

O PAPEL DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Jocimara Barbalho dos Santos
Karollyne Nogueira Felix
Rachel Jataí Silva
Rafaela dos Reis Rodrigues
Conceição de Maria Pinheiro Barros

RESUMO

Na atualidade, os aspectos relativos ao controle das emoções podem ser um diferencial para o desenvolvimento de uma profissão, incluindo-se nessa realidade, a área secretarial. Para que o profissional de Secretariado Executivo consiga se destacar no mercado globalizado de hoje é imprescindível que ele tenha entendimento a cerca de qual é a melhor maneira para se relacionar com os seus pares/subordinados, visto que ele atua como facilitados das relações entre os funcionários da empresa. É necessário que se tenha atenção ao controle emocional visto que o seu comportamento poderá influenciar no seu sucesso profissional. Este trabalho tem como objetivo analisar o uso da inteligência emocional na atuação do secretário executivo. Para alcançar os objetivos propostos foi realizada uma pesquisa qualitativa e descritiva, por meio de um levantamento bibliográfico, tendo como principal fundamentação teórica as proposições de Robbins (2010) e uma pesquisa de campo, a partir da aplicação de um questionário estruturado voltado a acadêmicos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará. Após a análise dos dados inferiu-se que os investigados reconhecem a importância da inteligência emocional para a carreira profissional e que é necessário que o secretário saiba controlar as suas emoções para que o ambiente organizacional seja mais harmonioso. Observou-se que o profissional que possui o controle sobre suas emoções possui maior motivação e criatividade, gerando assim resultados satisfatórios para a organização.

PALAVRAS-CHAVE: Emoções, Inteligência emocional, Secretariado Executivo.

ABSTRACT

Currently, those aspects of the control of emotions can be an advantage for the development of a profession, including this reality, the secretarial area. For the professional Executive Secretariat can stand out in the global market today is essential that you have understanding about what is the best way to relate to their peers / subordinates, since it acts as facilitated relations between employees the company. It is necessary to note the emotional control since their behavior may influence their professional success. This work aims to analyze the use of emotional intelligence in the performance of the Executive Secretary. To achieve the proposed objectives was carried out a qualitative and descriptive research, through a literature review, the main theoretical foundation of the Robbins propositions (2010) and a field survey from the application of a structured questionnaire aimed at academics Executive Secretariat course at the Federal University of Ceará. After analyzing the data it is inferred that the investigated recognize the importance of emotional intelligence for career and it is

necessary that the Secretary should learn to control your emotions so that the organizational environment is more harmonious. It was observed that the professional who has control over their emotions have greater motivation and creativity, generating satisfactory results for the organization.

KEYWORDS: Emotions; Emotional Intelligence; Executive Secretary.

1. INTRODUÇÃO

O mundo de trabalho está cada vez mais exigente; com isso, são necessários profissionais, cada vez mais competentes, capacitados e dedicados para desenvolverem atividades específicas de cada área profissional. Diante disso, é requerido do profissional de Secretariado Executivo eficiência, objetividade, responsabilidade, clareza em todas as atividades específicas da profissão.

Dentre tantas atribuições e cobranças é difícil e complexa a compreensão de que aquele profissional é antes de tudo um ser humano, com emoções, sentimentos, angústias e medos. Sabe-se que uma das maiores preocupações do secretário executivo é saber separar a vida pessoal da profissional, mas também sabemos que com tantas exigências e solicitações se torna complicado conciliar tudo e todos sem perder o equilíbrio emocional. A partir dessas reflexões, emerge a seguinte questão norteadora desta pesquisa: qual é a relevância da inteligência emocional para o profissional de Secretariado Executivo?

Então, para entender melhor atuação desses profissionais que precisam ter e utilizar a inteligência emocional para conseguir conciliar todas as suas obrigações, emoções e sentimentos com as cobranças e as exigências do dia a dia, o presente trabalho tem como objetivo geral analisar o papel da inteligência emocional na atuação do secretário executivo, e como objetivos específicos conhecer como o secretário executivo usa a inteligência emocional em sua atuação; averiguar o que os secretários executivos conhecem sobre inteligência emocional.

