

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ALYNE SILVA DUTRA  
SHADIA RIBEIRO DOS SANTOS

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO, UMA  
ANÁLISE DOS DEPOIMENTOS DOS ACADÊMICOS E EGRESSOS.

CURITIBA

2013

ALYNE SILVA DUTRA  
SHADIA RIBEIRO DOS SANTOS

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO, UMA  
ANÁLISE DOS DEPOIMENTOS DOS ACADÊMICOS E EGRESSOS.

Relatório final apresentado para obtenção de nota na  
disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares,  
do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, do  
Setor de Educação Profissional e Tecnológica da  
Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup> Ma. Zélia Freiberger

CURITIBA

2013

*A Deus, nosso Senhor, que nunca nos deixou só, e aos nossos pais e familiares, que foram grandes incentivadores e que sempre acreditaram nos nossos sonhos.*

## **AGRADECIMENTOS**

À nossa orientadora, Profa. Zélia Freiberger, pelo acompanhamento, dedicação, orientação e amizade.

Ao Curso de Tecnologia em Secretariado, do Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná, na pessoa de sua coordenadora Profa. Zélia Freiberger, pelo apoio e confiança recebidos.

Ao colegiado do Curso de Tecnologia em Secretariado, pela compreensão aos momentos difíceis.

As Professoras Fernanda Landolf Maia e Eliana Ieger, pelas contribuições e sugestões no trabalho.

O agradecimento a própria dupla da pesquisa que, estava sempre presente em todo o processo de elaboração deste trabalho, nos bons e maus momentos.

## RESUMO

Este artigo tem por objetivo demonstrar a importância do aprendizado sobre inteligência emocional durante a formação do profissional em secretariado executivo, para que este após a graduação possa estar preparado para se inserir no ambiente organizacional e saber lidar com as emoções, tanto a suas como as de outras pessoas, e na resolução de diversos conflitos existentes na empresa. A pesquisa apresenta, com base em teorias, o conceito de inteligência emocional e os fatores chave que a caracterizam, e o uso das emoções associado ao crescimento profissional e pessoal do secretário executivo. Quanto aos procedimentos metodológicos, foi de natureza bibliográfica na abordagem qualitativa, num estudo exploratório descritivo. O público alvo caracteriza-se por secretários executivos graduados e estudantes, de empresas de portes variados de Curitiba e região metropolitana. A pesquisa conclui que, o uso da inteligência emocional é fundamental para a atuação do profissional em secretariado executivo no âmbito organizacional, pois verifica-se um crescimento profissional e pessoal do secretário e conseqüentemente o alcance de bons resultados para a empresa.

**Palavras-chave:** Inteligência emocional. Secretário Executivo. Emoções.

## **ABSTRACT**

This article aims to demonstrate the importance of learning about emotional intelligence throughout the formation of the professional executive secretariat, for make them be prepared after the graduation for entering the organizational environment and deal with their own emotions and the various conflicts in the company. The research shows, based on theories, the concept of emotional intelligence and the key factors that characterize it and the use of emotions associated with the professional and personal growth of the executive secretary. Regarding methodological procedures, it was bibliographical qualitative approach, a descriptive exploratory study. The target audience is characterized by graduated executive secretaries and students of companies of various sizes of Curitiba and metropolitan region. The research concludes that the use of emotional intelligence is critical to the performance of professional executive secretariat in the business environment, because there is a professional and personal growth of executive secretary and consequently, the achieving of good results for the company.

**Key-words:** Emotional Intelligence. Executive secretary. Emotions.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – GRÁFICO 1 E 2 .....	22
FIGURA 2 – GRÁFICO 3 E 4 .....	23
FIGURA 3 – GRÁFICO 5, 6, 7 E 8 .....	24
FIGURA 4 – GRÁFICO 9 E 10 .....	25
FIGURA 3 – GRÁFICO 11, 12, 13 E 14 .....	26
FIGURA 4 – GRÁFICO 15 E 16.....	27

## **LISTA ABREVIATURAS E/OU SIGLAS**

IE – Inteligência emocional

QI – Quociente de inteligência



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>2 CONCEITO DE INTELIGÊNCIA</b> .....	12
2.1 TIPOS DE INTELIGÊNCIA.....	13
<b>3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL</b> .....	14
3.1 CARACTERÍSTICAS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	17
3.2 O SECRETÁRIO E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL .....	18
<b>4 ANÁLISE DOS DADOS GRÁFICOS</b> .....	21
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	28
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	29

## 1 INTRODUÇÃO

O rápido desenvolvimento da tecnologia eletrônica, dos meios de comunicação e dos mecanismos de controle social, como a mídia, as redes sociais, publicidade e propaganda, entre outros, faz com que as pessoas trabalhem mais para acompanhar a rapidez do mundo globalizado e conseqüentemente tendem a sofrer mais estresse no dia a dia, gerando menos qualidade de vida, mais conflitos e mais profissionais com problemas emocionais e sociais, contribuindo para um intenso desgaste físico e psicológico.

Daí surge a questão: Quais as vantagens do uso da inteligência emocional e quais as conseqüências causadas pela falta ou má utilização da inteligência emocional (IE)<sup>1</sup> por parte do secretário? É possível que o profissional em secretariado reduza o nível de estresse e os conflitos na organização em que atua?

Sim, é possível. É necessário que ele aprenda a controlar e administrar suas emoções. Pesquisas comprovam que para obtenção do sucesso profissional não é somente o quociente de inteligência (QI)<sup>2</sup> que conta, mas outro tipo de inteligência, sendo que a falta dela pode ocasionar muitos conflitos no ambiente organizacional. Possuir conhecimentos e um (QI) elevado não basta para que as decisões tomadas pela pessoa representem escolhas vantajosas para sua vida pessoal, social e profissional.

Segundo Gardner (1995), criador da teoria de inteligências múltiplas, inteligência não é somente a habilidade de responder testes de inteligências, mas também a capacidade de solucionar problemas ou elaborar produtos que tenha algum valor cultural ou comunitário.

O objetivo deste artigo é revelar a importância que o controle das emoções assume no contexto do trabalho do profissional em Secretariado, com

---

<sup>1</sup> Nota: Por ser uma expressão que será utilizada ao longo deste ensaio, será utilizada a abreviação de Inteligência Emocional (IE).

