

O PAPEL DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Paula A. Borges¹, Fabiana C. Reis², Cidália Gomes³

¹Univap/FCSA/Av.Shishima Hifumi, 2911, paula_araujoborges@yahoo.com.br

²Univap/FCSA/ Av.Shishima Hifumi, 2911, reis-fabiana@uol.com.br

³Univap/FCSA/ Av.Shishima Hifumi, 2911, cidaliag@terra.com.br

Resumo- Este trabalho tem por objetivo mostrar a importância da Inteligência Emocional para os profissionais de secretariado executivo. A partir da leitura das teorias de Goleman (2001), Cooper e Sawaf (1997), Weisinger (1997), Alonso (2000) e de pesquisas em organizações, com algumas entrevistas, concluímos que cada vez mais a inteligência emocional torna-se vital nas relações de trabalho. Houve, a partir de 1985, uma conscientização das pessoas que sabem da importância da Inteligência Emocional, o que é de extrema importância atualmente, pois pessoas com alto nível de inteligência emocional são determinantes para que as empresas alcancem bons resultados.

Palavras-chave: Inteligência Emocional, Secretárias, Organizações.

Área do Conhecimento: VI Ciências Sociais Aplicadas

Introdução

Segundo Goleman, o controle das emoções é tão importante quanto o conhecimento que adquirimos, "quando o cérebro tem uma pergunta de emergência, ele precisa dar uma resposta imediata, emocional. Esta resposta pode ser boa ou má, adequada ou inadequada, exagerada ou não, e depende da experiência da pessoa na infância". Outra parte do cérebro julga esta resposta e gera uma ação, que procura ser adequada a situação. Essa parte do cérebro é responsável pelo que se chama inteligência emocional da pessoa.

Durante muito tempo se afirmou que a inteligência era hereditária e que podia ser medida. O **Q.I. (Quociente de Inteligência)** era medido através de testes padronizados que mediam "as capacidades verbais e não verbais, incluindo memória, vocabulário, compreensão, solução de problemas, raciocínio abstrato, percepção, processamento de informações e habilidades visuais e motoras".

No contexto deste trabalho procura-se observar o que representa a inteligência emocional hoje para os profissionais de secretariado executivo, considerando que, se o profissional fizer as emoções agirem a seu favor, produzirá os resultados desejados pela organização.

1. Inteligência Emocional

Segundo Cooper e Sawaf (1997, p.40) "a inteligência emocional é a capacidade de sentir, entender e aplicar eficazmente o poder e a

perspicácia das emoções como uma fonte de energia, informação, conexão e influência humana".

Diferentemente de reprimir, controlar as emoções significa compreendê-las e então usar essa compreensão para lidar com as situações da maneira mais produtiva. Por serem essas emoções produzidas por uma interação de pensamentos, alterações fisiológicas e atitudes como reação a um acontecimento externo, é possível controlar as emoções controlando cada um desses três componentes.

Para as organizações, as aptidões emocionais estão se tornando fatores decisivos para contratação e também para o desenvolvimento de atividades no ambiente empresarial. Não há mais dúvidas de que a IE pode ser desenvolvida e aumentada de forma surpreendente, alcançando-se, assim, o sucesso da organização, como também dos colaboradores.

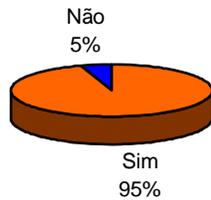
Materiais e Métodos

A pesquisa exploratória foi feita a partir de levantamento bibliográfico da leitura de livros, artigos e pesquisa na internet. A população, objeto desta pesquisa, são dezenove secretárias que atuam nos departamentos clínicos e gerencial de uma Instituição destinada ao atendimento ambulatorial. Foi aplicado para coleta de dados, questionário com seis questões fechadas e quatro abertas.

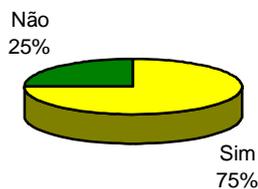
Resultado

Mediante a tabulação dos dados obtidos por meio de questionário aplicado as secretárias, objeto deste estudo, chegou-se aos seguintes resultados:

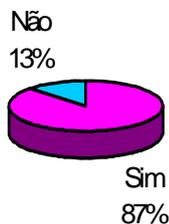
1º Você considera importante a inteligência Emocional no Trabalho?



