

A inteligência emocional como fator-chave para o desempenho do profissional de secretariado executivo

Luciana da Silva Palma* Loiva Maria Vidal Medeiros**

Resumo

Esta pesquisa relaciona a inteligência emocional com a atuação de secretários executivos, cujo objetivo é o de investigar a importância dessa inteligência para a melhoria do desempenho profissional e pessoal da categoria. A problemática do estudo questiona a importância da inteligência emocional no desempenho de secretários executivos. A pesquisa apresenta, com base em teorias, o conceito de inteligência emocional, a evolução das pesquisas pertinentes ao tema e o uso das emoções atrelado ao crescimento profissional e pessoal por meio da empatia e resiliência. Aborda-se a relação entre controle e saúde emocional e definem-se estratégias relacionadas ao desenvolvimento da inteligência emocional e os fatores-chave que a caracterizam. Quanto aos procedimentos metodológicos, o estudo classifica-se como bibliográfico e de campo, de natureza aplicada, de abordagem quantitativa-qualitativa, e, quanto aos objetivos, como descritiva. A população alvo caracteriza-se por secretários executivos graduados e estudantes, de empresas de portes variados de Porto Alegre e região Metropolitana. A pesquisa conclui que o uso da inteligência emocional é essencial para o bom desempenho

dos secretários executivos no âmbito empresarial e familiar e que tais profissionais preferem organizações que estimulam o desenvolvimento dessa inteligência.

Palavras-chave: Inteligência emocional. Empatia. Resiliência.

Introdução

No atual âmbito dos negócios, em que a competitividade é cada vez mais crescente, os profissionais têm a incumbência de se adaptar aos altos fluxos de tarefas e às frequentes mudanças que ocorrem no mercado. Já no ambiente familiar, em que inúmeros problemas podem comprometer o bom relacionamento entre os parentes, a família deve administrar a falta de tempo para conciliar atividades, as dificuldades financeiras, os problemas conjugais, entre outros. Por conseguinte, é praticamente impossível que os indivíduos tenham um bom desempenho na vida pessoal e profissional sem desenvolverem suas inteligências emocionais.

* Universidade Luterana do Brasil. E-mail: palma.luciana@gmail.com

** Universidade Luterana do Brasil. E-mail: loivamvm@gmail.com

Para o profissional de secretariado executivo é de fundamental importância que tenha uma postura adequada com relação ao seu comportamento emocional, uma vez que exerce, na maior parte de seu tempo, atendimento a clientes internos e externos. O descontrole emocional, ainda que mínimo, é rapidamente percebido por esses clientes, o que pode trazer consequências negativas à organização. Além de prejudicar o desenvolvimento da empresa, a ausência de inteligência emocional pode acarretar danos à saúde das pessoas. Por esses motivos, esta pesquisa define a inteligência emocional como fator-chave para o desempenho do profissional de secretariado executivo.

A inteligência emocional envolve não só a categoria secretarial, mas também as demais profissões, principalmente as que estão intimamente ligadas à esfera organizacional. Dessa forma, esta pesquisa trará benefícios, referentes ao comportamento emocional, a todos os profissionais, independentemente da área em que atuam, em especial ao profissional de secretariado executivo, que, sem dúvida, é que mais necessita desenvolver a inteligência emocional.

Diversas análises e pesquisas já realizadas por especialistas concluíram que o desenvolvimento e aperfeiçoamento da inteligência emocional podem fazer diferença significativa no relacionamento humano saudável. Nesse sentido, o objetivo geral desta pesquisa visa salientar a importância do uso da inteligência emocional para o desempenho dos profissionais de secretariado executivo, seja na esfera empresarial, seja na vida pessoal.

Os objetivos específicos estruturam-se da seguinte forma: relacionar o uso adequado das emoções ao crescimento profissional e pessoal dos secretários executivos; identificar quais fatores-chave caracterizam a inteligência emocional; constatar as consequências que o descontrole emocional pode acarretar à saúde do profissional de secretariado executivo e propor soluções e, por fim, identificar as estratégias relacionadas ao desenvolvimento da inteligência emocional, utilizadas pelo profissional de secretariado executivo, que contribuem para o desempenho desse profissional.

O problema desta pesquisa vincula-se ao questionamento: Qual a importância da inteligência emocional para o desempenho do profissional de secretariado executivo? Em resposta a tal pergunta, tem-se a hipótese de que a inteligência emocional é, de fato, de grande importância para o desempenho do profissional de secretariado executivo, uma vez que atua como reguladora do comportamento e possibilita a compreensão das emoções humanas.

