Ética e Gerenciamento das Emoções: Saberes Essenciais ao Sucesso do Secretário Executivo

Autora: Claudia Carla de Azevedo Brunelli Rêgo
Orientadora: Nívea Maria Fraga Rocha

RESUMO

A profissão de Secretário Executivo cresce a cada ano. De mero registrador de escritos para assessor de executivos, o Secretário, em suas funções diárias, toma decisões gerenciais, executa tarefas relevantes para a empresa e pelas suas mãos circulam informações de grande importância. O artigo parte do seguinte problema: Qual o impacto da ética e da educação emocional no desempenho profissional do Secretário Executivo, e conseqüentemente, no seu sucesso pessoal e profissional? Através desse artigo, pretendemos, como objetivo geral, analisar os impactos da ética e da educação emocional no desempenho do Secretário Executivo e as conseqüências no seu sucesso como ser humano e como profissional. Através de revisão de literatura, vários autores que tratam dessas temáticas foram pesquisados e analisados. Respalda nesses teóricos, concluímos, entre outras questões, que o Secretário Executivo para estar integrado com as funções que lhe são exigidas, tem que agir com honestidade, ter conduta ética pautada em sólidos valores morais e saber gerenciar suas emoções, criando em torno de si um ambiente harmônico, de confiança e estruturado na verdade.

PALAVRAS-CHAVE: Secretariado Executivo. Ética. Inteligência Emocional.

ABSTRACT

The profession of Executive Secretary grows each year. By mere recorder of writings for assessor of executives, the Secretary, in its daily functions, takes decisions managerial, executes excellent tasks for the company and for its hands, they circulate information of great importance. The article has left of the following problem: Which the impact of the ethics and emotional education in the professional performance of the Executive Secretary, and consequently, in its personal and professional success? Through this article, we intend, as general objective, to analyze the impacts of the ethics and the emotional education in the performance of the Executive Secretary and the consequences in its success as human being and as professional. Through literature revision, some authors who deal with these thematic ones had been searched and analyzed. Endorsed in these theoreticians we concluded, among other questions, that the Executive Secretary, to be integrated with the functions that are

demanded to it, has that to act with honesty, to have a solid moral values and to know to manage its emotions based in a ethical behavior, creating around itself harmonic environment, reliable and structuralized in the truth.

KEY WORDS: Executive Secretary. Ethical. Emotional Intelligence.

INTRODUÇÃO

O papel do Secretário Executivo é de grande importância nas organizações e tem contribuído muito para o sucesso empresarial. Competência, comportamento ético, boa inter-relação pessoal, aliadas a uma incrível competência para realizar suas atividades, sem perder o humor, e gerenciar com sucesso imprevistos que lhe surgirem, são características requeridas ao profissional de Secretário Executivo, e indispensáveis ao sucesso de qualquer líder e/ou empresa. O artigo ora apresentado é resultante de pesquisa bibliográfica, da análise de textos apresentados pelos docentes nas disciplinas do 1º semestre (Desenvolvimento Humano e Ação Educativa, Ética e Responsabilidade Social Organizacional e Oficina I) do Curso de Mestrado Profissional Multidisciplinar em Desenvolvimento Humano e Responsabilidade Social e da troca de experiências com colegas de sala, onde procuramos refletir sobre o tema “Ética e Gerenciamento das Emoções: saberes essenciais ao sucesso do Secretário Executivo”.

O artigo partiu do seguinte problema: Qual o impacto da ética e da educação emocional no desempenho profissional do Secretário Executivo, e conseqüentemente, no seu sucesso pessoal e profissional? Isso porque este profissional ao lidar com um grande volume de dados da organização, muitos deles sigilosos, necessita de um controle emocional para desenvolver, com competência sua tarefa de assessorar seus superiores.

Através desse artigo pretendemos, como objetivo geral, analisar os impactos da ética e da educação emocional no desempenho do Secretário Executivo e as conseqüências no seu sucesso como ser humano e como profissional. A intenção não é, apenas, apresentar conceitos, mas buscar autores importantes, que tratem dessa temática, para dialogar e partilhar visões reflexivas sobre a história da profissão de Secretário Executivo, sobre sua ética profissional e relevância da educação emocional no seu desempenho.