<sup>2</sup> Será utilizada a abreviatura de Quociente de Inteligência (QI), neste trabalho.

vista à obtenção do sucesso, satisfação, produtividade e qualidade profissional dentro das organizações. Profissionais com a Inteligência Emocional bem desenvolvida tem extrema consciência dos seus atos e, é capaz de controlar tanto as suas quanto as emoções de outras pessoas envolvidas num conflito.

Iniciaremos conceituando Inteligência, que é a capacidade mental de resolver problemas, aprender, raciocinar, planejar e entender diferentes ideias. Iremos demonstrar também os diferentes tipos de Inteligência que segundo o criador da teoria das inteligências múltiplas, Howard Gardner, são sete, inteligência lógico matemática, linguística, musical, corporal/cinestésica, espacial, interpessoal e intrapessoal.

Em seguida iremos dar o conceito de I.E. e seus componentes que de acordo com a definição de Weinsinger (1997), inteligência emocional nada mais é que usar suas emoções de maneira inteligente, ou seja, fazer com que suas emoções trabalhem a seu favor intencionalmente, de tal forma que interfira em seu comportamento e raciocínio para melhorar resultados. Por fim, falaremos do novo perfil do profissional em Secretariado e a sua atuação usando a Inteligência Emocional.

A pesquisa de campo será fundamentada a partir da técnica da entrevista amparada por questionário semiestruturado, que servirá de base para estruturar análise qualitativa.

A metodologia empregada foi de natureza bibliográfica na abordagem qualitativa, num estudo exploratório descritivo. Tal abordagem na trajetória metodológica justifica-se, pois se percebeu que isso contribuiria ainda mais aos propósitos do artigo.

No trabalho a apresentação do tema pesquisado, citará os conceitos referentes à inteligência, às múltiplas inteligências, à inteligência emocional baseados principalmente nos estudos dos autores Howard Gardner, Daniel Goleman, Hendrie Weisinger, Medeiros e Hernandez, Neiva e D'Elia, Marcio Eustáquio Guimarães, bem como IE no ambiente organizacional e como o novo perfil do profissional em secretariado é inserido nesse contexto. Apresentando a problemática que consiste no envolvimento do secretário e a capacidade de

lidar com as emoções corriqueiras de si próprio e de demais pessoas, lembrando que essa capacidade influencia no sucesso profissional e na convivência com os colaboradores no ambiente empresarial.

## 2 CONCEITO DE INTELIGÊNCIA

Inteligência é a capacidade mental de raciocinar, entender ideias e linguagens, planejar, resolver problemas, e aprender. Segundo Antunes (1998, p.11), o termo inteligência vem do Latim *intellectus*, de *intelligere* = entender, compreender.

No dicionário Michaelis da Língua Portuguesa, “inteligência” significa: Capacidade de resolver situações novas com rapidez e êxito (medido na execução de tarefas que envolvam apreensão de relações abstratas) e, bem assim, de aprender, para que essas situações possam ser bem resolvidas. Portanto, podemos dizer que inteligência é a manifestação do indivíduo no ambiente exterior, social, estabelecida socialmente, regrada. Quando o ser humano precisa se fazer entender pelo outro ele realiza ações ordenadas, ou seja, inteligentes.

Howard Gardner conceitua inteligência como, “um potencial biopsicológico para processar informações que pode ser ativado num cenário cultural para solucionar problemas ou criar produtos que sejam valorizados numa cultura (2000, p. 191)”. Então, a inteligência é uma manifestação humana, entendida por outra pessoa, independente de que essa manifestação se faça por palavras, por gestos, escritos ou mesmo internamente, por pensamentos. Assim sendo, a inteligência nos ajuda a nos livrar de alguns “apuros” indicando alternativas, que em última análise, levam-nos a escolher a melhor solução para resolver uma dificuldade.

É possível medir a inteligência humana através de testes que avaliam o grau de inteligência do indivíduo. Em 1905 foi solicitado ao psicólogo francês Alfred Binet, um teste que pudesse verificar a inteligência das crianças, para inclusive saber como estas se sairiam nas escolas francesas. Binet, concebeu então uma série de testes que mediam a idade mental das crianças, que após

comparada com a idade cronológica, situaria estas em termos de desenvolvimento, com isto, ele pretendia pré-estabelecer sucessos e fracassos futuros.

Alguns anos mais tarde, surge o QI, que nada mais é do que o coeficiente entre a idade mental pela idade cronológica, multiplicado por 100, e a partir deste momento, este teste serviu para medir a inteligência do ser humano.

No entanto, conforme Antunes (2002) ainda que a inteligência seja “produto de uma operação cerebral e permite ao sujeito resolver problemas e até mesmo, criar produtos que tenham valor específico dentro de uma cultura” (2002, p.11), há muito tempo o conceito fechado de inteligência única e geral perde espaço, e a ideia de vários tipos de inteligência vem sendo aceita entre os estudiosos e cientistas da área de psicologia. Aparecendo assim a nova figura das múltiplas inteligências.

## 2.1 TIPOS DE INTELIGÊNCIA

Gardner (1995) mostra outro lado do conceito de inteligência. Testes de QI que foram aplicados para medir o coeficiente de inteligência mostravam somente a habilidade linguístico e lógico matemática dos alunos entrevistados, mas não outras habilidades que estes viriam a desenvolver de forma talentosa e gerando assim o sucesso profissional. A teoria do citado autor considera a inteligência sob a ótica de várias facetas.

É uma visão pluralista da mente, reconhecendo muitas facetas diferentes e separadas da cognição, reconhecendo que as pessoas têm formas cognitivas diferenciadas e estilos cognitivos contrastantes. (GARDNER, 1995 p.13).

De sua tese foram obtidas conclusões importantes a respeito de inteligência, elencadas em sete classificações, a saber:

Lógico-matemática: como o próprio nome diz, é a capacidade lógica, matemática assim também como a científica;  
Linguística: exibida na sua forma mais completa pelos poetas;  
Musical: Capacidade que Mozart possuía em alto grau;  
Corporal/Cinestésica: capacidade de resolver problemas ou de elaborar produtos usando o corpo ou partes do corpo;

Espacial: Capacidade de manobrar e operar dentro de um modelo mental de um mundo espacial;  
Interpessoal: capacidade de compreender outras pessoas, o que as motiva, como elas trabalham e como trabalhar cooperativamente com elas;  
Intrapessoal: capacidade de formar um modelo acurado e verídico de si mesmo e de utilizar esse modelo para operar efetivamente na vida. (GARDNER 2007, p.15)

De acordo com Gardner (1995, p.174), “o elemento individual mais importante na inteligência de grupo, não é o QI médio no sentido acadêmico, mas antes em termo de inteligência emocional. A chave para um alto QI de grupo é a harmonia social”.

