



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ  
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação  
Coordenadoria de Ensino de Graduação  
Coordenação do Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo  
Trabalho de Conclusão de Curso

Charlene Gemaque Cavalheiro  
Érika Daniela de Souza Pantoja  
Ticiania Vanessa de Souza Soares

**A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO  
EXECUTIVO NO AMBIENTE DE TRABALHO: zona sul de Macapá**

Macapá/AP  
2012

Charlene Gemaque Cavalheiro  
Érika Daniela de Souza Pantoja  
Ticiania Vanessa de Souza Soares

**A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO  
EXECUTIVO NO AMBIENTE DE TRABALHO: zona sul de Macapá**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação de Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá (UNIFAP) como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Professor: Antonio Soares.

Macapá/AP  
2012.

## **AGRADECIMENTOS**

Prestamos homenagem primeiramente a Deus, que nos concede sabedoria ao longo de nossas vidas

A nossa família, que esteve ao nosso lado nos motivando para realizar esse trabalho..

Ao nosso orientador professor Antônio Soares, pelo aprendizado e apoio em todos os momentos necessários.

A todos os nossos professores, pelo convívio e aprendizado em sala de aula.

A todos que, de alguma forma, contribuíram para essa construção.

Se é para criticar os outros, cale-se. Se é para reclamar, dê sugestão.  
Se é para buscar culpados, busque a solução. Se é para se fazer de vítima,  
faça-se vencedor. Se é para justificar seus erros, aprenda com eles. Se é  
para julgar as pessoas, julgue suas atitudes. (Vieira, Paulo).

## RESUMO

Esse trabalho científico descreve sobre o tema: “ A Inteligência Emocional do profissional de secretariado executivo no ambiente de trabalho na zona sul de Macapá”, abordando a importância do tema no ambiente corporativo e como a inteligência emocional pode ser desenvolvida para melhorar as relações interpessoais na local de trabalho. O termo “INTELIGÊNCIA EMOCIONAL” é geralmente utilizado em psicologia para designar a inteligência que envolve habilidades para manipular as emoções, tornando-as fundamentais no processo de crescimento interno. A IE do profissional de secretariado executivo é basicamente a capacidade de identificar e gerenciar sentimentos, de motivar a si mesmo e aos outros, e ter atitude de vencedor ( LIDERANÇA). IE é aprimorar algumas habilidades (capacidade para trabalhar em equipe, flexibilidade e atitude de um líder) e melhorar a capacidade de comunicação interpessoal. O estudo foi realizado em dois momentos: revisão literária e pesquisa de campo, onde foram feitas pesquisas em artigos, livros e sites da internet, além de um questionário que foi aplicado para realização da pesquisa de campo. Contudo, podemos concluir que a IE vai sendo desenvolvida com o tempo, conhecimento e experiências praticas, a medida em que a pessoa vai adquirindo essa inteligência ela começa a sentir-se mais satisfeita, mais segura, mais eficiente em sua vida pessoal e profissional. Esse profissional consegue identificar e controlar suas emoções e a dos outros (clientes, chefes, colegas de trabalho), melhorando progressivamente o desempenho profissional.

**PALVRAS CHAVE:** Inteligência emocional, Controle emocional, Ambiente de trabalho

## **ABSTRACT**

This scientific paper describes on the theme: “The Professional Executive Secretariat’s Emotional Intelligence in southern Macapá workplace” addressing the importance of the topic in the corporate environment and how emotional intelligence can be developed to improve interpersonal relationships in workplace. The term “emotional intelligence” is generally used in psychology to describe the intelligence that involves abilities to manipulate the emotions, making them auxiliaries in the growth process. The professional executive secretariat’s Emotional Intelligence is basically the ability to identify and manage feelings, to motivate oneself and others, and the attitude of a winner (LEADERSHIP). Emotional intelligence is to improve some skills ability to work as a team, flexibility and attitude of a leader and to improve interpersonal communication. The study was done in articles, books and websites, as well as a questionnaire that was applied to the research field. However, we can conclude that Emotional Intelligence is being developed with time, knowledge and practical experiences, the extent to which the person will acquire this intelligence, one begins to feel happier, safer, more efficient in their personal and professional environment. These professionals can identify and control their emotions and those of others (clients, bosses, coworkers), progressively improving work performance.

**KEY WORDS:** Emotional intelligence, emotional control, working environment.

CHARLENE GEMAQUE CAVALHEIRO  
ÉRIKA DANIELA DE SOUZA PANTOJA  
TICIANA VANESSA DE SOUZA SOARES

**A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO  
EXECUTIVO NO AMBIENTE DE TRABALHO: zona sul de Macapá**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao colegiado do curso de secretariado executivo da Universidade Federal do Amapá- UNIFAP, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharelado em Secretariado Executivo.

Banca Examinadora:

---

José Antônio Pereira Soares (Orientador)- UNIFAP

---

1º Membro

---

2º Membro

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>09</b>
<b>2</b>	<b>INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: Aspectos Históricos e Conceituais</b>	<b>11</b>
2.1	Conceitos definições sobre inteligência emocional	11
2.2	A escala multifatorial de inteligência emocional	13
2.2.1	<i>Identificação/percepção das emoções</i>	14
2.2.2	<i>Atitude profissional positiva e empreendedora</i>	15
2.2.3	<i>Capacidade de relacionamento interpessoal no trabalho e equipe</i>	16
2.2.4	<i>Capacidade de persuasão e comunicação interpessoal</i>	16
2.2.5	<i>Capacidade de negociação e flexibilidade pessoal</i>	16
2.2.6	<i>Capacidade de inovação criatividade</i>	17
2.2.7	<i>Conhecimento de gestão de negócios e de tendências sociais</i>	17
2.2.8	<i>Capacidade de focar e perseguir objetivos</i>	17
<b>3</b>	<b>O SECRETÁRIO EXECUTIVO NO CONTEXTO DAS CORPORações</b>	<b>19</b>
3.1	Inteligência Emocional no Trabalho	19
3.2	Qualidades e competências emocionais do secretário executivo	21
3.2.1	<i>Liderança</i>	21
3.2.2	<i>Persuasão</i>	22
3.2.3	<i>Oratória</i>	23
3.2.4	<i>Relacionamento Interpessoal</i>	25
3.2.5	<i>Competência Interpessoal</i>	26
<b>4</b>	<b>A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DO PROFISSIONAL EM SECRETARIADO EXECUTIVO NO AMBIENTE TRABALHO: zona sul de Macapá: metodologia e Análise dos resultados</b>	<b>29</b>
4.1	Caminho metodológicos da pesquisa	29
4.1.1	<i>Tipificação da pesquisa e definição dos métodos em empregados: estudo bibliográfico</i>	29
4.1.2	<i>Pesquisa descritiva de campo</i>	31
4.2	Métodos empregados	32
4.3	Análise da percepção dos profissionais em secretariado executivo no	



<b>ambiente de trabalho .....</b>	<b>33</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>38</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>40</b>
<b>APÊNDICE A .....</b>	<b>42</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, as empresas de sucesso já perceberam a importância de ter, em seu quadro, profissionais com habilidades comportamentais que vão além das competências técnicas. Por isso muitos profissionais no campo do treinamento de recursos humanos reconhecem que preparar um jovem com conhecimentos técnicos constitui uma tarefa relativamente simples, bastando muitas vezes se promover alguns cursos de aperfeiçoamento ou de pós-graduação. No entanto, encontrar profissionais que tenham perfil empreendedor, sejam bons comunicadores, tenham atitude de vencedores e saibam superar desafios é bem mais complicado.

É comum encontrar profissionais que apesar de serem extremamente competentes, do ponto de vista técnico, encontram grandes resistências nas organizações em que trabalham e também no contato com os clientes. Estes demonstram ter baixa Inteligência Emocional, refletida em sua incapacidade de trabalhar em equipe, dificuldade de comunicação, mau humor frequente, entre outras limitações comportamentais.

Assim, mais do que em qualquer outra época, iniciativa e empatia, capacidade de trabalho em equipe, flexibilidade e liderança são qualidades fundamentais no currículo de um profissional de primeira linha. Todo profissional na era da informação, precisa então desenvolver habilidades como motivar a si mesmo e persistir mediante dificuldades; controlar impulsos, canalizando emoções para situações apropriadas; praticar e estimular a motivação, ajudando outras pessoas a liberarem seu talento, e conseguir que estes se dediquem aos objetivos de interesses comuns e isso implica desenvolver a inteligência emocional.

Em razão disso, acredita-se que o tema “A inteligência emocional do profissional Secretariado Executivo no Ambiente de Trabalho na Zona Sul de Macapá é relevante e significativo pois o interesse pela abordagem do tema surgiu de leituras e reflexões sobre a importância dessa qualidade no ambiente corporativo e, conseqüentemente, da necessidade de se entender como o profissional em secretariado executivo pode desenvolver essa característica tão essencial nas relações inter e intrapessoais no local de trabalho.

A abordagem do tema no contexto acadêmico é relevante na medida em que se percebe que a literatura especializada sobre o assunto ainda é escassa e

necessita ser ampliada para que um maior número de pessoas tenham acesso a informações atualizadas sobre a matéria.