A história da profissão de Secretário se confunde com a história da humanidade. Desde os primórdios, todo rei, imperador, filósofo, líder tinha sempre alguém para lhe auxiliar

nas tarefas e tomar anotações dos seus feitos: o escriba foi considerado como o primeiro secretário da história. Esse profissional de atuação destacada, segundo Sabino (2004), dominava a escrita, o idioma, e tinha facilidades para se relacionar e entender as necessidades dos reis, imperadores e/ou líderes aos quais assessorava.

Essa experiência de assessoramento aos seus Senhores e o manuseio de informações sigilosas despertou-nos para a relevância do tema proposto, e a importância em refletir, de forma multidisciplinar, sobre as temáticas de ética, moral, valores morais e educação e controle das emoções.

Como Secretária Executiva, com dez anos de experiência assessorando grandes executivos, falar de temas como ética, desenvolvimento humano e ação educativa, torna-se desafiante, pois constitui-se num exercício de (re)pensar, (re)aprender e refletir sobre temas de grande relevância no exercício da profissão.

O artigo objetiva também analisar e descrever de que forma a ética e a educação emocional constituem-se em indicadores de sucesso para o exercício da profissão de Secretário. Com esse fim, descrevemos a história da profissão, contextualizamos a questão da Ética e dos Valores Morais e suas relações com a profissão de Secretário Executivo. Por fim, conceituamos a Inteligência Emocional e destacamos sua importância na formação da competência e habilidades desse profissional, e sua relação com o sucesso, ao saber gerenciar suas emoções.

O artigo está estruturado em três partes. Na primeira parte, apresentamos a história da profissão de secretariado, desde 356 a.C., quando Alexandre o Grande, conquistou as nações do Oriente e utilizava-se de um secretário para registrar escritos de suas batalhas, até os dias atuais, quando, em 30 de setembro de 1985, o Presidente Sarney assinou a Lei que regulamentou a profissão. Autores como Daniel Goleman (1995, 1999, 2002), João Medeiros (1999), José Nalini (2004), Elizete Passos (2004), Rosimeri Sabino (2004), Robert Srour (2000), entre outros, contribuíram para o entendimento de que o comportamento ético e a inteligência emocional são saberes que diferenciam excelentes profissionais, requeridos pelo mercado de trabalho.

Na segunda parte, destacamos os conceitos de Ética, Moral e Valores, e buscamos evidenciar a importância do comportamento ético no exercício da profissão de secretariado executivo, através, principalmente dos autores Medeiros (1999), Nalini (2004), Sá (1998), Passos (2004), dentre outros.

Na terceira parte, analisamos a Educação Emocional e a Inteligência Emocional, como novo conhecimento que deve, rapidamente, ser absorvido pelo Secretário Executivo, para

manter-se equilibrado em suas decisões e, conseqüentemente, garantir seu sucesso profissional.

As considerações finais apresentam a análise e síntese da pesquisa realizada sobre a ética e gerenciamento das emoções, envolvendo os saberes essenciais ao sucesso do Secretário Executivo.

Buscamos, enfim, nesse artigo, elencar e organizar tópicos e conceitos referentes à temática, com bases teóricas suficientes para instigar e motivar o leitor a querer buscar um aprofundamento e melhor conhecimento sobre o assunto que, com certeza, favorecerão o seu crescimento pessoal, profissional e espiritual.

1 A Profissão de Secretário Executivo

Competência, comportamento ético, boa inter-relação pessoal, aliadas a uma necessária competência para realizar suas atividades, sem perder o humor, e gerenciar com sucesso imprevistos que lhe surgirem, são características requeridas ao profissional de Secretário Executivo, e indispensáveis ao sucesso de qualquer líder e/ou empresa.