### 3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

As duas últimas conclusões do autor a respeito de inteligência, intrapessoal e interpessoal, são as mais apropriadas para Secretário em seu cotidiano, razão pela qual serão abordadas nesse artigo de forma mais detalhada.

Após a criação da teoria de inteligências múltiplas por Gardner (1995), houve aumento das pesquisas sobre inteligências, e muito mais sobre a inteligência intrapessoal e interpessoal, que Segundo Goleman (1995), estas se resumem em Inteligência Emocional, que é a capacidade de lidar com as suas emoções e a dos outros.

De sua análise surgiu um conceito fundamental a respeito de:

Inteligência interpessoal está baseada numa capacidade nuclear de perceber distinções entre outros, em especial, contrastes em seus estados de ânimo, temperamentos, motivações e intenções. Em formas mais avançadas, esta inteligência permite que um adulto experiente perceba as intenções e desejos de outras pessoas, mesmo que elas os escondam. (GARDNER, 2007 p.27).

Um segundo conceito de igual importância sobre:

Inteligência intrapessoal, é o conhecimento dos aspectos internos de uma pessoa: o acesso ao sentimento da própria vida, a gama das próprias emoções, a capacidade de discriminar essas emoções e eventualmente rotulá-las e utilizá-las como uma maneira de entender e orientar o próprio comportamento. (GARDNER, 2007 p.28).

Os primeiros pesquisadores sobre a IE foram Peter Salovey e John Mayer, quando publicaram dois artigos sobre o assunto em um jornal acadêmico. De acordo com os autores, inteligência emocional é “a habilidade para controlar os sentimentos e emoções em si mesmo e nos demais, discriminar entre elas e usar essas informações para guiar as ações e pensamentos”. (SALOVEY & MAYER, 1990 p. 189).

Conforme Peter Salovey e John Mayer *apud* Goleman (1995, p.55), a definição básica de inteligência emocional, pode ser compreendida como a forma de:

1. Conhecer as próprias emoções. Autoconsciência, que consiste em reconhecer um sentimento quando ele ocorre.
2. Lidar com as emoções. O controle emocional e com os sentimentos para que sejam apropriados é uma aptidão que se desenvolve a partir da autoconsciência.
3. Motivar-se, colocar as emoções a serviço de uma meta, adiando a satisfação para alcançar os objetivos.
4. Reconhecer emoções nos outros. A empatia que vem a partir da autoconsciência e que estabelece padrões de relacionamentos saudáveis, baseando-se nas emoções alheias e agindo conforme as mesmas.
5. Lidar com os relacionamentos. Com a aptidão de lidar com as emoções alheias os relacionamentos interpessoais se tornam mais eficazes e produtivos. (GOLEMAN, 1995, p.55).

Ter uma inteligência emocional saudável é muito importante no âmbito organizacional, pois auxilia no desempenho profissional, no bom relacionamento com superiores, colegas, clientes e fornecedores, propiciando mais produtividade e menos estresse no ambiente de trabalho. O relacionamento interpessoal nas organizações contemporâneas é um imperativo da qualidade, pois é um dos fatores de aumento da produtividade.

Não saber lidar com emoções, sem ter um controle delas pode ser muito prejudicial às pessoas, levando-as à ações que depois acabam se arrependendo, pois a emoção é mais rápida que a razão, depois que tudo se acalma, a pessoa se pergunta o porquê reagiu de determinada forma. Segundo Goleman, “há uma acentuada gradação na proporção entre controle racional e emocional da mente, quanto mais intenso o sentimento, mais dominante é a mente emocional e mais inoperante é a racional”. (GOLEMAN, 1995, p.35)

Segundo Goleman (1995, p. 305), “emoção se refere a um sentimento e seus pensamentos distintos, estados psicológicos e biológicos, e a uma gama de tendências para agir”.

Então, emoção é uma reação complexa a estímulos externos e também internos, que se manifesta em reações fisiológicas, comportamentais, cognitivas, afetivas, sentimentais e expressões faciais. É determinada pelo modo como representamos a situação e pela avaliação pessoal que lhe damos. As emoções são indispensáveis para o processo de decisão. Este termo é usado também para significar os sentimentos e estados afetivos em geral. E quais seriam estas emoções que se disseminam dentro de um ambiente organizacional?

De acordo com o autor citado, as emoções primárias são a ira, tristeza, medo, prazer, amor, surpresa, vergonha, das quais destas são desencadeadas outras de maior ou menor grau de reação em nosso organismo. Dentro de um ambiente de trabalho surgem emoções como raiva, inveja, tristeza, frustração, orgulho, medo, assim como também as emoções positivas como alegria, amor, entusiasmo que igualmente, se não forem controladas pode arruinar a carreira de um profissional.

As emoções podem verificar-se como experiência emocional, comportamento emocional e alterações fisiológicas que correspondem ou são provocadas diretamente pela emoção. Logo se vê que emoção é um sentimento que pode levar a ação e que varia bastante de intensidade, ela esta intrinsecamente relacionada com a atividade muscular e glandular do individuo, pois juntamente com a emoção, surgem reações fisiológicas e hormonais. Segundo Narciso Irala (1998), a adrenalina é considerado o hormônio das emoções, ela é produzida pela região medular, assim que lançado no sangue devido a quaisquer condições do meio ambiente que ameacem a integridade física do corpo (fisicamente, ou psicologicamente como a ansiedade), esse hormônio provoca: aumento do ritmo respiratório, palidez, aumento da atividade mental, aumento da taxa de glicose no sangue, elevação da pressão arterial, dilatação da pupila e aumento no batimento cardíaco. Isto faz com que



o corpo fique alerta e se prepare para grandes esforços físicos ou para ter uma reação agressiva, por exemplo, ou fugir da situação.