Para se atingir os objetivos propostos e responder ao problema, o presente trabalho está estruturado em três capítulos. O primeiro capítulo diz respeito ao referencial teórico, abordando a evolução nas pesquisas do tema; o uso adequado dos dois principais atributos da inteligência emocional: a empatia e a resiliência; as reações emocionais como resultados da constante evolução do ser humano; o Modelo de Conceitualização; o Modelo de Quatro Bases e os fatores-chave que caracterizam a inteligência emocional: percepção, avaliação e expressão das

emoções próprias e dos outros. O segundo capítulo se refere aos procedimentos metodológicos, em que estão atreladas as informações relacionadas à classificação, à população-alvo, à coleta, instrumento e tratamento dos dados da pesquisa. E no terceiro capítulo são demonstrados os resultados e discussão desses. Após são apresentadas as considerações finais.

Referencial teórico

Os estudos que culminam na descoberta da inteligência emocional derivam das análises relacionadas às emoções dos indivíduos. Ainda antes de Cristo, os filósofos já abordavam as emoções e sugeriam comportamentos para que as pessoas fossem aceitas na sociedade, sugestões essas que já traziam resquícios da inteligência emocional.

No período da filosofia clássica, por volta de 470 a.C., Platão (2000) já tratava das emoções em seus diálogos, estabelecendo uma relação contraditória entre os sentimentos e o intelecto, de modo que a maior parte das decisões deveria ser tomada com o uso da inteligência racional, não do pensamento emocional. Já na era da filosofia moderna, em torno de 1637 d.C., Descartes (1996), assim como Platão, distinguiu sentimento e razão, todavia ressaltou que a razão impossibilitava a alma humana de manifestar os sentimentos.

Em torno de 1819, época da filosofia contemporânea, Schopenhauer (1966) se colocou favorável à manifestação das emoções. No entanto, argumentou que a razão serviria como uma espécie de guia, que definiria se os sentimentos seriam

expressos ou não. Em meados do século XX, surgiu a ciência cognitiva, a qual iniciou os estudos sobre a mente humana em relação ao intelecto.

No ano de 1983, foi divulgada a teoria das inteligências múltiplas, criada por Gardner (1994), a qual trata da distinção e compreensão emocional e que serviu de base para o construto criado e citado, pela primeira vez, na década de 1990, em um artigo intitulado “Emotional intelligence”, de autoria de Salovey e Mayer (1990). Desde então, muitas investigações têm sido realizadas para desvendar os mistérios dessa nova inteligência, conceituada como a habilidade de compreensão e de percepção das emoções, visando ao controle das mesmas (SALOVEY; MAYER, 1990).

O passo inicial para o desenvolvimento da inteligência emocional compreende o conhecimento das emoções, que são espécies de indicadores que manifestam estados sentimentais das pessoas (COOPER; SAWAF, 1997). As emoções tornam-se instrumentos de grande serventia, quando utilizadas em momento apropriado e de forma positiva. Este é o principal objetivo da inteligência emocional: aperfeiçoar o conhecimento e o uso adequado das emoções. E para que isso ocorra de maneira eficiente é necessária a utilização de dois atributos fundamentais daquela inteligência, denominados “empatia” e “resiliência”.

A empatia está relacionada à compreensão das emoções e perspectivas de outras pessoas (GOLEMAN, 1999). Os indivíduos empáticos ajudam uns aos outros e trabalham melhor, pois passam a compreender o que o outro sente. O em-

prego da empatia associa-se à prática da comunicação subjetiva, que não se baseia no conteúdo da comunicação (mensagem transmitida pelo outro), mas, sim, nas emoções subjetivas comunicadas (ocultas na mensagem); do movimento empático, o qual envolve o exercício de ausentar as percepções individuais por parte do ouvinte e tentar analisar a mensagem comunicada por meio das percepções do interlocutor (AUGER, 1986) e, ainda, pela comunicação empática verdadeira, que visa compreender e ajudar o outro (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2004).

O termo resiliência pode ser definido como a capacidade de enfrentar e se adaptar às adversidades, o que contribui para o desenvolvimento pessoal e profissional dos indivíduos (COELHO, 2007). A resiliência trata-se da capacidade de conservação da qualidade de vida em um ambiente desagradável ou prejudicial, onde o indivíduo resiliente será capaz de atribuir significado e criar soluções para os problemas (BARLACH, 2005). O enfrentamento e a adaptação mencionados acima estão fortemente relacionados ao controle emocional, uma vez que de nada serve compreender o objetivo principal da resiliência sem dispor da ferramenta principal para colocá-la em prática: o gerenciamento das emoções.

O controle emocional adequado é estabelecido por meio de observação e análise das situações, já que cada circunstância exige formas diferentes de controle e atitudes específicas a serem adotadas. O hábito de controlar as emoções é imprescindível para que se tenha uma boa saúde, tanto da mente quanto do corpo físico. As emoções negativas

podem produzir efeitos orgânicos (relacionados ao corpo físico), como tensão muscular, perturbação na digestão, circulação e respiração; efeitos psíquicos, entre os quais estão: fixação, obsessão, exageração, sentimentos mais fortes e repetidos, tendência ao pessimismo, insegurança, rancor e neurose, além de efeitos hormonais, que podem causar dores de cabeça, asma, artrite, hipertensão, fadiga, desnutrição, úlcera, diabetes e insônia (IRALA, 1977).

