

O PROFISSIONAL SECRETÁRIO VISANDO À QUALIDADE NA ORGANIZAÇÃO, DOMINANDO EMOÇÕES EM UMA MULTINACIONAL NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .

*Fernanda Prata Pedreira

RESUMO

Esse artigo tem como finalidade mostrar a importância da Inteligência emocional na liderança. Inteligência emocional é um conjunto de habilidades e competências que estão aliados com a capacidade de administrar os sentimentos, conhecer a nos próprios, lidar com os sentimentos do outros e nos colocarmos no lugar do outro.

Para que possam liderar pessoas, primeiro temos que nos conhecer, decifrar nossos sentimentos, para que assim possamos entender os outros. E é nesse ponto que se deve diferenciar QI de QE, sendo o primeiro Índice do nível mental do indivíduo e o segundo descrevem uma capacidade, ou uma habilidade de perceber, para avaliar, e controlar as emoções de si mesmo, de outro, e dos grupos.

ABSTRACT

That article has as purpose to show the importance of the emotional Intelligence in the leadership. Emotional intelligence is a group of abilities and competences that they are allied with the capacity to administer the feelings, to know her/it in the own ones, to work with the feelings of the other ones and we place ourselves in the place of the other.

So that we can lead people, first we have to know us, to decipher our feelings, so that we can understand like this the other ones. And it is in that point that we can differentiate QI of QE, being the first Index of the individual's mental level and the second they describe a capacity, or an ability of noticing, to evaluate, and to control the emotions of himself, of other, and of the groups

PALAVRAS CHAVES: Inteligência Organizacional. Conflito. Secretário Executivo. Organização.

Fernanda Prata Pedreira, **Graduada em Secretariado Executivo Trilíngue – FIB Universidade Estácio de Sá**

1. INTRODUÇÃO

O profissional secretário executivo conhece a inteligência emocional e a utiliza nos conflitos do dia a dia no ambiente de trabalho, permitindo que o mesmo domine suas emoções, sabendo que ela pode ser uma ferramenta para fazer do ambiente de trabalho um lugar estável e tranquilo.

O estudo terá uma abordagem qualitativa, realizado através de pesquisa bibliográfica, desenvolvida através de técnicas descritivas, com aplicação de pesquisa de campo por intermédio de questionário, destinado ao profissional de secretariado de uma multinacional na área de Tecnologia da Informação, a fim de minimizar os conflitos no ambiente organizacional utilizando como ferramenta a inteligência emocional.

A inteligência emocional está em evidência e se apresenta frequentemente no discurso dos profissionais que atuam na capacitação e desenvolvimento humano. Como o profissional secretário executivo utiliza e domina a Inteligência Emocional visando à qualidade no ambiente de trabalho, em uma multinacional na área de Tecnologia da Informação?

Diante do exposto, como o profissional secretário executivo pode utilizar e dominar a inteligência emocional no ambiente de trabalho?

Justifica-se essa pesquisa visto que o profissional secretário que apresenta habilidades e talentos de relacionamentos saudáveis no ambiente de trabalho, dispõe-se a percorrer uma carreira bem sucedida.

Analisar as necessidades do secretário executivo para utilizar e dominar a inteligência emocional em uma multinacional na área de tecnologia da informação.

- Investigar os tipos de conflitos existentes no ambiente de trabalho do secretário executivo na organização, melhorias para manter um clima salutar.
- Identificar as habilidades que o secretário executivo desenvolve no ambiente organizacional, visando uma qualidade no atendimento e relacionamento com a equipe.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 HISTÓRICO NAS ORGANIZAÇÕES

Nas gerações pasadas, a identificação no local de trabalho era uma conjuntura. Hoje em dia é essencial. As emoções que podemos expressar nos orientam a enxergar de maneira mais clara as preocupações com a personalidade dos clientes, as relações com a força de trabalho e a capacidade de alcançar as metas que nos são designadas em equipes autogerenciadas. O ambiente de trabalho caracterizava-se por uma hierarquia dominante em que a função de cada pessoa era limitada e restringida por uma atribuição dentro dessa hierarquia.

