

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza

ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira

Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A IMPORTÂNCIA DE HABILIDADES EMOCIONAIS NOS RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS

Bruna Moreira Marcondes¹

Orientadora: Profa. Kalyne Rodrigues Villela Neves

Resumo: O profissional de secretariado se caracteriza como um profissional cheio de criatividade e inovação, não apenas dentro de suas obrigações, mas também na evolução da sua área em si e existe uma ferramenta primordial para a evolução deste profissional, a inteligência emocional (IE) que é um tema que tem sido muito abordado nos momentos atuais. O objetivo desde artigo é justamente fazer com que esse tema seja cada vez mais ouvido e executado, abordando o desenvolvimento das habilidades emocionais da IE e fazendo com que haja melhoria nos relacionamentos interpessoais dentro dos ambientes organizacionais. Todos os dias, o ser humano vivencia muitas emoções que são desencadeadas por acontecimentos, pensamentos e sentimentos e a Inteligência Emocional contribui com a compreensão das nossas emoções, com a comunicação e com a empatia. Em situações de conflito, torna-se cada vez mais difícil manter a calma, o certo seria parar para pensar e não agir no impulso, e sim de uma forma pensada, evitando o arrependimento no futuro. O desenvolvimento de habilidades emocionais irá contribuir não só agora no secretariado, como também ajuda os futuros profissionais da área, e para isso acontecer, temos que dar voz a este assunto que irá revolucionar a comunicação e a relação interpessoal no ambiente organizacional de uma secretaria.

Palavras-chave: Relacionamento Interpessoal. Secretariado. Inteligência Emocional.

¹ Aluna do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- bruna.marcondes@etec.sp.gov.br

1. INTRODUÇÃO

A profissão de secretária e secretário é a terceira que mais cresce no mundo de acordo com a Organização das Nações Unidas – ONU (2020), isso faz com que seja refletido o quão necessário é absorver estes profissionais na área de trabalho, tendo em mente que eles são essenciais para o mundo dos negócios. Os profissionais desta área têm visivelmente transformado o seu perfil, trazendo para o seu dia a dia novas habilidades, ligadas principalmente a aspectos comportamentais e cognitivos.

O bom relacionamento interpessoal é uma das características mais importantes para o profissional de secretariado. Tendo em vista que dentro da área secretarial não se lida apenas com um chefe, mas também atende a mais de um departamento ou executivo e mantêm comunicação com clientes externos, além de articular com outras áreas da empresa, conseqüentemente tendo que lidar com variadas situações, seria de grande importância o desenvolvimento do equilíbrio emocional para o profissional, sabendo controlar-se, se motivar e saber motivar a sua equipe, assim desenvolvendo a habilidade de ser um bom mediador de conflitos interpessoais dentro da empresa.

O Controle emocional se tornou um fator de alta relevância para lidar com as pressões profissionais na atualidade e para poder atuar de maneira assertiva na gestão de conflitos presentes no ambiente organizacional das empresas. Os atuais secretários já utilizam da Inteligência Emocional (IE) diariamente em atividades das mais simples até as mais complexas, pois, para agir em qualquer situação no ambiente de trabalho, este mesmo profissional precisa estar apto a desenvolver esta tarefa com precisão.

Segundo Goleman (1995, p.18), “Enquanto a Inteligência Emocional determina nosso potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins, nossa competência emocional mostra o quanto desse potencial dominamos, de maneira que ele se traduza em capacidades profissionais”. Com base o que foi dito podemos compreender que quando temos o entendimento do que é a emoção, para saber lidar com isto no dia a dia, estamos prontos para começar a compreender a inteligência emocional como uma habilidade de nos qualificar e nos tornarmos profissionais ainda mais capacitados.

Neste contexto o trabalho tem como objetivo abordar a Inteligência Emocional e como ela pode ser utilizada como uma ferramenta na área de trabalho da secretaria. Uma ferramenta que mais do que nunca continua sendo uma competência importante não apenas para manter uma boa relação interpessoal na empresa, mas também para gerir o stress pessoal, mantendo um estado positivo e melhor rendimento no trabalho.

As pesquisas utilizadas para o desenvolvimento deste estudo, têm o propósito de analisar situações que se fazem necessária a abordagem do tema, de entender como anda este quesito diante aos profissionais da área e de desenvolver estratégias que colaborem com o desenvolvimento do controle emocional diante as situações corporativas. Tudo com a finalidade de que o estudo acrescente positivamente para a evolução do profissional da área secretarial e fazendo com que estejam prevenidos de se envolver em um stress que pode se tornar prejudicial.

A resiliência é importante, mas não resolve as crises e conflitos geradas pelas dificuldades que possam surgir nos relacionamentos interpessoais. Desenvolver habilidades emocionais ainda continua sendo um ponto mega importante na carreira do profissional de secretariado. Não seria ideal desenvolver um estado positivo que pode afetar positivamente o seu dia a dia profissional bem como para as pessoas com as quais você se relaciona?

2. REFERENCIAL TEÓRICO

De maneira inicial, a presente pesquisa, tem como objetivo esclarecer os conceitos iniciais acerca da temática. Pensando nisso, esse capítulo foi separado em algumas seções para o esclarecimento, análise e discussão sobre o assunto, o trabalho se inicia com um breve comentário sobre a metodologia utilizada para o desenvolvimento deste estudo e logo após é abordado brevemente a evolução do profissional de secretariado, assim traçando o perfil do secretário, mostrando quais características as empresas buscam nesse profissional. Além disso, será descrito o conceito de IE, suas características e qual sua aplicação na área secretarial, fazendo uma breve explicação sobre o desenvolvimento de habilidades e competências. Para finalizar será levantado os dados obtidos e suas discussões.

2.1 Metodologia

O presente estudo é constituído por uma pesquisa estratégica e é motivado pela relevância do assunto proposto, ressaltando, dessa forma, a importância do conhecimento emocional, do autocontrole e da motivação dentro do ambiente organizacional, trazendo a reflexão sobre como ter a Inteligência Emocional como ferramenta é importante para os profissionais de secretariado.

Sendo um trabalho com objetivos exploratórios, uma vez que, segundo Gil (2019) têm o propósito de proporcionar maior familiaridade com o problema, com vista a torná-lo mais explícito, sendo uma pesquisa mais comum em levantamentos bibliográficos, mas, utilizada também em pesquisas científicas por elas sempre passarem por uma etapa exploratória, visto que o pesquisador busca se familiarizar com a temática que ele pretende estudar.

A pesquisa leva uma abordagem mista (quali-quantitativa) e é aplicada com procedimentos de pesquisa bibliográfica e documental através de livros e artigos, sendo utilizado também o levantamento de uma pesquisa de campo, desenvolvida na plataforma Forms com o objetivo de compreender como o profissional de secretariado se relacionam com a questão das habilidades emocionais e como lidam com o relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. Encerrando o trabalho técnico, a pesquisa passará para o tratamento dos dados. Os dados serão analisados através de análise de conteúdo, que criarão indicativos para se discutir e interpretar os resultados.

2.2 A Evolução do profissional de secretariado

A profissão de Secretariado tem evoluído no decorrer da história. Das décadas de 1946 a 1964 a profissional desta área costumava ser contratada por empresas que tinham a preferência em mulheres para um atendimento mais “bajulador”, com funções de atender ligações, servir café, organizar papeis, datilografar e etc. A chefia nessa época costumava se caracterizar pelo gênero masculino, de pele clara e de certo nível sociocultural e sendo alguém de grande conhecimento dentro da empresa.