A questão/problema que fundamenta o estudo busca saber: Como o profissional em Secretariado Executivo pode desenvolver a inteligência emocional no cotidiano do ambiente corporativo? Como isso afeta as relações estabelecidas entre os colaboradores.

Como hipóteses, acredita-se que para o desenvolvimento da inteligência emocional o profissional em secretariado precisa melhorar a comunicação interpessoal e motivacional no ambiente de trabalho . Além disso, acredita-se que o profissional em Secretariado executivo precisa melhorar a capacidade de persuasão ao lidar com outros profissionais no local de trabalho, para exercer a liderança e motivar outros a se envolver com as tarefas diárias na empresa.

Os objetivos do trabalho consistem em analisar a importância da inteligência emocional no ambiente das corporações, descrever as principais características associadas à inteligência emocional, conhecer a concepção de profissionais em secretariado executivo no ambiente empresarial sobre a importância da inteligência emocional.

## **2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: Aspectos Históricos e Conceituais**

Durante o decorrer da vida o ser humano é permanentemente ensinado a expressar suas emoções de forma contida, controlada, dependendo do ambiente e da ocasião. Isso é especialmente importante quando se trata de exteriorizar as emoções no ambiente de trabalho, principalmente quando há a necessidade de liderar pessoas e motivá-las a assumir determinadas responsabilidades e alcançar resultados expressivos pelo sucesso da corporação.

Essa questão é importante na medida em que se acredita que expressar emoções no trabalho não é uma atitude vista como positiva, algo até mesmo antiprofissional, pois isto leva as pessoas a cometerem equívocos e a tomarem decisões erradas sob a influência das emoções, dando pouco espaço para a razão.

Muitos crêem que nossos maiores erros e deslizes se devem às reações que temos naqueles momentos em que as emoções tomam conta de nós. No entanto, devemos considerar equívoca esta visão: os centros emocionais do cérebro não estão relegados a um papel secundário em nossos pensamentos e raciocínio; eles são parte integrante do que constitui pensar, raciocinar e ser inteligente. (CARUSO; SALOVEY, 2006, p. 5).

A Inteligência Emocional tem como principal característica o aspecto psicológico e cognitivo do indivíduo, as emoções dispersas, descontroladas e geralmente maléficas, podem ser analisadas, controladas e direcionadas para o desenvolvimento das pessoas. Um dos aspectos da inteligência e das ações profissionais mais discutidos na atualidade, a emoção e a inteligência que permite compreender a complexidade de tal característica humana no campo conceitual e prático.

### **2.1 Conceitos e definições sobre inteligência emocional**

Para chegar a uma definição aproximada do significado da expressão Inteligência Emocional Goleman estudou as primeiras manifestações e pesquisas acadêmicas sobre essa característica.

Com relação a definição de Inteligência Emocional, é possível perceber duas correntes teóricas. Há autores que a definiram como uma capacidade geral de compreensão e raciocínio, enquanto outros a descreveram como envolvendo diversas capacidades mentais relativamente independentes

umas das outras. Binet e Wechsler foram adeptos do primeiro pressuposto. Do mesmo modo, em 1904, Charles Spearman sugeriu a existência de um fator geral de inteligência (*g*), o qual permearia o desempenho em todas as tarefas intelectuais. Segundo ele, as pessoas seriam mais ou menos inteligentes, dependendo da quantidade de *g* que possuíam. Spearman estava especialmente interessado na natureza psicológica e na interpretação do componente mental que tende a produzir correlações positivas entre os vários testes. Por meio de vários estudos, ele sugeriu que o *g* era um fator central e supremo em todas as medidas de inteligência, o qual representava a capacidade de raciocínio ou a gênese do pensamento abstrato. (HUTZ; WOYCIEKOSKI, 2009, p. 02).

Porém, o ano de 1938, do século passado, os estudos de Thurstone passaram a criticar a inteligência geral de Spearman, ele passou a difundir a ideia de que a inteligência pode ser subdividida em características básicas por meio da análise de muitos fatores que são a compreensão verbal, fluência verbal, aptidão numérica, visualização espacial, memória, raciocínio e velocidade perceptiva.

Hoje, os principais estudiosos da Inteligência Emocional nas corporações seguem alguns passos para definir a aptidão e o nível dessa inteligência nos profissionais que se candidatam a algum cargo.

Geralmente, é feito um mapeamento do perfil individual de inteligência emocional, em cinco grandes áreas de habilidades.

Estas áreas compreendem: auto-conhecimento emocional (reconhecer um sentimento enquanto ele ocorre); controle emocional (habilidade de lidar com seus próprios sentimentos, adequando-os para a situação); auto-motivação (valorizar e potencializar suas virtudes); reconhecimento de emoções em outras pessoas (empatia); habilidade em relacionamentos inter-pessoais (perceber e valorizar as relações com outros). (GOLEMAN, 1995, p. 68).

Com base no levantamento dessas características, criam-se alternativas e sessões de treinamento individual e grupal para o desenvolvimento da inteligência emocional no trabalho. Com isso, os executivos das corporações passam a reconhecer virtudes nas outras pessoas, percebendo qualidades em comportamentos que antes eram interpretados diferentes ou inadequados.

No estudo de Goleman (1995) que se aplica tanto a indivíduos como a grupos ou empresas, torna-se importante compreender que, ao contrário do QI (quociente inteligência), que se mantém estável ao longo da vida, a inteligência emocional é algo que se pode aprender e aprimorar. É preciso então assumir as diferenças, tornando esses elementos aspectos positivos de diferenciação para conduzir o relacionamento com os outros mediante maior habilidade e sensibilidade.

É necessário reconhecer que é bastante complexo trabalhar a inteligência emocional das pessoas no ambiente corporativo, especialmente porque os indivíduos desempenham papéis sociais que muitas vezes não são inteiramente adequados ao que realmente se exige.

A Inteligência Emocional (IE) é um termo utilizado em diversos campos das Ciências Humanas para designar a inteligência que envolve habilidades para manusear emoções, tornando-as fundamentos emocionais no processo de desenvolvimento intrapessoal. Ao se aplicar a Inteligência Emocional, os sentimentos dispersos, descontrolados e geralmente negativos, podem ser analisados e direcionados para o desenvolvimento de pessoas e grupos.

## **2.2 A escala multifatorial de inteligência emocional**

De acordo com Goleman durante muitas décadas a discussão sobre a inteligência emocional se revelou escassa, posto que essa habilidade era relacionada a aspectos como o temperamento, a personalidade ou simplesmente as habilidades interpessoais.

Sendo assim, havia certa confusão entre inteligência emocional e as habilidades ligadas ao relacionamento entre pessoas, como a empatia, liderança, otimismo, capacidade de trabalho em equipe e de negociação entre outras, ou ainda competência. Somente na década atual ganhou um novo nome: Inteligência emocional – IE. (GOLEMAN, apud REIS, 2003, p. 11)

Nesse sentido pode-se afirmar que a inteligência emocional é considerada como a habilidade de saber identificar não apenas os sentimentos pessoais mais dos outros indivíduos ao redor. Com isso, é possível então adotar um gerenciamento mais equilibrado das emoções pessoais e coletivas.

A inteligência emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. (MAYER; SALOVEY apud WOYCIEKOSKI, 2006, p.41 ).

Gardner, um dos pioneiros no estudo das múltiplas inteligências, explica que não foi criado ainda um teste específico para medir a Inteligência Emocional de

alguém, posto que esse estudioso expressa a opinião de que a IM (Inteligências Múltiplas) é algo extremamente valioso e não pode ser confiada a testes realizados de forma objetiva.

Sendo assim, a Inteligência Emocional não pode ser aferida a partir de um padrão delineado por testes ou por um grupo de cientistas, uma vez que se trata de algo que é expresso por sentimentos e atitudes.

### **2.2.1 Identificação/percepção das emoções**

A inteligência emocional, em termos objetivos, refere-se especificamente a capacidade que o ser humano tem de perceber e gerenciar suas emoções nas suas relações com outras pessoas, notadamente no cotidiano profissional, familiar ou social. Apesar de as pesquisas sobre inteligência emocional remontarem aos fins do século XIX e início do século XX, o termo, tal como o conhecemos hoje foi definido e difundido por Daniel Goleman nos últimos 10 anos (CIARROCHI, 2000).

Esse estudioso pesquisou um número aproximado de quinhentas corporações, de médio e grande porte, chegando à conclusão de que os profissionais que alcançaram o sucesso não são aqueles que têm mais inteligência ou que tenham passado por instituições acadêmicas de renome. Mas sim aqueles que desenvolvem a inteligência emocional.

Quando nos sentimos incomodados com o comportamento de uma pessoa, nossas emoções nos alertam. Se nós aprendermos a confiar em nossas emoções e sensações, isto nos ajudará a ajustar nossos limites que são necessários para proteger nossa saúde física e mental. (GANNON, 2005, p. 25).