No resgate da história da profissão de Secretário Executivo verificamos, que sua origem remonta à Dinastia Macedônica, na época em que Alexandre Magno, (356 a.C. – 323 a.C.), aluno de Aristóteles e Imperador da Macedônia, passou a reinar. Ele conquistou as nações do Oriente e expandiu o seu império, dominando o Egito, a Mesopotâmia, a Pérsia e a Índia. E no Egito, Alexandre Magno (também chamado de Alexandre o Grande), fundou Alexandria. Sabino (2004)

Segundo Sabino (2004), Alexandre Magno, nas batalhas para suas conquistas territoriais, cercava-se de Secretários, que o serviam não só na composição de seus exércitos, mas também para registrar escritos dos acontecimentos dessas batalhas.

Verificamos, nesse pequeno histórico, a proximidade, desde a sua origem, dos Secretários aos grandes líderes. De acordo com Sabino (2004), esta proximidade impunha aos Secretários, fidelidade ao seu Senhor e cautela no tratamento das informações que recebia, já que faziam parte do círculo de altos comandos:

O destino do Secretariado seguiu pelo afortunado caminho da cultura, pois para registrar a história, os secretários tinham que ter domínio da escrita. E quem tinha essa capacidade, exercendo funções tão ligadas aos Governantes, obtinha o privilégio da leitura de obras cerceadas ao povo. Desta forma tinha, o secretário, acesso ao conhecimento. (SABINO, 2004, P.3).

A história considera o Escriba, como primeiro Secretário, por terem sido profissionais de atuação destacada, em toda a Idade Antiga, junto aos povos que desenvolveram a escrita e o comércio. Suas atividades se assemelham muito ao perfil profissional do Secretário Executivo: dominava a escrita, fazia as contas, classificava os arquivos, redigia ordens, era capaz de recebê-las por escrito e, por conseguinte, era naturalmente encarregado da sua execução. Eles tinham perfeito domínio do idioma, da literatura e da história do seu país e assessoravam Reis, Imperadores, Filósofos e líderes.

De acordo com Sabino (2004), a profissão foi ganhando espaço nas organizações sociais, comerciais e políticas, assumindo diferentes nomenclaturas, mas sempre mantendo duas principais características: administração e escrita. Até o século XVIII, era uma profissão exclusivamente masculina. Data de 1812, o ingresso da 1ª mulher no mercado de trabalho.

Em 1812, Napoleão Bonaparte, já como General do Exército Francês, reuniu 675.000 homens para invadir a Rússia. Entre os seus assessores diretos Napoleão valeu-se de uma secretária (cujo nome a história não registra) para escrever sobre seus feitos. No entanto a idéia de manter uma secretária particular para Napoleão não agradou sua esposa Josefina, levando o grande General a contratar, em 1816, o secretário particular Jean-François Champollion, considerado grande gênio lingüístico e decifrador de hieróglifos. E mais uma vez salienta-se aqui a habilidade na escrita exigida aos Secretários. (SABINO, 2004, p.8).

A tentativa de ingresso, pela mulher, no mercado de trabalho, porém, só veio se consolidar durante a 1ª Guerra Mundial (1914 – 1918). A grande saída dos homens para as frentes de batalha, deixou uma lacuna no setor produtivo que foi preenchido através da contratação de mulheres, com remuneração obviamente inferior a dos homens. Este fato estimulou a contratação feminina e dez anos mais tarde, após a 2ª Guerra Mundial (1939) o mercado de trabalho registrava 20 milhões de secretárias no mundo.

Paralelamente à evolução da humanidade, a profissão tornou-se exclusivamente feminina e desenvolveu-se em paralelo a evolução da humanidade. O conceito de Secretário ampliou-se a cada ano, passando de mero registrador de escritos, para assessor de executivos. O dicionário Aurélio (1999) trás a seguinte definição de Secretário:

Aquele que se desinca de determinadas redações, que se ocupa da organização e do funcionamento de uma assembléia, de um serviço administrativo; aquele que guarda os segredos de outrem; título do funcionário que ocupa o mais alto cargo administrativo em certas organizações.

Para Medeiros (1999, p.17), em suas funções diárias, o (a) Secretário (a) deve ser mais do que uma pessoa encarregada de digitação da correspondência, manutenção de arquivo e atendimento de telefonemas. Às vezes, esse profissional é a ponte entre aqueles que tomam

decisões gerenciais e os que executarão tais decisões; muitas vezes, porém, toma decisões e executa tarefas relevantes e decisivas para a empresa. É, pois, nesse momento, verdadeiro assessor, função que exige competências e formações básicas bem específicas.