Portanto, é notório que a pesquisa em inteligência emocional é de fundamental importância, pois irá auxiliar a todos os profissionais no desenvolvimento de suas emoções no ambiente organizacional.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Hoje, a maioria das pessoas e das organizações aborda como temática para discussão e análise a Inteligência Emocional, pois devido ao estresse do dia a dia, às exigências do mercado, às emoções, aos afetos e aos sentimentos de cada ser humano, as empresas, bem como as pessoas, estão mudando as suas percepções no que tange a disponibilidade para tentar compreender o comportamento dos seres humanos que estão ao seu redor.

2.1 A Inteligência emocional e a atuação do profissional de Secretariado Executivo

O cérebro humano tem uma grande capacidade de processamento de um grande número de informações. Assim, para processar todas estas de forma clara, se faz necessário ter formas diferentes de inteligência. Segundo Howard Gardner, psicólogo norte-americano, que publicou inicialmente suas pesquisas em 1983, existe oito tipos de inteligências. Seriam elas, a inteligência lógica, a linguística, a espacial, a musical, a corporal, a naturalista e as inteligências pessoais que se subdividem em interpessoal e intrapessoais. (ANTUNES,1998)

Dessa forma, para poder entender a forma que o profissional de secretariado executivo atua administrando as relações pessoais com as emoções que segundo Robbins (2010, p. 41), “emoções são sentimentos intensos dirigidos a alguém ou alguma coisa”. Mas o que serão tratadas aqui são as inteligências pessoais, com foco na inteligência emocional.

A inteligência emocional tem como principal trunfo a autoconsciência afetiva do indivíduo e atualmente vem ganhando significativo papel de destaque, principalmente pela possibilidade de uso e adequação não só resumido à vida pessoal, mas também ao ambiente corporativo. A partir do conhecimento dessa dupla vantagem os estudos a respeito da sua aplicação e desenvolvimento na organização cresceram consideravelmente.

Segundo a Berrocal (2011, p.1-2), “Inteligência emocional é uma variável da personalidade que descreve a capacidade de perceber, entender e gerenciar informações emocionais do próprio e outros”. Desse modo, é fundamental compreender que a Inteligência Emocional busca entender as emoções dos indivíduos, bem como trabalhá-

las, pois assim essa ciência acredita que poderá facilitar e/ou melhorar as relações sociais dos seres humanos.

Porém, quando a inteligência emocional passou a obter tal papel de destaque dentro do trabalho? Para responder ao questionamento basta reconhecer a importância que as relações interpessoais passaram a ter acompanhadas de um dinâmico mercado competitivo que valoriza deveras as redes interdependentes e, ao mesmo, tempo interligadas. As relações interpessoais passaram a fazer diferença tamanha que naturalmente podem nos informar quão influente e, conseqüentemente, lucrativa uma empresa pode ser.

Dessa maneira, o ambiente organizacional tem normalmente a presença de dois componentes antagônicos, todavia complementares: QI e QE (quociente de inteligência e quociente emocional). Anteriormente, somente o QI era considerado suficiente, devido à visão de que no mundo dos negócios jamais caberia lugar para emoções. Hoje, o quociente emocional pode ter também o seu lugar dando assim espaço para que as competências intelectuais e emocionais se interliguem.

Segundo Goleman (1995, p.10),

Essas duas mentes, a emocional e a racional, operam em estreita harmonia na maior parte do tempo, entrelaçando seus modos de conhecimento para nos orientar no mundo. Em geral, há um equilíbrio entre as mentes emocional e racional, com a emoção alimentando e informando as operações da mente racional, e a mente racional refinando e às vezes vetando o insumo das emoções.

Ainda segundo Goleman (1995, p.32),

Todos nós misturamos acuidade intelectual e emocional; as pessoas de alto QI e baixa inteligência emocional (ou baixo QI e alta inteligência emocional) são, apesar dos estereótipos, relativamente raras. Na verdade, há uma ligeira correlação entre o QI e alguns aspectos da inteligência emocional embora bastante pequena para deixar claro que se trata de duas entidades bastante independentes.

No mundo globalizado a competitividade está cada vez mais alta, fazendo com que os profissionais tenham que se adaptarem as mudanças frequentes que vem ocorrendo. Sendo necessário que esse profissional possua um equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, para que isso aconteça é preciso que ele desenvolva a sua inteligência emocional.

O profissional de Secretariado Executivo não foge a regra, pois para ele é de fundamental importância que se consiga desenvolver bem as suas emoções no ambiente

organizacional onde terá que se relacionar com os mais variados tipos de situações. Assim, para que o profissional consiga controlar as suas emoções adequadamente é necessário que o secretário observe à situação a qual está inserido para depois expressar a sua reação.