Isso não elimina as dificuldades que as corporações enfrentam para trabalhar a inteligência emocional dos colaboradores, principalmente pelo fato de que as emoções são talvez a nossa maior fonte de conhecimento, capaz de unir todos os membros de uma equipe para um mesmo objetivo e, por isso mesmo difíceis de serem gerenciadas, pois as diferenças culturais, religiosas e políticas, às vezes, não permitem isto. Estas questões dificultam um processo real de trabalhar com a inteligência emocional.

Entretanto, hoje existem profissionais nas corporações que estão aptos a trabalhar com a Inteligência Emocional. A rigor, pode-se até mesmo afirmar que

todos podem desenvolver essa habilidade. Para o profissional em Secretariado Executivo isso é ainda mais importante, pois, no cotidiano de sua prática profissional é necessário saber como lidar com os sentimentos e percepções das pessoas, tanto colegas de trabalho quanto o público atendido, a ponto de exercer a liderança e estimular outros a assumir os desafios inerentes ao cotidiano do secretário executivo.

Assim, Bastian (2005) informa então que como resultado desse processo, as emoções possuem o potencial de servir como um importante e sofisticado sistema interno de orientação. Por isso, o profissional em Secretariado Executivo deve estar atento para desempenhar um papel fundamental nas empresas a partir do desenvolvimento da Inteligência Emocional no ambiente de trabalho, ao mesmo tempo em que estimula outros a canalizar suas ações para esse sentido.

Isso significa que é essencial a motivação, pois este é um dos elementos que fazem com que a pessoa persista na ação com a mesma vontade, sendo estimulada a não parar de tentar. Assim, pode-se caracterizar a motivação como uma força impulsionadora em direção a um objetivo associada a inteligência emocional.

### ***2.2.2 Atitude profissional positiva e empreendedora***

A vida de todo profissional é repleta de momentos difíceis, desafios, pressões de todos os lados. O sucesso é o grande objetivo a ser conquistado, e para percorrer o caminho que leva esse objetivo, é preciso estar sempre motivado. Mas a questão é: Como manter a motivação pessoal e profissional, mesmo diante de todos os contratemplos, dificuldades e pressões da vida cotidiana?

Primeiro é preciso ter paixão pela profissão que abraçou. Segundo o Guru de marketing, Mark Albion, professor da universidade de Harvard e autor do livro, "Making a Life, Making a Living", que numa tradução livre significa "tenha vida, ganhe a vida", ele realizou uma pesquisa com 1500 profissionais que obtiveram MBA nas melhores escolas americanas, e os acompanhou durante 20 anos. O resultado de sua pesquisa é impressionante e mostra que aqueles que têm paixão pelo que fazem têm 50 vezes mais chances de ter sucesso profissional. (ALVES, 2007, p. 58).

Um outro ponto essencial é a necessidade de desenvolver a capacidade de motivar a si próprio, mesmo diante de dificuldades e obstáculos profissionais, pois o profissional que trabalha em uma corporação precisa assumir riscos e enfrentar



dificuldades para superar as etapas necessárias ao desenvolvimento de seu empreendimento. Assim, acredita-se que o ideal seja que as organizações pudessem contratar uma mistura de vários profissionais em um.

### ***2.2.3 Capacidade de relacionamento interpessoal e trabalho e equipe***

Goleman (1995) explica que a inteligência social é a aplicação da inteligência emocional nas relações interpessoais, ou seja, alguém ser socialmente inteligente significa possuir alto grau de empatia e de consciência social.

Nesse sentido, é preciso compreender os sentimentos dos outros e reagir de forma adequada a esta compreensão. Esta inteligência tem um forte impacto na produtividade dentro de uma organização e como fator de persuasão e convencimento nas relações com os clientes.

### ***2.2.4 Capacidade de persuasão e comunicação interpessoal***

Para o profissional que trabalha numa Corporação a comunicação envolve muito mais do que apenas palavras. Na verdade, as palavras representam apenas uma pequena parte da forma como a pessoa se expressa. Muitos estudos demonstram que a comunicação não verbal, tem um impacto bem maior na influencia que exerce nas pessoas do que as palavras utilizadas.

Assim, Barthes (2005) mostra que a persuasão é um componente específico da comunicação e visa fazer as pessoas agirem apelando não apenas para o seu lado racional, mas também para suas emoções.

### ***2.2.5 Capacidade de negociação e flexibilidade pessoal***

Em geral as empresas vivem situações de conflitos causados pela própria dinâmica do empreendimento. Por isto, destaca-se a importância que têm a habilidade de negociação, a flexibilidade comportamental para resolver problemas de forma adequada, levando-se em conta o interesse coletivo acima dos interesses individuais para a solução de conflitos.

O principal atributo de um bom negociador é ouvir o outro lado e entender quais são seus reais interesses. Esta não é uma tarefa tão fácil, pois normalmente quando as pessoas se envolvem em uma negociação, cada lado fica pensando apenas em seus próprios interesses e problemas. (TESCHE, 2006, p. 72).

### **2.2.6 Capacidade de inovação e criatividade**

A busca constante de diferenciação profissional, a criação de novos processos de atendimento, descoberta de novas demandas, novas necessidades não atendidas de clientes, são fatores competitivos fundamentais para superar a concorrência.

Entretanto essas inovações somente podem ser possíveis para o profissional que sistematicamente desenvolve sua criatividade e capacidade de inovação criando continuamente mudanças com o objetivo de atender cada vez melhor seus clientes e ocupar espaços de mercados inexplorados (FRANCO, 2005).

### **2.2.7 Conhecimento de gestão de negócios e de tendências sociais**

Atualmente qualquer profissional para ter sucesso precisa desenvolver a capacidade de gerir sua própria carreira, seu negócio e ser uma pessoa atualizada do ponto de vista das situações sociais.

O profissional que não conseguir se movimentar facilmente pelos caminhos da internet será excluído do mercado competitivo. Aquele que não estiver atualizado com as tendências sociais, e em novas demandas de sua organização e do setor que ela estiver inserida, pode perder oportunidades de crescimento profissional e estará em desvantagem com os profissionais modernos.

### **2.2.8 Capacidade de focar e perseguir objetivos**

Os profissionais competentes que utilizam a inteligência emocional têm grande capacidade de planejar suas ações, focar e perseguir objetivos, sendo que o colaborador em uma corporação precisa desenvolver continuamente estas habilidades.

Para ter sucesso, é essencial que desenvolva sua capacidade de focar objetivos específicos, que sejam reais e desafiadores, e persegui-los com determinação e persistência. É preciso que saiba encontrar nichos de mercados atraentes, que saiba traçar seus planos e objetivos tanto pessoais como profissionais e realizar o planejamento necessário para alcançá-los. (DINAMARCO, 2006, p 52).

Estas competências deverão ser analisadas por cada profissional, fazendo uma auto-avaliação honesta de sua atual condição em relação a cada uma destas habilidades. Uma vez identificada uma falha significativa em qualquer um destes pontos, é preciso começar um programa de desenvolvimento pessoal para criar as condições ideais para o seu sucesso profissional.

Portanto é preciso realizar uma mudança de atitude e de foco na hora de se preparar para enfrentar os desafios da profissão. Qualquer profissional para ser competitivo, precisa incorporar estas competências essenciais, além da sua formação técnica, como condição para obterem sucesso profissional.

### **3 O SECRETARIO EXECUTIVO NO CONTEXTO DAS CORPORAÇÕES**

O secretário executivo, ao exercer suas atividades, precisa ter plena ciência das atribuições que lhe competem com o objetivo principal de contribuir para o desenvolvimento global da instituição.

Isso ocorre porque é preciso entender que o mundo evoluiu, fazendo aparecer várias eras simultâneas como: era do conhecimento, era da informação, era das telecomunicações, era dos paradigmas, era das competências, era da competitividade, era da descontinuidade.

Na realidade, a globalização e a competitividade têm contribuído para o surgimento de movimentos como o da qualidade total, da reengenharia, da busca da excelência e valorização do capital humano. Essas novas eras e movimentos provocam mudanças e grandes avanços na vida dos secretários executivos e nas organizações, isto contribui para o surgimento de novas necessidades, que têm colaborado cada vez mais para elevação do nível de exigência na hora de selecionar um profissional de secretariado para qualquer que seja o cargo.

Fazendo frente às exigências atuais, os profissionais precisam aprender novos modos de gestão e estimular um espírito de equipe em que todos contribuam com seus conhecimentos. É preciso melhorar continuamente os processos produtivos e administrativos. (COELHO; PINHEIRO, 1997, p. 12).

Essas transformações que criam resistência, medo, incerteza e tensão podem ser vistas como oportunidades para as mudanças. As mudanças podem atuar positivamente provocando o desenvolvimento de competências, a busca da excelência, a busca da melhoria contínua, a qualidade, a reeducação profissional, novas posturas organizacionais e pessoais e a liderança.

#### **3.1 Inteligência Emocional no Trabalho**

Em um mundo cada vez mais competitivo e que exige dos profissionais o desenvolvimento de habilidades para assumir desafios, torna-se inevitável a aplicação da inteligência emocional para a obtenção da satisfação pessoal nas atividades laborais.