Para o profissional não explodir com um colega, destratar um fornecedor ou ter uma crise de choro no meio de uma reunião com clientes, ele precisa ter autocontrole sobre suas emoções. O autocontrole é obtido quando o problema que está causando tal emoção é identificado, assim a pessoa irá prestar atenção nas suas reações fisiológicas para tentar se acalmar e conseqüentemente pensará em algo para solucionar o problema.

O secretário executivo que sabe administrar suas emoções, torna-se bem resolvido e maduro. Ele utiliza técnicas da comunicação assertiva para expressar seu desconforto e acertar a relação com os demais colaboradores, sugerindo alternativas de um relacionamento saudável. Este profissional deve saber lidar com as emoções, tanto suas como de outras pessoas, para assim alcançar os objetivos da empresa e auxiliar o executivo na tomada de decisões.

### 3.1 CARACTERÍSTICAS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

De acordo com Goleman (1995) os componentes da inteligência emocional são:

- 1 – Autoconsciência – é o conhecimento da própria personalidade e a capacidade de reconhecer um sentimento quando ele ocorre, compreender, monitorar e observar-se em ação.
- 2 – Lidar com emoções – é ter autocontrole, ou seja, habilidade para confortar-se e usar as nossas emoções para favorecer uma rotina harmoniosa em qualquer ambiente.
- 3 – Motivação – é a capacidade de administrar suas emoções a serviço de um objetivo, gerando mais produtividade e eficácia.

4 – Empatia – diz respeito a habilidade de reconhecer as emoções nos outros, “se colocar no lugar da outra pessoa”. Essa aptidão é fundamental para indicar o que os outros precisam ou o que querem.

5 – Habilidades Sociais – desenvoltura para se relacionar com os outros.

Todas essas habilidades são fundamentais e devem estar contidas no perfil no profissional em secretariado, para este obter sucesso e alcançar os objetivos da empresa.

### 3.2 O SECRETÁRIO E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O secretariado é considerado uma das profissões mais antigas da história, e por isso tem passado por várias mudanças no seu perfil desde a sua origem até os dias atuais. Esta é uma profissão que exige cada vez mais capacitação e qualificação, conhecimento globalizado, visão empreendedora, capacidade de liderança e assessoria, além de uma participação ativa voltada para o desenvolvimento dos perfis de outros profissionais que envolvem um setor ou até mesmo uma organização inteira. Quando falamos em organizações é preciso fazer uma relação entre as habilidades e as competências aos papéis que devem ser desempenhados por cada pessoa. Com as transformações ocorridas nos últimos anos, novos e grandes desafios aparecem nas empresas, as mudanças organizacionais, que tem origem da globalização de mercados emergentes, evolução e intensificação do uso de tecnologias da informação e de comunicação.

De acordo com Neiva e D’Elia (2009, p.16), “A profissão de secretário não só acompanhou, com mérito, a evolução gradativa da história como criou a sua própria. Isso significa um legado digno de orgulho tanto no cenário brasileiro quanto no mundial”. O Secretário mudou sua imagem nas organizações ao deixar de ser o mero elemento de apoio ao “chefe” e assumir, com suas próprias competências e qualificações, o desafio de introduzir novas metodologias no tratamento da informação, facultadas pelos avanços

tecnológicos. Ou seja, deixou de ser a pessoa de apoio e que obedece a ordens, e passou a ser à base de grande parte das decisões da chefia, onde sua opinião é sempre válida e na maioria das vezes, é uma das principais. De modo qualitativo, o secretário está introduzido no processo gerencial das organizações, como profissional ideal, para trabalhar ao lado do poder decisório, otimizando resultados em projetos, equipes, virtualmente e nas inúmeras opções que o atual mercado de trabalho oferece aos profissionais. A nova tendência no mercado busca um profissional com postura de assessoria em vez de executora de tarefas corriqueiras. Em suas funções do dia-a-dia, o secretário deve ser mais do que uma pessoa encarregada de digitação da correspondência, manutenção do arquivo e atendimento ao público e telefônico. Ele é a ponte entre as decisões gerenciais e os que executarão tais decisões.

Segundo Neiva e D'Elia (2009 p.108), "Para o profissional secretário, a Inteligência Emocional é uma competência vital no seu papel de agente facilitador". Assim, as assessorias deste novo momento superam as expectativas, pois vêm sendo demarcadas pela produção de conhecimentos num âmbito muito mais organizacional do que se imagina. Vale ressaltar que a atuação do secretário contribui também para a gestão de qualidade, colaborando para a superação dos problemas com que os gestores se deparam devido a enorme variedade de profissionais e perfis dos mesmos dentro do setor ou empresa.

Sendo assim, este profissional deve desenvolver habilidades para desempenhar, com competência as tarefas peculiares à profissão, contribuindo para melhoria da qualidade, maior produtividade e melhoria do clima organizacional nas organizações.

Para atingir tais objetivos, é fundamental que o secretário executivo faça uso da Inteligência Emocional, adquirindo, exercitando e aplicando os componentes de IE que são: autoconsciência, lidar com emoções, motivação, empatia e habilidades sociais.

A autoconsciência é tida como a primeira habilidade da IE, aptidão fundamental para o profissional em secretariado, pois torna-o mais seguro de

seus próprios sentimentos, porque pode controlá-los, desta forma pode administrar melhor a sua vida, tendo consciência de como se sente em relação as decisões pessoais e profissionais.

A segunda habilidade da Inteligência Emocional é saber lidar com as emoções, o secretário deve saber controlar suas emoções, o que é diferente de sufocá-las. Isto equivale dizer que significa compreendê-las e usar essa compreensão para alterar a situação em seu benefício.

A terceira habilidade essencial para o profissional, é a motivação. É essa aptidão que estimula o secretário para a realização das metas estabelecidas dentro da organização, é o que lhe possibilitará enfrentar reuniões longas, redigir relatórios complicados, atingir objetivos e enfrentar perdas, sempre sendo otimista para alcançar a realização profissional.

A empatia é a quarta habilidade que o profissional em secretariado deve possuir, pois esta lhe indica o que as outras pessoas precisam e querem. Normalmente as pessoas não dizem o que sentem, mas expressam pelo tom de voz, pelas expressões faciais, pelos gestos e por muitos sinais não verbais. Para o secretário executivo é indispensável o uso da empatia, principalmente naqueles dias em o chefe chega nervoso, não querendo ver nem falar com ninguém. Nesses dias é preciso ouvi-lo com calma e, se possível evitar visitas indesejadas. Exercitando a empatia, proporcionará entendimento entre o Secretário, seu superior direto e entre os demais colaboradores da empresa.