Os Cursos de Secretariado, no Brasil, eram a nível técnico, porém, com a chegada das multinacionais e o desenvolvimento de nosso parque industrial, surgiu à necessidade de capacitar melhor esses profissionais. A partir da década de 70 surgiram os primeiros cursos de 3º grau. Em 30 de setembro de 1985, o Presidente Sarney assinou a Lei nº 7.377, que regulamentou a profissão. Em 7 de julho de 1989, foi publicado no Diário Oficial da União, o Código de Ética Profissional para secretárias.

Pelas mãos do(a) Secretário(a) Executivo(a) circulam informações de toda a empresa e, muitas vezes, é de sua responsabilidade, o manuseio e a guarda desses documentos. Isso reforça a necessidade primordial de um comportamento ético por parte dos profissionais de Secretário Executivo.

Para Medeiros (1999, p.20), a profissão de Secretário Executivo exige principalmente discrição. Muitas informações que lhe são confiadas, não as pode divulgar. Embora chegue a seu conhecimento notícias sobre o que acontece em toda a empresa, se quiser manter alto grau de profissionalismo e a estima de todos, deverá manter sigilo sobre tais notícias, principalmente sobre aquelas conhecidas pelo nome de *fofoca*, por causar intrigas. Deve evitar, portanto, conversar sobre assuntos particulares, sobretudo os relativos ao Executivo ou ao(s) departamento(s) que assessora. Esse procedimento garante a confiança e respeito de todos da empresa e permite ao Executivo, seu chefe direto, trabalhar com tranquilidade, assim como cuidar de qualquer outros negócios, em sua presença, contando com sua competência e apoio profissional.

Por essa razão, a cobrança de qualificação e experiência do Secretário Executivo, é muito grande. As pessoas que se dedicam a essa profissão, devem estar qualificadas plenamente. O convívio com o Executivo direto, na mesma sala ou em sala ao lado do poder, dentro de uma grande organização, faz com que o(a) Secretário(a) Executivo(a) adquira um nível de informação maior que outros escalões da estrutura empresarial, talvez não disponham de imediato ou nunca venham a obtê-lo. Daí a importância, imperativa, do comportamento ético no exercício da profissão.

2. Ética e suas aplicações na profissão de Secretariado Executivo

São muitas as questões que irão exigir do profissional Secretário(a) Executivo(a), a distinção entre o bem e o mal. O sujeito moral ao se perguntar como deve agir em determinada situação, certamente se aproxima de questões teóricas e abstratas tais como: em que consiste o bem? Qual o fundamento da ação moral?

Colocando tais questões, estaremos entrando no campo da ética, teoria que realiza a reflexão crítica sobre a experiência dos bons costumes ou dos deveres, e que tem por fim discutir as noções e princípios que fundamentam a conduta moral. Medeiros (1999).

Moral e ética, às vezes, são palavras empregadas como sinônimos: conjunto de princípios ou padrões de conduta. Portanto, cabe aqui, esclarecermos a diferença entre moral e ética, assim como, conceituar valores.

Alguns autores, Nalini (2004), Sá (1998) e Srour (2000), diferenciam ética e moral de vários modos: Ética é princípio; Moral é aspecto de conduta específica; Ética é permanente, moral é temporal; Ética é universal, moral é cultural; Ética é regra, moral é conduta da regra; Ética é teoria, moral é prática.

Etimologicamente falando, ética vem do grego "ethos", e tem seu correlato no latim "morale", com o mesmo significado: Conduta, ou relativo aos costumes. Podemos concluir que etimologicamente ética e moral são palavras sinônimas. Guimarães (2001).