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

Após a realização de uma pesquisa com 33 empresas, Bradberry e Greaves (2007) descobriram que a inteligência emocional representa 60% da produtividade em todos os tipos de trabalho. Um alto nível de inteligência emocional atua como uma variável decisiva durante os processos de tomada de decisão e liderança; auxilia na capacidade de iniciativa; contribui para a comunicação honesta, para o relacionamento na base da confiança e do trabalho em equipe; proporciona o descontentamento construtivo; favorece a criatividade, o gerenciamento da mudança e as inovações estratégicas e técnicas (COOPER; SAWAF, 1997). Para auxiliar no desen-

volvimento da inteligência emocional, há dois modelos, considerados estratégicos, os quais podem contribuir para o desempenho dos secretários executivos: o Modelo de Conceitualização e o Modelo de Quatro Bases.

O Modelo de Conceitualização, de Salovey e Mayer (1990), foi edificado com o objetivo de conceituar a inteligência emocional a partir de um escala de processos que viabilizam o desenvolvimento dessa inteligência. Para esses autores, a inteligência emocional engloba três processos principais. O primeiro trata da avaliação e expressão das emoções, para que o indivíduo possa expressar adequadamente suas emoções e avaliar as emoções alheias. Já o segundo processo compreende o ajuste das emoções, para que as pessoas possam ajustar seus estados emocionais conforme a personalidade do indivíduo com quem se relacionam. Por fim, o terceiro processo abrange a utilização das emoções por meio de quatro princípios: planejamento flexível, pensamento criativo, atenção redirecionada e motivação.

O Modelo de Quatro Bases, de Cooper e Sawaf (1997), trata-se de uma estrutura excelente para o aprimoramento da inteligência emocional. A primeira base desse modelo compreende a alfabetização emocional, que estipula a importância da interação dos sentimentos. Já a segunda, composta pela competência emocional, baseia-se na credibilidade e na manifestação de sentimentos e ideias das pessoas. A terceira abrange a profundidade emocional, que engloba o compromisso emocional, o qual alinha os desejos humanos e define de que

forma esses desejos serão alcançados. Por último, a quarta base é estabelecida pela alquimia emocional, que institui a descoberta de fatores recônditos, os quais podem atuar como resoluções de problemas ou em situações de pressão psicológica.

Após estudo dos dois modelos, fundamentou-se uma definição de inteligência emocional, a fim de facilitar o entendimento do conceito e aplicação do tema. Em síntese, determinou-se que a inteligência emocional é composta de três fatores-chave: percepção, avaliação e expressão das emoções. A percepção visa identificar quais emoções são expressas, seja por si próprio, seja por outra pessoa, e quais alterações essas emoções causam na aparência física humana. Já a avaliação está relacionada ao ato de analisar como cada indivíduo (e como si próprio) reage em determinadas situações, enquanto que a expressão se refere à forma pela qual se manifestam as emoções próprias e alheias.

Desse modo, o correto é, primeiramente, perceber as emoções a fim de compreender si próprio e outrem. Após o exercício da percepção, devem-se avaliar tais emoções e analisar a forma mais apropriada de manter um relacionamento saudável e sem conflitos negativos. Por fim, recomenda-se constatar a maneira com a qual determinadas emoções são expressas, ou seja, trata-se de controlar a expressão das emoções de modo consciente e positivo, visando ao bem comum.

Procedimentos metodológicos

Em relação aos procedimentos metodológicos, este estudo englobou, quanto aos meios de investigação, uma pesquisa de campo, pois buscou retratar aspectos do comportamento humano em sociedade, além de analisar, catalogar e interpretar os fenômenos observados e dados coletados (FURASTÉ, 2008). Quanto à natureza, classificou-se como aplicado, uma vez que objetivou gerar soluções, de aplicação prática, para problemas específicos (SILVA, 2004). Do ponto de vista da abordagem do problema, a pesquisa foi considerada como quantitativo-qualitativa, uma vez que visou investigar a relação entre variáveis e também interpretar fenômenos e lhes atribuir significados (ROESCH, 1996). Em relação aos objetivos, classificou-se como descritiva, pois pretendeu descrever fatos sem qualquer tipo de interferência (FURASTÉ, 2008) e envolveu coleta, análise e interpretações de dados através de questionário e observações sistemáticas (SILVA, 2004).

A população alvo desta investigação caracterizou-se por profissionais de secretariado executivo, graduados e estudantes, de empresas situadas em Porto Alegre e na região Metropolitana dessa capital, os quais atuam na área secretarial como estagiários ou efetivos e atendem presidentes, diretores, gerentes ou equipes de departamentos das organizações mencionadas. A amostra compôs-se por 34 profissionais do sexo feminino, dos quais nove estavam na faixa entre 18 e 25 anos, 11 tinham entre 26 e 30 e 14, idade acima de trinta anos.