De acordo Medeiros e Hernandes no livro manual da secretária (1999), as profissionais de secretariado, na década de 1950, sem ter um representante profissional, acabou utilizando o modelo que já conhecia dentro do ambiente familiar, portando para a empresa características de submissão, falta de criatividade e decisão e nos anos 60, a profissional de Secretariado se tornou para o chefe algo como objeto decorativo, servindo como um símbolo de status, chamada por eles de braço direito, que significava que organizavam a vida dele para que pudesse se projetar e crescer na carreira.

De acordo os autores Medeiros e Hernandes (1999), apenas em 1990 a profissional de Secretariado cortou seu vínculo com o executivo e se tornou empreendedora, sendo capaz de produzir resultados e colaborar com o crescimento da sua área de atuação e nesta mesma época começou então a surgir o interesse de homens pela profissão, devido ao seu desenvolvimento. Em 1997, foi quando a ONU reconheceu a profissão como uma das que mais crescem no mundo.

Atualmente, convivemos com uma geração cujo a mentalidade e atitude está se tornando um novo conceito da carreira, o profissional de secretariado passou a ser visto como um funcionário importante dentro das empresas, desenvolvendo muitas habilidades, assim criando um perfil diferenciado e valorizado no mercado atual.

2.2.2 O perfil do profissional de secretariado

Da mesma maneira que existe a evolução da área secretarial em si, existe também a evolução do perfil deste profissional ao decorrer dos anos, que foi se moldando de acordo com as mudanças da sua história. Assim como mencionam Medeiros & Hernandes (2010, p. 359)

A secretaria convencional de gestos leves, fala mansa, sempre às voltas com a datilografia, atendendo telefone anotando recados, cuidando da agenda do chefe, está em processo de extinção. Em seu lugar surge a profissional, a secretaria moderna que digita em micro, que domina a linguagem da informática, que acompanha os acontecimentos da empresa onde trabalha, que analisa as cotações da bolsa, que opina sobre as oscilações do mercado e sugere operações em títulos bancários, uma vez que está em sintonia com o mundo dos negócios, com as atividades dos executivos.

Podemos reparar que hoje a secretaria não é apenas a pessoa encarregada de digitações e de atender telefonemas. Ela, muitas vezes, é a profissional que faz a ponte entre aqueles que tomam as decisões e aqueles que vão executar tais decisões. Se tornou também uma profissional multifuncional, assessorando o executivo e fazendo com que ele tenha uma performance eficaz. Porém as secretarias hoje não trabalham apenas para um determinado executivo, e sim para a empresa, estando ligadas aos negócios da empresa em geral.

Em vista das frequentes mudanças que ocorrem no mundo dos negócios, o mercado de trabalho acaba exigindo cada vez mais um novo perfil do profissional de secretariado. Medeiros e Hernandez (2010) afirmam também que:

Em geral, as empresas esperam de suas secretárias: consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para bem desempenharem tarefas, [...] que saibam resolver conflitos entre colegas de trabalho e que sejam capazes de trabalhar em grupo.

A evolução do perfil dos profissionais de secretariado, trouxe a eles uma nova postura, pois dominam mais de um idioma, possuem habilidades de comunicação e de relacionamentos interpessoais, discrição, postura ética, capacidade empreendedora, habilidade para trabalhar em equipe e a capacidade de acompanhar a evolução do mercado empresarial. Justamente por apresentarem tais características estes profissionais estão vulneráveis a descontroles emocionais, e por este motivo, foram iniciadas discussões sobre a Inteligência Emocional (IE) na área secretarial.

2.2.3 Inteligência Emocional (IE)

O conceito de Inteligência Emocional surgiu no âmbito acadêmico, em 1990, formalizado pelos pesquisadores Peter Salovey e John que introduziram o termo na literatura científica por meio de dois artigos, porém, em 1995, o psicólogo e redator científico Goleman concebe uma perspectiva mais ampla da IE, ao publicar o seu livro “Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente.”, acrescentando às habilidades cognitivas, vários atributos da personalidade. Para Goleman, Byatzis e Mckee (2002), as emoções desempenham um papel importante tanto no dia a dia, como em casa, no campo profissional e em diversas áreas que o ser humano lida com suas emoções e com a do outro.

Goleman (1995, p. 73) menciona também em seu livro alguns componentes da Inteligência Emocional.

“Salovey, com seu colega John Mayer, propôs uma definição elaborada de inteligência emocional, expandindo essas aptidões em cinco domínios principais:

1. Conhecer as próprias emoções: Autoconsciência — reconhecer um sentimento quando ele ocorre — é a pedra de toque da inteligência emocional...
2. Lidar com emoções: Lidar com os sentimentos para que sejam apropriados é uma aptidão que se desenvolve na autoconsciência...
3. Motivar-se: [...], pôr as emoções a serviço de uma meta é essencial para centrar a atenção, para a automotivação e o controle, e para a criatividade. O autocontrole emocional — saber adiar a satisfação e conter a impulsividade — está por trás de qualquer tipo de realização...
4. Reconhecer emoções nos outros. A empatia, outra capacidade que se desenvolve na autoconsciência emocional, é a “aptidão pessoal” fundamental...
5. Lidar com relacionamentos. A arte de se relacionar é, em grande parte, a aptidão de lidar com as emoções dos outros...”
(GOLEMAN, 1995)

No mesmo livro, o autor afirma que um indivíduo não necessita ter um quociente de inteligência (QI), muito elevado para obter sucesso nos ramos de sua vida, mas que é de grande importância o desenvolvimento de seu quociente emocional (QE), que seria a capacidade de identificar e gerenciar as próprias emoções, assim como receber com empatia as emoções dos outros. Diante disto, para a pessoa se desenvolver neste âmbito ela deve aprender a reconhecer suas emoções, buscando a habilidade de administrá-las.

Para mostrar que o QE é um elemento mais importante do que o QI, em relação ao âmbito de trabalho, Goleman (1998, p. 30) menciona em seu outro livro “Trabalhando com a Inteligência Emocional”, um levantamento que foi feito nos Estados Unidos que questiona o que os empregados acham mais importante para admitir uma pessoa que acabou de se formar em suas organizações.

“[...] ficou evidenciado que atualmente as habilitações técnicas específicas são menos importantes do que a capacidade implícita de aprender no trabalho. Abaixo desse item, os empregadores relacionaram:

- Capacidade de ouvir e de comunicação oral
- Adaptabilidade e respostas criativas e obstáculos
- Gerenciamento de si mesmo, confiança, motivação para trabalhar rumo a metas, vontade de desenvolver uma carreira própria e orgulho de suas realizações

- Eficácia em termos interpessoais e de grupo, cooperatividade e capacidade de trabalho em equipe, aptidão para negociar em situações de desacordo
- Eficácia na organização, vontade de dar sua contribuição nas atividades e apresentar potencial de liderança”

Assim, podemos perceber a importância do QE sobre o QI, já que vemos que pode ser identificadas várias habilidades relacionadas ao QE.

A inteligência emocional é a capacidade de reconhecer as próprias limitações e sentimentos, ao ter este reconhecimento é possível que o indivíduo consiga gerir e transformar suas emoções em benefício próprio e de todos a sua volta. O desenvolvimento da autoavaliação permite uma interação equilibrada em momentos estressantes, assim conquistando no ambiente organizacional a confiança e apoio de seus líderes.

