

**ETEC PROFESSOR JADYR SALLES
CLASSE DESCENTRALIZADA
PROFª ANTÔNIA TENAN SCHLITTLER**

TÉCNICO EM SECRETARIADO

**KELY ADRIANA FRANCISCO
NAYARA CARMEN RICCI GUERRA
NAYARA CRISTINA MESSE GOMES**

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO SEGMENTO
DO SECRETARIADO**

Descalvado – SP

2022

KELY ADRIANA FRANCISCO
NAYARA CARMEN RICCI GUERRA
NAYARA CRISTINA MESSE GOMES

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO SEGMENTO
DO SECRETARIADO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência, seguindo as Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas, para obtenção do título de Técnico em Secretariado.

Orientador: Prof. ^a Noemi Ester

Co-Orientador: Prof. Matheus Bariotto

Descalvado – SP

2022

FOLHA DE APROVAÇÃO

KELY ADRIANA FRANCISCO

NAYARA CARMEN RICCI GUERRA

NAYARA CRISTINA MESSE GOMES

A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO SEGMENTO DO SECRETARIADO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência, seguindo as Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas, para obtenção do título de Técnico em Secretariado.

Descalvado, 29 de Junho de 2022

DEDICATÓRIA

Dedicamos esse trabalho em especial aos nossos familiares, amigos e professores que contribuíram no desenvolvimento, nos apoiando e incentivando para a conclusão do mesmo.

Dedico este trabalho aos meus colegas de curso, que assim como eu encerram uma difícil etapa da vida acadêmica.

A todos do curso de Técnico em Secretariado, do corpo docente, a quem fico lisonjeado por dele ter feito parte.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter permitido que eu tivesse saúde e determinação para não desanimar durante a realização deste trabalho.

A minha família, que me incentivaram nos momentos difíceis e compreenderam a minha ausência enquanto eu me dedicava à realização deste trabalho.

Aos amigos, que sempre estiveram ao meu lado, pela amizade incondicional e pelo apoio demonstrado ao longo de todo o período de tempo em que me dediquei a este trabalho.

Aos professores, pelas correções e ensinamentos que me permitiram apresentar um melhor desempenho no meu processo de formação profissional ao longo do curso.

Ao meu orientador, que conduziu o trabalho com paciência e dedicação, sempre disponível a compartilhar todo o seu vasto conhecimento.

“A persistência é o caminho do êxito.” (Charles Chaplin)

RESUMO

Este trabalho tem como a finalidade explicar como a inteligência emocional pode trazer melhores resultados e aumento da produtividade no ambiente secretarial. Os profissionais que atuam nesta área enfrentam diariamente inúmeras pressões, sejam elas internas e externas, onde ao longo do tempo desenvolvem síndromes que acarretam complicações como, por exemplo: Anemia, Alergias, Gastrite, Problemas respiratórios, Ansiedade, Obesidade e transtornos mentais tais como a depressão, entre outras.

Neste trabalho de conclusão de curso pretendemos encontrar soluções para reduzir os efeitos dos problemas citados acima e revelar como a I.E (Inteligência Emocional), é uma ferramenta dominante e que deve ser utilizada pelos profissionais da área de secretariado, para auxiliar e favorecer no desenvolvimento profissional.

O estudo tem como finalidade obter entendimento de como saber lidar com nossas emoções e com a do próximo, adquirindo um conhecimento vasto sobre o assunto para melhor crescimento profissional e pessoal.

Palavras-chaves: Inteligência Emocional. Saúde Mental. Crescimento Profissional.

ABSTRACT

This paper aims to explain how we can use emotional intelligence to improve the relationship at work and consequently, increase productivity in the secretarial area.

Professionals working in this area face numerous pressures daily whether internal and external, where over time they develop syndromes that lead to complications such as: Anemia, Allergies, Gastritis, Respiratory Problems, Anxiety, Obesity and mental disorders such as depression, among others.

In this final paper work we intend to find solutions to reduce the effects of the above mentioned problems and reveal how EI (Emotional Intelligence) is a dominant tool that should be used by secretarial professionals área to help and support their professional development.

The study aims to obtain an understanding of how to deal with our emotions and those of others, acquiring a vast knowledge on the subject for better professional and personal growth.

Keywords: Emotional Intelligence, Mental Health, Professional Growth.

LISTA DE SIGLAS

I.E (Inteligência Emocional)

Q.I (Quociente de inteligência)

LISTA DE PALAVRAS ESTRAGEIRAS

Coaching...

Feedback

Forms

Mindset

Stanford University

TED TALK

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	44
Gráfico 2.....	45
Gráfico 3.....	46
Gráfico 4.....	47
Gráfico 5.....	48
Gráfico 6.....	49
Gráfico 7.....	50
Gráfico 8.....	51
Gráfico 9.....	52
Gráfico 10.....	53
Gráfico 11.....	54
Gráfico 12.....	55

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Pilares da Inteligência Emocional	23
Figura 2 - A conexão entre a razão e a emoção	26
Figura 3. A importância do Mindset em nosso dia a dia.	39
Figura 4. Palestra Inteligencia Emocional e Mudança de Mindset.	39

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	13
1.1. PROBLEMA.....	15
1.2. HIPÓTESE	16
1.3. JUSTIFICATIVA	17
1.4. OBJETIVO GERAL.....	18
1.5. OBJETIVO ESPECÍFICO.....	19
1.6. ESTRUTURA DO TRABALHO.....	20
2. O QUE É INTELIGÊNCIA EMOCIONAL?.....	21
2.1. OS CINCO PILARES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	21
2.2. AS VANTAGENS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	23
2.3. A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA OS PROFISSIONAIS.....	24
3. A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO DESEMPENHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	28
3.1. COMO TRABALHAR A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO SECRETARIADO.....	29
3.2. AS EMOÇÕES COMO A BASE PARA O COMPORTAMENTO HUMANO	31
4. SECRETARIADO.....	33
4.1. PERFIS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO	34
4.2. ONDE O SECRETARIADO PODE ATUAR.....	35
5. MINDSET, A NOVA PSICOLOGIA PARA O AMBIENTE DE TRABALHO.....	37
5.1. O QUE É MINDSET DE CRESCIMENTO?	37
5.2. MINDSET FIXO E MINDSET DE CRESCIMENTO	38
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
REFERÊNCIAS.....	57

1. INTRODUÇÃO

Estudos apontam que em torno da década de 90 considerou que o indivíduo executava melhor suas funções sem a intervenção das emoções, pois acreditava-se que era um fator que potencializava atitudes de conduta pouco adequadas, deste modo eram vistas de maneira negativa e pouco saudável nas relações construtivas com o próximo (Esquivel,2011).

A globalização tem exigido muita dedicação dos profissionais em suas atividades, e isso requer que o mesmo tenha disciplina no ambiente organizacional, porém, com grandes responsabilidades e tarefas, sobrecarregadas esses profissionais precisam praticar a habilidade de controlar suas emoções a fim de se manterem firmes e coerentes, sem perder sua saúde e não deixar que os estresses dos conflitos atrapalhem sua rotina de trabalho.

De fato, essas emoções, quando desajustadas são capazes de conseguir um papel de forma negativa na vida do indivíduo, no momento que mal geridas, caso contraditório são extremamente benéficas, pois direcionam os pensamentos, valores e sua sobrevivência (Goleman, 2006).

Deste modo surge o grande desafio de superintender suas emoções e nasce a seguinte questão: "(...) como trazer inteligência às nossas emoções? (...)” (Goleman, 2006, p. 15).

As bases do secretariado são formadas pela: dedicação, eficiência, eficácia, moral e ética, pois, desenvolvendo esses requisitos faz com que cada colaborador tenha um melhor desempenho e mais responsabilidade para realizações de suas tarefas e melhorando as tomadas de decisões.

O trabalho em questão sobre a I.E (Inteligência Emocional) tem a intenção de expor aos leitores a importância sobre a capacidade de gerenciar suas próprias emoções, entendendo a relevância para a motivação dentro do ambiente de trabalho, trazendo consigo uma vida mais saudável, sem transtornos mentais, psicológicos e doenças causadas pelo estresse.

Habitualmente em uma empresa, o profissional de secretariado é a porta de acesso da comunicação de primeiro contato com o cliente, seja ele presencialmente ou pelos inúmeros meios de comunicação presentes na atualidade, e estes devem

ter uma postura aonde precisa-se manter o equilíbrio mental e saber lidar com os imprevistos que possam ocorrer, mesmo quando se parece impossível.

Medeiros e Hernandez (1999, p. 57), afirmam que: Em geral, as empresas esperam de suas secretárias: consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para bem desempenharem tarefas, que sejam dignas de confiança, que saibam delegar tarefas quando necessário, que saibam resolver conflitos entre colegas de trabalho, que sejam capazes de trabalhar em grupo.

A inclusão e a necessidade de expandir a Inteligência Emocional do técnico em secretariado vão muito além de praticar o exercício da desenvoltura das condições sócio emocionais de pessoas, elas elevam a autoestima do profissional, bem como contribui para a vivência com situações delicadas, fazendo com que esse colaborador se auto estimule com a finalidade de potencializar suas emoções de maneira eficaz e serena, exercitando assim sua paciência, controlando o nervosismo e outras emoções negativas que ferem seus sentimentos. (Medeiros e Hernandez 1999)

A busca pela evolução é um grande incentivo capaz de favorecer o profissional que lida com as emoções do clima organizacional. É fundamental entender o que se passa com cada ser humano e proporcionar o bem estar de cada um no empresarial, por isso as empresas devem se preocupar em ativar essas aptidões em seu secretário. (Medeiros e Hernandez 1999, p. 57)

Este trabalho veio para nos mostrar à necessidade de um estudo mais aprofundado ao tema (I.E) Inteligência Emocional no Secretariado, sendo que vem demonstrando mais interesse nas empresas e em outros ramos em que são necessários à sua atribuição, desta maneira no trabalho abordamos de forma mais específica os temas ligados ao emocional e o secretariado.