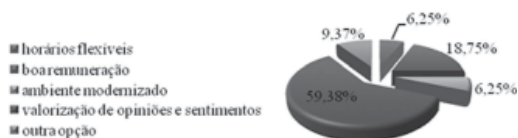
Tal amostragem foi retirada, por conveniência, da população investigada, o que a caracteriza como não probabilística.

O instrumento utilizado para a realização da pesquisa foi um questionário elaborado pela pesquisadora, composto por 43 perguntas de múltipla escolha. Entre as questões, quarenta possuem como alternativa uma opção livre, a fim de que o público possa informar a situação que mais se aproxima de sua realidade, caso as alternativas propostas não se enquadrem.

A coleta dos dados primários foi realizada pela aplicação desse questionário, o qual foi encaminhado via e-mail ao Sindicato das Secretárias e Secretários do Rio Grande do Sul (Sisergs) e ao grupo de secretárias Confraria das Secretárias, que gentilmente o enviaram às secretárias credenciadas. Por sua vez, os dados secundários foram coletados em fontes bibliográficas, como periódicos especializados, livros e artigos de autores especialistas no assunto. Obtiveram-se dados secundários também por meio de análises de pesquisas já realizadas a respeito do tema. Os dados coletados foram analisados mediante codificação em planilhas eletrônicas, em percentuais, nas quais foi utilizada a estatística descritiva e, após a compilação, foram representados em gráficos ilustrativos. O processo de envio do questionário e compilação dos dados ocorreu no mês de junho de 2009.

Resultados e discussão

Os resultados foram obtidos por meio da compilação de informações contidas nas respostas do questionário aplicado, o qual foi dividido em três elementos, a fim de atingir os objetivos da pesquisa. O primeiro elemento se refere às questões propriamente ditas. O gráfico um representa o grupo de questões de número 1 a 5, que visam constatar se a inteligência emocional contribui para o desempenho do profissional de secretariado executivo.



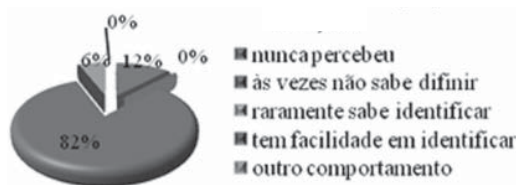
Fonte: Elaborado pelas autoras com base na pesquisa realizada.

Gráfico 1 - Organização ideal para estimular o desempenho profissional. Relação entre a inteligência emocional e o desempenho profissional

Conforme apontam os dados acima, 59,38% dos participantes destacaram que a organização ideal para estimular o desempenho é aquela que proporciona um ambiente em que se valorizam opiniões e sentimentos dos funcionários; 18,75% optaram pela que paga boa remuneração; 9,37% escolheram o item “outra opção” e citaram que todas as alternativas citadas na questão contribuem para estimular o desempenho; 6,25% responderam que a empresa ideal é a que proporciona flexibilidade de horários e, para outros 6,25%, a organização ideal é que proporciona um ambiente modernizado, com máquinas atuais e decoração moderna.

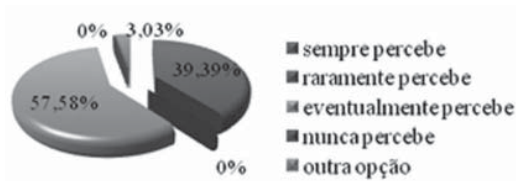
Nesse caso, os respondentes consideraram de muito mais relevância para seus desempenhos profissionais a inteligência emocional, constatação que confirma o resultado de pesquisa realizada por Bradberry e Greaves (2007), os quais concluíram que a inteligência emocional representa 60% da produtividade em todos os tipos de trabalho. Dados obtidos nos estudos realizados em organizações por Cooper e Sawaf (1997) também revelaram que a inteligência emocional favorece a criatividade, o gerenciamento da mudança, o trabalho em equipe e as inovações estratégicas e técnicas, itens relacionados ao desempenho profissional.

O grupo de questões de número 6 a 11, ilustrado pelos gráficos 2, 3, 4, 5, 6 e 7, possui a função de identificar os fatores-chave que caracterizam a inteligência emocional, ou seja, itens que são relevantes para o desenvolvimento dessa inteligência. Com tais questões também se objetiva constatar qual o comportamento dos respondentes no que diz respeito àqueles fatores.



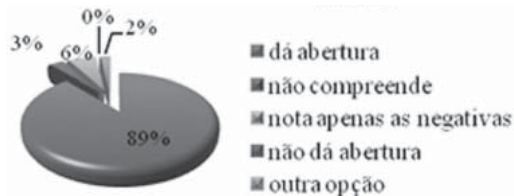
Fonte: Elaborado pelas autoras com base nas pesquisas realizadas.