Passos (2004, p.22) esclarece que, para alguns autores, a moral, enquanto norma de conduta, refere-se às situações particulares e quotidianas, não chegando à superação desse nível. A Ética, destituída do papel normatizador, ao menos no que diz respeito aos atos isolados, torna-se examinadora da moral. Exame que consiste em reflexão, em investigação, em teorização. Podemos dizer que a moral normatiza e direciona a prática das pessoas, e a ética teoriza sobre as condutas, estudando as concepções que dão suporte à moral. São, pois, dois caminhos diferentes que resultam em status também diferentes; o primeiro, de objeto, e o segundo, de ciência. Donde deduzimos que a Ética é a ciência da moral. Como afirma Vasquez (1975, p.12) apud Passos (2004, p.23): “[...] a Ética é a ciência que estuda o comportamento moral dos homens na Sociedade”.

Todo ser humano é dotado de uma consciência moral, que o faz distinguir entre certo ou errado, justo ou injusto, bom ou ruim. Com isso, é capaz de avaliar suas ações, sendo portanto, capaz de comportamento ético. Esta vem a ser os valores, que se tornam os deveres,

incorporados por cada cultura e que são expressos em ações. A ética portanto, é a ciência do dever, da obrigatoriedade, a qual rege a conduta humana.

A ética perpassa todos os campos da sociedade. A família é considerada o ponto de partida e sobrevivência de uma sociedade eticamente alicerçada. É no seio familiar que o indivíduo tem seus primeiros e mais importantes contatos com os valores morais que vão norteá-lo para toda a vida. Indivíduos oriundos de famílias onde seus valores individuais são respeitados, onde o amor é ensinado e vivido, onde o certo e o errado estão bem definidos, tem muito mais chances de estabelecer e praticar valores éticos na sociedade do que outro proveniente de lares desestruturados. Nalini (2004).

A partir da família as noções de ética e moral são ampliadas nas escolas. A educação é considerada a mola propulsora da ética na sociedade, porque trabalha diretamente com a matéria-prima de valor estimável: a informação. O ensino vai envolver a questão do bem e do mal:

O ensino deve sugerir a capacidade de discernir o conveniente para a vida, em face dos modelos de conduta. Moralmente, os modelos da doutrina, da Ética devem prevalecer na conduta, mas necessário se faz que se estabeleça a distinção entre eles e a realidade, assim como os limites de conveniência. Ao evidenciar-se ao educando como as coisas acontecem no mundo e qual sua posição perante as mesmas, deve prevalecer a consciência de que o bem é algo a ser tomado como meta para que se possa triunfar. (SÁ, 1998, p.50)

A educação ética acontece, quando os valores no exercício do ato de educar são valores humanos, tais como: a igualdade cívica, a justiça, a dignidade da pessoa, a democracia, a solidariedade, o desenvolvimento integral de cada um e de todos, que é levado para as organizações. Sá (1998).

Conforme Sabino (2004, p.39), o comportamento ético do(a) Secretário(a) Executivo(a) edifica-se através da conjunção de uma série de fatores, iniciando pelo conhecimento profundo dos regulamentos da empresa, sob sua responsabilidade. A consciência do ambiente organizacional, suas normas, seu modelo de comunicação e tramitação dos assuntos são aspectos que exigirão especial atenção na atuação responsável desse profissional.

Por estar junto aos centros de decisões e do poder, o(a) Secretário(a) Executivo(a) tem acesso às informações e aos processos estratégicos da organização. Quanto mais conhecimentos o(a) Secretário(a) Executivo(a) acumula, mais poder e responsabilidade lhe acrescentam.

O conhecimento e as virtudes, como a lealdade, a responsabilidade e a integridade, têm que caminhar juntas, interligadas, como se fossem uma só. Assim sendo, do(a) Secretário(a) Executivo(a) se espera sólidos princípios éticos, pois está exposto, a todo o momento, a situações que o leve a cometer deslizes éticos, em função de eventuais pressões internas e externas, inerentes ao seu mundo de trabalho.

Com tantas responsabilidades, indispensáveis à função, de agir, impreterivelmente, dentro dos padrões éticos, sugerimos que diante de uma decisão ética, que se tenha dúvidas de qual caminho seguir, que o profissional aplique o Teste de Ética, composto de três perguntas, como sugerido por Blanchard (2001, p.29): 1) É legal? Estarei violando a lei civil ou a política da companhia?; 2) É imparcial? É justa com todos os interessados, tanto a curto como em longo prazo? Promove relacionamentos em que todos saiam ganhando?; 3) Vou me sentir bem comigo mesmo? Posso me orgulhar de minha decisão? Eu me sentiria bem se ela fosse publicada nos jornais? Como me sentiria se minha família soubesse?