O que chamamos de última habilidade da inteligência emocional são as habilidades sociais. Considerada a arte de se relacionar bem. Uma organização depende do desempenho de cada colaborador e do inter-relacionamento de todos eles. Para ter sucesso esse inter-relacionamento precisa ser feito de forma eficaz, e para isso acontecer é importante fazer uso da inteligência emocional e quando preciso, mudar ações e comportamentos no relacionamento com outras pessoas.

Face ao exposto, pode-se concluir que a Inteligência Emocional é primordial para o Secretário Executivo alcançar sucesso no âmbito organizacional, pois favorece aptidões de liderança, de resolução de conflitos,

facilidades para fazer acordos, domínio na arte de relacionar-se bem, capacidade para se automotivar diante de tarefas laboriosas, e dentre outras aptidões que são consideradas pressupostos básicos para conseguir trabalhar em um ambiente harmonioso e alcançar sucesso profissional tanto para o Secretário quanto para seu executivo direto.

Sendo assim, para o Secretário Executivo atingir o sucesso, precisará esforçar-se para adquirir Inteligência Emocional, pois esta, diferentemente, do QI, não é genética, mas pode ser aprendida ao longo da vida e inserida no dia a dia com mudanças de comportamento, hábitos, maneiras de pensar, maneiras de agir, sempre com o intuito de melhorar e desenvolver padrões de comportamento ético e controle emocional no exercício da profissão.

#### **4 ANÁLISE DOS DADOS GRÁFICOS**

A população alvo dessa pesquisa caracteriza-se por profissionais do secretariado executivo, estudantes que estão entre o 3º e 5º período, e graduados que estão no mercado há mais de 5 anos, e atuam na área secretarial como estagiários ou efetivos e atendem presidentes, diretores, gerentes ou equipes de departamentos de empresas situadas em Curitiba e região metropolitana dessa capital. O instrumento utilizado para realização da pesquisa foi um questionário elaborado pelas autoras composto por oito perguntas objetivas que foram aplicadas no mês de setembro de 2013, para dezesseis profissionais do sexo feminino, dos quais estavam na faixa etária entre dezoito e trinta anos. A coleta dos dados foi realizada pela aplicação desse questionário o qual foi encaminhado via *e-mail* e entregue *in loco* as entrevistadas. Estes foram analisados mediante codificação em planilhas, em percentuais, nas quais foi utilizada a estatística descritiva e, após a compilação, foram representados em gráficos ilustrativos com o intuito de demonstrar a diferença de conhecimento teórico e prático da IE.

Mediante os resultados pode-se observar que há uma diferença entre os dados obtidos do público de acadêmicos e das egressas. De acordo com a

pesquisa, há uma alta porcentagem, tanto das acadêmicas quanto das egressas que afirmam conhecer o conceito de IE, ainda que os demais resultados demonstrem que nem todo o público consegue colocar em prática as reações relacionadas à IE no dia a dia.

GRÁFICO 1 - VISÃO DAS ACADÊMICAS

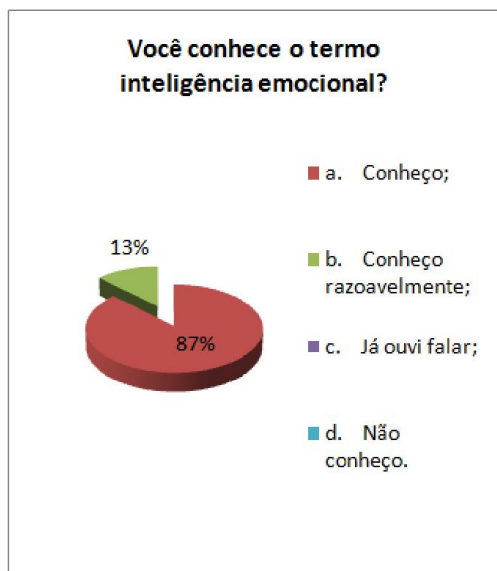
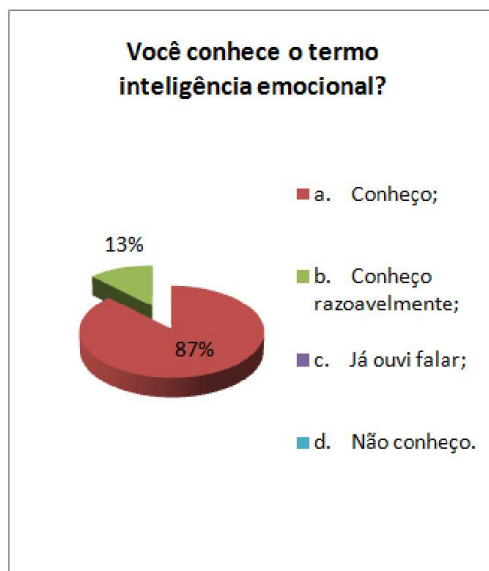


GRÁFICO 2 - VISÃO DAS EGRESSAS



Fonte: autoras (2013). Elaborado a partir dos dados obtidos na pesquisa.

Com relação a importância e se essas profissionais percebem no seu dia-a-dia, 50% das acadêmicas acha útil pensar nas emoções, mas nem sempre as controlam, 25% presta atenção aos sentimentos e os controla, 25% deixa os sentimentos interferir nos seus comportamentos. Já as egressas, 38% disseram que acha útil pensar nas emoções mas nem sempre as controlam, e 62% prestam atenção aos sentimentos e os controlam facilmente.