Segundo Palma e Medeiros (p.67, 2011),

O desenvolvimento e aperfeiçoamento da inteligência emocional podem fazer uma diferença significativa no desempenho profissional, e também pessoal, dos secretários executivos. A inteligência emocional é importante no sentido de que remete à administração das emoções, não à repressão delas. Sem desenvolver tal inteligência, aqueles profissionais acabarão reprimindo suas emoções, o que trará consequências negativas aos seus relacionamentos.

Como o profissional deixou de ser aquele que simplesmente desenvolvia atividades rotineiras e passou a assessorar mais de perto os executivos foi preciso que fossem desenvolvidas habilidades para que se possa abranger mais essa atividade. Assim, algumas dessas aptidões são: o profissional saber se relacionar com as outras pessoas de forma eficiente e eficaz, saber passar informações de maneira clara, enfim, saber expor as suas emoções, pois mostramos emoções em tudo o que fazemos, de forma equilibrada e sensata.

O secretário precisa saber também que a inteligência emocional é o conhecimento acerca das emoções, de forma que elas sejam colocadas ao nosso favor. No dia a dia do profissional ele irá passar por várias situações que vão colocar em teste suas emoções. Sendo necessário que ele procure conhecimento sobre si também, para que assim, ele possa melhorar a sua relação com os outros funcionários.

Para Mello (2005, p.08),

A Inteligência Emocional no ambiente de trabalho colabora ao apresentar técnicas a serem aplicadas às organizações, e o conhecimento profundo destas técnicas servirá de base para um melhor entendimento sobre a relação da inteligência emocional nos relacionamentos interpessoais e liderança na vida profissional da Secretária Executiva.

A vida profissional de todos é preenchida de ocasiões que fazem com que as emoções, em determinados momentos, sejam intensificadas por isso, temos que saber escolher a melhor forma de agir, porque muitas vezes essa escolha é que levará ao sucesso profissional. O secretário, como é o elo entre o executivo e os demais funcionários, precisa procurar maneiras para que essa comunicação seja feita da melhor maneira, sabendo controlar as suas emoções com os outros.

Segundo Mello (2005, p.18)

A secretária executiva, com as competências e habilidades relacionadas com a Inteligência Emocional, utilizando estas técnicas em seus processos de trabalho, aliando os conhecimentos técnicos, e somando a tudo isso habilidade para liderança, propicia condições favoráveis para assessorar os executivos de maneira dinâmica, participando também como líder nos processos decisórios das organizações, conquistando e ampliando espaço através das habilidades e competências desenvolvidas no âmbito da Inteligência Emocional.

Portanto, para constituírem-se as competências necessárias para a execução do trabalho do profissional de secretariado, faz-se necessário o uso das habilidades da inteligência emocional, havendo um equilíbrio entre os conhecimentos técnicos e as aptidões. Então, com o desenvolvimento destas competências, o secretário executivo irá melhorar sua forma de atuar dentro da organização e assim obter o sucesso profissional.

3. MATERIAL E MÉTODO

Para alcançar os objetivos propostos neste trabalho foi realizado um levantamento bibliográfico, tendo como principal fundamentação teórica as proposições de Robbis (2010) e uma pesquisa de campo de cunho qualitativa e descritiva. A pesquisa qualitativa segundo Gil (2002, p. 133) é definida “como uma sequência de atividades, que envolve a redução dos dados, a categorização desses dados, sua interpretação e a redação do relatório.”. Quanto aos seus objetivos esta investigação classifica-se como descritiva; para Gil (2002, p. 42), os estudos descritivos são “técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário [...]”.

Para a coleta de informações utilizou-se como instrumento um questionário estruturado. O procedimento técnico de questionário estruturado foi utilizado por ser considerado um dos que mais prevalecem no momento de elaborar pesquisas qualitativas voltadas para fatos humanos e sociais. Na elaboração do questionário é importante determinar quais são as questões mais relevantes a serem propostas, relacionando cada item à pesquisa que está sendo feita e a hipótese que se quer demonstrar/provar/verificar (CARVALHO, 1989). Por isso, a escolha da pesquisa descritiva, pois ela segundo Rampazzo (2005, p.53) “observa, registra e analisa e correlaciona fatos ou fenômenos, sem manipulá-los”.