A inteligência emocional tem importância fundamental no trabalho, pois o cultivo dessa característica pode propiciar o sucesso e a sobrevivência de uma

pessoa no mercado profissional. As emoções quando são adequadamente controladas permitem uma boa produtividade, um bom relacionamento e bem-estar, e são também capazes de gerar mais lealdade e compromisso com o trabalho.

A orientação moderna para o sucesso profissional pressupõe que os indivíduos saibam criar condições onde se sintam seguros, motivados, satisfeitos e confortáveis para enfrentar os desafios requeridos por suas realizações pessoais frente ao mesmo. A inteligência emocional está relacionada com o uso inteligente das emoções, inclusive nos aspectos relacionados ao trabalho. Afinal, para efetuar-lo, uma pessoa é envolvida em todos os seus aspectos, inclusive psicológicos. (GONÇALVES, 2005, p. 27).

Essa concepção lembra que as emoções podem interferir na maneira de como o indivíduo executa suas tarefas, e contribui tanto para a satisfação quanto para a insatisfação. São muitas as situações em que a inteligência emocional pode ser aplicada no trabalho, como desde as soluções de problemas operacionais, até o atrito de opiniões diversas durante uma reunião com o líder.

Inteligência emocional aplicada às atividades laborativas é fundamental para a realização pessoal e profissional, uma vez que a falta da capacidade para lidar com as próprias emoções pode destruir vidas e acabar com carreiras profissionais. A realização e a satisfação no trabalho são alguns dos principais fatores geradores dos sentimentos de felicidade e bem-estar.

Um aspecto importante nessa discussão é o fato de que controlar as emoções significa algo bastante diferente de esconder esses sentimentos, pois compreendendo o contexto emocional onde está inserido o indivíduo pode colocar em ação o controle de suas emoções a seu favor, de forma a provocar a satisfação pessoal no desenvolvimento das suas atividades profissionais.

É essencial que o profissional se mantenha consciente dos próprios sentimentos, permanecendo atento ao que se está sentindo, também é uma aptidão emocional básica que auxilia o desenvolvimento da integridade e leva a pessoa a descobrir satisfação no trabalho.

Também é essencial saber manter a sintonia com os sentimentos daqueles com quem o colaborador se relaciona no ambiente profissional, uma vez que, se não for capaz de avaliar a qualidade e intensidade dos próprios sentimentos, a pessoa não poderá definir até que ponto esses sentimentos o influencia. Além do mais, estando consciente do próprio estado emocional poderá também estar em sintonia

com o estado emocional daqueles que o cercam, interagindo assim eficazmente com eles.

Acrescento ainda que a inteligência emocional demonstra que o ser humano é o verdadeiro diferencial no mercado profissional, e para que ele possa utilizar todo o seu talento interno, as emoções precisam ter um espaço garantido, através de seu uso inteligente. (OLIVEIRA, 2011, p.54).

Pode-se compreender então que a satisfação no trabalho não pode ser obtida apenas por se trilhar um caminho único para ser alcançado, uma vez que precisa existir a necessidade humana de cada um compreender seu conceito particular de satisfação e descobrir posturas e escolhas que resultem em contentamento no trabalho.

Entretanto, o uso da inteligência emocional favorece a satisfação pessoal do indivíduo no trabalho, no sentido de que o uso inteligente das emoções trabalha como um suporte para uma interação entre a vida psíquica e o próprio sistema de valor em relação ao mesmo, evidenciando a integração entre o estado psicológico do trabalhador e a sua satisfação no ambiente de trabalho.

## **3.2 Qualidades e competências emocionais do secretário executivo**

### **3.2.1 Liderança**

Com as transformações constantes existentes no campo empresarial tornou-se inevitável a mudança dos parâmetros que definiam um bom gerente e se começou a delinear a concepção do moderno conceito de liderança.

Nessa perspectiva mudou-se o enfoque, mas não se alterou significativamente o modo de tratar com as pessoas dentro da organização, justamente porque as ações de liderança continuaram sendo vistas como um instrumento para conseguir aquilo que se deseja.

Assim, liderar é motivar a capacidade criativa das pessoas, visando atingir objetivos de acordo com os valores da organização. Tal nível de comprometimento leva consigo uma dupla exigência: 1) que a liderança seja digna da confiança dos seus liderados e 2) que os liderados sejam por sua vez, dignos da confiança do

líder. “A confiança, ao mesmo tempo em que é recíproca pode ser também uma consequência das atividades do líder”. (BULLARA, 2003)

### **3.2.2 Persuasão**

Qualquer que seja a profissão escolhida, quem possui domínio da expressão oral tem maior probabilidade de êxito. Assim, pode-se afirmar que o homem que tem expressão verbal adequada e linguagem persuasiva amplia suas possibilidades de sucesso no campo profissional. Nesse sentido o profissional em secretariado executivo, sintonizado com as demandas de seu tempo, deve contar com uma expressão verbal fluente para que possa cumprir com suas responsabilidades e ao mesmo tempo possa transmitir uma mensagem clara e convincente a respeito do produto ou serviço oferecido.

O ser humano é o único ser vivo que tem o poder de se comunicar por meio da fala e no contexto sociolinguístico, ou seja, o meio social onde a comunicação linguística se desenvolve; Não basta apenas falar, mas sim, saber falar. O emissor deve falar de tal maneira a convencer o receptor da mensagem, levando este a agir de acordo com os interesses e objetivos daquele. A este processo de interação verbal dá-se o nome de persuasão. Assim, o poder de persuasão depende da combinação de várias habilidades que vão desde sua credibilidade até as características pessoais. (CITELLI, 2001.p 35).

Muitas vezes, é comum se deparar com pessoas que conseguem de forma extraordinária alcançar poder, reconhecimento, influência e prestígio. Qualquer que seja a profissão escolhida, quem possuir domínio da expressão oral tem maior probabilidade de êxito. Assim como se diz que o “homem que lê vale por dois”, pode-se afirmar que o homem que tem expressão verbal adequada vale por uma comissão. “O profissional em secretariado executivo a quem cabe a iniciativa do pensamento e da ação, deve contar com uma expressão verbal fluente para que possa cumprir com suas responsabilidades profissionais” (MELLO E PAGNANI, 2001.p 38)

A ação de convencer um interlocutor é um recurso amplamente utilizado em discursos midiáticos, sob a alegação de que isso é capaz de agregar valor e peso a mensagem ou a ideologia que se deseja transmitir. Muitos profissionais da propaganda acreditam que a linguagem persuasiva, por se *assemelhar* a verdade é um recurso que potencializa a influência da mensagem.

O ato de persuadir tem como alvo um “auditório particular” e caracteriza-se por ser ideológico, subjetivo e temporal. Convencer conduz a certezas; persuadir suscita inferências que podem levar o auditório (o leitor/ouvinte, o consumidor), ou parte dele, à adesão aos argumentos apresentados. (CITELLI, 2001, p. 23).

De acordo com o pensamento do autor, pode-se argumentar que os meios de comunicação têm por objetivo transmitir conhecimento de tudo que ocorre em âmbito municipal, estadual, regional, nacional e mundial, e tais notícias chegam até o público, por meio, do rádio, televisão, revistas jornais e internet.

Destacam-se nos aspectos mais comuns da vida que é comum observar o uso da persuasão, mas seu uso atinge um grau muito superior. Em todos os campos da atividade do profissional em secretariado executivo há a necessidade de que o emissor tenha algumas características que possam contribuir para tornar seu discurso o mais persuasivo possível, elevando-o ao *status* de um excelente profissional.

De acordo com Alves (2007) o discurso persuasivo é um dos mais importantes para o profissional em secretariado executivo, aquela a que se aplicam as principais regras e princípios da técnica retórica, definida pelo elemento *logos*.

Assim, o poder de influenciar decisões está na maneira de apresentar os fatos, justificando-os com fundamentos lógicos. Esta é a parte mais importante da oratória, e nela que se aplicam as principais regras e princípios da técnica retórica. Depois que o orador apresentar toda sua argumentação ele pode sugerir procedimentos que podem levar os ouvintes a tomar uma atitude positiva.

### **3.2.3 Oratória**

Os meios de persuasão técnicos são aqueles que o próprio orador inventa para incorporar a sua própria argumentação ou discurso. O bom orador deve se destacar por saber argumentar bem e ter perspicácia psicológica.

Por isso é possível dizer que a boa oratória pode fazer toda a diferença entre o êxito e o fracasso de um secretario executivo. Quem não domina as técnicas de oratória não terá os resultados esperados, principalmente ao lidar com os interlocutores (chefe imediato, público, colegas de trabalho) e, conseqüentemente, não poderá contar com o apoio e o julgamento favorável dos outros.



Ainda que o comportamento individual do ser humano é base para seu caráter, por isso, o Ethos, que significa ética também é uma regra geral para o orador. O orador deve criar no público que o assiste uma impressão de credibilidade, e isto não depende só de sua excelente argumentação, embora esta seja muito importante. Se a assistência conseguir ver no orador racionalidade e excelência, com certeza transmitirá a ideia de credibilidade.