Gráfico 2 - Percepção das próprias emoções



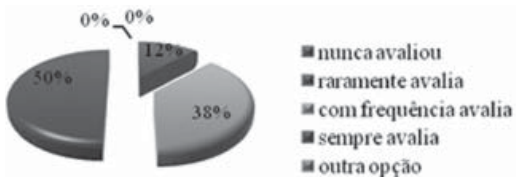
Fonte: Elaborado pelas autoras com base nas pesquisas realizadas.

Gráfico 3 - Percepção das emoções alheias



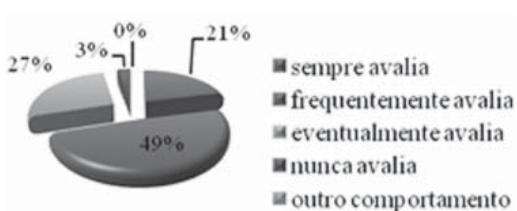
Fonte: Elaborado pelas autoras com base nas pesquisas realizadas.

Gráfico 7 - Expressão das emoções alheias



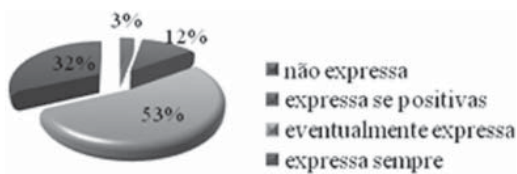
Fonte: Elaborado pelas autoras com base nas pesquisas realizadas.

Gráfico 4 - Avaliação das próprias emoções



Fonte: Elaborado pelas autoras com base nas pesquisas realizadas.

Gráfico 5 - Avaliação das emoções alheias



Fonte: Elaborado pelas autoras com base nas pesquisas realizadas.

Gráfico 6 - Expressão das próprias emoções

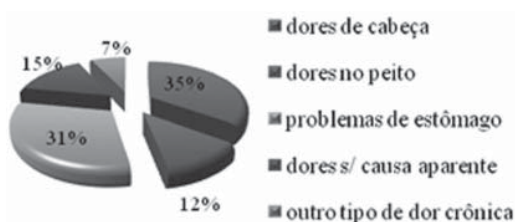
Pelos seis gráficos apresentados, percebe-se que a maior parte dos respondentes optou pelas alternativas que caracterizam a prática de perceber, avaliar e expressar as emoções próprias e as dos outros, uma vez que 82% possuem facilidade em identificar suas emoções e 57,58% percebem, eventualmente, as emoções de outrem; 50% sempre avaliam suas emoções e 49% frequentemente avaliam as emoções alheias; 53% expressam eventualmente suas emoções e 89% possibilitam que as pessoas ao seu redor expressem suas emoções.

Por esse motivo, pode-se afirmar que a percepção das emoções corresponde ao primeiro fator-chave da inteligência emocional. Os resultados acima se comprovam por meio das definições de Cooper e Sawaf (1997), que conceituaram a percepção das emoções como um dos quesitos necessários para o desenvolvimento da inteligência emocional.

É possível atribuir também a avaliação das emoções ao segundo fator-chave da inteligência emocional, como reforçam os argumentos de Salovey e Mayer (1990), os quais determinam a avaliação emocional como o passo inicial do processo de desenvolvimento da inteligência emocional. Por último,

constata-se que a expressão das emoções é o terceiro fator-chave para o desenvolvimento da inteligência emocional. Tal afirmação pode ser comprovada pelos pesquisadores Salovey e Mayer (1990), que incluíram a expressão emocional como parte do método de aprimoramento da inteligência emocional.

O grupo de questões de número 12 a 16, representado pelos gráficos 8 e 9, pretende averiguar as consequências que o descontrole emocional pode acarretar à saúde do profissional de secretariado executivo.



Fonte: elaborados pelas autoras com base nas pesquisas realizadas.

Gráfico 8 - Consequências do descontrole emocional. Sintomas físicos



Fonte: elaborados pelas autoras com base nas pesquisas realizadas.

Gráfico 9 - Consequências do descontrole emocional. Sintomas emocionais

Após sentirem emoções fortes, os profissionais da área secretarial que participaram da pesquisa já tiveram os sintomas físicos a seguir: dores de cabeça (35%), problemas no estômago (31%), dores sem causa aparente (15%), dores no peito (12%) e algum outro tipo de dor (7%). Em relação aos sintomas psíquicos, 35% dos respondentes replicaram que, após sentir fortes emoções, se sente deprimido, desanimado ou sem esperança; 19% sentem-se mentalmente confusos; 17% preocupam-se ou falam constantemente sobre um assunto; 14% ficam distraídos constantemente e outros 14% possuem dificuldades para tomar decisões.