Segundo Mertes (2007, p.55) “o sujeito contribui para significar o universo pesquisado, exigindo constante reflexão e reestruturação do processo do questionário do pesquisador”, por isso foi delimitado com bastante atenção o universo da pesquisa que

ficou restrito ao curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará e contou com 20 (vinte) estudantes do Curso. A seleção dos investigados foi realizada por acessibilidade a partir dos seguintes critérios: a) ser acadêmico do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará; b) atuar na área secretarial, tendo assim, condições suficientes para identificar o papel e a importância da Inteligência Emocional dentro das relações humanas existentes nas organizações.

A análise de conteúdo segundo Lakatos e Marconi (2010, p.151), “é a tentativa de evidenciar as relações existentes entre o fenômeno estudado e outros fatores”. Assim, a interpretação dos dados foi feita a luz da teoria utilizando a análise por conteúdos.

4. RESULTADOS

Primeiramente, o questionário avaliou o perfil dos entrevistados com a finalidade de constituir o gênero, a faixa etária, o semestre o qual está sendo cursado, o tipo de empresa que eles trabalham e o tempo de atuação como Secretário Executivo. A deliberação desses aspectos contribui para um melhor entendimento da realidade do perfil secretarial (Tabela 01).

Tabela 1- Perfil Secretarial

Sexo			
Masculino		Feminino	
30%		70%	
Idade			
Até 20 anos	21 até 30 anos		Acima de 30 anos
20%	50%		30%
Semestre			
2º	4º	6º	8º
20%	40%	30%	10%
Tipo de empresa			
Empresa Privada	Setor Público		Terceiro Setor
45%	30%		25%
Tempo de atuação			
Menos de 1 ano	1 à 3 anos		3 à 5 anos
30%	50%		30%

Fonte : Pesquisa de campo/2013.

Por meio da tabela acima, denota-se que a maioria dos entrevistados é do sexo feminino, o que demonstra que ainda há muito receio por partes dos homens em relação ao curso de Secretariado Executivo. Além disso, nota-se um maior percentual na faixa etária de 21 até 30 anos, o que evidencia que o maior número de questionários

respondidos abrange os alunos do 4º semestre (40%). Nesta pesquisa, pode-se perceber que as empresas privadas (45%) possuem a maior parcela de estudantes de Secretariado que atuam na área. Por fim, podemos compreender pelo tempo de atuação dos entrevistados que por se tratar de estudantes, a maioria não possui mais de três anos de atuação como profissional da área de Secretariado.

A segunda fase da pesquisa teve como o intuito de analisar o papel da inteligência emocional da atuação do secretário executivo, bem como conhecer como o secretário executivo usa a inteligência emocional em sua atuação e averiguar o que os secretários executivos conhecem sobre inteligência emocional. (TABELA 02).

Tabela 02 - O papel da inteligência emocional para a atuação do Secretário Executivo

1. Afirmativas	Discordo totalmente	Discordo muito	Discordo pouco	Concordo pouco	Concordo totalmente
2.1 O ser humano pode prever suas próprias emoções com precisão.	40%	60%	0%	0%	0%
2.2 A maioria dos secretários executivos são profissionais emocionalmente instáveis.	85%	15%	0%	0%	0%
2.3 A inteligência emocional é a habilidade de identificar e administrar pistas e informações emocionais.	0%	0%	0%	20%	80%
2.4 As pessoas que conhecem suas próprias emoções e são boas em interpretar pistas emocionais são provavelmente mais eficazes.	0%	0%	20%	15%	65%
2.5 A inteligência emocional tem um papel muito importante para o desempenho do trabalho do secretário executivo.	0%	0%	0%	20%	80%
2.6 Os secretários que conseguem detectar as emoções das outras pessoas, controlar as suas próprias e lidar em com as interações sociais têm uma vantagem no mundo corporativo.	0%	0%	0%	10%	90%
2.7 Atualmente, a inteligência emocional está associada ao desempenho dos secretários executivos.	40%	60%	0%	0%	0%
2.8 A inteligência emocional está associada a fatores como criatividade, negociação, liderança, tomada de decisão, motivação e comportamento no ambiente de trabalho.	0%	0%	0%	0%	100%
2.9 Agir emocionalmente de maneira inteligente pode gerar rápidas promoções, resultados efetivos para a equipe e para a empresa e ampliar a rede de relacionamentos.	0%	0%	0%	35%	65%
2.10 O profissional de Secretariado Executivo necessita se colocar na posição dos outros para desta forma melhor compreender como eles se sentem.	0%	0%	0%	20%	80%
2.11 Ao contrário do que é divulgada, a inteligência emocional, quando muito discrepante entre os colaboradores, podem vir a atrapalhar o desempenho e as relações interpessoais/ intrapessoais no ambiente organizacional.	60%	30%	10%	0%	0%
2.12 As pessoas com inteligência emocional mais desenvolvida possuem um maior poder persuasivo, o que justifica sua necessidade de ocupar ou assessorar cargos de liderança.	0%	0%	30%	20%	50%
2.13 É sabido afirmar que a inteligência emocional pode contribuir com imparcialidade diante de frustrações dentro do ambiente corporativo, ajudando a superá-las.	0%	0%	20%	20%	60%
2.14 O maior trunfo de um profissional inteligente emocionalmente está na capacidade de jamais agir por impulso.	0%	0%	5%	45%	50%