Como todas as demais artes, esta também precisa ser estudada para que se desenvolvam habilidades específicas e um domínio real do discurso. Comunicar-se bem não é simplesmente dizer palavras difíceis, mas sim, raciocinar com lógica e expressar ideias de maneira organizada.

Uma comunicação eficiente para Cittelli (2001) seria a junção das duas linguagens, a verbal e a não verbal. Para tanto, existem algumas técnicas que devem ser observadas e postas em prática com vista a alcançar os objetivos propostos pela oratória persuasiva. Naturalmente, pelo menos duas são de interesse geral: as expressões orais e expressões corporais.

Além do plano de ação comportamental há necessidade de utilizar uma técnica que sedimente as apresentações em público e possibilite maior garantia quanto a excelência das comunicações formais e informais.

A técnica do CHA é composto por três princípios fundamentais, conforme Barreto (2002, p. 37)

**C** – Os conhecimentos; **H** – As habilidades; **A** – As atitudes

Essa técnica funciona como um roteiro para uma comunicação de qualidade. Desenvolver e ampliar os aspectos do “CHA” é criar as condições necessárias para o sucesso de qualquer tipo de apresentação.

<b>Conhecimentos:</b>	O que você precisa saber para apresentar-se bem — o domínio cognitivo.
<b>Habilidades:</b>	O que você precisa treinar e desenvolver para tornar-se um comunicador eficaz — o domínio executivo.
<b>Atitudes:</b>	O que você deve fazer para buscar os conhecimentos e aprimorar as habilidades comunicativas — o domínio da ação.

Fonte: [www.aedb.br](http://www.aedb.br)

### **3.2.4 Relacionamento Interpessoal**

As relações interpessoais são imprescindíveis na construção de uma sociedade mais humanizada e na eficácia de um ensino de qualidade, tendo em vista que representa instrumentos que facilitam o bom convívio entre os indivíduos das mais diversas culturas, status sociais e etnias.

As relações interpessoais constituem, na atualidade, a base sob a qual se sustenta a qualidade da convivência social. Por isso mesmo essas relações são apontadas como de fundamental importância para que outras qualidades venham a se fazer presentes na interação com o próximo como, por exemplo, a cooperação, a tolerância, a comunicação e a convivência harmoniosa.

Por conta disso, é necessário entender que nem sempre esses processos de negociação culminam para uma maior aproximação. Além disso, não se pode dizer que “relações mais duradouras, que envolvem maior compromisso, alcancem um estágio *final* de desenvolvimento, à medida que estão continuamente em negociação e renegociação” (CIARROCHI, 2000, p. 23).

Nesse sentido considera-se inegável que os fatores contextuais exercem importante influência na interação. Porém, não se deve entender o contexto onde ocorrem as relações interpessoais apenas enquanto fatores institucionais ou externos aos comunicantes.

O fundamental no processo de desenvolvimento não é o progresso de cada função considerada em separado, mas sim, na mudança das relações entre as diferentes funções, tais como a memória lógica, o pensamento verbal etc. De forma

simples, isto quer dizer que o desenvolvimento do indivíduo consiste na formação de funções compostas e não isoladas.

Portanto, o desenvolvimento pleno do ser humano depende do aprendizado que realiza num determinado grupo cultural, a partir da interação com outros indivíduos da sua espécie. Nessa perspectiva, é o aprendizado que possibilita e movimenta o processo de desenvolvimento.

Logo, as relações interpessoais devem mover o profissional em secretariado executivo e os demais colaboradores a desenvolver uma visão ampla e completa que comporte os pontos de vista individual e coletivo. Portanto, para se estabelecer diálogo entre os interlocutores é necessário perceber que não existem verdades absolutas, pois é preciso uma atitude voltada para a busca do novo, para a escuta, para o ponto de vista do outro, transitando pela opinião e redimensionando posições.

Assim, o ambiente corporativo é ocupado pelas figuras dos colaboradores, independente de seu lugar na hierarquia, buscando-se estabelecer relações interpessoais produtivas.

Assim, é necessário que o secretário executivo afirme o outro, pois isto significa afirmar o próprio eu, uma vez que o reconhecimento do eu passa pelo reconhecimento do que é distinto e a possibilidade de falar de seu sentir, de suas expectativas, de sua alegria, daquilo que lhe aflige no cotidiano e a si mesmo é oportunizar o dialogismo que perpassa a história, a cultura, o social, a escrita e principalmente o ouvir.

### **3.2.5 Competência Interpessoal**

Observa-se que o conceito de competência emerge para designar um indivíduo qualificado para realizar ações propostas, ou as qualidades e habilidades que uma pessoa possui para realizar uma determinada tarefa. Tendo como seu oposto a negação desta capacidade a qual passa a ser utilizada de forma pejorativa, levando à marginalização desta no ambiente de trabalho e/ou social.

Na esfera do trabalho, o vocábulo competência passa a assumir diversos significados, alguns estreitamente ligados às características da pessoa como: conhecimentos, habilidades, atitudes, resultados e outros indicando quais características e habilidades específicas são necessárias e desejáveis aos processos organizacionais.

A terminologia competência já conhecida nos anos 90, pelo repertório da linguística e das ciências psicológicas de natureza comportamental, torna-se bastante difundida e empregada no glossário das empresas produtivas em meio ao desenvolvimento das políticas de emprego assinalado pelo anseio de flexibilidade nas organizações e pelas propostas de inovações organizacionais na gestão de recursos humanos. Como se tivesse emergido da base material, essa terminologia tem sido ventilada aos quatro cantos do planeta e reconhecida pelas organizações produtivas, instituições educacionais como substituta da noção de qualificação profissional fundada nos postos de trabalho.

[...] a lógica da competência desenvolve-se em um contexto de contração massiva dos empregos, mudanças aceleradas nas tecnologias de produção e de processamento de informação, aumento da concorrência nos mercados das formações profissionais e políticas dos assalariados. (TANGUY, 1997, p. 186).

As transformações advindas do ambiente global têm provocado à necessidade imperativa de revisão dos pressupostos que permeiam a gestão das organizações.

Verifica-se que um dos principais impactos dessas mudanças segundo traduz-se no aumento do nível de qualificação e de conhecimento exigido dos profissionais, com implicações diretas na gestão de pessoas e nos modelos utilizados em sua administração.

De acordo com essas mudanças as organizações são levadas a definir estratégias que garantam o resultado de seus objetivos, a partir da explicação clara de suas competências organizacionais essenciais alinhadas às habilidades individuais de seus colaboradores.

Em virtude disto, observa-se que a comparação entre os conceitos de habilidade e competência são próximos na medida em que se evolui de uma dimensão, individual, para uma visão sistêmica da organização competente.

Entende-se que nos dias atuais, as crescentes necessidades das organizações em buscar permanentemente as inovações e oportunidades exigem da gestão de pessoas um enfoque voltado aos recursos disponíveis na organização. São por meio dos resultados esperados que os contratos entre a empresa e o colaborador se estabelecem de maneira mais clara e transparente.

Nesse sentido, pode-se verificar que a avaliação de desempenho, sendo um instrumento formal, faz com que a organização busque conhecer o potencial e o desempenho dos indivíduos para que possa alocá-los e desenvolvê-los corretamente. As interações entre o ambiente e as organizações, sofrem influência direta das mudanças constantes que ocorrem dentro desta relação.

Assim, o relacionamento entre pessoas e organização conduz a uma profunda transformação, na forma como o trabalho está sendo absorvido pelas pessoas e, em vista disso, as necessidades das organizações passam a ter influência de variados fatores.

Através da observação do ambiente organizacional pode-se perceber que, em determinado setor, quando há uma vaga pleiteada pelos funcionários, o desempenho do grupo aumenta com todos querendo mostrar serviço, quando um deles é promovido ao cargo, os outros ficam frustrados.

Diante disso, é possível considerar que um trabalhador motivado produz muito mais que um trabalhador que não recebe estímulos. As organizações que têm programas para o desenvolvimento de habilidades e competências dos colaboradores conseguem resultados mais animadores. Isso se percebe pela alta produtividade de um trabalhador competente.

A ideia de competência refere-se ao processo de aquisição de conhecimentos fundamentados nas análises da Psicologia da Aprendizagem, embora também se utilizem teorias de outras áreas do conhecimento.

Atualmente o público externo cobra mais das empresas, exigindo tanto qualidade quanto preços acessíveis e isso tem feito com que as organizações adotem uma nova postura, procurando melhorar suas atividades produtivas de forma contínua, caso contrário, podem perder espaço para o concorrente.

O processo de disseminar e identificar competências entre os profissionais acaba por conduzir a criação de uma dinâmica inserida num círculo, que conduz a uma etapa posterior à retenção de talentos – justamente por ser um dos objetivos que não vinham sendo atingidos pelo sistema tradicional de gestão de recursos humanos – e a uma organização de alto desempenho.