Segundo David Ryback (1998, p.66):

Antes da era industrial, muitos trabalhos podiam ser iniciados, executados e finalizados por uma só pessoa.(...) Contavam com a divulgação boca-a boca, realizavam todo o trabalho, cobravam, recebiam e até mesmo pagavam o coletor de impostos. Se fossem bem sucedidos, podiam contratar um ou dois aprendizes, mas a maioria era essencialmente um faz- tudo.

Por fim enfatiza-se a inteligência emocional no âmbito do trabalho, buscando identificar métodos e possibilidades de aplicabilidade das aptidões pessoais nos relacionamentos interpessoais para manter a qualidade de relacionamento humano nas organizações, como forma de evitar conflitos e garantir êxito no trabalho.

2.2 CONCEITOS DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Inteligência emocional é um conjunto específico de aptidões utilizadas no processamento e conhecimento das informações relacionadas à emoção. Na história da psicologia moderna o termo "inteligência emocional" expressa um estágio na evolução do pensamento humano: a capacidade de sentir, entender, controlar e modificar o estado emocional próprio ou de outra pessoa de forma organizada.

Na década de trinta, Robert Thorndike, mencionou a possibilidade de que as pessoas pudessem ter "*inteligência social*" - uma habilidade de perceber estados

internos, motivações e comportamentos de si próprio e dos outros e de agir de acordo com essa percepção. Em 1983, o professor Howard Gardner, em linhas gerais, traçou as sete formas de inteligência, Gardner propôs uma "*inteligência intrapessoal*" semelhante à atual conceituação de inteligência emocional. Os cientistas Peter Salovey e John Mayer dividiram a inteligência emocional em quatro domínios:

1-*percepção das emoções* - inclui habilidades envolvidas na identificação de sentimentos por estímulos: através da voz ou expressão facial, por exemplo, a pessoa que sobressai nessa habilidade percebe a variação e mudança no estado emocional de outra; a segunda ramificação da inteligência emocional;

2-*uso das emoções* – implica a capacidade de empregar as informações emocionais para facilitar o pensamento e o raciocínio;

3-*entender emoções*, é a habilidade de captar variações emocionais nem sempre evidentes;

4-*controle (e transformação) da emoção*, o aspecto mais habitualmente identificado da inteligência emocional – aptidão para lidar com esse sentimento.

Cientistas têm se empenhado em mensurar essas habilidades. Foram validados testes como o *MEIS - Multi-factor Emotional Intelligence Scale* (Escala Multifatorial de Inteligência Emocional, 1998) e o *MSCEIT - Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test* (Teste de Inteligência Emocional de Mayer-Salovey-Caruso, 2002).

Os testes tradicionais medem a capacidade cognitiva da pessoa. Já os de inteligência emocional baseada na habilidade, são vulneráveis à interpretações subjetivas do comportamento. O maior problema enfrentado quando se trata de medição de inteligência emocional é como avaliar as respostas “emocionalmente mais inteligentes”: uma pessoa pode resolver situações que envolvem componentes emocionais de diversas maneiras.

A relação entre pensamento e emoção é discutida há pelo menos dois milênios. Os filósofos, os estóicos da Grécia e Roma antigas, acreditavam que a

emoção podia ser demasiado imprevisível para ter alguma serventia para o pensamento racional. A expressão dos sentimentos estava fortemente associada à natureza feminina e era representativa de aspectos frágeis e inferiores da humanidade: o estereótipo relativo ao gênero, como o de mulheres são “mais emotivas”, persiste.

Na década de 90, o termo “inteligência emocional”, tornou-se tema de vários livros (e até best-seller) e de uma infinidade de discussões em programas de TV, escolas e empresas. O interesse da mídia foi despertado pelo livro *Inteligência emocional*, de Daniel Goleman, redator de ciência do *New York Times*, em 1995. A publicação de “*A curva em sino*” lançou controvérsias em torno do QI. Segundo os autores, a tendência era que a sociedade moderna se estratificasse pela definição de inteligência, não pelo poder aquisitivo ou por classes. O que causou maior polêmica e indignação de inúmeros setores da sociedade foi a afirmação dos autores de que, no que diz respeito à inteligência haveria diferenças entre as etnias.