Fonte : Pesquisa de Campo (2013)

Os conhecimentos técnicos e sociais são as exigências que o mercado de trabalho está procurando nos profissionais atuais. Isso quer dizer que, apenas ser o mais competente na área técnica não será suficiente e que o cenário mercadológico exige que o profissional continue desenvolvendo suas habilidades e controlando suas emoções e melhorando a sua capacidade de se relacionar adequadamente com os mais diversos grupos (MORAIS E VISIGALLI, 2010, p.80). Como explica Robbins (2010, p.44), “a Inteligência emocional refere-se a uma série de capacidades, habilidades e competências

não cognitivas que influenciam a capacitação de uma pessoa em lidar bem com as demandas e pressões do ambiente”.

Porém a inteligência emocional serve para um aperfeiçoamento das emoções, ou seja, não é uma habilidade em que o ser humano seria capaz de prever suas emoções com precisão. Por isso, 100% dos entrevistados, discordam muito ou totalmente de tal afirmação. Além disso, mais de 85% dos entrevistados discordam do fato de que a maioria dos secretários executivos são profissionais emocionalmente instáveis, que demonstra que eles percebem que para ser um bom secretário executivo, deve-se ter controle das emoções e sentimentos. Segundo Nobre (2013, p. 14): “Esse novo perfil executivo tem sido requisitados para as organizações de recrutamento que buscam secretários qualificados, dedicados, intuitivos e emocionalmente equilibrados”.

Assim, as afirmativas 2.3, 2.4 e 2.5, respectivamente, demonstram que os entrevistados têm conhecimento acerca da inteligência emocional e de sua importância para o profissional de Secretariado Executivo, quando 80% dos entrevistados afirma concordar totalmente com o conceito de inteligência emocional, seu conhecimento é evidenciado. Além disso, o mesmo percentual foi tido no item 2.5, revelando que além do conceito, os entrevistados também entendem o valor da inteligência emocional para o profissional da área. Por isso, que Dobis, Gibala e Bonugli (2010) dizem que uma competência indispensável ao Secretariado Executivo é o gerenciamento das emoções. Este fato é confirmado no item 2.7, quando concordam totalmente com a afirmação de que inteligência emocional está ligada ao desempenho do Secretário Executivo.

Ainda segundo Dobis, Gibala e Bonugli (2010, p. 36): “Sendo necessário ter alto controle emocional e grande capacidade emocional, além de habilidade no relacionamento interpessoal, as emoções podem fornecer ao profissional, informações valiosas sobre si mesmo, sobre outras pessoas e sobre as diversas situações vivenciadas por ele”. Com isso, percebemos que a inteligência emocional dá ao seu detentor de certa vantagem competitiva, e isso é de conhecimento dos entrevistados. Tal afirmação é confirmada quando 90% no item 2.6, concordam totalmente com a afirmação. Como expõe Robbins (2010, p. 44), “os funcionários devem considerar a inteligência emocional como um fator decisivo no processo de seleção, sobretudo em funções que demandem um alto grau de interação social”.

Por meio da oitava afirmação, foi percebido que os estudantes têm a percepção de que a inteligência emocional não é uma habilidade isolada, mas sim que ela está relacionada a vários fatores, como motivação e criatividade, isso fica evidenciado quando 100% concordam totalmente com a afirmação. Como mostra Robbins na sua

obra (2010, p. 44), “a inteligência emocional é composta de cinco dimensões: autoconsciência, autogerenciamento, automotivação, empatia e habilidades sociais”. E que ela é conjunto de habilidades que o profissional de Secretariado Executivo precisa desenvolver.