## **4 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO AMBIENTE DE TRABALHO: zona sul de Macapá: Metodologia e análise dos resultados da pesquisa.**

### **4.1 Caminhos metodológicos da pesquisa**

Nesse ponto buscaremos apresentar o contexto da pesquisa com a devida justificativa pela opção do universo onde a pesquisa foi realizada; o porquê da escolha dos sujeitos que integram o *corpus* da referida pesquisa, o objetivo que pretendíamos alcançar, os procedimentos metodológicos que norteiam a descrição, a categorização e as possíveis análises dos dados coletados.

Inicialmente, é preciso esclarecer que o primeiro objetivo da Metodologia Científica – adotado como regra básica também neste estudo – é resgatar a capacidade de pensar. Pensar significa passar de um nível espontâneo, primeiro e imediato a um nível reflexivo, segundo, mediado.

#### ***4.1.1 Tipificação da pesquisa e definição dos métodos empregados: estudo bibliográfico***

Os dados referentes à pesquisa teórica abrangem o conceito de inteligência emocional e o cultivo desta qualidade pelo profissional em secretariado executivo, além de abranger a discussão sobre a importância dessa qualidade no contexto das corporações empresariais, de modo a compreender como isso pode favorecer o desempenho do secretário executivo.

Para a obtenção desses dados, foi processada uma pesquisa de cunho bibliográfico em que as leituras trouxeram informações sobre a temática. O que embasou nossa pesquisa teórica foi a problematização, os objetivos e a justificativa delineados no projeto anteriormente apresentado.

Na fase inicial do processo de investigação foi necessário fazer a pesquisa bibliográfica com o intuito de saber se alguém já publicou as respostas às questões propostas e decidir se é interessante repetir a investigação com os mesmos objetivos; saber também quais os métodos utilizados em investigações similares e averiguar o melhor para ser aplicado.

A consulta de fontes consistiu na identificação das fontes documentais (documentos audiovisuais, documentos eletrônicos e documentos textuais), na análise das fontes e no levantamento de informações.

Esta última reflete característica importante de um pesquisador em busca de conhecimento: ser um bom leitor. Por essa qualidade tínhamos consciência de que devíamos adquirir também um bom vocabulário - o que enriqueceu o texto - assim como uma boa capacidade de fixação *no* texto e *do* texto.

A leitura teve que ser acompanhada de técnicas de armazenamento, a exemplo, o fichamento. Essa técnica de leitura constituiu nos arquivos específicos para auxiliar na pesquisa sobre o assunto do projeto de pesquisa. As fichas de palavras-chave utilizadas foram as de citação/transcrição, onde se extraem trechos citados ou transcritos na fonte documental, colocando a página, e ainda, as fichas-resumo, nas quais resumimos os conteúdos das fontes bibliográficas pesquisadas.

Delineado o assunto, a sequência a ser abordada e os objetivos específicos, a próxima etapa do trabalho envolveu o levantamento bibliográfico inicial, buscando obras de referência, seus índices de autores e de assuntos, artigos de periódicos, utilizando-se, principalmente, de ferramentas como a consulta eletrônica, acesso a bibliotecas virtuais.

Tendo em vista o alcance dos objetivos específicos deste trabalho, e considerando-se as especificidades que envolvem o campo do profissional em secretariado executivo, levantou-se e discutiu-se, através de fontes bibliográficas, as contribuições dos principais autores acerca da importância das relações interpessoais no processo ensino - aprendizagem e sua eficácia no contexto das séries iniciais.

Esta foi uma etapa bastante difícil, e que exigiu muita disponibilidade de tempo e, por que não dizer, paciência, persistência e determinação. Foram feitos esboços e resumos das principais ideias dos autores lidos, elaboração de confrontos entre autores e fichamento de citações básicas relacionadas a cada capítulo.

Todo esse material foi organizado, numerado, e paralelamente, foi sendo feita uma relação das referências e fontes bibliográficas encontradas, visando minimizar o trabalho de organização posterior. Além de fornecer subsídios para a elaboração do questionário a ser aplicado, na pesquisa de campo.

Grande parte do material lido, fichado, comentado e resumido ao se realizar a redação definitiva foi significativamente importante para alicerçar os vínculos entre

os assuntos focados, bem como para a elaboração da pesquisa como um todo, o que se mostrou, realmente, muito difícil.

O texto final foi elaborado buscando objetividade, consistência, clareza e coerência, observando, em cada capítulo e na sequência geral, a estrutura padrão de trabalhos acadêmico-científicos, composto de introdução, desenvolvimento e conclusão.

#### **4.1.2 Pesquisa descritiva de campo**

A pesquisa utilizada é caracterizada, também, como pesquisa descritiva de campo, por possibilitar contato direto com o fenômeno estudado e que explora aspectos qualitativos e quantitativos. É fator relevante que a realidade é um dado objetivo e também subjetivo, na medida em que o sujeito é parte constituinte do ser social. Tanto a sociedade quanto a realidade são dinâmicas e concretamente definidas, assim, a história constitui-se num processo dinâmico e transformador na medida em que se torna o eixo da explicação e compreensão científicas e tem na ação uma das principais categorias epistemológicas.

A pesquisa de campo procede à observação de fatos e fenômenos exatamente de acordo com a coleta de dados referentes aos mesmos e, finalmente, à análise e interpretação desses dados, com base numa fundamentação teórica consistente, objetivando compreender e explicar o problema pesquisado. Como qualquer outro tipo de pesquisa, a de campo parte do levantamento bibliográfico. Exige também a determinação das técnicas de coleta de dados mais apropriadas à natureza do tema e, ainda, a definição das técnicas que serão empregadas para o registro e análise.

Assim, dependendo das técnicas de coleta, análise e interpretação dos dados, a pesquisa de campo pode ser classificada como de abordagem predominantemente quantitativa ou qualitativa. Numa pesquisa em que a abordagem é basicamente quantitativa, o pesquisador se limita à descrição factual deste ou daquele evento, ignorando a complexidade da realidade social.

Os dados referentes às percepções dos sujeitos participantes foram adquiridos através da aplicação de um questionário prévio, contendo questões fechadas. Para a sua aplicação, realizou-se contatos com os *potenciais sujeitos* explicando a intenção da pesquisa, a fim de averiguar a reação destes e, se



possível, encurtar o tempo para disponibilizar o questionário para alguém que já tivesse manifestado algum tipo de atitude contrária a participar da pesquisa. Após essa primeira etapa, foi feita uma seleção dos que se considerou mais acessíveis para responder às questões propostas. É necessário esclarecer que o quantitativo de sujeitos foi uma decisão aleatória considerando que se trabalhou com amostragem.

Nesse quadro metodológico, desenvolveu-se tanto a pesquisa teórica (com reflexões a partir de um arsenal teórico – livros; ensaios, artigos) quanto à pesquisa prática cuja principal característica é estudar, analisar o objeto de estudo por meio de informações empiricamente observáveis, verificáveis e colhidas dentro de uma amostragem determinada.

## 4.2 Métodos empregados

Utilizou-se pelo método *dialético*, sob a ótica de que esse se constitui num modo de investigação pelo qual se estuda um objeto (a inteligência emocional) imerso num processo sócio-histórico de produção humana que sempre é repensado, redimensionado, formando e transformando o homem e o mundo a partir de suas relações colocadas em contraponto.

Além do método, a pesquisa qualitativa também foi a base de condução no presente trabalho. Sobre a relação conceitual entre *pesquisa quantitativa e pesquisa qualitativa*, considerando que acreditamos ser a *mensuração de dados* uma forma de interpretar, de qualificar; é preciso superar a diferença entre o qualitativo e o quantitativo, pois, para fazer uma pesquisa que utiliza basicamente dados quantitativos e qualitativos.

Para participarem da pesquisa foram escolhidos 17 profissionais em secretariado executivo de corporações localizadas na zona sul do município de Macapá, no 2º semestre de 2011.

Durante o período de observação foi possível notar que os profissionais tem pouca habilidade em desenvolver a inteligência emocional e, conseqüentemente, apresentam dificuldades de estabelecer e fortalecer a relação interpessoal com os outros colaboradores, com o público e com a chefia imediata .

Por outro lado, percebeu-se que, embora outros profissionais busquem efetivar seu trabalho de forma diversificada no momento de assumir desafios

maiores, a formação e competência destes é insuficiente para servir como fundamento em relação as atividades que contribuam para o crescimento pessoal e corporativo

Uma outra questão que ficou evidente para a equipe foi a pouca orientação que os profissionais recebem, o que compromete seriamente o desenvolvimento de um trabalho ativo e dinâmico, especialmente diante da necessidade de promover a inteligência emocional e as relações interpessoais no contexto das corporações.

Como instrumentos de pesquisa foram utilizados questionários semi-estruturados direcionados aos secretários executivos que se dispuseram a responder as perguntas de forma objetiva externando suas concepções em relação a temática e suas implicações para o desenvolvimento de um trabalho caracterizado pela competência.