Dentro do contexto organizacional entra os relacionamentos interpessoais, e segundo Goleman, o que determina a eficácia nos relacionamentos interpessoais é a habilidade de estabelecer uma sincronia entre as partes. A empatia é o pilar principal da inteligência emocional, em todas as áreas da vida. Ainda no livro “Trabalhando com a Inteligência Emocional” (1998, p. 53), Goleman cita que a empatia representa a aptidão fundamental para todas as competências sociais relevantes para o trabalho. E mostra que elas abrangem:

- **Compreender os outros:** Perceber sentimentos e perspectivas dos outros e ter um interesse ativo por suas preocupações
- **Orientação para servir:** Antever, reconhecer e satisfazer as necessidades dos clientes
- **Desenvolver os outros:** Presentir as necessidades de desenvolvimento dos outros e melhorar sua habilitação
- **Alavancamento da diversidade:** Cultivar as Oportunidades através de diferentes tipos de pessoas
- **Percepção política:** Identificar as correntes políticas e sociais numa organização.

Diante do exposto, a empatia, o desenvolvimento da consciência emocional e das habilidades da IE são fundamentais para a postura de um profissional em algumas situações.

2.2.4 A inteligência emocional na área secretarial

Como já mencionado o profissional de secretariado lida com uma grande variedade de personalidades e relacionar-se com muitas pessoas também traz um desafio de encontrar indivíduos com os mais diversos tipos de temperamentos e preferências. Dentre esses podemos citar as pessoas que são chamadas de “difíceis”, das características dessas pessoas pode se dizer que talvez sejam centralizadoras, indisciplinadas, agressivas e sempre acham que estão com razão, existem ainda as pessoas dissimuladas, negativas e outras. Um exemplo simples pode ser alguém que faça um pedido de forma rude, ou alguém que é mal-educado no telefone, já um caso mais complexo pode ser um chefe autoritário.

Lidar todos os dias com alguém difícil gera um desconforto, que automaticamente abala psicologicamente o profissional que atende alguém com este perfil, interfere na comunicação e no bom andamento do seu trabalho e conseqüentemente afeta seu rendimento e sua saúde. Imagine o profissional que entra no ramo de secretariado e ainda não desenvolveu controle emocional, se ele estivesse preparado, que tipo de stress ele poderia evitar?

“[...] os profissionais de secretariado atuam como agentes catalisadores e facilitadores dos processos de comunicação, uma vez que sua atuação exige maturidade emocional...” (MARTINS & GENGHINI, 2013, p. 246), o trecho acima foi retirado do livro “Excelência no Secretariado” (2013), com ele podemos observar que alguns profissionais já tem a consciência de que quem atua na área se torna muito exposto a situações que geram um descontrole emocional, o desenvolvimento de habilidades da IE faz com que estejam preparados para lidar com tais situações.

Em 2020, uma pesquisa do grupo de recrutamento “PageGroup” mostrou que a IE era uma das habilidades mais desejadas no Brasil (42,9%) e na América Latina (33,8%). Em um outro levantamento realizado por Harvard demonstrou que profissionais com um alto quociente emocional têm menores níveis de stress no ambiente de trabalho. Diante do exposto, pode se perceber como o cuidado com o

nosso emocional também é um tópico extremamente importante para o nosso crescimento profissional.

Ao decorrer da história da evolução do secretariado, os profissionais desta área saíram do papel de apenas obedecer a ordens e passaram então a fazer parte das decisões da chefia se tornando um dos maiores agentes de comunicação de uma empresa, facilitando a comunicação e as decisões a serem tomadas entre colaboradores e a chefia.

Em meio às mudanças causadas pela globalização, a comunicação se tornou um fator básico para o sucesso das organizações, neste contexto a Secretária é a ponte de comunicação entre todos os níveis da empresa, exerce papel fundamental dentro da comunicação interna e externa, pois além de assessorar, coordena informações, administra relacionamentos e conflitos, trabalha para a organização e não somente para o executivo (BIANCHI, 2011, p.104).

A inteligência Emocional é uma competência essencial para o papel de agente facilitador do profissional de Secretariado. O atuante desta área, com suas funções, procura ir atrás do melhor modo de desenvolver suas atividades, sendo na gestão de pessoas, na organização, no controle de documentos, assessorias e suas demais atividades. Ele necessita manter, no seu dia a dia, tanto pessoal como profissional, a Inteligência Emocional, para que tudo possa dar certo e correr bem na empresa na qual desempenha suas atividades. A IE aplicada no ambiente organizacional secretarial possibilita o controle das emoções do profissional, proporcionando relações positivas, trazendo como resultado a soluções de problemas, tomada de decisões certeiras, execução de tarefas com maior eficiência e faz com que as relações sejam mais positivas e produtivas.

O desenvolvimento secretarial foi gradativo a cada transformação da área que se mostra atenta à importância da adequação e superação das expectativas nas relações de trabalho, ao se colocar enquanto um profissional proativo, criativo, a desenvolve as habilidades técnicas e científicas de forma contínua. (SILVA E SANTOS (2017), pag. 186).

Como podemos ver nesta citação, o profissional de secretariado a cada dia conquista um espaço maior, quebrando as barreiras entre os achismos que existem diante a esta área, desempenhando muitas atribuições com muita eficácia e se mostrando capaz. É essencial que ele desenvolva não só o seu QI, mas também sua

inteligência emocional, através do autoconhecimento, da administração de suas emoções, da automotivação, da empatia e do relacionamento interpessoal, habilidades que são muito úteis e importantes, principalmente, no ambiente de trabalho.

2.2.5 Relacionamento humano interpessoal

O relacionamento interpessoal é basicamente a interação entre pessoas, a união de vários indivíduos, nesse caso sendo dentro do ambiente corporativo, é comum que essa relação se desenvolva entre profissionais que trabalhem em uma mesma organização.

“As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos” (CHIAVENATO, 2010, p. 115). Chiavenato afirma que o relacionamento interpessoal é um conjunto de administração participativa, que exibi o comportamento humano em seu trabalho em equipe, confiança e participação das pessoas.

Dentro de uma empresa, uma das qualidades mais desejáveis da secretária é sua capacidade de se relacionar bem com todos os colaboradores da organização em que trabalha. Resumindo, se torna necessário proporcionar boas relações neste ambiente.

Medeiros e Hernandes (2010, p. 6) afirmam que um bom relacionamento com o chefe é indispensável para o seu bom desempenho profissional, o primeiro passo para isso seria entender que o profissional é uma pessoa, é um indivíduo. E não é apenas com o chefe, também devem trabalhar harmoniosamente com os colegas e procurar não fazer distinção de qualquer espécie.

Embora a secretaria executiva não seja profissionalmente um Relações Públicas, é preciso que se tenha em conta que, pela natureza de sua profissão, muitas vezes lhe são atribuídos encargos com as funções de técnico. Nas pequenas organizações, onde não comporta um Relações Públicas, essa tarefa cabe a secretária. (MOTTA, 1973, p.49)

O profissional de secretariado muitas vezes acaba tendo que desempenhar algumas vezes funções de relações públicas, funções que compreendem a

comunicação com o público e que tem o objetivo de influenciar positivamente. Em suma, para que essas funções sejam elaboradas com eficiência, além de se praticar a ética profissional e empatia, o desenvolvimento de algumas habilidades emocionais é indispensável.