Quando se encontrar diante de uma situação em que um fornecedor lhe ofereça uma boa propina para obter aqueles dados do concorrente à licitação, cujo envelope já se encontra em seu poder, e a tentação vier à tona, responda a esse “Teste de Ética”, proposto por Blanchard (2001). Com certeza o teste lhe trará a consciência do dever e de sua responsabilidade, perante você e a organização em que trabalha.

Para Sabino, (2004, p.40), o aprimoramento e a busca da superação dos próprios limites conduzirá a uma maior credibilidade do potencial do secretário junto a seus superiores, estabelecendo uma parceria baseada na confiança. Corroborando com Sabino, Srour (2000, p. 57), acrescenta: “A ética não é uma etiqueta que a gente põe e tira, é uma luz que a gente projeta para segui-la com os nossos pés, do modo que pudermos, com acertos e erros, sempre e sem hipocrisia”.

Por tudo que já expomos até aqui, podemos dizer que cada cidadão deve ter ações e atitudes éticas na sua atividade profissional, pois cada indivíduo é responsável por contribuir, positivamente, para a construção de uma sociedade dentro dos princípios éticos.

Para orientar os profissionais a agir dentro da ética, existe um conjunto de deveres e regras a que chamamos de Ética Profissional, que é regido pelo código de ética da profissão. Para Passos (2004, p.105), a ética profissional se destina a refletir sobre a conduta dos membros de categorias profissionais, e criar regras para orientá-la, visando garantir a convivência dos profissionais com seus pares, com as demais pessoas que compõem a equipe, deles com seus clientes e com as instituições a que fazem parte.

Atualmente, é considerado importante que cada profissão possua seu Código de Ética. O Código de Ética do Secretário foi publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989, e tem por objetivo “fixar normas e procedimentos dos Profissionais quando do exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos, e com a sociedade”.(SECRETÁRIA ON-LINE, 2006)

O papel do Código de Ética é traçar regras. Porém, o papel do profissional é analisá-lo, buscar compreendê-lo e despertar sua consciência ética e dos seus colegas. A compreensão só será verdadeira se refletida no comportamento, nas suas atitudes. Para que isso ocorra, é necessário praticar o comportamento ético. Afinal, conforme nos afirma Sabino (2004, p. 39):

Ética, hoje, é valor agregado, cobrança de mercado, exigência de qualidade, garantia de produto e serviço, sobrevivência e possibilidade de futuro das empresas. Portanto não estamos tratando sobre algo “virtual”, mas sobre tema de cotidiana análise crítica por mentes exigentes e numerosas em todo o planeta.

3. As emoções nas relações de trabalho

Não menos importante que a Ética, podemos dizer que o gerenciamento das emoções é, também, uma competência indispensável ao Secretário Executivo. A acelerada evolução da profissão de Secretário(a) Executivo(a) multiplicou as atividades desenvolvidas por esse profissional. Hoje, além de lidar com líder, arquivos, papeladas e agendas, este tem que ter a capacidade para tomar decisões administrativas, ter conhecimentos técnicos específicos e conhecimentos de funções gerenciais, além de entender a empresa, sua missão e seus objetivos, trabalhar com a cultura organizacional, ser um agente executor mais próximo do centro de deliberação do processo decisório, e muito mais.

Tudo isso exige do(a) Secretário(a) Executivo(a) autoconhecimento, controle das emoções, motivação, empatia e habilidade social, itens que compõem as cinco habilidades da Inteligência Emocional.