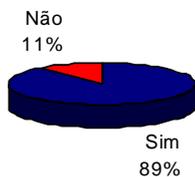
2º Você procura utilizar a inteligência Emocional no Trabalho



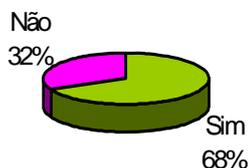
3º Como o uso da Inteligência Emocional o ambiente de trabalho ficou menos estressante?



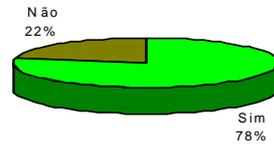
4º O uso da I.E. teve aproveitamento positivo nas atividades?



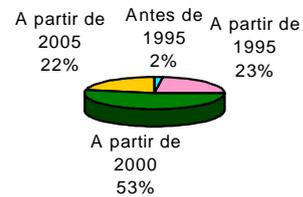
5ª A Organização apóia o uso da Inteligência Emocional?



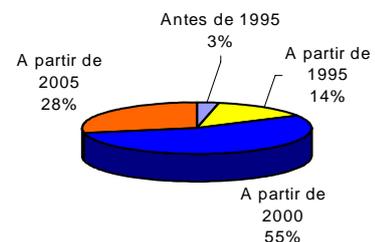
6ª Houve melhorias na utilização da I.E. na sua vida profissional



7ª Qual foi o período de utilização da I.E.?



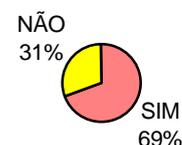
8ª Qual foi o período do crescimento da utilização da I.E.?



9ª Quais são as fontes de conhecimento da I.E.?



10ª Proatividade aumentou com o uso da I.E. em relação aos Superiores?



Discussão:

Mediante aos resultados pode-se observar que a Inteligência Emocional é de fundamental importância no desenvolvimento no trabalho, ressalta-se que muitos utilizam para o melhor desenvolvimento no trabalho e queda do estresse. A utilização da inteligência Emocional fez com que o aproveitamento das atividades tivesse um aproveitamento positivo, observa-se que muitas empresas apóiam o uso da Inteligência Emocional, com isso observou-se que houve melhorias na vida profissional de muitos funcionários.

Vale ressaltar que houve um aumento considerável na utilização da Inteligência Emocional a partir de 1995 e conseqüentemente o uso entre as pessoas, em virtude disso o conhecimento foi aprimorado por meios de comunicações diversas como, internet, livros, amigos, palestras na organização e jornais e revistas, com isso a proatividade em relação a “chefes” teve um grande aprimoramento.

Conclusão:

A mente emocional, por sua vez, reage ao presente com meios registrados ao longo da história evolutiva do homem, em situações que se repetiram e ficaram gravadas como tendências inatas e automáticas do ser humano. Essas duas mentes operam em estreita harmonia na maior parte do tempo, com a emoção alimentando e informando as operações da mente racional, e a mente racional refinando e às vezes vetando o desdobramento das emoções. Transpondo isto para nossa vida profissional: é impossível deixar de lado as emoções em nosso trabalho. Todo sentimento tem seu valor e sentido. Negar as próprias emoções ou fazer de conta que ficaram do lado de fora da empresa não faz de nós pessoas melhores e mais produtivas. Importante é reconhecer as próprias emoções e saber como administrá-las, capacidades que se desenvolvem no processo de autoconsciência. Estas são as duas primeiras aptidões da Inteligência Emocional.

Nos dias de hoje, a presença de executivos com alto nível de inteligência emocional é sem dúvida alguma, determinante para que as empresas alcancem bons resultados e ao mesmo tempo mantenham seus funcionários motivados, o que é imprescindível para que os bons resultados sejam continuados, ainda assim, as organizações não podem abrir mão de profissionais com alto nível de inteligência, os quais são imprescindíveis quando uma situação exige boa capacidade analítica e estas situações ocorrem com frequência dentro das empresas.

Referências

- [1] WEISINGER HENDRIE; Inteligência Emocional no Trabalho, Rio de Janeiro, 1997.
- [2] COOPER ROBERT E SAWAF AYMAN, Inteligência Emocional na Empresa, Rio de Janeiro, 1977
- [3] GOLEMAN DANIEL, Inteligência Emocional, A Teoria Revolucionária que Redefine O que É Ser Inteligente, Rio de Janeiro, 2001.
- [4] ALONSO MARIA ESTER CAMBREA, A Arte de Assessorar Executivos, São Paulo, 2000.
- [5] UOL, Internet site address: <http://www.uol.com.br/busca> acessado em 05/2005