A inteligência emocional é uma competência valiosa para conduzir as relações interpessoais, ter uma comunicação efetiva e gerenciar conflitos.

Ela se sustenta em quatro pilares:

1. **Reconhecer as emoções:** identificar sentimentos a partir de falas, expressões, gestos e outras formas de linguagem verbal e não verbal
2. **Usar as emoções:** usar diferentes emoções para se comunicar de forma clara e precisa
3. **Entender as emoções:** compreender variações emocionais em suas diversas nuances
4. **Gerenciar as emoções:** administrar emoções e sentimentos próprios e alheios, mantendo o controle da situação e direcionando as conversas para seus objetivos. (CAMPOS, 2021)

2.2.6 O desenvolvimento das habilidades emocionais

Quando vamos a internet pesquisar o significado de habilidades, costumamos receber como resposta que as habilidades são características de uma pessoa hábil, ou em outras palavras, são aptidões. Seria quando alguém é capaz de realizar uma tarefa bem-feita. Diferentemente das habilidades cognitivas, temos também as habilidades emocionais que se referem às emoções, ao autoconhecimento e a relação interpessoal, as mesmas que compõem o conceito de inteligência emocional.

Dominar as emoções no ambiente de trabalho é algo fundamental para conquistar o sucesso nos relacionamentos interpessoais, e ter uma boa comunicação interpessoal é fundamental sobre o olhar e as necessidades de algumas organizações. Algumas habilidades têm sido requisitadas pelas empresas, fazendo com que profissionais se destaquem no mercado de trabalho. Dentre estas atividades temos a empatia, a assertividade, resiliência, efetividade e outras.

“A empatia é alimentada pelo autoconhecimento; quanto mais consciente estivermos acerca de nossas próprias emoções, mais facilmente poderemos entender o sentimento alheio” (GOLEMAN, 1995)

A empatia no trabalho além de ser positiva, ajuda no desenvolvimento de habilidades entre os profissionais. Um profissional que sabe ouvir e compreender o outro é capaz de ajudar na melhoria dos colaboradores e aprimora o engajamento de toda a equipe, fazendo com que cresçam juntos.

“Ser assertivo é estar disposto a expressar honestamente pensamentos, sentimentos e desejos de um modo que leve em consideração os direitos das outras pessoas.

É uma ideia baseada na igualdade, ou seja, os interesses e direitos de outras pessoas podem ser importantes, mas os seus são tão importantes quanto os delas.” (LOUREIRO, Andréia)

Para o profissional de secretariado ter habilidades assertivas é fundamental para momentos de estresse e pressão no seu dia a dia. A assertividade tem como características objetividade, transparência, a capacidade de saber ouvir a opinião do outro e atitudes respeitadas. Assim quem utilizar da assertividade pode conquistar credibilidade e confiança das outras pessoas.

“A resiliência se constitui numa habilidade necessária para o exercício e desenvolvimento profissional, tornando-se um fator de diferenciação para que os profissionais entendam a necessidade de sair de situações adversas, buscando alternativas de modo flexível e criativo” (MARTINS & GENGHIN, 2013, p.245)

O secretário ou secretária em sua área de atuação lida com diversos conflitos no dia a dia de trabalho, a resiliência então entra neste ponto como a habilidade de lidar positivamente com pressão, conflitos, incertezas, crises, feedbacks negativos e competitividade. Mesmo diante de situações difíceis, a pessoa resiliente no trabalho se mantém produtiva e focada em suas demandas.

A efetividade e a eficácia andam ligadas, a eficiência se trata de usar os meios de forma correta para fazer algo. Já a efetividade vai além de fazer o correto, é estar de olho nos resultados e criar caminhos novos para realizar sua atividade e alcançar seu objetivo. Portanto a efetividade utilizada no ambiente organizacional faz com que o profissional reduza custos operacionais e mesmo assim garanta que o resultado seja o melhor possível.

As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas [...] as que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento. (GOLEMAN, 2011, p. 65).

Além das habilidades mencionadas é importante saber observar e controlar seus comportamentos e reações, aprender a priorizar urgências, trabalhar as energias negativas e ser pragmático.

O desenvolvimento de habilidades emocionais é fundamental para o mercado de trabalho, ainda mais na área secretarial, os profissionais desta área estão sempre vulneráveis a diversas situações, com o desenvolvimento de habilidades da IE o profissional consegue gerenciar suas emoções, entender os sentimentos dos colegas, cria autoconfiança para passar por desafios, se organiza melhor e o mais importante é que conseguem ter decisões mais assertivas e coerentes com seus sentimentos e limitações.

2.3 Dados Obtidos

O tratamento e a análise destes dados foram realizados por meio de uma percepção acerca do referencial teórico e das respostas que foram obtidas através do questionário de pesquisa, mantendo o foco principal sobre a temática a qual está sendo abordada neste trabalho, buscando assim, uma ligação entre os objetivos propostos nesta pesquisa com sua problemática.

Os resultados que foram encontrados no estudo têm a finalidade de perceber se os profissionais estão executando a Inteligência Emocional dentro de suas tarefas e organizações e descobrir como anda o relacionamento interpessoal dentro do ambiente organizacional.

2.3.1 Resultados e discussões

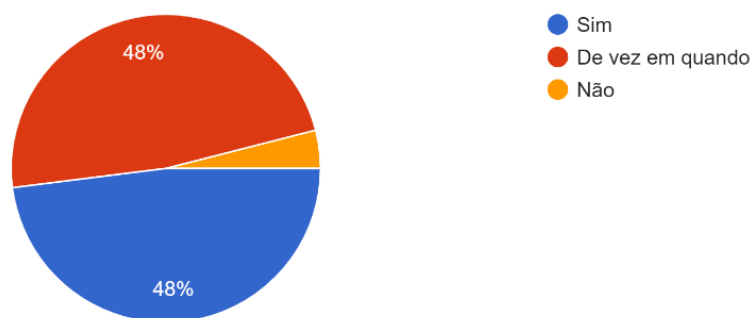
As primeiras questões analisadas tinham como objetivo verificar o perfil de cada profissional. Deste modo, diante das respostas obtidas, entende-se que grande parte dos profissionais que responderam esta pesquisa atuam na área secretarial e os que não atuam não deixam de estar na área administrativa. Em relação a faixa etária de idade, analisou-se que 33,3% têm de 35 a 45 anos, enquanto 29,2% têm de 18 a 25, 12,5% têm +45 anos e apenas 8,5% esta entres os 25-35, houve também estudantes da área que responderam à pesquisa e entre eles 16,7% com 18 anos ou menos.

O Gráfico 1 exibe se o participante sabe reconhecer suas emoções no momento que elas ocorrem, diante das respostas obtidas, foi possível realizar uma análise pertinente.

Gráfico 1 – Você consegue identificar suas emoções no momento em que elas ocorrem?

Você consegue identificar suas emoções no momento em que elas ocorrem?

25 respostas



Fonte: Do próprio autor, 2022.