Com a demanda crescente de trabalho, o estresse está ocasionando diversos problemas de saúde nos profissionais, que adoecem psicologicamente, devido à depressão ocasionada pela demanda de tarefas a serem executadas em sua rotina e a inexistência de capacidade de lidar com elas. A pergunta seria, de que forma a Inteligência Emocional nos auxilia a combater todos esses problemas? É o que observaremos em nossa pesquisa.

1.1. PROBLEMA

Observamos que os profissionais da área de secretariado, diante de situações de conflito, têm cada vez mais dificuldade de lidar com as próprias emoções o que afeta/impacta diretamente o ambiente de trabalho e suas ações. Devido à isso analisamos que o real problema engloba fatores prejudiciais à saúde, tais como: Ansiedade, nervosismo, estresse, baixa autoestima, problemas do coração, alergias, entre outros. Podemos destacar também como um problema, a falta de controle emocional. Dificilmente uma pessoa consegue enfrentar situações desafiadoras e por conta disso os problemas acabam tomando proporções maiores que realmente aparentam.

Um indivíduo que não possui equilíbrio entre razão e emoção costuma apresentar dificuldades, seja nos relacionamentos profissionais, familiares e até mesmo graves problemas de saúde.

1.2. HIPÓTESE

As empresas deverão incluir em seus projetos um plano de ação que visa melhorar o desenvolvimento de seus colaboradores estabelecendo assim um melhor desempenho, oferecendo treinamentos e capacitações com profissionais de *Couching* Empresarial, atualmente a ferramenta do *Couching* Empresarial se tornou uma grande aliada para ampliar as habilidades emocionais dos funcionários.

As empresas deveriam investir em motivações para o colaborador, fazendo com que o mesmo se sinta-se importantes e valorizados, aumentando sua autoestima, tais como: gratificações, prêmios, funcionário destaque no mês, adicional por tempo de serviço e entre outros.

1.3. JUSTIFICATIVA

Este trabalho é de extrema importância para a sociedade e em especial o seguimento do secretariado, pois, esta é uma área que está em constante crescimento, visando um profissional motivado, na busca de constante sucesso, ressaltando que não basta simplesmente ser capaz de executar tarefas sem pensar que existe uma grande relevância nas relações e nas atitudes humanas.

Ressaltamos que sem a comunicação e convivência com o próximo ou, sem levar em conta a consequência do impacto das emoções, isso afetará o andamento do profissional em relação às tomadas de decisões.

A presente monografia tem a pretensão de evidenciar a inteligência emocional como uma das principais ferramentas significativas que pode ser utilizada na obtenção do sucesso profissional e através disso pode-se acreditar que há o aperfeiçoamento da pessoa dentro e fora do mundo corporativo.

Neste contexto é necessário que este assunto seja aprofundado, pois o profissional precisa ser respeitado e valorizado diante das adversidades que ocorrem emocionalmente nas organizações.

1.4. OBJETIVO GERAL

O nosso trabalho tem por objetivo geral, desenvolver a autonomia e a confiança do profissional do secretariado em sua rotina de trabalho, fortalecendo a inteligência emocional e trabalhando suas emoções diante de conflitos e problemas na organização.

1.5. OBJETIVO ESPECÍFICO

Os objetivos específicos ressaltam a importância da utilização da Inteligência Emocional nas organizações, sendo um grande aliado para que as empresas invistam e apliquem em seu dia a dia, apontando como praticar no Secretariado, demonstrando as estratégias para melhoria do desenvolvimento de seus funcionários.

Para isso, foi realizada uma pesquisa de campo via *Forms* para identificar os reais problemas que afetam a equipe, demonstrando assim, os resultados obtidos para posterior solução.

1.6. ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho foi desenvolvido em cinco capítulos. No primeiro capítulo destacamos: Introdução, Problemática, Justificativa e Objetiva geral e Objetivos específicos e a estrutura do trabalho.

No segundo capítulo estruturamos a peça fundamental do nosso trabalho. “O que é a inteligência emocional” baseado nos fundamentos do livro de Daniel *Goleman*, que trouxe relevantes informações sobre a inteligência emocional e como aplica-la. Neste parâmetro, também elencamos seus subtópicos: os cinco pilares da inteligência emocional, as vantagens da inteligência emocional e a importância da inteligência emocional para os profissionais.

O capítulo três aborda o tema “A influência da inteligência emocional no desempenho do profissional de secretariado executivo”. Neste contexto, tratamos como trabalhar a inteligência emocional no Secretariado e como lidar com as emoções com base no comportamento humano, atribuindo para a melhoria contínua do profissional.

O quarto capítulo apresenta a profissão do Secretariado, demonstrando o perfil do profissional e também onde ele pode atuar.

O quinto capítulo trata-se de uma nova psicologia para o ambiente de trabalho denominado *Mindset*, que demonstra os fatores de crescimento da ferramenta, e apontando a diferença entre o *Mindset* fixo e o *Mindset* de crescimento.

2. O QUE É INTELIGÊNCIA EMOCIONAL?

Embora existam diferentes ângulos de visão eles variam muito conforme a cultura e a ideia de sua diversidade, a inteligência emocional está bastante associada à inteligência social.

Neste enunciado foi identificada que uma pessoa emocionalmente inteligente é aquela que tem grandes habilidades para identificar suas emoções, tanto as positivas como as negativas, e que consegue administrá-las nos momentos mais importantes de suas vidas. Vamos citar um exemplo na prática. Você alguma vez já ficou irritado com uma pessoa, mas conseguiu controlar a situação para que ela não piorasse? Se sim, você controlou a sua inteligência emocional, pois então você respirou fundo e controlou a situação.

Um dos maiores diferenciais da Inteligência Emocional é de que, toda pessoa possui, e tem a capacidade de gerir os seus próprios sentimentos.

Os funcionários com esse perfil são mais valorizados pelas empresas, pois, visto que elas conseguem se auto motivar e incentivando os outros, mesmo elas estando diante de adversidades ou de frustrações.

Entre as características mais comuns na inteligência emocional, destaca-se a capacidade de controlar seus impulsos e de centralizar as emoções para o rumo certo, facilitando assim o reconhecimento e a valorização que pode motivar e incentivar outros indivíduos para o alcance das suas metas. (Daniel *Goleman*, 1986.)

De acordo com Daniel *Goleman*, 1986 a IE. pode ser classificado em cinco habilidades complementares.

2.1. OS CINCO PILARES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1 – Conhecer as próprias emoções

O primeiro passo é se conhecer, ou seja, analisar quais são as suas emoções e quais as suas ações que faz em resposta aos estímulos. Essa é a essência da inteligência emocional. Mas, você precisa estar informado de que a Inteligência Emocional é um processo lento e que pode variar muito de uma pessoa para outra.

Mas não se preocupe, essa nossa dica é para que você possa conhecer melhor as suas próprias emoções é colocar os seus sentimentos e as suas ações em um papel e, depois, refletir sobre elas.

2 – Controlar as emoções

Em certo momento de nossas vidas, nós iremos nos deparar por algum momento estressante, ou irá nos fazer sentirmos mais ansiosos por algum motivo, e aprender a lidar com essas emoções e a controlar irá te colocar no caminho certo conforme o decorrer de cada situação, e isso fará toda a diferença.

Você deve evitar ficar pensando de imediato em algo negativo, ou seja, ser otimista tente enxergar sempre o lado positivo das coisas e que cada situação possui diversas formas de sair, basta você procurá-las.

E quando estiver sobre muita pressão, a melhor coisa e a mais importante é tentar sempre manter a calma, e encontrar uma distração ou fazer algum tipo de atividade prazerosa que possa conter o seu ansiedade.

3 – Automotivação

Pense bem antes de tomar as decisões, isso te trará diversos benefícios e evita conflito com as pessoas ao seu redor fazendo com que se arrependa de seus atos.

Saiba utilizar corretamente as suas emoções, assim você chegará ao seu objetivo.

Quando você aprender a responder aos seus impulsos em um processo que envolve analisar como você se sente, para só depois decidir como você quer se comportar para atingir suas metas.

4 – Empatia

Saber se colocar no lugar do outro, de reconhecer as emoções e de entender as atitudes, te deixará mais sensível e aberto às emoções. A empatia leva as pessoas a ajudar mais o próximo, ou seja, fazendo com que você fique mais próxima da compaixão, do amor e do interesse pelo próximo, aumentando a sua capacidade de ajudar outra te tornado uma pessoa diferente.

5 – Saber se relacionar interpessoalmente

Outro ponto importante para o sucesso é ter boas relações, guiar as emoções dos outros, fazendo com que crie um ambiente positivo a sua volta, melhorando a qualidade de vida.