Nesse contexto, nota-se que todos os respondentes já sentiram determinado tipo de dor física ou sintoma emocional após se emocionarem demasiadamente. Esse resultado ratifica os estudos de Irala (1977), os quais comprovaram os efeitos físicos e psicológicos, produzidos pelo descontrole emocional.

O segundo elemento refere-se à Tabela 1, composta por 15 afirmações que visam analisar o grau de importância aferido pelos secretários executivos aos atributos da inteligência emocional: a empatia e a resiliência. As afirmações de número 1 a 10 analisam o grau de importância do atributo empatia, ao passo que as de 11 a 15 avaliam a significância do atributo resiliência.

Tabela 1 - Uso adequado das emoções por meio da empatia e da resiliência

Atributos da inteligência emocional: empatia e resiliência	Grau de importância				
	0	1	2	3	4
1. Apreciar e compreender minhas emoções	0%	0%	14%	24%	62%
2. Ter consciência de quando estou irritado	0%	0%	18%	26%	56%
3. Quando ficar triste, conseguir identificar os motivos pelos quais entristeci	0%	0%	21%	32%	47%
4. Compreender meus sentimentos na maior parte do tempo	0%	6%	21%	29%	44%
5. Prestar atenção a meu estado físico para entender meus sentimentos	0%	9%	18%	21%	52%
6. Possuir habilidade para identificar os sentimentos dos outros	0%	0%	32%	53%	15%
7. Saber o que os outros sentem por mim	3%	9%	59%	26%	3%
8. Não ter dificuldades para conversar com pessoas que possuem opiniões diferentes das minhas	0%	0%	18%	32%	50%
9. Preocupar-me com o que os outros podem sentir antes de dar minha opinião	6%	6%	32%	41%	15%
10. Procurar expressar minhas emoções aos outros, mesmo que negativas	15%	17%	44%	21%	3%
11. Compreender que obstáculos e problemas em minha vida resultarão em inesperadas mudanças para melhor	0%	3%	12%	32%	53%
12. Possuir habilidade para enfrentar e se adaptar às adversidades	0%	0%	9%	16%	75%
13. Enfrentar e superar dificuldades em situações de desafio, aceitando riscos	0%	2%	9%	24%	65%
14. Ser flexível e utilizar as circunstâncias negativas da vida para aprender com elas	0%	0%	9%	24%	67%
15. Ter capacidade de contornar impasses e lidar com situações difíceis	0%	0%	9%	27%	64%

Legenda: 0 - Não é importante; 1 - Pouco importante; 2 - Importante; 3 - Muito importante; 4 - Extremamente importante

Fonte: elaborada pelas autoras com base nas pesquisas realizadas.

Nota: As estratégias de nº 1 a 8 são de autoria de Salovey e Mayer (1990) e as de nº 9 a 12 são de autoria de Cooper e Sawaf (1997).

Com os resultados demonstrados na Tabela 1, observa-se que a empatia e a resiliência são consideradas relevantes para os secretários executivos. Goleman (1999) argumenta que a empatia está relacionada à inteligência emocional. Coelho (2007) ressalta que a resiliência é uma ferramenta que deve ser utili-

zada para o desenvolvimento pessoal e profissional. Por esse motivo, a empatia e a resiliência tratam-se de atributos basilares da inteligência emocional.

Por fim, o terceiro elemento corresponde à Tabela 2, estruturada por 12 afirmações, as quais objetivam identificar as estratégias relacionadas à inteli-

gência emocional, que contribuem para o desempenho dos secretários executivos. As afirmações de número 1 a 8 visam constatar se o Modelo de Conceitualiza-

ção pode ser considerado uma estratégia relativa à inteligência emocional, ao passo que as de número 9 a 12 objetivam o mesmo com o Modelo de Quatro Bases.

Tabela 2 - Estratégias relacionadas ao desenvolvimento da inteligência emocional

Estratégias de inteligência emocional	Grau de concordância				
	CP	C	I	D	DP
1. Avaliação e identificação das próprias emoções para resolver problemas e ajustar comportamentos	53%	44%	3%	0%	0%
2. Avaliação e identificação dos estados emocionais dos outros para resolver problemas e ajustar comportamentos	21%	74%	3%	2%	0%
3. Habilidade para ajustar o próprio comportamento	47%	53%	0%	0%	0%
4. Habilidade para ajustar o comportamento dos outros	6%	46%	36%	12%	0%
5. Gerenciamento das próprias emoções para atingir resultados futuros	59%	35%	6%	0%	0%
6. Utilização dos estados emocionais positivos para contornar situações	53%	44%	3%	0%	0%
7. Não-direcionamento integral do pensamento para um problema de importância imediata	3%	55%	6%	24%	12%
8. Utilização de emoções motivadoras para solucionar um problema de importância imediata	26%	56%	15%	3%	0%
9. Estabelecimento da interação das emoções através da honestidade, responsabilidade, intuição, conscientização e conexão	49%	45%	6%	0%	0%
10. Utilização da insatisfação construtiva (troca de ideias entre pessoas em relação à maneira como cada uma reage em determinadas circunstâncias)	13%	66%	16%	5%	0%
11. Capacidade de influência sem abusar da autoridade	29%	50%	9%	9%	3%
12. Capacidade de percepção, e acesso, de soluções ocultas e oportunidades emergentes	28%	59%	9%	3%	0%