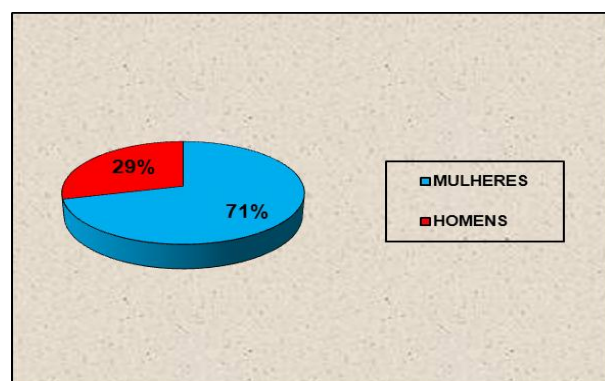
#### **4.3 Análise da percepção dos profissionais de Secretariado Executivo no ambiente de trabalho**

Com a aplicação do questionário obteve-se os resultados apresentados a seguir através de considerações sobre as respostas fornecidas.

Quanto aos dados pessoais constatou-se que existe um desequilíbrio entre homens e mulheres, pois aproximadamente 71% ou 12 servidores correspondem ao sexo feminino e 29% ou 5 são do sexo masculino. (GRAF. 1)

A maioria do sexo feminino pode ser observado até em nosso ambiente acadêmico, e isso poder ser considerado um ponto positivo, pois, diversos estudos mostram que a mulher está mais suscetível a desenvolver o lado emocional.

**Gráfico 1 – Sexo dos profissionais**

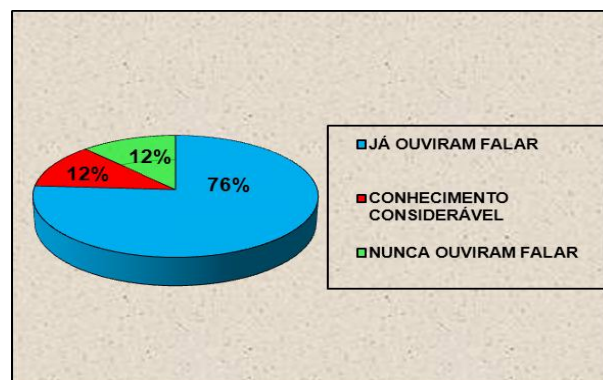


**Fonte: Dados da pesquisa**

Quanto à Inteligência emocional foi possível identificar que 76% ou 13 dos servidores já ouviram falar, 12% ou 2 servidores disseram que possuem conhecimento considerável sobre inteligência emocional e outros 12% ou 2 dos profissionais nunca ouviram falar sobre o assunto. (GRAF. 2).

Podemos observar que o tema IE é de senso comum porem, ainda pouco explorado.

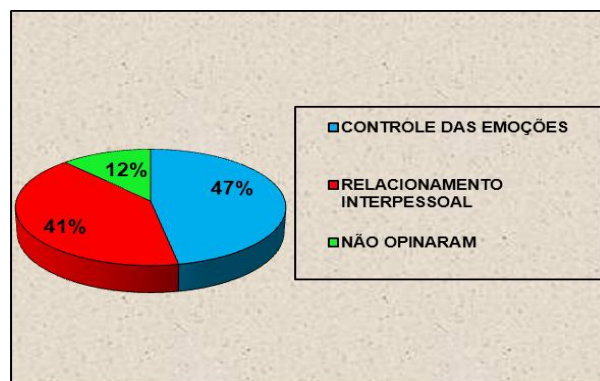
**Gráfico 2 – Sobre o tema I.E**



**Fonte: Dados da pesquisa**

Sobre as características da inteligência emocional, pode-se verificar que o controle das emoções é apontado como sendo a mais importante na opinião de 47% ou 8 servidores, para 41% ou 7 dos profissionais a característica mais importante seria relacionamento interpessoal, e os demais 12% ou 2 servidores não opinaram (GRAF. 3).

**Gráfico 3 – Quais Características mais importante de I.E**



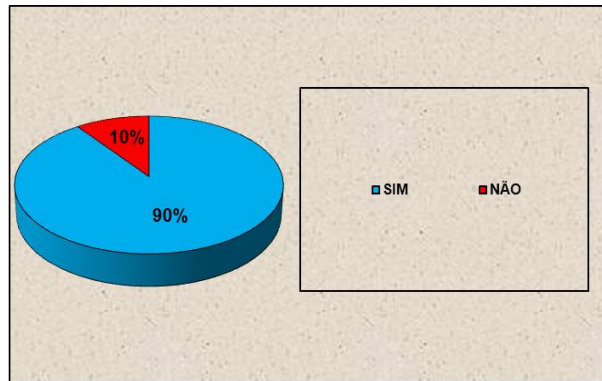
**Fonte: Dados da pesquisa**

Tais respostas justificam a afirmação de Goleman (1995) de que o controle das emoções é fator essencial para o desenvolvimento do indivíduo, pois a forma com que ele administra suas emoções e as emoções alheias, mantendo o equilíbrio consigo mesmo e com os outros, é mais importante do que qualquer outro componente mental do indivíduo para obter o sucesso.

Cerca de 90% ou 16 dos profissionais concluíram que a inteligência emocional é importante para o ambiente de trabalho, e apenas 10% ou 1 profissional responderam que I.E não tem importância para o ambiente de trabalho. (GRAF. 4).

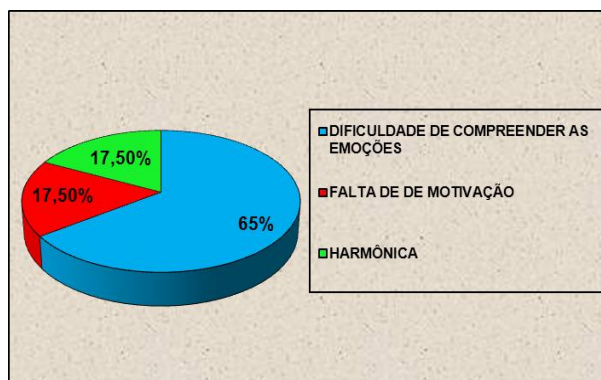
Logo, este questionamento comprova o objetivo geral do trabalho, que era saber a importância da IE no ambiente de trabalho.

**Gráfico 4 – Importância da I.E no ambiente de trabalho**



**Fonte: Dados da pesquisa**

Referindo-se a relação com os colegas de trabalho, 65% ou 11 dos secretários responderam que tem dificuldade para compreender as emoções dos outros, 17,5% ou 3 dos secretários responderam que tem pouca motivação para trabalhar com os colegas do ambiente de trabalho, e os outros 17,5% ou 3 harmônica. (GRAF. 5).

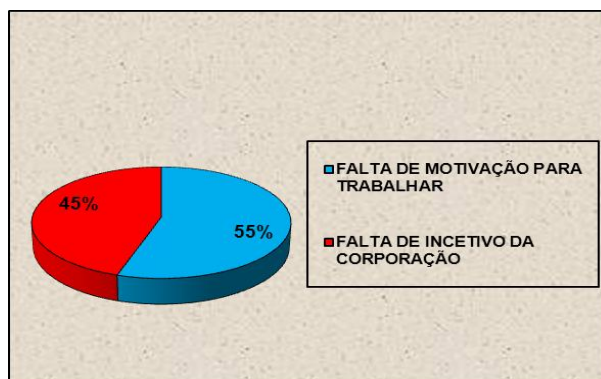
**Gráfico 5 – Relação com os colegas de trabalho**

Fonte: Dados da pesquisa

Essas afirmações enfatizam a opinião de Mayer & Salovey (1997) de que é essencial descobrir e compreender as necessidades dos outros e que eles entendam e compreendam as suas, afim de que o relacionamento possa ser uma troca segura e saudável para o desenvolvimento das atividades do dia-a-dia na empresa.

Com relação aos motivos para o baixo desempenho, 55% ou 9 servidores afirmaram que o principal motivo do seu baixo desempenho no trabalho é a falta de motivação para trabalhar, enquanto 45% ou 8 servidores afirmam que os motivos para o baixo desempenho no trabalho é a falta de incentivo da corporação, seja ela por meios de capacitação profissional, ascensão funcional, cursos entre outros. (GRAF. 6).

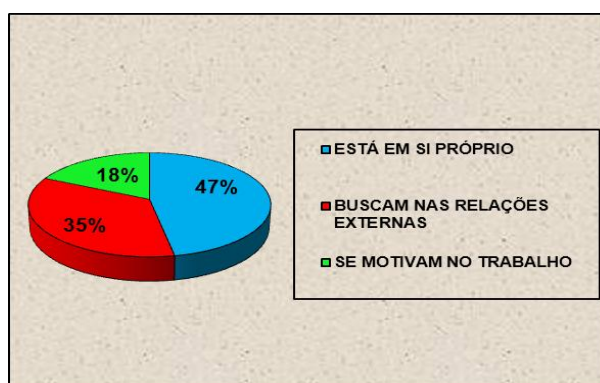
Observamos um equilíbrio entre as responsabilidades do profissional e da empresa.

**Gráfico 6 – Motivos para baixo desempenho no trabalho**

Fonte: Dados da pesquisa

. Dos 17 profissionais, 47% ou 8 responderam que a fonte de motivação está em si próprio, 35% ou 6 disseram que buscam a motivação nas relações externas, 18% ou 3 afirmaram que se motivam no trabalho. (GRAF. 7).