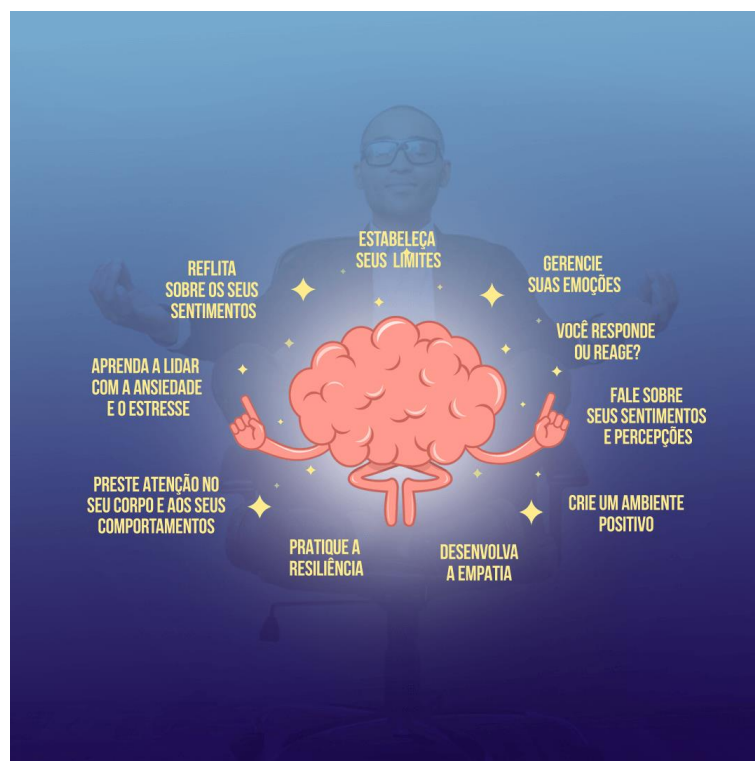


Figura 1 - Pilares da Inteligência Emocional

2.2. AS VANTAGENS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Nós vivemos cercados por várias dificuldades no nosso dia a dia, e de metas e prazos para cumprir o tempo todo, temos família e filhos para lidar, reuniões para participar e de decisões para tomar!

Estamos frequentemente sendo observados e avaliados, vivendo sobre pressão o tempo todo e nada melhor para saber lidar com toda essa pressão psicológica diária, é importante saber aplicar esses pilares da Inteligência Emocional, pois, isso lhe trará muitos resultados positivos.

Veja abaixo algumas das principais vantagens que você poderá alcançar no desenvolver da sua Inteligência Emocional:

- Diminuirá os níveis de ansiedade e estresse;
- Diminuirá de discussões nos seus relacionamentos;
- Melhorará os relacionamentos interpessoais;
- Terá mais empatia pelo outro;
- Mais equilíbrio emocional;
- Maior clareza nos objetivos e ações;
- Melhorará a capacidade de tomada de decisão;
- Melhorará a administração do tempo e produtividade;
- Aumentará o nível de comprometimento com suas metas;
- Terá mais senso de responsabilidade e uma melhor visão do futuro;
- Aumentará a autoestima e autoconfiança.

Lembre-se que todas essas emoções influenciam nas suas decisões, nos seus relacionamentos e até mesmo no seu trabalho, então entender e aplicar esses pilares da Inteligência Emocional será essencial para o seu sucesso profissional e pessoal!

Aquelas pessoas que forem aprendendo a lidar com a Inteligência Emocional saberão pensar, sentir e agir da forma mais inteligente e consciente, não permitindo que pensamentos negativos adentrem de forma que prejudique o andamento das suas funções no âmbito profissional e pessoal.

2.3. A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA OS PROFISSIONAIS

Sabe-se que a competitividade é uma realidade está em alta entre os profissionais. Perante esta realidade é evidente a preocupação de diversas pessoas em obter novas aprendizagens, para poder concorrer no mercado de trabalho, tendo em vista que irá ter um diferencial entre os outros concorrentes. Tais indivíduos vivenciam uma autêntica jornada acadêmica, prestando inúmeros cursos, presumindo estar investindo no sucesso.

No entanto, os estudos respectivos à (I.E) Inteligência Emocional revelam que somente o Q.I (Quociente de inteligência) não é o suficiente para confirmar a prosperidade na vida profissional. Segundo Cavalieri e Soares (2007, p. 12)

Com revolução industrial e as constantes e rápidas mudanças sociais que passa o mundo hoje, a inteligência emocional tem grande importância para o indivíduo situar-se em seu contexto profissional, auxiliando-o: a perceber seus próprios limites e qualidades; a desenvolver a autoconfiança; a melhorar o autocontrole; a ter maior capacidade de comunicação; a ter capacidade de exercer influência; a ter capacidade de adaptar-se às mudanças. (Cavalieri e Soares, 2007)

As competências obtidas através da inteligência emocional tendem a caminhar junto dos profissionais nos dias de hoje. As constantes mudanças e as imposições pré-estabelecidas pelo mercado de trabalho requerem do profissional a capacidade de se adaptar as diferentes circunstâncias que possam surgir ao longo do trajeto e exigem um bom relacionamento com os demais. Segundo Rodrigues (2012, p.33)

O ser humano emocionalmente inteligente tende a ser assertivo e expressa as suas ideias de um modo direto, sente-se bem consigo mesmo e com os outros; para ele a vida tem sentido. É comunicativo e gregário, expressa de modo adequado seus sentimentos, adapta-se bem à tensão mantendo equilíbrio emocional, isto lhe permite ir até os outros coroadando um relacionamento interpessoal.

De acordo da alegação de Rodrigues, nota-se que as pessoas que obtém a inteligência emocional são contempladas de infinitas qualidades que fazem a diferença no desempenho do profissional. *Goleman* (2001, p. 15) afirma que

Os parâmetros do mercado de trabalho estão mudando. Estamos sendo avaliados por novos critérios. Já não importa apenas o quanto somos inteligentes, nem a nossa formação ou nosso grau de especialização, mas também a maneira como lidamos com nós mesmos e com os outros. Este é o critério de avaliação que, cada vez mais, vem sendo utilizado para se decidir quem será contratado ou quem não será, quem será dispensado ou mantido na empresa, quem ficará para trás e quem será promovido.

Entende-se que, para se evidenciar, é indispensável que o profissional gere capacidade de inteligência emocional e inteligência cognitiva. Elas devem andar juntas, pois a falha de uma pode atingir negativamente a outra. De acordo com *Goleman* (2001, p. 38), “Competência emocional é uma capacidade adquirida baseada na inteligência emocional, que resulta num desempenho destacado no trabalho”.

As competências emocionais se congregam em grupos, cada um baseado numa capacidade implícita de inteligência emocional. As capacidades implícitas de inteligência emocional são vitais para que as pessoas adquiram com êxito as competências necessárias para ter sucesso no trabalho (GOLEMAN, 2001, p. 39).

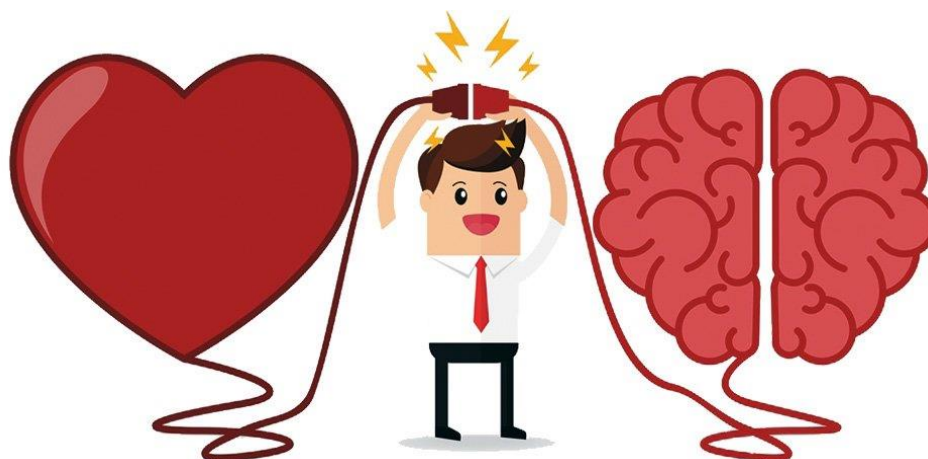


Figura 2 - A conexão entre a razão e a emoção

Segundo *Goleman*, relata que em algumas conversas com profissionais altamente sucedidos, ouviu de um consultor de negócios que no cenário obtinha grande desempenho no trabalho, mas que na escola obtinha notas baixas em seu histórico, então constatou que o importante para alcançar a excelência não era os conhecimentos técnicos especializados nem ao menos aqueles adquiridos em livros, mas sim a I.E. (GOLEMAN, 2001).

Existem numerosos profissionais altamente treinados, que ao ver seriam promissores, mas em algum momento tiveram sua trajetória profissional suspensa

por deficiências cruciais em termos de I.E. (GOLEMAN, 2001). Goleman (2001, p. 18) explica que

[...] Muitas teorias clássicas de gerenciamento concentram-se em como as pessoas lidam com elas mesmas e se relacionam com os outros. A novidade está no volume de dados. Temos agora o acúmulo de 25 anos de estudos empíricos que nos informam, com precisão inédita, o quanto a inteligência emocional é importante para o sucesso.

A inteligência emocional vai estabelecer a capacidade de uma pessoa para aprender as habilidades práticas, que é embasada nos itens a seguir:

- Auto – percepção;
- Auto – regulação;
- Motivação;
- Empatia;
- Aptidão natural para os relacionamentos.

A pessoa que tem um elevado grau de (I.E) não certifica que o mesmo adquiriu as competências emocionais suficientes para o trabalho. Pode apenas significar que ele possui um perfeito potencial para adquirir tais competências.