2.3 BENEFÍCIOS PESSOAIS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Uma inteligência implica na capacidade de resolver problemas num determinado ambiente ou comunidade cultural. A capacidade de resolver problemas permite ao indivíduo abordar uma situação em que o objetivo deve ser atingido.

Segundo Gardner (1995), o ser humano seria possuidor de oito áreas de inteligência. Mesmo afirmando que esse número é relativamente subjetivo, seriam essas inteligências que ele domina inteligências múltiplas: a inteligência lingüística ou verbal, a lógico matemática, a espacial, a musical, a cinestésica corporal, a naturalista e as inteligências pessoais (intrapessoal e interpessoal).

Esses diferentes tipos podem ser assim especificados:

- **Inteligência lingüística:** é a capacidade demonstrada em sua forma mais completa (poetas) e consiste na capacidade de pensar com palavras e de utilizar a linguagem para expressar e avaliar significados complexos.

- **Inteligência lógico - matemática:** é a capacidade lógica e matemática, a qual possibilita calcular, quantificar, considerar hipóteses, realizar operações matemáticas complexas e ter raciocínio dedutivo.
- **Inteligência espacial:** corresponde a capacidade de formar um modelo mental de um mundo espacial e pensar de forma tridimensional. Permite que a pessoa seja capaz de perceber imagens internas e externas, recrie, transforme e opere utilizando esse modelo.
- **Inteligência cinestésico-corporal:** é a capacidade de manipular objetos e sintonizar habilidades físicas (desenvolvida principalmente por atletas, dançamos, cirurgiões).
- **Inteligência musical:** é aquela que apresentam as pessoas que possuem uma sensibilidade para a entonação, a melodia, o ritmo e o tom.
- **Inteligência naturalista:** consiste em observar padrões na natureza, identificar e classificar objetos e compreender os sistemas naturais e aqueles criados pelo homem.
- **Inteligência interpessoal:** é a capacidade de compreender outras pessoas e interagir com elas. Corresponde à sensibilidade para responder de forma adequada às situações (como fazem professores, vendedores, políticos, terapeutas, líderes religiosos).
- **Inteligência intrapessoal:** é a capacidade de formar um modelo verdadeiro de si mesmo e usar esse conhecimento no planejamento e direcionamento de sua vida. Compreende saber administrar os próprios sentimentos, reconhecendo as qualidades e defeitos. Inclui disciplina, auto-estima e auto-aceitação.

Gardner aborda as oito inteligências, indicando que a maioria das pessoas possui todo esse espectro intelectual, porém cada um demonstra características cognitivas diferenciadas, utilizando todas as inteligências e combinando-as de forma extremamente pessoal. Nesse sentido, sua teoria expõe que todas as pessoas tem habilidade de questionar e buscar resposta utilizando todas as inteligências, mas o desenvolvimento de cada uma é determinado por fatores genéticos, neurológicos e

condições ambientais. Afirma também que cada cultura valoriza determinados por algumas pessoas ou líderes e passados para as gerações futuras.

De acordo com GARDNER (1995, p. 21):

A teoria das Inteligências Múltiplas é elaborada á luz das origens biológicas de cada capacidade de resolver problemas. Somente são tratadas aquelas capacidades que são universais na espécie humana. Mesmo assim, a tendência biológica a participar numa determinada forma de solução de problemas também de ser vinculada ao estímulo cultural nesse domínio. Por exemplo, a linguagem, uma capacidade universal, pode manifestar-se particularmente como escrita em uma cultura, como oratória, e como a linguagem secreta dos anagramas numa terceira.

Posteriormente, Daniel Goleman (1999), psicólogo e PhD pela Universidade de Harvard, considera inteligência emocional como a ação conjunta das inteligências inter e intrapessoal, confirmando que o controle das emoções é fator essencial para o desenvolvimento do indivíduo.

2.4 AS EMOÇÕES NO LOCAL DE TRABALHO

É imensurável a quantidade de situação em que a inteligência emocional pode ser colocada em prática no local de trabalho: ao se utilizar das emoções de maneira produtiva; ao desenvolver a capacidade necessária para manter um bom relacionamento com os colegas; para solucionar um problema complicado, ao realizar uma tarefa e muitos outros desafios que surgem no dia - a- dia de uma instituição ou empresa.