Legenda: CP - Concorda plenamente; C - Concorda; I - Indiferente; D - Discorda; DP - Discorda plenamente

Fonte: elaborada pelas autoras com base nas pesquisas realizadas

Nota: As estratégias de nº 1 a 8 são de autoria de Salovey e Mayer (1990) e as de nº 9 a 12 são de autoria de Cooper e Sawaf (1997).

Com base nos dados da tabela acima, pode-se confirmar que a interação emocional, a insatisfação construtiva, a capacidade de influência e a capacidade

de percepção e acesso correspondem a estratégias vinculadas ao Modelo de Conceitualização, de Salovey e Mayer (1990), as quais são utilizadas pelos

profissionais de secretariado executivo e contribuem para o desempenho desses profissionais.

Pode-se constatar também que a avaliação e identificação das próprias emoções e das alheias, a habilidade de ajuste do próprio comportamento e de outrem, o gerenciamento emocional, a utilização de emoções positivas, o não direcionamento integral e a utilização de emoções motivadoras tratam-se de estratégias utilizadas pelos secretários executivos que contribuem para seus desempenhos profissionais e pessoais. Tais estratégias foram elaboradas por Cooper e Sawaf (1997) após extensa pesquisa em empresas, referente à inteligência emocional, e compõem o Modelo de Quatro Bases.

Considerações finais

Com as constantes exigências das organizações, sejam de pequeno, médio, grande porte ou multinacionais, é preciso que os profissionais da categoria secretarial estejam adaptados aos grandes fluxos de atividades e às instáveis mudanças ocorridas no mercado. Além da adaptação às exigências do âmbito profissional, é necessário que esses profissionais sejam preparados para administrar o relacionamento familiar. Para que essas adequações ocorram de maneira satisfatória, os secretários executivos devem ter uma postura adequada com relação aos seus comportamentos emocionais. Por essa razão, esta pesquisa se propôs investigar a importância do uso da inteligência emocional para o

desempenho dos profissionais de secretariado executivo.

A análise das referências teóricas permitiu afirmar que a inteligência emocional representa a maior parte da produtividade empresarial em todos os postos de trabalho, o que significa que a inteligência emocional é fundamental para o desempenho profissional da categoria secretarial. A inteligência emocional trata-se de uma variável decisiva durante os processos de tomada de decisão e de comunicação, pois permite o controle e a administração emocional. Com isso, os relacionamentos no ambiente de trabalho e familiar ocorrem de maneira mais positiva e consciente.

Com os resultados da pesquisa de campo, pode-se concluir que a utilização da inteligência emocional é essencial para o bom desempenho dos profissionais de secretariado executivo nos âmbitos laboral e familiar. Foi possível constatar também que a categoria secretarial prefere as empresas que valorizam as opiniões, que percebem e compreendem as necessidades e emoções dos funcionários, que possuem dirigentes que possibilitem ao funcionário expressar suas emoções e ideias. Desse modo, observou-se que os secretários executivos optam pelas organizações que estimulam o desenvolvimento da inteligência emocional.

Verificou-se, por meio das análises, que a percepção, a avaliação e a expressão das emoções próprias e alheias tratam-se de fatores-chave que caracterizam a inteligência emocional. Os três fatores-chave referidos são as principais ferramentas da inteligência emocional,

uma vez que o desenvolvimento dessa inteligência se inicia pela aplicação daqueles fatores. Em relação ao comportamento dos secretários executivos, comprovou-se com os resultados que a categoria secretarial tem desenvolvido consideravelmente esses fatores.

Os resultados mostraram que as consequências que o descontrole emocional pode acarretar à saúde do profissional de secretariado executivo podem ser tanto físicas como psíquicas. Os principais sintomas físicos causados pelo descontrole emocional são os problemas de estômago, como gases frequentes, irritação ou úlceras. Dentre os sintomas psíquicos, a depressão é a reação principal causada pela falta de controle das emoções. Assim, conclui-se que o descontrole emocional pode causar danos à saúde dos secretários executivos.

Pode-se constatar ainda que os secretários executivos têm exercido o controle emocional e que o consideram de importância para o desenvolvimento de suas atividades na organização. Nesse sentido, entende-se que é essencial a prática de controlar-se emocionalmente, pois, além de facilitar o relacionamento entre as pessoas (da empresa ou da família), contribui para a prevenção de doenças físicas e psíquicas.