3. A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO DESEMPENHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

O mercado de trabalho da atualidade valoriza cada vez mais os profissionais qualificados que tenham competências comportamentais. Segundo *Goleman* (1998) as habilidades profissionais adquiridas na vida acadêmica não são suficientes para as empresas, sendo de extrema importância que o profissional possua habilidades interpessoais, saiba trabalhar em equipe, efetuar comunicações claras e objetivas, adaptar-se a mudanças e saber lidar com conflitos, buscando melhor maneira para resolução.

Para Sabino e Rocha (2004), o dinamismo nas organizações tende a gerar conflitos. Dessa forma, buscar o autoconhecimento ajuda os profissionais a buscarem soluções adequadas e ter um bom desempenho em equipe.

Indiscutível, na atualidade, também é a importância da Inteligência Emocional para o desempenho das funções de um modo geral, especialmente as secretariais. Aplicada ao ambiente de trabalho do profissional de secretariado, possibilita o controle das emoções, proporcionando relações positivas. Tem como resultado a solução de problemas, tomada de decisões acertadas, execução de tarefas com maior eficiência e rapidez e proporciona relações mais positivas e produtivas (FONTANELLE, 2011, p. 90).

Como causa dos conflitos, podemos observar que os principais motivos são: falta de objetivos claros, as falhas na delegação de atividades e falta de atribuições definidas a cada colaborador. Desse modo, para que o profissional sobressair diante de situações complexas, é importante que ele saiba solucionar conflitos através do uso de (IE) Inteligência Emocional.

Um dos grandes desafios que apresentam os secretários executivos é, perceber o conflito como um aspecto natural da vida organizacional e que pode proporcionar consequências positivas, desde que seja bem gerenciado, pois a mediação requer muita atenção, ação e investimento.

Fernandes (2006) aponta diversos tipos de conflitos gerados dentro da organização, assim podendo identificar o conflito e gerenciar o processo de solução:

- Intrapessoal: conflito com a própria pessoa, sendo um conflito interno, no intuito de esclarecer seus valores ou desejos contraditórios.
- Interpessoal: conflito que ocorre entre duas ou mais pessoas que estão em lados divergentes
- Intragrupal: conflito ocorrido dentro de um grupo
- Intergupal: conflito encontrado entre grupos que torna difícil a integração de atividade.
- Intra-organizacional: conflito existente numa organização
- interorganizacional: conflito que ocorre entre organizações.

A atitude mais adequada para resolução do conflito dependerá muito das variáveis, como a situação em si, a urgência da decisão, a importância da questão e maturidade das pessoas envolvidas no conflito. Neste contexto, o secretário executivo deve estar sempre atento às situações ocorrentes na organização a fim de resolvê-las de maneira positiva, sempre buscando aperfeiçoamento em sua maneira de comunicar-se e trabalhar em equipe, pois são comportamentos fundamentais para atuação do profissional.

3.1. COMO TRABALHAR A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO SECRETARIADO.

O ponto forte desta competência é o autoconhecimento, ou seja, é fundamental ter total atenção e tempo para que você possa se conhecer e identificar como você é por dentro de si e a identificar de quais emoções nos causam sentimentos que podem impactar negativamente em nossos relacionamentos.

Uma vez que essas emoções dão origem aos sentimentos, esse tipo de reação está totalmente relacionado entre si, pois tendo consciência de como você reage e se sente diante de cada acontecimento, é fundamental para se recuperar de uma emoção ou sentimento negativo. Esse processo é indispensável para manter o nosso equilíbrio emocional e, um componente essencial em vários domínios de nossas vidas, especialmente no ambiente profissional.

As nossas emoções sendo elas o medo, a raiva, a tristeza e a alegria fazem parte do nosso progresso e contribui diretamente para a nossa sobrevivência,

principalmente quando ela for bem orientada elas nos impulsionam e protegem em diversas situações do nosso dia a dia.

A boa notícia é que temos a possibilidade de melhorar e desenvolver a nossa Inteligência Emocional através de treinamentos e aprimoramento por meio da construção de novos hábitos, novas formas de pensarmos e de nos comportarmos.

Segue abaixo algumas dicas básicas para alcançar comportamentos fundamentais na inteligência emocional no trabalho:

1 – Faça um mapeamento do seu perfil, para isso, possui várias ferramentas dentro do mercado que pode te ajudar a entender quem você é, qual é o seu lado mais frágil e qual a forma que você pode gerenciar suas características mais vulneráveis.

2 – Procure “mapear” o perfil dos seus colegas, preste mais atenção para conseguir perceber quem são as pessoas que trabalham ao seu redor, se possui algumas características mais comuns entre vocês, alguns comportamentos que podem facilitar ou dificultar a aproximação no trabalho colaborativo. Busque algumas formas de minimizar as adversidades entre vocês.

3 – Cuide das suas habilidades de comunicação, trabalhe a comunicação assertiva, ou seja, “diga sim ou não” para aquelas situações que requerem tais posicionamentos respeitando sempre a si mesmo e aos outros; sendo empático e estando sempre aberto ao *feedback*.

4 – Exerça o perdão, não guarde o rancor, perdoe a si mesmo e aos outros, se permita a errar com responsabilidade e veja que o erro do outro pode se tornar como uma oportunidade de aprendizado, resgatando as lições aprendidas para melhores práticas futuras.

5 – Tenha compaixão, não fique com medo da concorrência, sempre que possível compartilhe suas vivências, conhecimentos e dê *feedbacks*, sempre visando à melhoria do outro e contribuindo para um ambiente interno de melhoria contínua.

6 – Pratique o otimismo, ou seja, ser atento e maduro nas percepções aos cenários corporativos, porém desafie-se a encontrar sempre alguma solução diferente, inovadora, positiva e construtiva frente aos cenários desafiantes de hoje em dia.

3.2. AS EMOÇÕES COMO A BASE PARA O COMPORTAMENTO HUMANO

As organizações através de um grande período de tempo vivenciaram sobre o domínio de uma espécie de racionalidade, que supostamente supôs limitada pela nossa natureza biológica.

Os comportamentos dos seres humanos obtinham o que era unicamente considerado intelectual, através de nosso raciocínio sobre a capacidade de tomar decisões da realidade que vivenciamos, diante da educação e a socialização.

Subentende-se que a partir dos anos 80, com pesquisas avançadas, pode se perceber que expandiu a perspectiva que nossa consciência não é totalmente dominada por nossa vontade própria e sim estamos encobertos dos pensamentos, crenças e percepções sobre o mundo, assim como particularmente nossas emoções.

Percebemos que a emoção é muito mais que apenas reações fisiológicas e que também faz parte daquilo que entendemos como a razão de tudo, e que na realidade foi uma revolução de compreendermos o comportamento humano.

Damásio (1996) colocou em questão e desafiou o senso ao pontuar que o raciocínio depende explicitamente das emoções e que sem ter ela é impossível avaliar a realidade, o que pode interferir o julgamento da tomada de decisão, desse modo comprometendo atividades importantes do nosso cérebro.

“Emoção é uma reação física e psicológica que é experimentada subjetivamente a partir de sentimentos e mudanças fisiológicas, que preparam o corpo para ação” (NELSON, LOW, 2011).

Consideráveis estudos vieram reafirmar que o estudo de Damásio é reconhecido que temos duas “mentes” que agem em paralelo. A mentalidade dos humanos é instintiva e emocional, e que percebemos rapidamente várias coisas ao mesmo tempo, e agimos com lógica e raciocínio e que dominamos a nossa consciência. (LE DOUX, 2001; KAHNEMAN, 2012). Os estudos da neurociência indicam que as emoções se relacionam com a concepção de racionalidade.

O que na realidade compreendemos como a razão tem em base elementos essenciais e leituras subconscientes do mundo, e que realmente não são tão facilmente de acessar a consciência. E que leva a agirmos de tal maneira de como enxergamos e percebemos o mundo e o grau de consciência que obtemos relacionados às reações instintivas.

Segundo Nelson e *Low* (2011), compreender e efetuar habilidades emocionais preparam os seres humanos a não terem um comportamento impulsivo. Saber administrar o nosso comportamento é algo a ser compreendido e assimilado.

4. SECRETARIADO.

As funções que uma secretária executiva exerce, não é meramente um apoio, ou um auxílio ao executivo, mas também tem o objetivo da complementação e de desenvolvimento do trabalho.

Hoje em dia a secretária executiva evoluiu de papel e vai além de seus requisitos básicos, isto é, hoje ela é considerada o braço direito de grandes líderes, e garantindo a sua participação direta ou indiretamente nos processos decisórios que se faz dentro de um ambiente corporativo.

Uma Secretária possui várias funções dentro da corporação, e as principais delas são:

1. O controle da agenda dos compromissos do executivo;
2. Planejamentos de viagens;
3. Despacho e conferência de documentos;
4. Organização de arquivos;
5. Atendimento telefônico internacional;
6. Recepção de clientes;
7. Auxílio departamental;
8. Planejamento e organização de festas e eventos;
9. Atendimento e apoio à clientes internos e externos;
10. Acompanhamento e preparação de reuniões;

De acordo com Medeiros (2010), com o avanço de novas tecnologias, o profissional se tornou cada vez mais requisitado, contudo, exigindo habilidades pessoais e conhecimentos específicos, capacidade de boa comunicação e de saber lidar com situações inusitadas. Devendo ser dinâmico, atualizado, responsável, empreendedor, bem humorado, educado, organizado e honesto.