GRÁFICO 3 - VISÃO DAS ACADÊMICAS

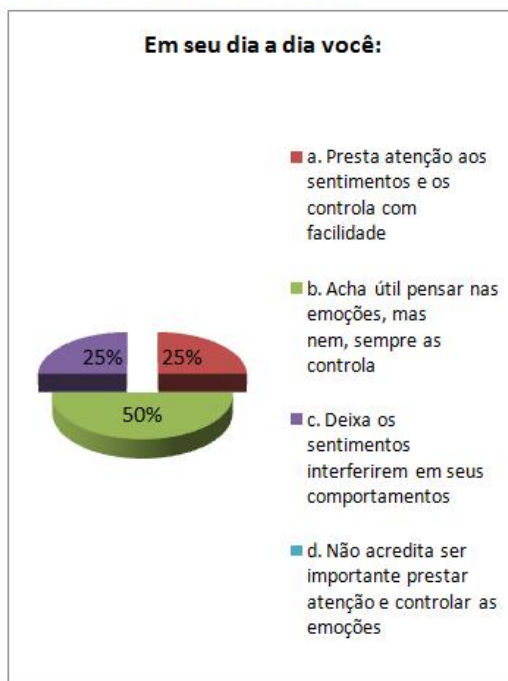
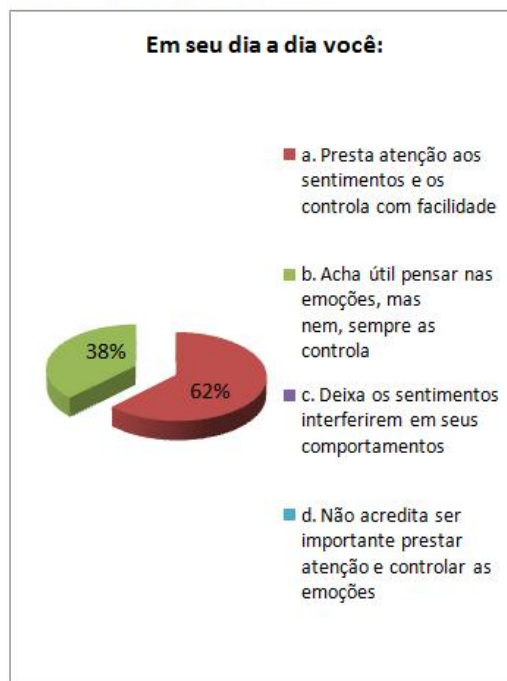


GRÁFICO 4 - VISÃO DAS EGRESSAS



Fonte: autoras (2013). Elaborado a partir dos dados obtidos na pesquisa.

Quanto às questões de Autopercepção, na primeira delas foi observado que, ao serem colocadas em uma situação onde a opinião do receptor difere da sua, 100% das egressas compreende que elas não se fizeram claras e mudam a postura quanto à exposição da opinião, a mesma resposta foi dada por 75% das acadêmicas. Nos 25% restantes da compilação das estudantes, 13% responderam que desistem de argumentar, e 12% delas tentam insistentemente mudar a percepção do receptor.

GRÁFICO 5 - VISÃO DAS ACADÊMICAS

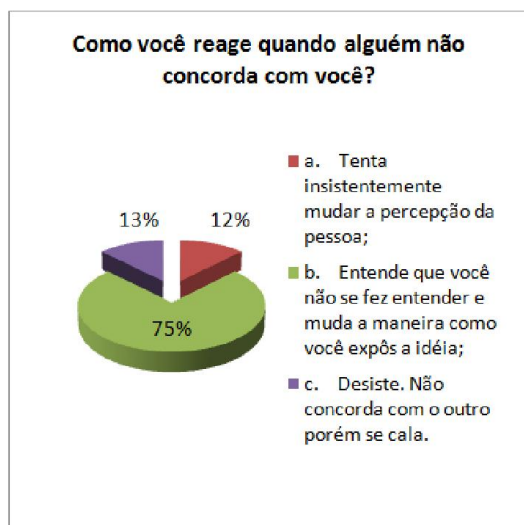
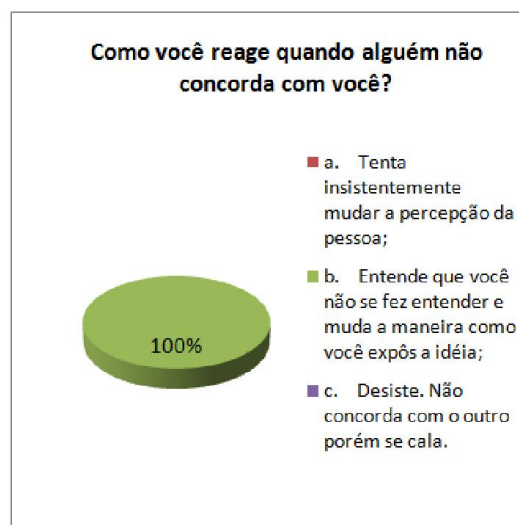


GRÁFICO 6 - VISÃO DAS EGRESSAS



Fonte: autoras (2013). Elaborado a partir dos dados obtidos na pesquisa.

Já na segunda questão de Autopercepção, 63% das acadêmicas e, metade das egressas entrevistadas, responderam que às vezes é perceptível a si próprias às alterações de humor ao longo do dia. A pesquisa aponta ainda que 37% de ambos os grupos afirmam que sempre conseguem se autoperceber. E apenas 13% das egressas dificilmente percebem suas próprias alterações de humor.

GRÁFICO 7 - VISÃO DAS ACADÊMICAS



GRÁFICO 8 - VISÃO DAS EGRESSAS



Fonte: autoras (2013). Elaborado a partir dos dados obtidos na pesquisa.



Ainda de acordo com o estudo, na questão de Autocontrole onde foram questionadas quais as reações que teriam em uma situação do dia a dia, em que sua atitude não surtisse o efeito esperado, percebe-se uma grande diferença entre as respostas dos grupos. Metade das acadêmicas afirma que se sentiriam desvalorizadas e acreditariam que seu trabalho foi em vão, 25% delas não teriam reação emotiva e esperariam novas instruções, 13% perceberiam alteração no seu comportamento e reagiriam agressivamente mesmo com os que não estão envolvidos, porém, tentariam acalmar-se e por fim, 12% se aborreceriam com o acontecido e optariam por se isolar. Já as egressas demonstram um melhor desempenho no Autocontrole, pois 63% não teriam reação emotiva e aguardariam próximas instruções, apenas 25% reagiriam agressivamente e 12% afirmam que se neutralizariam, pois confiam na execução do seu trabalho.