Na 14ª afirmação, vemos que a maioria dos entrevistados (50%), acredita que a inteligência emocional elimina a possibilidade de agir por impulso, porém as emoções estão ligadas a impulsividade, segundo Goleman (1995, p.20) “todas as emoções são, em essência, impulsos, legados pela evolução, para uma ação imediata, para planejamentos instantâneos que visam a lidar com a vida”. Isso nos leva a perceber que a inteligência emocional não impossibilita a reação por impulso, mas nos ajuda a equilibrar as emoções para se alcançar o objetivo desejado.

Outro aspecto de grande importância abordado no questionário está no fato de que 65% dos entrevistados concordaram muito com a nona afirmação, de que a inteligência emocional pode gerar rápidas promoções, sucesso no trabalho em equipe e ampliação da rede de relacionamentos. Isso pode ser confirmado, quando segundo Resende (2008, p.2): “as grandes corporações estão cientes dos benefícios da inteligência emocional [...] e por isso, as pessoas que sabem controlar suas emoções são as que obtêm mais sucesso na vida”. Além disso, como já foi dito anteriormente, a inteligência emocional esta ligada aos fatores internos e externos do comportamento, atuando de forma extrínseca e intrínseca, por isso que segundo Medeiros e Palma (2011) o correto é, primeiramente, perceber as emoções a fim de compreender si próprio e outrem. Por isso, que na décima afirmação a maioria (80%) concorda totalmente, que primeiramente precisamos compreender a si mesmo, nos colocando no lugar do outro.

Um alto nível de inteligência emocional atua como uma variável decisiva durante os processos de tomada de decisão e liderança; auxilia na capacidade de iniciativa; contribui para a comunicação honesta, para o relacionamento na base da confiança e do trabalho em equipe; proporciona o descontentamento construtivo; favorece a criatividade, o gerenciamento da mudança e as inovações estratégicas e técnicas (COOPER; SAWAF, 1997). Dessa maneira, entende-se, que a inteligência emocional, pode ser bem desenvolvida entre os colaboradores sem o medo de que o seu uso repetitivo possa vir a trazer falhas. Os entrevistados demonstraram essa visão, quando 60% deles discordam totalmente na 11ª afirmativa de que a inteligência emocional, quando muito discrepante entre os colaboradores, podem vir a atrapalhar o desempenho e as relações interpessoais/ intrapessoais no ambiente organizacional.

É importante ressaltar que na 11ª afirmação que diz que a inteligência emocional pode contribuir com imparcialidade diante de frustrações dentro do ambiente corporativo, ajudando a superá-las, os estudantes mostraram, mais uma vez que possuem conhecimento acerca de tal habilidade, pois segundo GOLEMAN (1999, p.191): “[...] Um estado de ânimo neutro deixa a pessoa pronta para se engajar mais plenamente e mostrar-se presente, em vez de emocionalmente distanciada”. Isso revela que os estudantes que atuam na área de secretariado possuem um bom entendimento acerca da inteligência emocional.

Isso fica explícito mais uma vez na 12ª afirmação, quando 60% dos entrevistados concordam totalmente que as pessoas com inteligência emocional mais desenvolvida possuem um maior poder persuasivo, o que justifica sua necessidade de ocupar ou assessorar cargos de liderança. Isso remete a função do profissional de Secretariado, que dependendo do seu nível de inteligência emocional poderá ter a condição necessária para assumir os cargos mais elevados da organização.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo mostra que é de grande importância à consciência do domínio por parte do secretariado na construção e desenvolvimento da sua inteligência emocional, seja ela enfim aplicada dentro ou fora do ambiente administrativo. Porém, o maior trunfo remete ao modo como esses profissionais lidam com a importância da obtenção do diferencial inteligência emocional e como ela pode vir a influenciar no seu crescimento, não só profissional como também pessoal, e como desempenha a função essencial na corporação.

A partir daí, foi constatado que grande parte dos profissionais reconhece e procuram buscar um aprimoramento da inteligência emocional revelando a sabedoria de que o secretário executivo deve ter controle de suas emoções e sentimentos, para que assim, conseqüentemente, haja o desenvolvimento de uma atmosfera de trabalho prazerosa para todos os membros da organização.