O mercado está buscando profissionais com comprometimento, envolvidos no trabalho, motivados, capazes de liderar, intuitivos e criativos. Hoje em dia, com a velocidade da tecnologia, a exigência de um profissional dinâmico tornou-se imprescindível para as organizações. A formação acadêmica não é mais um diferencial, agora é importante ter

qualificações diversificadas, juntamente ao capital intelectual, que é a experiência somada a habilidades, intuição, valores, cultura e potencial. A soma de todas essas qualidades trará mais resultados para a empresa. (FARIA, 2009).

O mundo empresarial tem se tornado muito desafiador, aonde vimos que diversos assessores têm se preparado, aprendendo ferramentas essenciais que um profissional necessita utilizar para ter um resultado positivo, o autoconhecimento e a autoconfiança são de suma importância.

"Ao lidar com pessoas, lembre-se de que você não está lidando com seres lógicos, e sim com seres emocionais" (CARNEGIE, 2007).

De acordo com *Goleman* (2007), autoconhecimento e a autoconfiança são características positivas na imagem do profissional da área. Ao identificar suas insuficiências e investir nas qualidades e excelências adquiridas, ele aperfeiçoa suas habilidades, tornando um profissional talentoso e completo. Por meio de treinamentos, consegue desenvolver os objetivos que se almeja alcançar, fortalecendo a motivação e sinergia.

4.1. PERFIS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Com o passar dos tempos, pode-se notar que na atualidade o profissional de secretariado se tornou um indivíduo indispensável na organização e no mercado de trabalho, pois, o mesmo obtém habilidade de assessoramento, conhecimento no ambiente profissional, sendo responsável por transmitir dados e informações de variados assuntos importantes, administrando e gerenciando negócios, gerando tomada de decisões, utilizando extremamente bem a comunicação, o marketing, e a I.E (Inteligência Emocional), para conseguir lidar com as emoções profissionais e pessoais, portando obtendo em benefício próprio para a absorção e compreensão dos sentimentos de si próprio e do próximo.

O profissional de secretariado, de acordo com Garcia (1999), ele está inserido em muitos lugares, como, escolas, empresas, comércio, repartições públicas, empresas prestadoras de serviço, ou seja, qualquer seguimento de atividade

humana, contudo, para o desempenho desta profissão é requerido domínio das técnicas secretarias e principalmente o controle das habilidades emocionais.

Essa área específica tornou-se versátil, podendo o profissional de secretariado atuar em diversos setores das organizações, atuando como assessores, na organização, no planejamento e controlando setores, se tornando a ligação essencial entre a direção da organização e os colaboradores, criando oportunidades amplas no mercado de trabalho gerando empregabilidade em todas as regiões do país, em inúmeros tipos de empresas.

4.2. ONDE O SECRETARIADO PODE ATUAR

O profissional em secretariado vem sendo cada vez mais requisitado no mercado de trabalho, devido ao aumento e o desenvolvimento na capacitação dos profissionais, tornando assim a função ainda mais necessária nos dias atuais.

O secretariado é o profissional que atua em escritórios, assessorando os executivos, os diretores, os empreendedores e assim por diante, acima de tudo ele é um tipo de assessor dentro da empresa.

O profissional pode atuar como recepcionista ou como assistente administrativo. Dessa forma, existem várias demandas em relação à organização do ambiente de trabalho, aos documentos, ao redigir textos e ofícios e comunicados. Participa também da organização de reuniões, palestras e conferências, o profissional também está apto para o atendimento aos clientes e prestação de informações.

Já no secretariado executivo, como o nome já diz, é o profissional que trabalha assessorando os empresários e executivos. Ele organiza as agendas, realiza pesquisas, lida com documentos e muitas das vezes tem até a função de intérprete em reuniões com pessoas de outros idiomas.

É importante sempre destacar que a secretária é uma peça fundamental na organização e estratégia de uma empresa, pois como dissemos acima elas são assessoras de grandes profissionais e ajudando-os a alcançarem melhores resultados para o bem da organização.

As áreas mais amplas de sua atuação, afinal, são a capacidade do profissional, com diversas habilidades que podem aplicar na área a qual são

especialistas, ou seja, habilidade e o conhecimento em outras áreas, multifuncionais, são aquelas que desempenham diversas funções, e entre outros. Portanto, as áreas vão muito de acordo com as suas capacidades e a forma de como você aplica o seu conhecimento e sua competência.

Ela pode atuar em qualquer empresa, de acordo com a sua necessidade, isso porque as empresas buscam, cada vez mais, profissionais capazes de aperfeiçoar a rotina dos executivos, facilitando os processos burocráticos e desenvolvendo planos que aceleram a organização, ou seja, é o profissional que exercer as tarefas empresariais com qualidade, sempre terá um bom emprego à sua espera.

5. MINDSET, A NOVA PSICOLOGIA PARA O AMBIENTE DE TRABALHO.

O *mindset* de crescimento é essencial quando falamos em estar sempre nos modificando mentalmente, da necessidade que temos em estarmos preparados para os desafios do dia-a-dia e para trabalhar da forma mais eficaz.

Essa mudança vem ocorrendo com mais frequência devido aos avanços da tecnologia, porém, como estamos passando por uma evolução cada vez mais rápida, colocamos em nossos caminhos obstáculos, fazendo com que limitamos essa evolução, e nos sentirmos despreparados para assumir alguma atividade ou cargo.

O *mindset* vai te ajudar a fazer uma auto avaliação, auxiliando e incentivando á desenvolver uma mentalidade de crescimento e impactando positivamente no desempenho social, profissional e emocional.

5.1. O QUE É MINDSET DE CRESCIMENTO?

Veja abaixo quais são as definições do *Mindset* :

- Qualidade mental
- Estado de espírito
- Estado psicológico
- A mente
- Movimento intelectual
- Maneira individual de pensar e de julgar.

Uma mentalidade de crescimento retrata um estado psicológico de crescimento e aprendizado constante. Quando se fala em aprender, normalmente há dois conceitos principais que são reconhecidos: o primeiro é que as pessoas têm uma “mentalidade de crescimento” ou uma “mentalidade fixa”. Esses conceitos são

baseados nas pesquisas descoberta pela renomada psicóloga Carol *Dweck*, da *Stanford University*.

De acordo com a escritora, ela acredita que todas as pessoas que possuem talentos e que acreditam que podem ser desenvolvidos ou que podem desenvolver novas habilidades tendem a alcançar muito mais os seus objetivos, do que aquelas pessoas que possuem a mentalidade fixa. Isso acontece devido a essas pessoas não se importarem em ser inteligentes, mas sim em aprender, assim elas colocam muita mais energia no aprendizado. Quando as empresas adotam uma mentalidade de crescimento ela torna seus colaboradores cada vez mais capacitados e comprometidos. (Carol S. *Dweck*, Autor do livro, S. Duarte)

Abaixo iremos aprender um pouquinho mais da diferença entre os dois tipos de mentalidades.

5.2. MINDSET FIXO E MINDSET DE CRESCIMENTO

- O **mindset fixo**, como o próprio nome já diz, ocorre quando as pessoas acreditam que a capacidade, a habilidade e a inteligência permanecem a mesma ao longo da vida, ou seja, naturalmente elas trarão o ponto de vista de que aprender é uma habilidade complicada, e que atrapalha no desenvolvimento pessoal e profissional.

Nesse caso, se uma pessoa naturalmente tem talento para algo, ela terá mais facilidade de realizar determinada atividade, contudo, aquelas que não têm, precisarão aprender novos métodos para desempenhar essa demanda, o que é visto como algo negativo.

- O **mindset de crescimento** é completamente o oposto, as pessoas que acreditam que sempre há oportunidades de melhoria e tudo pode se transformar em motivação para ir atrás de um objetivo. Essas pessoas estão constantemente abertos a mudanças, não gostam de permanecer na zona de conforto e em momento algum enxerga limitações para as suas atividades. A mentalidade positiva é a diferença entre o profissional desistir porque ele “não é bom em alguma coisa” e a luta positiva que ocasiona o crescimento,

mas o *mindset* de crescimento não é apenas sobre esforço de cada um. A escritora Carol Dweck descreve em seu *TED TALK* a respeito do poder da palavra “ainda”, esse conceito proporciona a ideia de que todos estão em uma curva de aprendizado individual e que elas podem melhorar e se desenvolver constantemente para alcançar suas metas no futuro.



Figura 3. A importância do Mindset em nosso dia a dia.

O Tema mudança de *mindset* foi apresentado em um trabalho interdisciplinar oferecido pela escola, ele nos mostrou a importância desse tema em nosso cotidiano. Com a apresentação do Professor e Psicanalista Marcio, fez com que abrisse nossas mentes para essa mudança e principalmente para que possamos alcançar nosso objetivo independente dos resultados, sempre buscando a solução e não focando no problema.

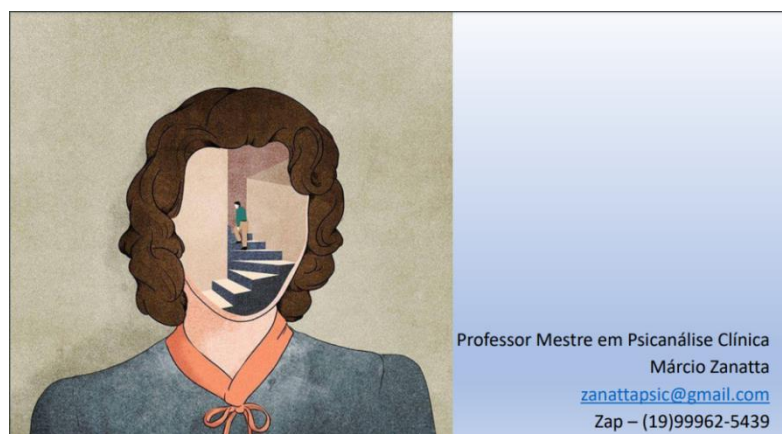


Figura 4. Palestra Inteligencia Emocional e Mudança de Mindset.