**Gráfico 7 – Fontes para motivação**



**Fonte: Dados da pesquisa**

Quanto às fontes de motivação, constatou-se que Weisinger (2001) está certo ao afirmar que das várias fontes nas quais os indivíduos podem recorrer, a principal é ele mesmo, pois é nele que tudo começa e por isso, deve-se contribuir para que ele se motive no local de trabalho e desempenhe suas atividades de maneira menos cansativa.

De forma geral, pode-se concluir que a inteligência emocional vai sendo desenvolvida com o tempo, sendo que à medida que a pessoa vai adquirindo essa inteligência, ela passa a se sentir mais satisfeita e ser mais eficientes em sua vida pessoal e profissional, aumentando sua produtividade, pois consegue controlar melhor suas emoções, encontrar motivação para continuar e colocar-se no lugar dos outros e melhorar progressivamente o seu desempenho profissional.

Chagamos a conclusão de que deve haver a interação PROFÍSSIONAL + EMPRESA, pois ambos terão resultados positivos.

O profissional com a satisfação pessoal e profissional e a empresa com a produtividade, uma vez que um profissional satisfeito gera lucros.

Levando-se em consideração a relevância do assunto abordado: “ A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DO PROFÍSSIONAL DE SECRETARIOADO EXECUTIVO NO AMBIENTE DE TRABALHO, sugere-se novos estudos afim de desenvolver a IE no ambiente de trabalho.

## 5 CONCLUSÃO

Embora o objetivo deste não tenha sido questionar a viabilidade construído da Inteligência Emocional. Questionou-se a forma como o profissional em Secretariado Executivo pode desenvolver através das análises, as principais características de inteligência emocional a fim de proporcionar um melhor entendimento das ações comportamentais e atitudes relevantes no contexto do trabalho, aplicando-as em todos os processos no ambiente laboral.

As pessoas são responsáveis pelo crescimento e sucesso das empresas de que fazem parte. Fica cada vez mais evidente que a satisfação e desempenho dessas pessoas não se restringem apenas ao aspecto racional, mas envolve o emocional.

A emoção é uma ferramenta poderosa e interfere no contexto geral da vida das pessoas, pois está presente na sua relação consigo mesma, com os outros e com o mundo.

Os autores pesquisados enfatizam a importância da emoção através do conceito de inteligência emocional, e embora utilizem termos diferentes para defini-la destacam suas principais características: capacidade de perceber, de avaliar, de regular, de controlar e de utilizar as emoções corretamente nas relações intra e interpessoais. Também deixam evidente que a empatia e a motivação interferem de forma significativa no uso das emoções.

A inteligência emocional é uma capacidade a ser desenvolvida ao longo da vida, e deve ser integrada aos relacionamentos profissionais e particulares de cada um para que se obtenham resultados e desenvolvimento profissional de forma positiva, mas acima de tudo harmoniosa.

Essa qualidade desempenha papel essencial no desenvolvimento da competência interpessoal, pois proporciona a consciência necessária para que o sujeito analise seu comportamento pessoal e social, vindo a permitir um maior controle das emoções.

É de fundamental importância aprender a utilizar a inteligência emocional para maximizar as habilidades intelectuais e ampliar no local de trabalho os laços de empatia e a motivação, expressando-se com assertividade nos relacionamentos e estabelecendo conexões produtivas e controle de situações adversas com maior habilidade.

Sendo assim, pode-se dizer que fica reforçada a idéia de Goleman em seus primeiros estudos sobre a inteligência emocional, ou seja, de que os parâmetros de avaliação do mercado de trabalho devem considerar aspectos sobre como as pessoas lidam consigo e com os outros. Dessa forma o profissional em secretariado executivo e as empresas devem interagir, a empresa investindo para o desenvolvimento da inteligência emocional do profissional, pois o secretário executivo com I.E desenvolverá suas atividades com satisfação e desta forma melhor resultado de produção para empresa.



## REFERÊNCIAS

- ALVES, Fernando Cintra. **A inteligência emocional**. 2. Ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007, p. 58.
- BARTHES, Nilo S. **Mercado de trabalho e desempenho corporativo**. Reflexões e desafios. 3. ED. São Paulo: EPU, 2005.
- BASTIAN, Pierre S. **A busca pela inteligência emocional no trabalho**. São Paulo: EDUSP, 2005.
- BULLARA, César Furtado de C. **Inteligência emocional e empreendedorismo**. Rio de Janeiro: Martins e Fontes, 2003, p. 45.
- CARUSO, David R.; SALOVEY, Peter. **Inteligência emocional no trabalho**: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2006, p. 6.
- CIARROCHI, Luiz Almeida. **Elaborando a inteligência emocional**. São Paulo: EPU, 2000, p. 23.
- CITELLI, Adilson. **Linguagem e persuasão**. 16 Ed. São Paulo: Vozes, 2001. Cap. 1, p. 23-35.
- COELHO, Marcio Velerien.; PINHEIRO, Flávio A. **Processos de gestão nas empresas**. São Paulo: Alegro, 1997, p. 12.
- DINAMARCO, Luiz C. **Inteligência e persuasão**. São Paulo: Companhia das Letras, 2006, p. 52.
- FRANCO, Claudio Simon. **Inteligência emocional**: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. 2005. Disponível em: Acesso em 13 jan. 2011.
- GANNON, Henri. **Inteligência e aprendizagem nas empresas**. São Paulo: Contemporânea, 2005, p. 25.
- GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. ed. 10 aniversário. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.
- GONÇALVES, Nilo P. **Liderança e inteligência emocional no trabalho**. São Paulo: Ática, 2005, p. 27.
- MELLO, Luiz Roberto & PAGNANI, Celso L. **Prática de texto no discurso**: leitura e redação. 3ª ed., S. Paulo : W3 editora, 2001, p. 38.
- OLIVEIRA, José Teixeira. **Inteligências múltiplas e liderança corporativa**. Rio de Janeiro: EDURJ, 2011, p. 54.

REIS, Antônio Miranda dos. **Múltiplas inteligências e sucesso profissional**. São Paulo: Moderna, 2003, p. 11.

TANGUY, L. **Competência e integração social na empresa..** (org). *saberes e competências. O uso de tais noções na escola e na empresa*. Campinas: Papirus, 1997, p. 186

TESCHE, Raul Roni. **Emprego: novas regras e caminho: mão-de-obra ou cabeça-de-obra?**, Porto Alegre: AGE, 2006, p. 72.

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência emocional no trabalho**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. **Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias**. Revista Psicologia: Reflexão e Crítica. vol.22 no.1 Porto Alegre 2009.

WOYCIEKOSKI, Carla. **Instrumentos de inteligência emocional de auto-relato medem alguma que instrumentos de personalidade não medem?** Instituto de Psicologia. 2006. 105f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-graduação em Psicologia. Disponível em: [www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/8699/000586889.pdf?...](http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/8699/000586889.pdf?...) Acesso em: 12 Nov 2012.

## **APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA AOS PROFISSIONAIS**

Geralmente, é feito um mapeamento do perfil individual de inteligência emocional, em cinco grandes áreas de habilidades: Estas áreas compreendem: auto-conhecimento emocional (reconhecer um sentimento enquanto ele ocorre); controle emocional (habilidade de lidar com seus próprios sentimentos, adequando-os para a situação); auto-motivação (valorizar e potencializar suas virtudes); reconhecimento de emoções em outras pessoas (empatia); habilidade em relacionamentos interpessoais (perceber e valorizar as relações com outros). (GOLEMAN, 1995, p. 68).

Com a definição acima sobre Inteligência emocional, responda as perguntas abaixo

### **1- Sexo?:**

- ( ) Feminino
- ( ) Masculino

### **2- Você já ouviu falar sobre a Inteligência Emocional?**

- ( ) Nunca ouvi falar
- ( ) Ouvi falar mas conheço pouco
- ( ) Possui conhecimento considerável

### **3- Qual a característica da Inteligência Emocional, que você considera mais importante?**

- ( ) Controle das emoções
- ( ) Conhecer as próprias emoções
- ( ) Saber se relacionar
- ( ) Não conheço sobre o assunto

### **4 – Você considera importante a inteligência emocional no trabalho ?**

- ( ) Sim
- ( ) Não

### **5- Referindo-se aos colegas, qual a sua dificuldade no seu ambiente de trabalho?**

- ( ) Dificuldades de compreender as emoções dos colegas
- ( ) Falta de motivação
- ( ) Harmônica

**6- Considerando a relação entre inteligência emocional, satisfação e desempenho no trabalho, o que você apontaria como principal motivo do seu baixo desempenho no trabalho?**

- ( ) Falta de motivação trabalhar
- ( ) Falta de incentivo no ambiente de trabalho

**7- O que você considera como fonte de motivação para desempenhar seu trabalho?**

- ( ) Está em si próprio
- ( ) Busca nas relações externas
- ( ) Se motivam no trabalho