Através das análises, comprovou-se que o Modelo de Conceitualização e o Modelo de Quatro Bases são as estratégias relacionadas ao desenvolvimento da inteligência emocional utilizadas pelo profissional de secretariado executivo. Além disso, verificou-se que essas duas estratégias contribuem para o desempenho profissional da categoria secreta-

rial e que são utilizadas pela categoria referida.

Por meio dos resultados, foi possível chegar à conclusão de que a empatia e sua relação com o conhecimento das emoções próprias e alheias se tratam de um atributo relacionado ao uso apropriado das emoções. O conhecimento das emoções próprias e de outrem contribui para o crescimento dos profissionais de secretariado executivo, já que esse conhecimento favorece o desenvolvimento da inteligência emocional.

Constatou-se com as análises que a resiliência se refere a um atributo que diz respeito ao uso apropriado das emoções, o qual é essencial para o crescimento profissional e pessoal dos membros da categoria secretarial. A resiliência, por se tratar da capacidade de adaptar-se às adversidades, favorece o crescimento profissional dos secretários executivos, pois tal capacidade está intimamente relacionada com a inteligência emocional.

Diante das constatações apresentadas, conclui-se que o desenvolvimento e o aperfeiçoamento da inteligência emocional são relevantes para o desempenho dos profissionais de secretariado executivo tanto na carreira profissional como no ambiente familiar. Isso porque a inteligência emocional permite a administração e o controle efetivo das emoções, o que favorece os relacionamentos entre indivíduos e, por conseguinte, contribui para as relações laborais e familiares.

The emotional intelligence as a key factor for the development of the executive secretary professional

Abstract

This research relates the emotional intelligence in the executive secretaries performance, whose purpose is to investigate the importance of this intelligence to improve the professional and personal performance of this category. The issue of this study asks what is the importance of emotional intelligence in the executive secretaries performance. The research shows, based on theories, the concept of emotional intelligence, the development of researches about the subject and the use of emotions tied to growth through empathy and resilience. It presents the relationship between control and emotional health and defines strategies related to the development of emotional intelligence and the key factors that characterize it. About the methodological procedures, the study is classified as bibliographic and of field survey, of applied type, qualitative-quantitative approach and descriptive. The population is characterized by students and graduated executive secretaries from various companies of all sizes, from Porto Alegre city and metropolitan region. The research concludes that the use of emotional intelligence is essential to improve the executive secretaries performance in business and family and they prefer the organizations whose stimulates the development of this intelligence.

Key words: Emotional intelligence. Empathy. Resilience.

Referências

- AUGER, Lucien. *Comunicação e crescimento pessoal: a relação de ajuda*. 3. ed. São Paulo: Loyola, 1986.
- BARLACH, Lisete. *O que é resiliência humana? uma contribuição para a construção do conceito*. 2005. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) - Universidade Federal de São Paulo. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pe/v9n1/v9n1a09.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2009.
- BRADBERRY, Travis; GREAVES, Jean. *Desenvolva a sua inteligência emocional: tudo o que você precisa saber para aumentar o seu Q. E*. Rio de Janeiro, Sextante, 2007.
- COELHO, Tom. Resiliência. *Vida Executiva*, São Paulo, n. 4, p. 51, out. 2007.
- COOPER, Robert K.; SAWAF, Ayman. *Inteligência emocional na empresa*. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda. *Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo*. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2004.
- DESCARTES, René. *Discurso do método, as paixões da alma, meditações, objeções e respostas*. São Paulo: Nova Cultural, 1996.
- FURASTÉ, Pedro Augusto. *Normas técnicas para o trabalho científico: elaboração e formatação*. 14. ed. Porto Alegre: [s. d.], 2008.
- GARDNER, Howard. *Estruturas da mente: a teoria das inteligências múltiplas*. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1994.
- GOLEMAN, Daniel. *Trabalhando com a inteligência emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.
- IRALA, Narciso. *Controle cerebral e emocional*. 23. ed. São Paulo: Loyola, 1977.
- PLATÃO. *Diálogos II: A República*. 26. ed. Rio de Janeiro: Ediouro, 2000.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de estágio do curso de Administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalhos de conclusão*. São Paulo: Atlas, 1996.

SALOVEY, Peter; MAYER, John. D. Emotional intelligence. *Revista da American Association for the Study of Mental Imagery*, [s. n.], 1990. Disponível em: http://www.unh.edu/emotional_intelligence/ei%20Reprints/EIreprints%201990-1999.htm. Acesso em: 28 mar. 2009.

SCHOPENHAUER, Arthur. *O mundo como vontade e representação*. Rio de Janeiro: Edições de Ouro, 1966.

SILVA, Cassandra Ribeiro de O. *Metodologia e organização do projeto de pesquisa: guia Prático*. Fortaleza: [s. d.], 2004. Disponível em: <http://aprender.unb.br/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=91031>. Acesso em: 29 nov. 2008.