QUAL SEU NÍVEL DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL?

Qual seu nível de inteligência emocional?
E como desenvolvê-la ainda mais?

Perguntas Microsoft Forms

* Obrigatória

1. Você sabe identificar as emoções que sente?*

Sempre

De vez em quando

Nunca

2. Você sabe se acalmar quando se sente inquieto ou chateado?

Sempre

De vez em quando

Nunca

3. Você é um bom ouvinte? *

Sempre

De vez em quando

Nunca

4. Você consegue admitir facilmente que cometeu um erro? *

Sempre

De vez em quando

Nunca

5. Você promove conversas difíceis para resolver problemas? *

Sempre

De vez em quando

Nunca

6. Você tem ânimo para atingir seus objetivos? *

Sempre

De vez em quando

Nunca

7. Você consegue pensar claramente quando está sob pressão?

Sempre

De vez em quando

Nunca

8. Você utiliza as críticas para crescer? *

Sempre

De vez em quando

Nunca

9. Você lida com pessoas e situações difíceis com delicadeza? *

Sempre

De vez em quando

Nunca

10. Você supera facilmente o sentimento de frustração? *

Sempre

De vez em quando

Nunca

11. Você reconhece como seu comportamento afeta os outros? *

Sempre

De vez em quando

Nunca

12. Você consegue ouvir sem julgar? *

Sempre

De vez em quando

Nunca

Respostas

QUAL SEU NÍVEL DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL?