Logo, a maioria concorda com a afirmação de que é essencial a obtenção do gerenciamento das emoções. Além disso, vale frisar que, se tratando de conflitos ou não, quem a possui é deveras detentor de considerável vantagem competitiva. De tal observação podemos extrair também o reconhecimento de que a inteligência emocional surge não desacompanhada e sim com a presença de outros fatores; dentre os citados,

motivação e criatividade, que por sua vez e de maneira eficaz garante êxito dos processos. Observa-se que o papel da Inteligência Emocional é de grande importância para o secretário, pois o profissional precisa lidar com os fatores emocionais no seu dia a dia.

Já tratando de aspectos gerais, porém não menos importantes, os demais dados afirmam a identificação de que o (a) secretário (a) figura também como líder, e que a inteligência emocional vem justamente auxiliar na questão da tomada de decisões, evitando a ação por impulso e assumindo uma postura imparcial no embate às possíveis frustrações. Concomitantemente, acaba ocorrendo uma maior velocidade nas promoções e acarretando em um digno trabalho em equipe, fora o acréscimo positivo gerado na rede de relacionamentos. Logo, podemos concluir que o profissional de Secretariado Executivo reconhece a relevância que a Inteligência Emocional tem para o seu desempenho na organização.

Assim, é certo e reconhecido então o destaque e prestígio dados à inteligência emocional e, obviamente, aos seus possuidores, apesar de haver posicionamento crítico em relação a sua credibilidade por parte de alguns estudiosos. Desse modo, cabe às organizações propagar o conceito de maneira que não só o secretário executivo tenha acesso e sim que todos da organização possam desenvolvê-la mais profundamente e usufruir de seus incontáveis e definitivamente conhecidos benefícios.

REFERÊNCIAS

BERROCAL, Pablo Fernandez; EXTREMERA, Natalio; PALOMERA, Rachel; ARANDA, Desireé Ruiz; SALGUERO, José M.; CABELLO, Rosario. **Inteligência emocional**. Santander: Fundación Marcelino Botin, 2011.

CARVALHO, Antonio Pires de; SILVA, Diller Grisson. **Manual do secretariado executivo**. São Paulo: D'Livros Editora, 1998. Cap. 20, p.511-534.

COOPER, Robert K.; SAWAF, Ayman. **Inteligência emocional na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

DOBIS, Ana Julia Silva; GIBALA, Suzane; BONUGLI, Kathe Cristina. Inteligência emocional. **Secretariado em Revista**. Paraná, v. 1, n. 3, 2010. Disponível em:<http://www.iessa.edu.br/cursos/secretariado/revista_eletronica_2010.pdf>. Acesso em: 06 de dezembro de 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa?**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002. Cap. 4, p. 41-42 e Cap. 11, p. 133-134.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

MELLO, Luciana Alessio de. Secretária Executiva nos processos de inteligência emocional. **Secretariado Executivo em Revist@**. Rio Grande do Sul, v. 1, 2005. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1732/1142>>. Acesso em: 01 de dezembro de 2013.

MERTES, Roberto S. Kahlmeyer; FUMANGA, Mario; TOFFANO, Claudia Benevento; SIQUEIRA, Fabio. **Como elaborar projetos de pesquisa**: linguagem e método. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

MORAIS, Juliana Di Lorenzo; VISIGALLI, Evanize. A inteligência emocional na prática da atividade secretarial. **Revista de Gestão e Secretariado**. Disponível em: www.erevistas.csic.es/ficha_articulo.php?url=oai:ojs.revistagesec.org.br:article/18&oai_iden=oai_revista1142. Acesso em: 06 de dezembro de 2013.

NOBREL, Elizomar de Assis. Inteligência emocional: um diferencial para o profissional de secretariado executivo. **Revista Expectativa**. Paraná, v. XII, n. 12, p. 43-54, 2013. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/8191>>. Acesso em: 06 de dezembro de 2013.

PALMA, Luciana da Silva; MEDEIROS, Loiva Maria Vidal. A inteligência emocional como fator-chave para o desempenho do profissional de secretariado executivo. **Secretariado Executivo em Revist@**. Rio Grande do Sul, v. 7, 2011. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2327>>. Acesso em: 01 de dezembro de 2013.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação. São Paulo: Edições Loyola, 2005.

RESENDE, Marcia. **Inteligência emocional conduz ao sucesso**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/informativo/inteligencia-emocional-conduz-ao-sucesso/16128/>>. Acesso em: 06 de dezembro de 2013.

ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.