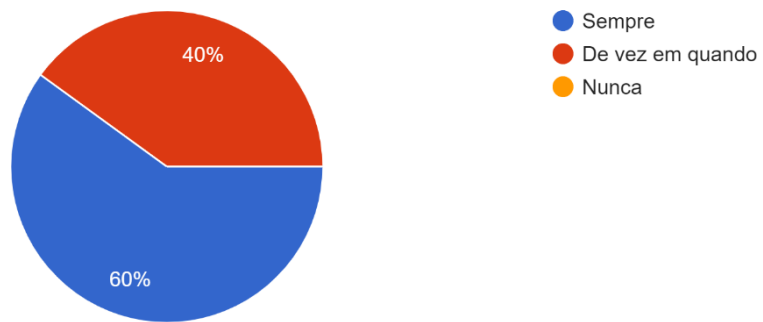
Percebemos que 45,8% dos entrevistados se acham capazes de reconhecer suas emoções, enquanto 50% acham o mesmo, só que existindo uma dificuldade maior.

Nenhuma emoção existe por um acaso, ao contrário, todas elas têm uma função, mas saber reconhecê-las é fundamental para aprender a controlá-las, emoções sem se ter administração pode ser um grande fator para o caos do relacionamento interpessoal no ambiente organizacional, fazendo mal não somente a sua vida profissional como também pessoal. Goleman (1995), diz que “lidar com emoções – é ter autocontrole, ou seja, habilidade para confortar-se e usar as nossas emoções para favorecer uma rotina harmoniosa em qualquer ambiente”.

A seguir, no Gráfico 2, é possível analisar com que frequência os profissionais utilizam da empatia em seu dia a dia.

Gráfico 2 - Você se coloca no lugar do outro nas situações do dia a dia com que frequência?

Você se coloca no lugar do outro nas situações do dia a dia com que frequência?
25 respostas



Fonte: Do próprio autor, 2022.

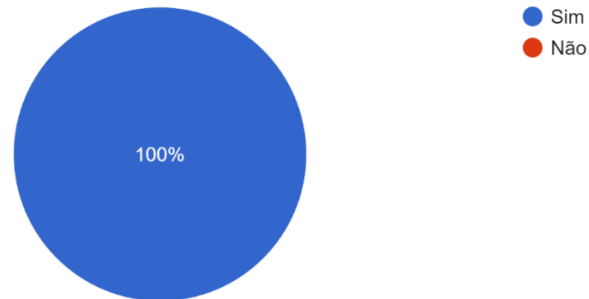
A inteligência emocional é a capacidade que temos de reconhecer as nossas próprias emoções. A empatia é a capacidade de nos colocarmos na posição de outra pessoa. A relação entre ambas é a de equilíbrio. E Podemos observar que apenas 62,5% utilizam frequentemente esta ação no seu dia a dia. Devemos utilizar a inteligência emocional para compreendermos qual é o momento certo, de ser empático. Podemos compreender que a empatia precisa da inteligência emocional para existir. A empatia no trabalho além de positiva, auxilia no desenvolvimento de habilidades entre os profissionais. Um profissional que sabe ouvir e compreender o outro é capaz de contribuir positivamente na atuação de todos os colaboradores, desenvolvendo toda a equipe de maneira que todos evoluam juntos.

No Gráfico 3 os participantes tiveram a oportunidade de falar sobre a habilidade de ser ou não um bom ouvinte.

Gráfico 3 – Você é um bom ouvinte?

Você é um bom ouvinte?

25 respostas



Fonte: Do próprio autor, 2022.

Ser um bom ouvinte é um dos fatores essenciais para o desenvolvimento da IE e da empatia, você pode estar se perguntando o porquê de ser tão importante, a partir do momento em que ouvimos com atenção e não simplesmente escutamos, podemos começar a praticar a empatia. Ao parar para ouvir o outro podemos ter uma nova, e até mesmo melhor, concepção do mundo, e não só porque passamos a ficar mais atentos, mas também porque passamos a observar as pessoas e os acontecimentos de uma maneira mais humana, sendo isso essencial para a relação interpessoal.

No Gráfico 4 os participantes conseguiram expressar como as emoções costumam interferir no seu ambiente de trabalho.

Gráfico 4 – Em seu trabalho você...

Em seu trabalho, você...

25 respostas



Fonte: Do próprio autor, 2022.

“As pessoas são contratadas pelas suas habilidades técnicas, mas são demitidas pelos seus comportamentos”. Esta é uma frase do autor Peter Drucker e podemos supor que nesta frase ele está associando estes comportamentos à dificuldade que existe na administração das emoções.

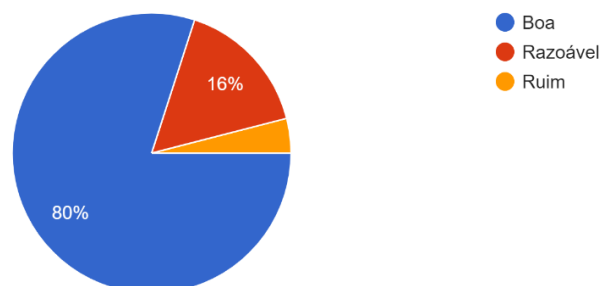
Algumas das razões de ser tão importante reconhecer suas emoções e saber gerenciá-las é de que deixando de fazer isso elas podem começar a interferir em áreas da sua vida. Hoje as organizações não procuram apenas pessoas com habilidades necessárias para o cargo, procuram profissionais que possam ser bons tanto em competências técnicas como em emocionais. Pois em um ambiente organizacional, é importante que os profissionais de Secretariado estejam preparados para lidar com diversas situações, deixar com que aconteça esse tipo de interferência pode prejudicar não só você como profissional, mas também, o próprio trabalho em equipe acaba comprometido, com conflitos entre os colaboradores que podem assumir comportamentos emocionais completamente fora dos padrões esperados.

Os líderes e colaboradores de uma organização colocando em pratica a IE em seu dia a dia, sem deixar com que as emoções interfiram nas empresas pode colaborar com o crescimento de toda equipe.

No Gráfico 5 podemos observar como andam os relacionamentos interpessoais dentro dos ambientes de trabalho.

Gráfico 5 – Como é a relação interpessoal no seu ambiente de trabalho?

Como é a relação interpessoal no seu ambiente organizacional?
25 respostas



Fonte: Do próprio autor, 2022.

O relacionamento interpessoal profissional se refere às interações que acontecem no ambiente de trabalho, como já mencionado, atualmente são tão importantes quanto as relações pessoais, afinal, o ambiente de trabalho é onde mais passamos tempo no nosso dia a dia ultimamente.

De acordo com o gráfico podemos ver que grande parte (80%) diz que está no meio de um ambiente com bom relacionamento interpessoal e isso passa a ser relevante pois trabalhadores que se relacionam bem uns com os outros são mais motivados, assim conseguindo realizar suas tarefas com maior competência.

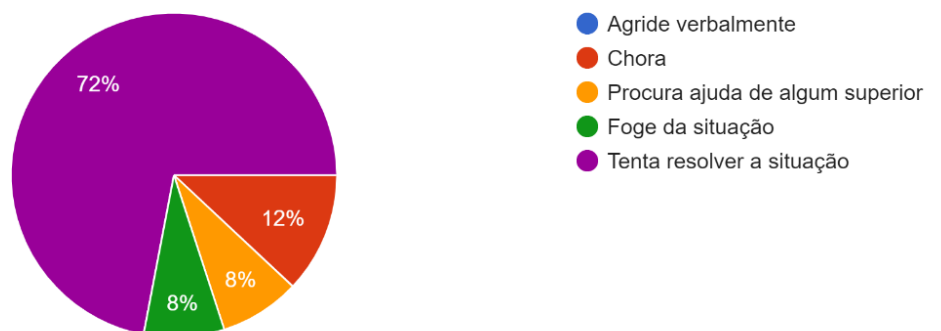
É importante que as organizações tenham estratégias para desenvolver bem as relações interpessoais dos seus colaboradores, para criarem um ambiente de harmonia e respeito, em que todos saibam conviver com a diversidade e com formas diferentes de pensar.