GRÁFICO 9 - VISÃO DAS ACADÊMICAS

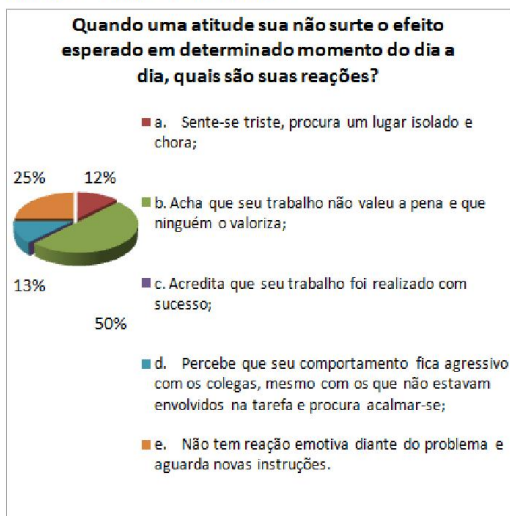
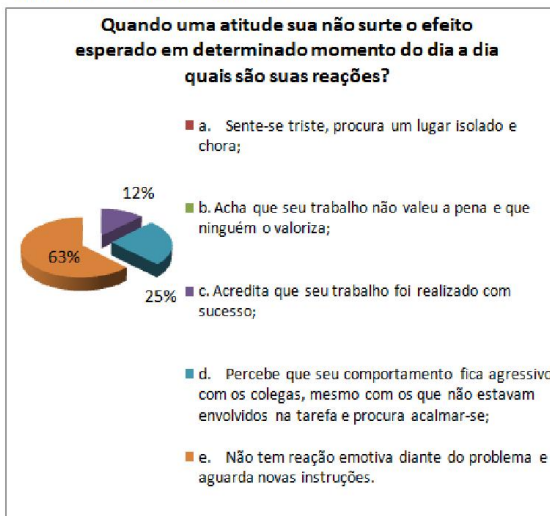


GRÁFICO 10 - VISÃO DAS EGRESSAS



Fonte: autoras (2013). Elaborado a partir dos dados obtidos na pesquisa.

No quesito Motivação, foi questionada qual a atitude que tomam ao se sentirem obrigadas a fazer uma atividade que não gosta. A pesquisa mostra que 75% tanto das acadêmicas quanto das egressas se submetem a realizar a atividade desde que saibam o porquê a estão realizando. 25% das ainda estudantes procrastina a atividade tornando sua ultima opção da lista de prioridades, e os 25% restantes das egressas simplesmente realiza a atividade sem questionar.

GRÁFICO 11 - VISÃO DAS ACADÊMICAS

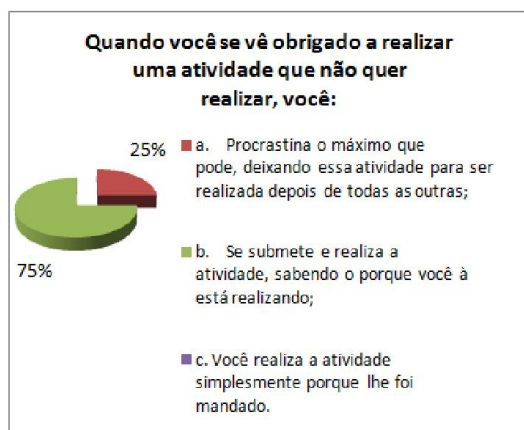
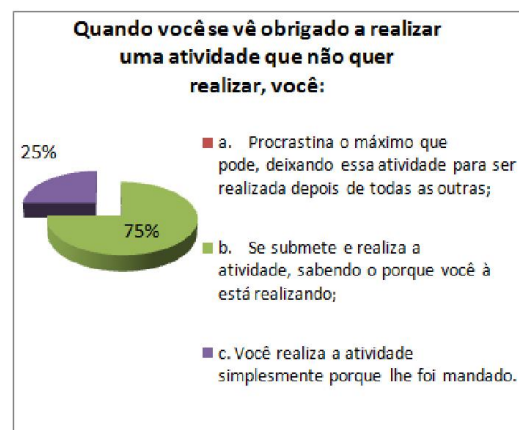


GRÁFICO 12 - VISÃO DAS EGRESSAS



Fonte: autoras (2013). Elaborado a partir dos dados obtidos na pesquisa.

100% das ouvidas pela pesquisa concordaram em uma questão, à respeito da Empatia. Foi-lhes perguntado que atitude tomaria ao perceber que um liderado seu estivesse sendo irresponsável com a assiduidade no trabalho. As respostas apontam que todas tentariam expor o problema da melhor maneira e junto ao liderado procurariam entender o porquê de tal comportamento.

GRÁFICO 13 - VISÃO DAS ACADÊMICAS

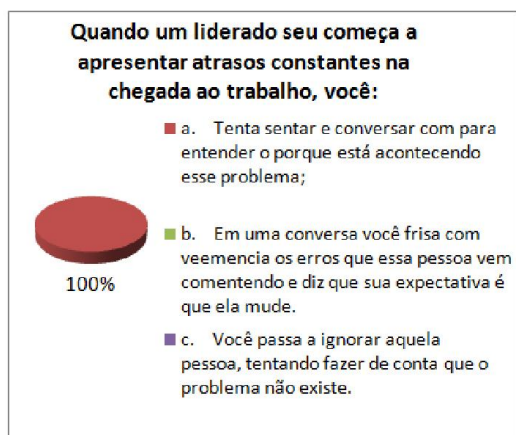
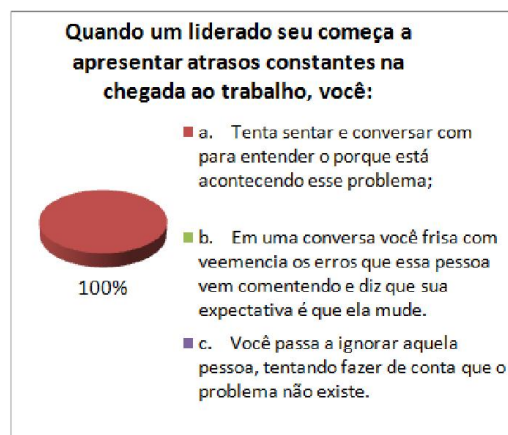


GRÁFICO 14 - VISÃO DAS EGRESSAS



Fonte: autoras (2013). Elaborado a partir dos dados obtidos na pesquisa.