43

Respostas

02:06

Tempo médio para concluir

Ativo

Status

GRÁFICOS

1. Você sabe identificar as emoções que sente?

Sempre	14
De vez em quando	28
Nunca	1

Gráfico 1

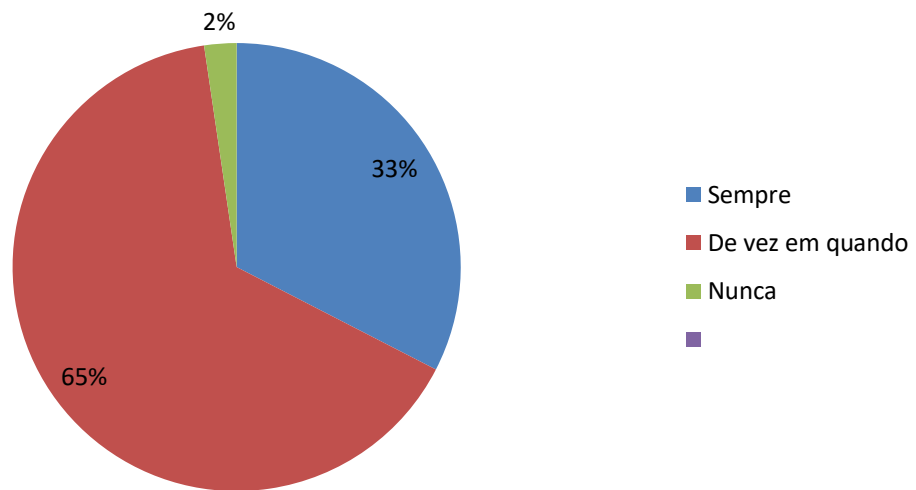


Gráfico 1

2. Você sabe se acalmar quando se sente inquieto ou chateado?

Sempre	4
De vez em quando	34
Nunca	5

Gráfico 2

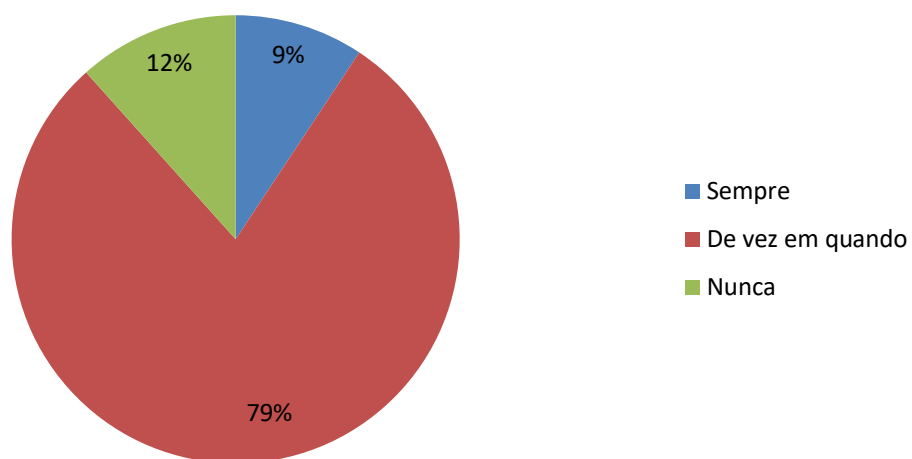


Gráfico 2

3. Você é um bom ouvinte?

Sempre	15
De vez em quando	27
Nunca	1

Gráfico 3

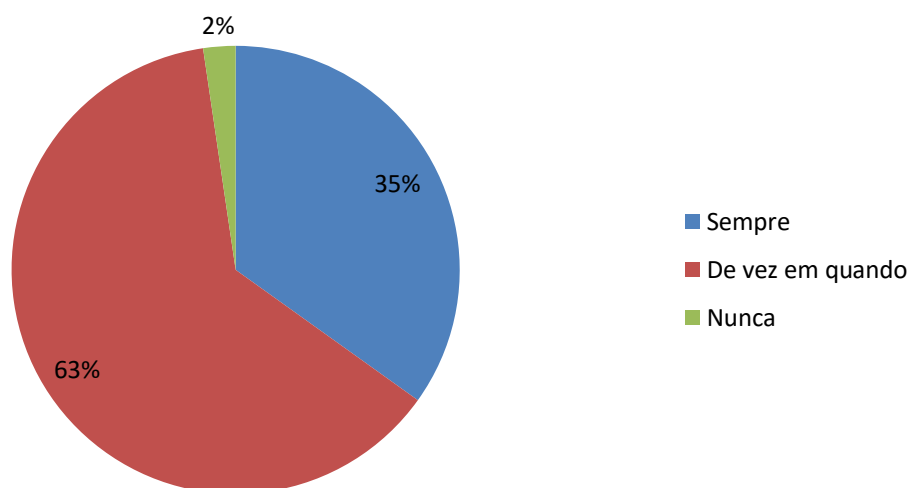


Gráfico 3

4. Você consegue admitir facilmente que cometeu um erro?

Sempre	19
De vez em quando	24
Nunca	0

Gráfico 4

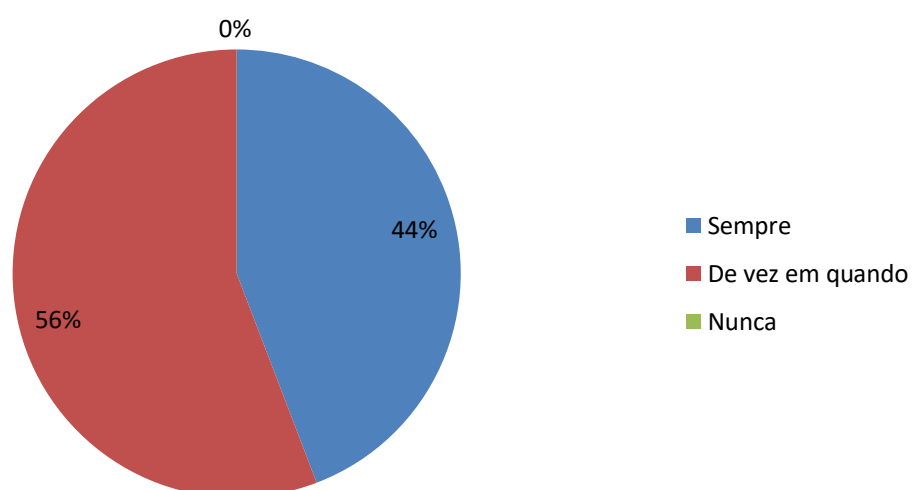


Gráfico 4

5. Você promove conversas difíceis para resolver problemas?

Sempre	8
De vez em quando	23
Nunca	12

Gráfico 5

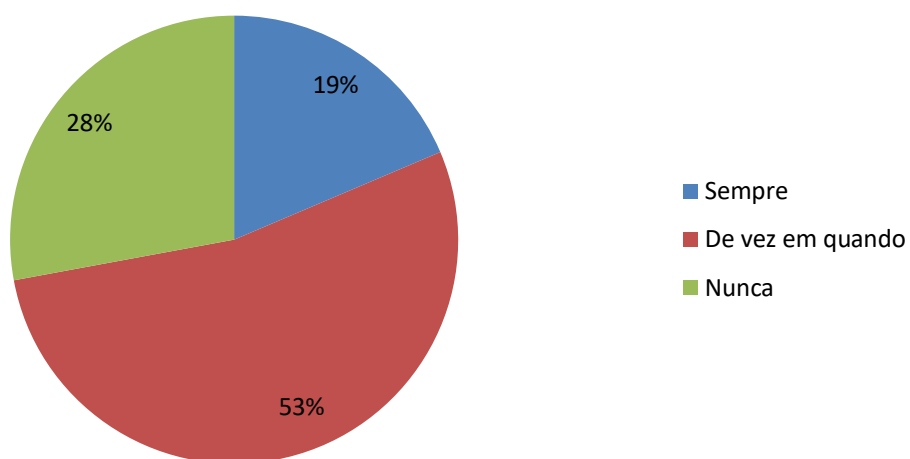


Gráfico 5

6. Você tem ânimo para atingir seus objetivos?

Sempre	16
De vez em quando	26
Nunca	1

Gráfico 6

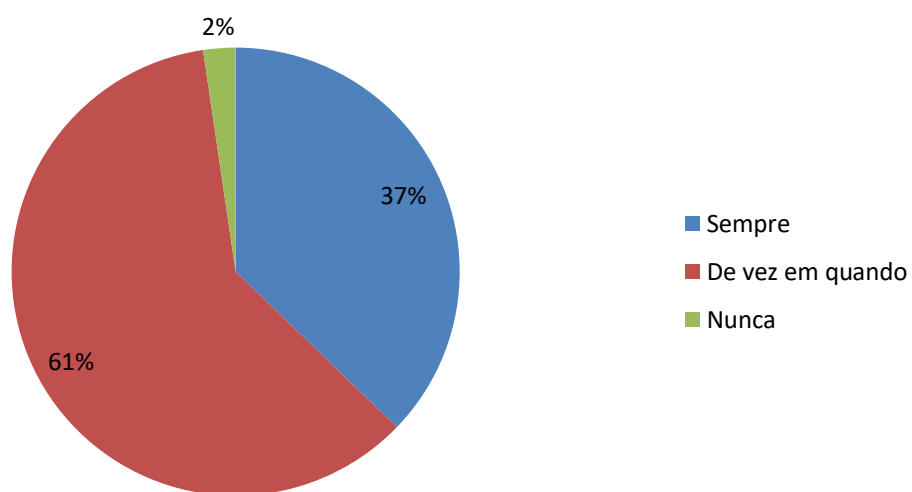


Gráfico 6

7. Você consegue pensar claramente quando está sob pressão?

Sempre	11
De vez em quando	22
Nunca	10

Gráfico 7

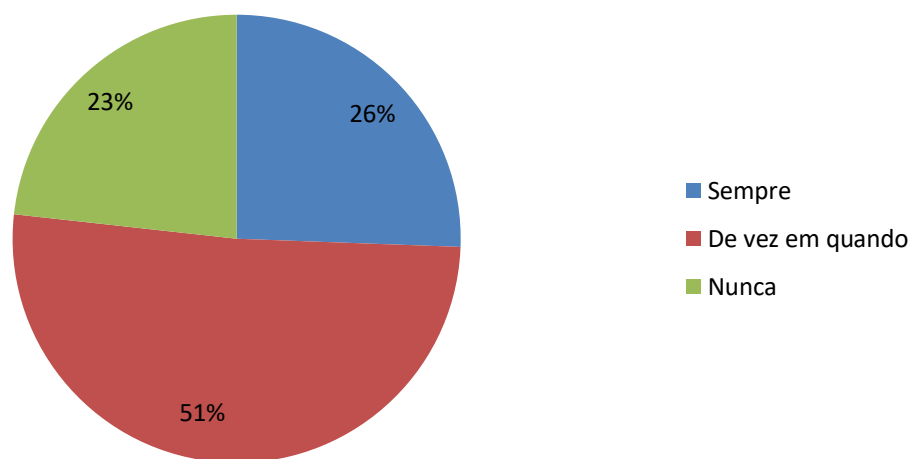


Gráfico 7

8. Você utiliza as críticas para crescer?

Sempre	26
De vez em quando	16
Nunca	1

Gráfico 8

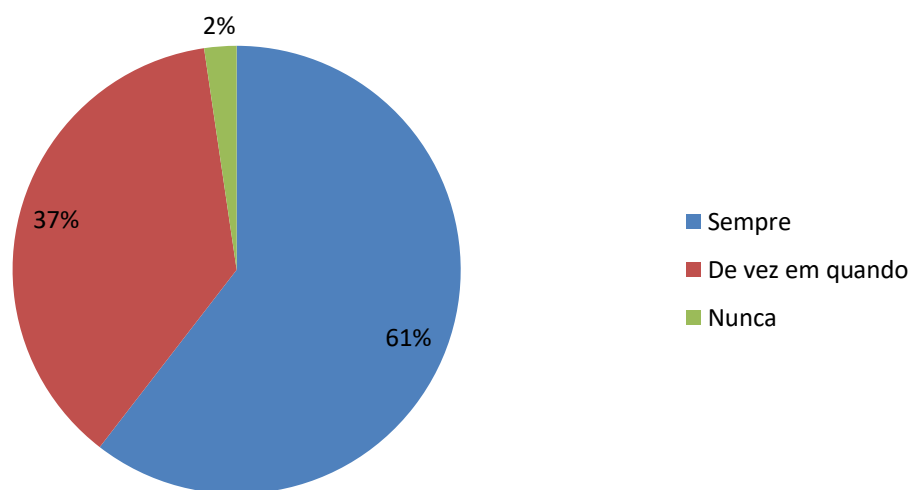


Gráfico 8

9. Você lida com pessoas e situações difíceis com delicadeza?

Sempre	18
De vez em quando	23
Nunca	2

Gráfico 9

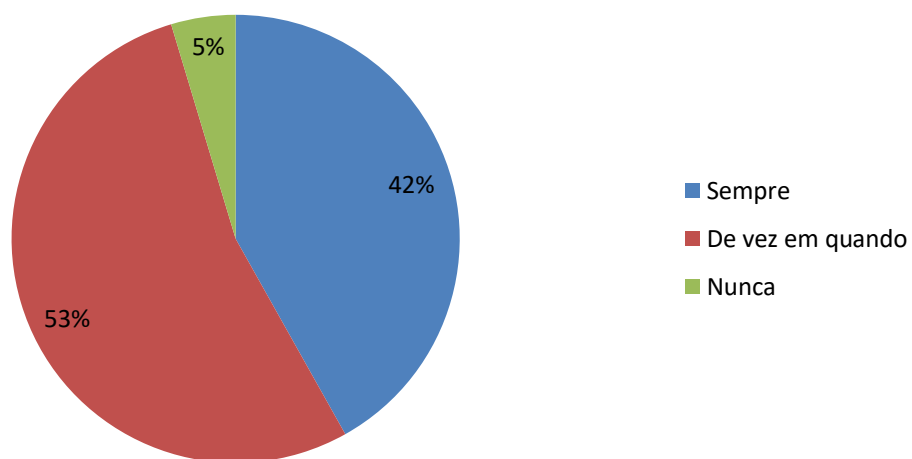


Gráfico 9

10. Você supera facilmente o sentimento de frustração?

Sempre	7
De vez em quando	29
Nunca	7

Gráfico 10

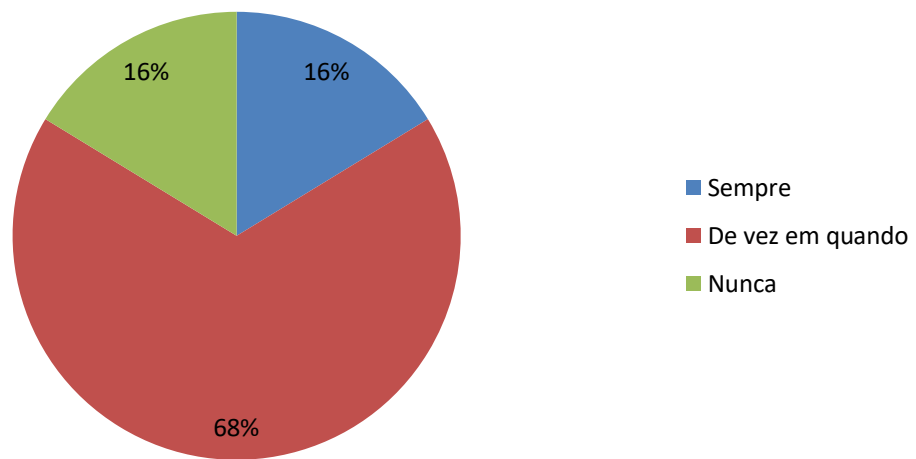


Gráfico 10

11. Você reconhece como seu comportamento afeta os outros?

Sempre	21
De vez em quando	21
Nunca	1

Gráfico 11

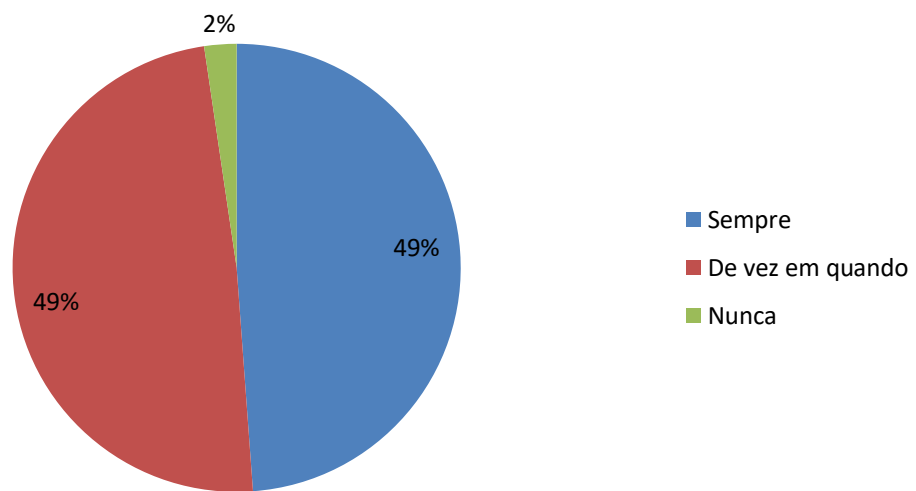


Gráfico 11

12. Você consegue ouvir sem julgar?

Sempre	12
De vez em quando	30
Nunca	1

Gráfico 12

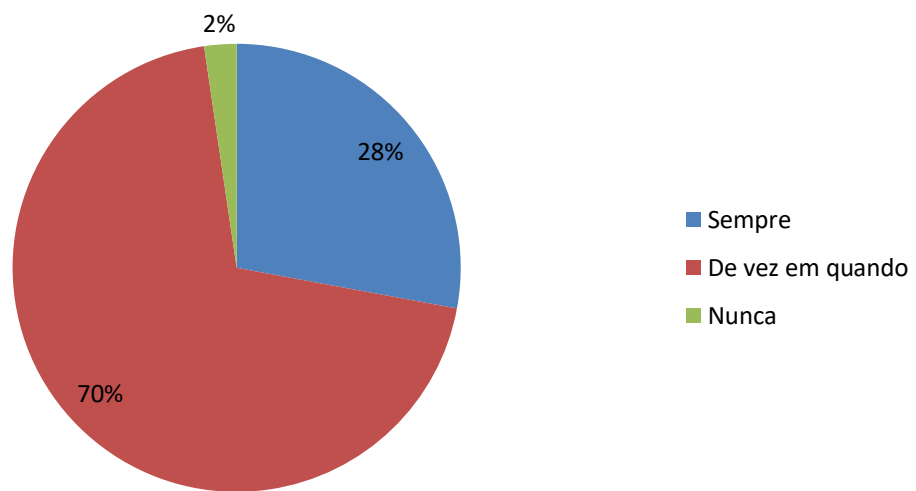


Gráfico 12

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o desenvolvimento do nosso trabalho, pudemos observar vários pontos positivos que contribuem para a sociedade trabalhar de uma forma mais produtiva, deste modo adotando métodos que favorecem o cotidiano das pessoas em relação às emoções vivenciadas em situações de estresse, conflitos internos, inseguranças e medos.

A implantação de técnicas emocionais no ambiente de trabalho faz com que o funcionário se sinta mais motivado, livre de inseguranças, além de exercer sua própria autonomia para resolver problemas.

Com essa adoção o impacto gerado nas atividades da organização agrega muito mais valor, não só para as empresas, mas como em um todo ela será mais visada devido a importância que ela trás aos seus colaboradores e conseguindo assim se destacar no mercado de trabalho.

Tendo em vista essas informações o presente trabalho abordou com sua problemática a dificuldade de lidar com as emoções no ambiente profissional. Para um melhor entendimento, realizamos a pesquisa através de *Forms*, o qual apontou diversas falhas nas relações interpessoais.

As empresas além de fazerem a inclusão tanto no âmbito profissional acabam fazendo o bem no âmbito social dos indivíduos, com isso as organizações ganham tanto na sua melhora de imagem, quanto no desempenho e qualidade.

Embora nossa pesquisa de trabalho foi muito satisfatória em pontos de melhoria para a vida emocional do trabalhador, ainda notamos que algumas empresas não possuem a iniciativa de investir neste tipo de meta, ou seja, elas não têm percepção de melhoria na vida profissional de seus colaboradores, e não oferecem treinamentos e nem contratam um profissional adequado para contribuir com a parte emocional de sua equipe.

Desta forma a pesquisa mostrou a todos nós que precisamos mudar para que possamos viver em um mundo melhor, a nossa intenção foi de abrir os olhos da sociedade para a geração que está mudando e conscientizando para que essa mudança seja global, mas que ainda precisamos mudar muito, pois o pouco que já se faz é grande importância para a vida pessoal e profissional.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, Isabel. **Inteligência emocional como diferencial e conexão no mercado de trabalho**, 11 de Outubro de 2019 (<https://www.debernt.com.br/inteligencia-emocional-como-diferencial-e-conexao-no-mercado-de-trabalho>) Acessado em 22/09/2021.

Belunno. **Inteligência Emocional: Tudo o que Você Precisa Saber Sobre Ela**, Disponível em <https://bellunotec.com.br/blog/inteligencia-emocional-tudo-o-que-voce-precisa-saber-sobre>, Acessado em 12/09/2021.

Brasil Escola. **Secretariado: Origens, Conceitos e Tarefas**. Disponível em <https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/administracao/secretariado-origens-conceitos-tarefas.htm>. Acessado em 22/09/2021.