No Gráfico 6, os participantes expressaram o modo que reagem no ambiente de trabalho em situações de conflito.

Gráfico 6 – Em uma situação de conflito, o que você faz?

Em uma situação de conflito, o que você faz?

25 respostas



Fonte: Do próprio autor, 2022.

Neste caso nós podemos observar que a maioria dos profissionais afirmam que em situações de conflito tentam resolver a situação (72%), porém ainda existem os que não conseguem controlar suas emoções e acabam chorando (12%), os que

procuram a ajuda de algum superior (8%) e até mesmo os que fogem da situação (8%).

Observando este contexto, vemos que existem muitas pessoas que acabam agindo na emoção, assim prejudicando o clima na empresa e o desenvolvimento da organização. Diante disso e retornando ao ponto de ser um bom ouvinte, podemos observar que a comunicação é importante em relações interpessoais. Sabendo que essas situações de falhas de comunicação no trabalho ainda acontecem frequentemente e acabam sendo o maior gerador de conflitos, acaba não dependendo apenas do profissional desta área, o executivo deve orientar o profissional de secretariado para que as falhas sejam evitadas, principalmente entre o superior e o secretário.

No gráfico 7 e 8 é questionado aos profissionais se o seu cargo faz com que ele delegue funções a outros, sendo a resposta positiva, o profissional pode expressar se havia facilidade ou não em lidar com outros colaboradores nessa situação.

No gráfico 9 que ainda está ligado ao gráfico 7 e 8, foi suposto ao profissional uma situação de delegação de funções.

Gráfico 7 – Como profissional você delega funções a outros colaboradores? (estagiários, jovem aprendiz...)

Como profissional você delega funções a outros colaboradores ? (estagiários, jovem aprendiz...)
25 respostas

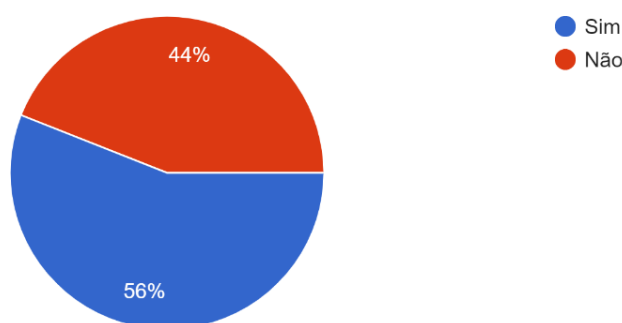
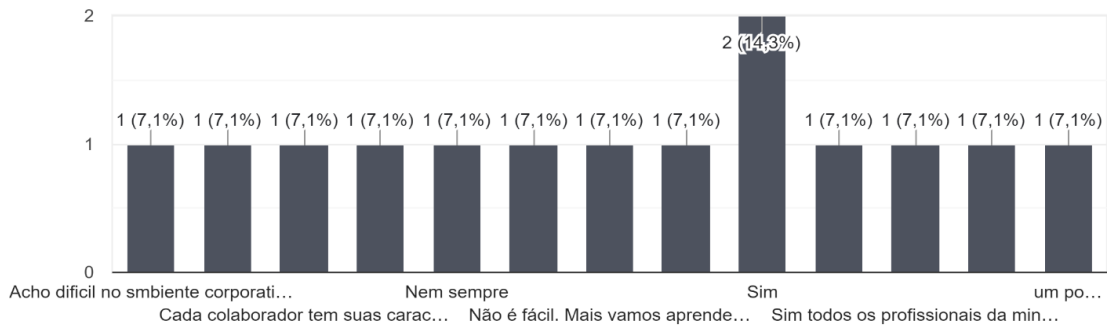


Gráfico 8 – se a resposta acima for sim, você acha fácil lidar com estes colaboradores considerando as diferenças pessoais? (idade, temperamento, personalidade...)

se a resposta acima for sim, você acha fácil lidar com estes colaboradores considerando as diferenças pessoais (idade, temperamento, personalidade...)?
14 respostas



Fonte: Do próprio autor, 2022.

Gráfico 9 – Você foi designado (a) pelo seu superior a realizar reuniões semanais delegando tarefas às demais pessoas do setor. Porém, nem todos os colaboradores do setor aceitam suas delegações.

Como você reage a esta situação?

Você foi designado (a) pelo seu superior a realizar reuniões semanais delegando tarefas às demais pessoas do setor. Porém, nem todos os col...s delegações. Como você reage a esta situação?
25 respostas



Fonte: Do próprio autor, 2022.

Diante das respostas obtidas no gráfico 7 e 8 vemos que nem todos os profissionais têm a obrigação de delegar funções a outros colaboradores (56% delegam e 44% não), porém grande parte dos que alegam ter esta obrigação, acreditam ser um pouco difícil ter que lidar com outros colaboradores, por suas individualidades e até mesmo pela falta de comunicação.

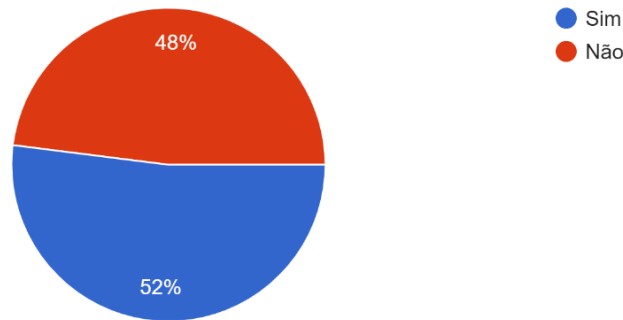
No gráfico 9 supondo a todos os participantes da pesquisa uma situação de delegação de tarefas com dificuldades na comunicação com colaboradores, observamos que grande parte utilizaria a empatia e a comunicação para resolver a situação (44%), outros ficam preocupados com a situação e relatam a superiores (33%) e alguns acabam ficando chateados, mas tentam usar a comunicação com os envolvidos (24%).

É fundamental lembrar da importância que é existir compreensão entre os membros de uma empresa, principalmente com o que o superior designa para seu secretário, pois sabemos que este profissional é a mão direita do executivo e o que ele passa aos seus colaboradores são ordens enviadas por ele, tendo assim que ser compreendidas e aceitas.

O gráfico 10 aborda os ensinamentos que são dados aos estudantes da área secretarial, questionando aos profissionais se eles acreditam que estes ensinamentos são o suficiente para o desenvolvimento do relacionamento interpessoal deles na área de trabalho. E logo após ganharam a oportunidade de mencionar ensinamentos que acreditam ser necessários serem abordados com os estudantes da área.

Gráfico 10 – Considerando que o profissional de secretariado lida com diversos tipos de pessoas no seu dia a dia, você acredita que o ensinamento dado no curso técnico ou na faculdade de secretariado é o suficiente para lidar com situações ligadas ao relacionamento interpessoal?

Considerando que o profissional de secretariado lida com diversos tipos de pessoas no seu dia a dia, você acredita que o ensinamento dado no curs...uações ligadas ao relacionamento interpessoal ?
25 respostas



Fonte: Do próprio autor, 2022.