Conforme WEISINGER (2001, p. 14):

A inteligência emocional é simplesmente o uso inteligente das emoções- isto é, fazer intencionalmente com que suas emoções trabalhem a seu favor, usando - as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados.

As emoções desempenham um papel de considerável importância no local de trabalho, afinal, diariamente o sujeito defronta-se com situações novas, sendo necessário fazer uso das emoções de forma inteligente, utilizando-as para orientar o comportamento e o raciocínio no intuito de obter melhores resultados. Portanto, a

aplicação de inteligência emocional no ambiente de trabalho conduz a resultados produtivos, tanto no que se refere ao indivíduo quanto à organização.

2.5 A UTILIZAÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA DIMINUIÇÃO DE CONFLITOS

Primeiramente, é preciso examinar sua capacidade de avaliações, identificando as impressões e as expectativas que tem de si mesmo, das outras pessoas e das situações. Tendo consciência de suas avaliações, torna-se possível compreender como seus pensamentos exercem influência sobre seus sentimentos, ações e reações, do que decorre a possibilidade de alterá-los, com a oportunidade de fazer avaliações justas, íntegras e perspectivas, colaborando para um ambiente mais produtivo e menos conflitante.

É fundamental ficar atento aos próprios sentidos, afinal, a partir deles vêm todas as informações sobre o mundo (sobre si mesmo, sobre os outros e sobre as diversas situações).

Os sentidos são filtrados e modificados pelas avaliações, de modo que quanto mais ampla for à autoconsciência, maior será a capacidade de considerar esse processo de filtragem e perceber as diferença entre informação sensoriais e avaliações.

Segundo WEISINGER (2001, p.23):

“Aprendendo a prestar atenção em seus sentidos você será capaz de examinar, esclarecer e alterar suas avaliações sempre que necessário”.

Também é importante entrar em contato com seus próprios sentimentos, pois eles são as reações emocionais espontâneas que representam as interpretações e expectativas.

Muitas vezes, é preferível ignorar os sentimentos negativos como raiva, tristeza e ressentimento, pois, agindo dessa forma, está-se deixando de usar as emoções de maneira inteligente, porque só se consegue evitar essa sensação negativa por algum tempo.

Reconhecendo esses sentimentos temos a oportunidade de controlá-los produtivamente.

2.6 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO FERRAMENTA NECESSÁRIA PARA RELAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Portanto é de fundamental importância que o profissional secretário preste atenção nos próprios atos. É preciso ter cuidado com o comportamento e tomar consciência das atitudes inconscientes (o modo de falar, a linguagem corporal, o comportamento não verbal), pois essas atitudes podem ser percebidas pelos outros e utilizadas como interpretações de conduta.

Ampliar a autoconsciência exige prática e é um processo no qual a pessoa aprende a distanciar-se e a observar-se em ação, para, a partir dessa observação, avaliar o rumo que está tomando. Então ter controle emocional significa conseguir compreender uma situação e fazer uso dessa compreensão para modificar condições em seu benefício, ou seja, de maneira produtiva.

É de fundamental importância que o secretário executivo aprenda a utilizar a inteligência emocional para criar laços de empatia e para colocar em prática algumas habilidades necessárias para o desempenho de um bom trabalho, além de expressar-se com assertividade nos relacionamentos.

Conforme GOLEMAN (2007, p.20):

A Inteligência Emocional pode ser em grande parte, aprendida e continuar a se desenvolver no transcorrer da vida, com as experiências que acumulamos. Nossa competência em relação à Inteligência Emocional cresce continuamente.

É necessário observar, ter paciência para escutar e responder no momento certo, procurando lidar com tranquilidade com as questões relacionais, promovendo, assim, um ambiente no qual o trabalho seja desempenhado com qualidade, de forma natural e colaborativa.

O modo como estas novas conquistas de carreira podem ser alcançadas é através do desenvolvimento das competências da Inteligência Emocional, assim, ganhando mais credibilidade em sua forma de atuar e melhorando significativamente suas relações interpessoais, que é a base do sucesso da profissão.