CARNEGIE, Dale. **Como fazer amigos e influenciar pessoas**. São Paulo. 48 ed. Companhia Editora Nacional, 2007. 294 p.

CAVALIERI, Alda Maria Angelina Pedrosa. SOARES, Adriana Benevides. **O que é a inteligência? Uma perspectiva histórico evolutiva**. Rev. Cient. Cent. Univ. Barra Mansa, Barra Mansa, v. 9, n. 17, p. 4-16, 2007. Disponível em: <http://www.ubm.br/ubm2007/hotsites/revista/pdf/O%20que%20%C3%A9%20Intelig%C3%Aancia.pdf>. Acessado em 19/09/2021.

ESQUIVEL, L. (2011). **O livro das emoções**. (5ª Ed). Alfragide: Edições Asa (original publicado em 2000).

FEBRACIS, **Os 5 Pilares da Inteligencia Emocional e Como Aplicar, Conectados**, 30 de abril 2020, Disponível em <https://conectados.meupositivo.com.br/os-5-pilares-da-inteligencia-emocional-e-como-aplicar>, Acessado em 12/09/2021.

FERNANDES, Fernanda Pires. **Competências para gerenciar conflitos intra-organizacionais**. 2006. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006.

FONTANELLA, Rosane. **Os tipos comportamentais dos executivos e a postura do profissional de secretariado**. Revista GeSec, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 79-104, dez. 2011.

GARCIA, Elisabeth Virag. **Muito prazer, sou a secretária do senhor: um estudo sobre a profissional secretária a partir da análise do discurso**. São Caetano do Sul: Câmara Brasileira do Livro, 1999, 141 p. PEREIRA, Ana Clara Boos. (EM

GRUPO). Inteligência emocional dentro da área de secretariado: Artigo de revisão. Etec Lauro Gomes. Governo do Estado de São Paulo. Junho de 2021.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Tradução: Fabiana Moraes. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007. 383 p.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência Emocional** (tradução de M. H. C. Côrtes), Editora Objetiva Ltda (<http://www.objetiva.com>), Rio de Janeiro, 1999.

GOLEMAN, Daniel. Editora objetiva. Rio de Janeiro, 1998. Internet <http://www.objetiva.com>. Disponível em:<**Trabalhando com a inteligência emocional** _ Daniel Goleman Pages 1 - 50 - Flip PDF Download | FlipHTML5> . Acessado em 20/09/2021.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. 25ª ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

Goleman, Daniel. **Inteligência Emocional – A Teoria Revolucionária que Redefine o que é ser Inteligente** (tradução de Marcos Santarrita), Editora Objetiva Ltda (www.objetiva.com), Rio de Janeiro, 15. Edição, 1995. Disponível em: < <https://josesilveira.com/competencia-emocional/> >. Acessado em 20/09/2021.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

GOLEMAN, Daniel. (2006). **Inteligência emocional**. Sant Vicenç Dels Horts: Idea y Creación Editorial.

GONZAGA, Alessandra Rodrigues. RODRIGUES, Marcelo Do Carmo. **Inteligência Emocional Nas Organizações**. Dados Eletrônicos – Canoas, Rs: Ed. Unilasalle, 2018. Livro Eletrônico, Disponível em [Http://Livrariavirtual.Unilasalle.Edu.Br/](http://Livrariavirtual.Unilasalle.Edu.Br/) Acessado em 28/08/2021.

KOELLE, Isis. Fia Business School, 01 Outubro de 2021, Disponível em <https://fia.com.br/blog/inteligencia-emocional>, Acessado em 10/11/2021.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da Secretaria**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 1999. 373p.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da Secretaria**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 1999. 373p. 57p.

NOBRE, Elizomar de Assis. Revista: Expectativa. **Inteligência Emocional: Um diferencial para o profissional de secretariado executivo**. Volume XII, Nº12, ano 2013. Pg 43-54.. Disponível em: <https://docplayer.com.br/17716325-Palavras-chave-inteligencia-emocional-secretario-executivo-competencias-e-habilidades.html>. Acessado em 01/10/2021

Penser. Mindset, 9 novembro 2021, Disponível em <https://penser.com.br/mindset-de-crescimento>, Acessado em 16/11/2021.

RIOS, Lucile Bernardo de Amorim. **A inteligência emocional no ambiente de trabalho**. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso, Centro de ensino superior do Ceará. Faculdade Cearense, Fortaleza, 2014. Disponível em: <A%20INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20NO%20AMBIENTE%20DE%20TRABA LHO.pdf>. Acessado em 19/09/2021.

RODRIGUES, Fernanda da Silva Queiroz. **O papel do assistente social nas organizações empresariais**. 2012. 41 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação), Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/R200515.pdf>. Acessado em 19/09/2021.

SABINO, Ferraz Rosimeri; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado do escriba ao web writer: a história, a evolução e as novas competências do Secretariado do 3º Milênio**. São Paulo: Brasport, 2004.

Secretário Executivo: O que é? Qual sua função? Como se tornar um? By Upis, 29 Junho de 2019. Disponível em <https://upis.br/blog/secretario-executivo>, Acessado em 27/08/2021.