+ Respostas obtidas

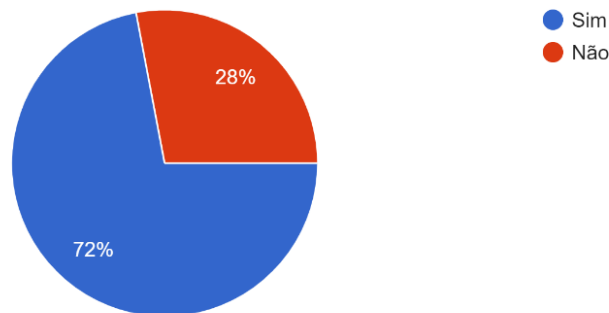
Analizamos que 52% dos profissionais acreditam que os ensinamentos passados no curso de secretariado são os suficientes, porém 48% não acha o mesmo, alguns mencionam que seria de grande importância o ensinamento sobre “comunicação assertiva no ambiente de trabalho, inteligência emocional no ambiente corporativo e sobre relações interpessoais.” O trabalho apresentado em questão tem justamente o objetivo de fazer com que estes assuntos sejam mais discutidos, ao ponto de que um dia sejam abordados como matérias em faculdades e escolas técnicas. Com toda certeza será um grande contribuidor de gerenciamento de conflitos dentro da área secretarial.

O gráfico 11 menciona os diversos tipos de personalidades que existem dentro das chefias das empresas e se havia facilidade em lidar com tais personalidades.

Gráfico 11 – Existem diversos tipos de personalidades dentro da chefia de uma empresa e isso as vezes pode ser considerado um desafio, você acredita que consegue lidar com facilidade com os diversos tipos de personalidade das chefias?

Existem diversos tipos de personalidades dentro da chefia de uma empresa e isso as vezes pode ser considerado um desafio, você acredita que con... os diversos tipos de personalidade das chefias?

25 respostas



Fonte: Do próprio autor, 2022.

Analisando, vemos que a maioria dos profissionais (72%) sabem lidar bem com os diferentes tipos de personalidade, sabemos que ninguém é perfeito e sempre haverá pessoas mais fáceis e outras mais difíceis de lidar, mas é possível amenizar os conflitos. A melhor opção é desenvolver habilidades para conseguir controlar as emoções e aprender a ter jogo de cintura na relação com a chefia.

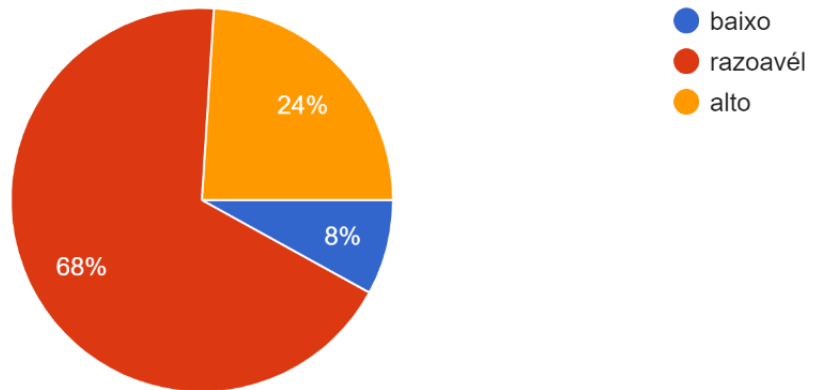
"Não importa qual seja a personalidade do seu líder, observe-o e aprenda a trabalhar com ele de uma maneira que beneficie vocês dois. Saiba que você só pode controlar o próprio comportamento e não pode esperar que ele mude, apenas se ele mesmo quiser. A bola está contigo!" -

Pollini Jorio, sócia da Feedback House.

Para finalizar, no gráfico 12 foi questionado o nível de conhecimento dos participantes em relação a inteligência emocional.

Gráfico 12 – Como você classifica o seu conhecimento sobre Inteligência Emocional...

Como você classifica o seu conhecimento sobre Inteligência Emocional...
25 respostas



Fonte: Do próprio autor, 2022.

Apenas 24% dos entrevistados afirmam ter um conhecimento elevado e 68% afirma ter um conhecimento razoável. Podemos observar tanto nesta pesquisa, como, na sociedade que a IE é conhecida por diversas pessoas, mas costuma ser conhecida de uma forma extremamente superficial. Acredito que se pelo menos 80% dos profissionais de secretariado se aprofundassem neste tema grande parte das dificuldades da área seriam solucionadas por ser uma área de atuação que envolve muita relação interpessoal, que hoje em dia são necessárias muitas habilidades emocionais para conseguir lidar.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa desde o início teve como objetivo abordar a Inteligência Emocional e a importância dela dentro da área secretarial, diante os levantamentos feitos pode se perceber que grande parte dos profissionais estão preparados para lidar com a IE, porém ainda existem situações que eles permitem se deixar aflorar as emoções e para isso existe a possibilidade de se estudar e desenvolver as habilidades emocionais.

Um profissional de secretariado emocionalmente maduro trabalha com prioridade e foca-se nos problemas e em suas soluções, concentrando-se em sua evolução e contribuição positiva com a empresa. É imprescindível ao profissional de secretariado que esteja em equilíbrio emocional para que haja bons resultados e para que saiba separar o pessoal do profissional, evitando muitos conflitos em ambientes organizacionais.

A educação emocional é um elemento chave no crescimento do ser humano e deve ser desenvolvida ao longo da vida, fazendo com que tenhamos um conhecimento maior sobre nossas emoções, nos fazendo melhores como pessoas e como profissionais.

Pode-se observar, por fim, que este trabalho teve a finalidade de contribuir com que o tema seja mais abordado, criando a possibilidade de abrir novas discussões relacionadas ao equilíbrio das emoções do profissional do secretariado nas empresas e até mesmo nas faculdades e escolas técnicas, podendo facilitar e deixar mais tranquilo o dia a dia dos futuros e já profissionais da área.

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A IMPORTÂNCIA DE HABILIDADES
EMOCIONAIS NOS RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS**

*THE SECRETARIAT PROFESSIONAL AND THE IMPORTANCE OF EMOTIONAL
SKILLS IN INTERPERSONAL RELATIONSHIPS*

*EL PROFESIONAL DE SECRETARÍA Y LA IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES
EMOCIONALES EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES EM*

Abstract: *The secretarial professional is characterized as a professional full of creativity and innovation, not only within his duties, but also in the evolution of his area itself and there is a primordial tool for the evolution of this professional, the emotional intelligence (EI) which is a topic that has been much discussed at the present time. The aim of this article is precisely to make this topic heard and used more, addressing the development of emotional skills in EI, and improving interpersonal relationships within organizational environments. Every day, human beings experience many emotions that are triggered by events, thoughts and feelings and Emotional Intelligence contributes to the understanding of our emotions, communication, and empathy. In conflict situations, it becomes increasingly difficult to remain calm, the right thing would be to stop to think and not act on impulse, but in a thoughtful way, avoiding regrets in the future. The development of emotional skills will contribute not only now to the secretariat, but also help future professionals in the area, and for that to happen, we have to give voice to this issue that will revolutionize communication and interpersonal relationships in the organizational environment of a secretariat.*

Keywords: Interpersonal Relationship. Secretariat. Emotional intelligence.