A pesquisa aponta também que nas Habilidades Sociais, metade de ambos respondeu que, ao delegarem tarefas aos colaboradores de sua área e serem desrespeitados, a reação é relatar ao superior que os demais do grupo não estão acatando as orientações. Trinta e oito por cento das acadêmicas

afirmaram que tenta resolver a situação com os conflitantes sem comunicar o chefe e 25% das egressas tomariam a mesma atitude. Apenas 12% das estudantes ficariam chateadas com a situação, porém 25% as egressas afirmam que se chateariam com ocorrido.

GRÁFICO 15 - VISÃO DAS ACADÊMICAS

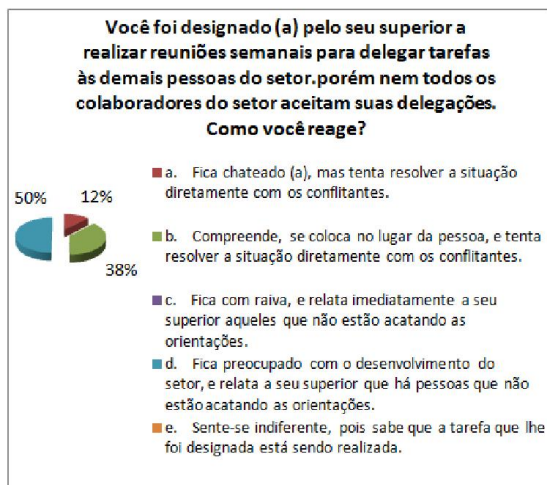
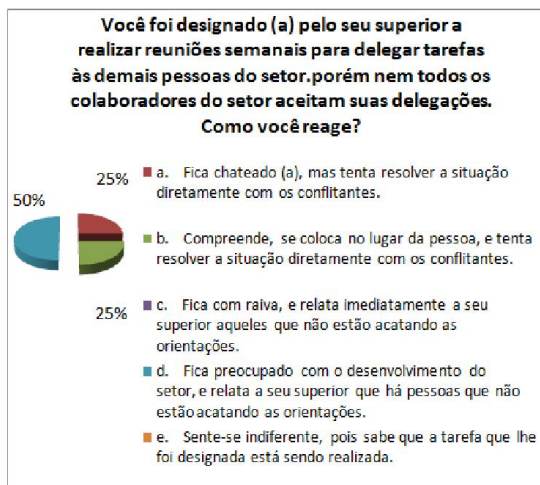


GRÁFICO 16 - VISÃO DAS EGRESSAS



Fonte: autoras (2013). Elaborado a partir dos dados obtidos na pesquisa.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo proporcionou ampliar o conhecimento a respeito da Inteligência Emocional e também apresentou os benefícios que o profissional em Secretariado Executivo pode usufruir utilizando no ambiente organizacional.

No decorrer do estudo percebeu-se que enquanto profissionais temos que ter aptidão para entender a importância do uso das competências como a empatia, a motivação, a autoconsciência, o bom relacionamento interpessoal, o saber lidar com as emoções, saber ouvir as pessoas, dentre outras habilidades fundamentais para ter sucesso profissional.

Através da pesquisa foi constatada a diferença de maturidade emocional entre as secretárias acadêmicas e egressas, mostrando o quanto é importante inserir técnicas para o aprendizado da Inteligência Emocional durante a graduação. Assim, quando o Secretário Executivo se formar estará apto para se inserir no ambiente organizacional aplicando as competências da IE, para ter condições de 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.

Pode-se concluir, através desta pesquisa, que os secretários que aprendem a desenvolver a Inteligência Emocional passam a elaborar melhor suas ideias, estabelecem uma personalidade própria e têm mais perspectiva de obter crescimento profissional. Eles possuem habilidades para o trabalho em equipe, conseguem manter o equilíbrio consigo mesmo e com os outros e, além disso, são mais eficientes e cooperativos, pressupostos básicos para o sucesso na vida.

## REFERÊNCIAS

- ANTUNES, Celso. As inteligências múltiplas e seus estímulos. Ed. São Paulo: Papyrus, 1998.
- IRALA, Narciso. Controle cerebral e emocional. Ed. São Paulo: Loyola, 1982
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- GARDNER, Howard. Inteligências múltiplas – A teoria na prática. Ed. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1993.
- GOLEMAN, Daniel. Inteligência Emocional. Ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.
- GOLEMAN, Daniel. Trabalhando com a inteligência emocional. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.
- HENDRIE, Weisinger. Inteligência Emocional no trabalho. Ed. Objetiva, 1997.
- GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. O livro azul da secretária moderna. Ed. Érica LV, 2001.
- MEDEIROS, João Bosco e HERNANDES, Sonia. Manual da secretária. Ed. Atlas, 2010.
- NEIVA, Edméa Garcia e SILVA D'ELIA, Maria Elizabete. As novas competências do profissional de Secretariado. Ed. IOB, 2009.
- RABELO, Laudemira Silva. Estrutura e regras para elaboração de artigos científicos. Artigo (Mestrado em Desenvolvimento e Meio Ambiente). UFC. Disponível: [https://www.google.com.br/search?q=estrutura+e+regras+para+elabora%C3%A7%C3%A3o+de+artigos+cient%C3%ADficos&oq=estrutura+e+regras+&aqs=chrome.1.69i57j0.18546j0j7&sourceid=chrome&espv=210&es\\_sm=93&ie=UTF-8](https://www.google.com.br/search?q=estrutura+e+regras+para+elabora%C3%A7%C3%A3o+de+artigos+cient%C3%ADficos&oq=estrutura+e+regras+&aqs=chrome.1.69i57j0.18546j0j7&sourceid=chrome&espv=210&es_sm=93&ie=UTF-8). Acesso em: 01 novembro. 2013.
- CABRAL, Jacqueline Dias; MARIA DA SILVA, Ilma; LOPES, Elizabeth Aparecida. Manual para elaboração de artigos científicos. Centro Universitário do Leste de Minas Gerais. 2012. Disponível em: <http://www.unilestemg.br/portal/biblioteca/downloads/manual-para-elaboracao-de-artigos-cientificos.pdf>. Acesso em: 23 de outubro.2013.
- MELÃO JR., Hindenburg. Introdução aos “testes de QI”. Disponível em: [http://www.sigmasociety.com/artigos/introducao\\_qi.pdf](http://www.sigmasociety.com/artigos/introducao_qi.pdf). Consultado 18 de setembro 2013.