[...] uma pessoa competente em seu trabalho deve adquirir conhecimento e desenvolver habilidades variadas para a tomada de decisão, solução de problemas e conflitos e para negociar. Trabalhar

com competência é ter conhecimentos, habilidades e atitudes em lugar do antigo esquema de conhecimento e de destrezas. Desenvolver, administrar, incorporar e manter as competências é a maneira pela qual os profissionais conseguirão manter as vantagens competitivas, garantindo a sobrevivência das organizações. (IRIGON 1996 apud CARLETTO; FRANCISCO; KOVALESKI, 2005)

O uso das competências e habilidades da Inteligência Emocional, aliando conhecimentos técnicos adquiridos para o exercício da profissão, constituem as competências necessárias para que o secretário executivo adquira credibilidade, mostre-se ressonante com suas idéias e às novas visões das organizações, conforme seu grau de conhecimento teórico-prático e o envolvimento sob o enfoque das relações interpessoais e suas implicações.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente, as empresas de sucesso já perceberam a importância de ter, em seus quadros, profissionais com habilidades comportamentais que vão além das competências técnicas. Sabem que treinar um jovem profissional em conhecimentos técnicos é tarefa relativamente simples, bastando muitas vezes alguns cursos de aperfeiçoamento ou uma 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 por parte dos clientes. Estes demonstram ter baixa Inteligência Emocional, refletida em sua incapacidade de trabalhar em equipe, dificuldade de comunicação, mau humor freqüente, entre outras limitações comportamentais.

A vida de todo profissional é recheada de momentos difíceis, desafios, pressões de todos os lados. O sucesso é o troféu a ser conquistado, e para trilhar o caminho que nos leva ao sucesso, precisamos estar sempre motivados. Mas como nos manter motivados, pessoal e profissionalmente, a despeito de todos os contratempos, dificuldades e pressões de nossa 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.
- Em segundo lugar é preciso desenvolver a capacidade de motivar a si próprio, mesmo diante de dificuldades e obstáculos profissionais, pois o profissional para ter sucesso precisará assumir riscos e enfrentar dificuldades para superar as etapas necessárias ao desenvolvimento de seu empreendimento.

- Em geral as empresas vivem situações de conflitos causados pela própria dinâmica da organização. 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 dos conflitos.

Como os felinos que têm grande capacidade de planejar suas ações, focar e perseguir objetivos, o profissional moderno precisa desenvolver esta habilidade. 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 profissional e realizar o planejamento necessário para alcançá-los.

Estas competências apresentadas 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 competências essenciais, além da sua formação técnica, como condição para obterem sucesso profissional.

4. REFERÊNCIAS

BOYATZIS, Richard, MCKEE, Anne. **O poder da liderança emocional: Liderança vibrante com empatia, esperança e compaixão.** Rio de Janeiro, Editora Campus, 2006

CARUSO, David, SALOVEY, Peter. **Liderança com inteligência emocional - Liderando e administrando com competência e eficácia.** São Paulo, Editora M. Books do Brasil, 2007.

CAVALCANTI, Vera Lucia, CARPILOVSKY, Marcelo, LUND, Myrian, LAGO, Regina Arezynska. **Liderança e motivação.** Editora FGV, 2005.

GARDNER, Howard. **Inteligências múltiplas: A teoria na prática.** São Paulo, Editora Artmed, 1993.

GEORGE, Bill. **O líder do século 21 e o verdadeiro norte.** 64 ed. São Paulo, Revista HSM Management, set/out. 2007, p.38-125.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: Por que ela pode ser mais importante que o QI.** Rio de Janeiro, Editora Objetiva, 2007.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional.** Rio de Janeiro, Editora Objetiva, 2001.

MEDEIROS, João, HERNANDES, Sônia. **Manual da secretária.** 8 ed. São Paulo, Editora Atlas, 2003.

RYBACK, David. **Emoção no local de trabalho.** São Paulo, Editora Cultrix, 1998.

WEISINGER, H. **Inteligência emocional no trabalho.** Rio de Janeiro, Editora Objetiva, 2001.

Fonte: PORTAL EDUCAÇÃO - Cursos Online : Mais de 1000 cursos online com certificado

<http://www.portaleducacao.com.br/administracao/artigos/48287/a-importancia-da-inteligencia-emocional-na-lideranca#ixzz2kLTGTOVy>