Resumen: *El secretariado se caracteriza por ser un profesional lleno de creatividad e innovación, no solo dentro de sus funciones, sino también en la evolución de su área misma y existe una herramienta primordial para la evolución de este profesional, la inteligencia emocional (IE) que es un tema que ha sido muy discutido en la actualidad. El objetivo de este artículo es precisamente hacer que este tema sea escuchado y utilizado cada vez más, abordando el desarrollo de habilidades emocionales en la IE y mejorando las relaciones interpersonales dentro de los entornos organizacionales. Todos los días, los seres humanos experimentamos muchas emociones que son desencadenadas por eventos, pensamientos y sentimientos y la Inteligencia Emocional contribuye a la comprensión de nuestras emociones, la comunicación y la empatía. En situaciones de conflicto se hace cada vez más difícil mantener la calma, lo correcto sería detenerse a pensar y no actuar por impulso, sino de manera reflexiva, evitando arrepentimientos en el futuro. El desarrollo de habilidades emocionales contribuirá no solo ahora en la secretaría, sino que ayudará a los futuros profesionales del área, y para que eso suceda, tenemos que darle voz a este tema que revolucionará la comunicación y las relaciones interpersonales en el ambiente organizacional de una secretaría.*

Palabras clave: Relación interpersonal. Secretaría. Inteligencia emocional.

REFERÊNCIA

6 CARACTERISITICAS DAS PESSOAS ASSERTIVAS. Gazeta do povo,2019. Disponível em: <https://www.semprefamilia.com.br/comportamento/6-caracteristicas-das-pessoas-assertivas/>. Acesso em 18 out.2022

A SECRETARIA MODERNA: Wikilivros, 2017. Disponível em: https://pt.wikibooks.org/wiki/A_Secret%C3%A1ria_Moderna. Acesso em 25 out 2022.

ARITA, Lizandra. **Entenda a relação entre empatia e inteligência emocional.** Arita treinamentos, 2020. Disponível em: <https://www.arita.com.br/portal/entenda-a-relacao-entre-empatia-e-inteligencia-emocional/>. Acesso em: 18 out 2022.

BARBOSA, Suria. **Qual o seu nível de Inteligência emocional? Descubra aqui.** Na Prática, 2022. Disponível em: <https://www.napratica.org.br/teste-de-qe-inteligencia-emocional>. Acesso em: 27 out 2022.

BORTOLOTO, M. F. P.; WILLERS, E. M. **Profissional de Secretariado executivo:** explanação das principais características que compõem o perfil. [S. l.], v. 4, n. 1. Revista Expectativa, 2007. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410>. Acesso em: 27 ou 2022.

BRUN, A.; CECHET, G.; NEUMANN, S. **Gestão secretarial:** a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho. Secretariado Executivo em Revist@, v. 8. 2013. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/3024>. Acesso em: 16 set 2022.

CAMPOS, Kiko. **Inteligência emocional no trabalho:** como aplicar no dia a dia. Poder Da Escuta Corporativa. 2021. Disponível em: <https://www.poderdaescuta.com/inteligencia-emocional-no-trabalho/>. Acesso em: 21 nov. 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas:** O novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3ª Edição, Rio de Janeiro: Editora Campus, 2010.

CONHEÇA 11 HABILIDADES EMOCIONAIS IMPORTANTES PARA AS CRIANÇAS. São Paulo: Escola da Inteligência, 2016. Disponível em: <https://escoladainteligencia.com.br/blog/habilidades-emocionais/>. Acesso em: 27 out 2022.

D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Mauricio. **Excelência no Secretariado:** A importância da profissão nos processos decisórios corporativos e pessoais com competência e qualidade. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

FRANÇA, Soleane Teixeira da. **Inteligência emocional e resultados corporativos do profissional de secretariado:** um estudo de caso. 2019. Monografia (Graduação

em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2019. Disponível em: <http://ri.ufs.br/jspui/handle/riufs/12196>. Acesso em: 29 ago. 2022.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência emocional**. Tradução de: M. H. C. CORTES. Edição em português. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional**: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Tradução de: Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 1996.

MARQUES, José Roberto. **Qual a importância de conhecer as suas emoções**. JRM, 2021. Disponível em: <https://jrmcoaching.com.br/blog/qual-e-a-importancia-de-conhecer-as-suas-emocoes/>. Acesso em: 18 out 2022.

MARTINS, Karla Thayany Souza. **A inteligência emocional no ambiente de trabalho do secretário executivo**. 2016. 57 f. TCC (graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza/CE, 2016.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**: técnicas de trabalho. 12ª Edição. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

MOTTA, R. G. (Coord.). **Secretariado executivo na empresa moderna**. São Paulo: Sugestões Literárias, 1973.

NOBRE, E. A. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: UM DIFERENCIAL PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 12, n. 1, p. 43–54, 2013. DOI: 10.48075/revex.v12i1.8191. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/8191>. Acesso em: 20 set 2022.

ORTEGA, C. C., & Araújo, L. F. (2011). **Secretária executiva: estresse e emoção no trabalho**. *Revista de Gestão e Secretariado*, 2(1), 131-157. Disponível em <http://www.spell.org.br/documentos/ver/39035/secretaria-executiva--estresse-e-emocao-no-trabalho/i/pt-br>. Acesso em: out.2022.

OSHIMA, Mariana Fekete. **A importância de ser um bom ouvinte**. Comunidade do estágio, 2022. Disponível em: <https://comunidadeoestagio.com/blog/a-importancia-de-ser-um-bom-ouvinte>. Acesso em: 18 out 2022.

PENSADORES QUE INSPIRAM: Daniel Goleman e a Inteligência Emocional. Laboratório Inteligência de vida (LIV) ,2020. Disponível em: <https://www.inteligenciadevida.com.br/pt/conteudo/daniel-goleman-e-a-inteligencia-emocional/>. Acesso em: 25 out 2022.

QUAIS SÃO OS 5 PILARES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL. PUCRS online, 2020. Disponível em: <https://online.pucrs.br/blog/public/pilares-inteligencia-emocional>. Acesso em: 20 set 2022.

RIEIRO, Maira Guimarães. **Avaliando o quociente de inteligência emocional do profissional de secretariado no trabalho**.2010. 65f. TCC (Bacharel) – Secretariado

Executivo, Faculdade de economia, administração, atuaria, contabilidade e secretariado executivo, Universidade Federal do Ceara. Fortaleza- CE, 2010.

SANTOS, Dircelia Merlin dos. **A evolução do Secretariado: da geração Baby Boomer a Y.** São Paulo: SINSESP. Disponível em: <https://sinsesp.com.br/a-evolucao-do-secretariado/>. Acesso em: 20 nov. 2022.

SOUZA, Leila Gomes. **Inteligência Emocional para o profissional de secretariado executivo.** Orientador: ARAÚJO OSIAS, Juliene Paiva de. 2020. 20f. TCC (Graduação em Secretariado Executivo), Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa – PB. 2020.

SOUZA, Wanderlei de. **Inteligência emocional, produtividade e RH.** RH portal,2020. Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/inteligencia-emocional-produtividade>. Acesso em: 29 ago.2022.

TRABALHO EM EQUIPE E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL SÃO HABILIDADES MAIS VALORIZADAS POR GRANDES EMPRESAS, DIZ. G1 Globo, 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2020/11/17/trabalho-em-equipe-e-inteligencia-emocional-sao-habilidades-mais-valorizadas-por-grandes-empresas-diz-pesquisa.ghtml>. Acesso em: 18 out.2022.