Em 1990, segundo Goleman (1999), dois psicólogos, Peter Salovey, de Yale, e John Mayer, atualmente na Universidade de New Hampshire, propuseram uma teoria abrangente da inteligência emocional. Um outro modelo pioneiro de Inteligência Emocional (IE) foi proposto, nos anos 80, por Reuven Bar-On, psicólogo israelense. Somando-se a isso, nos últimos anos, vários outros teóricos propuseram variações sobre a mesma idéia ((Goleman (1995,1999, 2002), Bar-On (2002), Weisinger (1997)). Segundo Goleman (1999, p. 338)

“Salovey e Mayer definiram a inteligência emocional em termos de ser capaz de monitorar e regular os sentimentos próprios e os de outras pessoas, e de utilizar os sentimentos para guiar o pensamento e a ação.”

As emoções podem fornecer ao profissional informações valiosas – sobre si mesmo, sobre outras pessoas e sobre as diversas situações vivenciadas por ele. Uma explosão de raiva dirigida a um colega de trabalho pode alertá-lo para o fato de estar se sentindo sobrecarregado pelo excesso de trabalho; uma sensação de ansiedade a respeito de uma apresentação, pode informá-lo de que precisa estar mais bem-preparado com fatos e números; a frustração com um cliente, pode lhe sugerir a necessidade de encontrar outros meios de se comunicar com ele. Utilizando as informações que suas emoções lhe fornecem, o(a) Secretário(a) Executivo(a) pode alterar seu comportamento e seu raciocínio de modo a reverter situações: no caso da explosão de raiva, por exemplo, pode rever a atitude agressiva e buscar minimizar suas causas, para facilitar suas decisões.

Para Weisinger (1997), as emoções desempenham um papel importante no local de trabalho. Da raiva à euforia, da frustração ao contentamento, todos os dias, no escritório, o profissional se defronta com emoções – suas e alheias. O truque, é usar suas emoções de maneira inteligente – o que vem a ser, simplesmente, aquilo que definimos por IE: fazer intencionalmente com que as emoções trabalhem em seu benefício, usando-as para ajudar-se a orientar seu comportamento e seu raciocínio, de maneira a obter melhores resultados. A boa notícia é que a IE pode ser nutrida, desenvolvida e ampliada – não se trata de uma característica impossível de adquirir. Goleman (1995).

Segundo Goleman (1999), IE refere-se à capacidade do ser humano de identificar os próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a si mesmo e de gerenciar bem as emoções dentro de cada um, nos relacionamentos mantidos. Muitas pessoas que possuem Quociente de Inteligência – QI elevados, mas carecem de IE, acabam trabalhando para pessoas que possuem um QI inferior ao delas, mas que se destacam nas habilidades da IE.

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

Ao supor que o profissional tenha que fazer uma apresentação importante, e sua autoconsciência lhe mostre que ele está extremamente ansioso, a IE iria, então, ditar-lhe uma série de ações, como: reprimir todo pensamento destrutivo; usar técnicas de relaxamento, para diminuir o nervosismo e cessar qualquer comportamento contraproducente, tal como ficar

andando de um lado para o outro. Agindo assim, reduziria sua ansiedade o bastante, para fazer sua apresentação com tranquilidade e confiança.

É quase infinito o número de casos em que a IE pode ser aplicada no local de trabalho: para resolver um problema complicado com um colega, para fechar um contrato com um cliente intratável, para criticar o chefe, ou para dedicar-se com entusiasmo, a uma tarefa até completá-la, e muitos outros desafios relacionados ao seu sucesso. A IE pode ser usada tanto intrapessoalmente – para ajudar a si mesmo – quanto interpessoalmente – para manter a inter-relação e ajudar outras pessoas.

Segundo Weisinger (1997), nos últimos anos, muitas pesquisas, foram feitas no campo da IE, abrangendo, entre outras áreas, a identificação de métodos para medir a IE e determinar a importância do desenvolvimento dessas técnicas, para a eficiência pessoal e na integração da IE em ambientes variados – inclusive nas empresas.

Uma das maneiras de compreender a importância da IE é analisando as suas habilidades. Para Goleman (2002), são cinco as habilidades da Inteligência Emocional: autoconsciência, gerenciar as emoções, motivação, empatia e habilidades sociais.

A autoconsciência, na visão de Goleman (2002), é a capacidade de dizer o que cada um está sentindo em cada momentos da vida. Ter consciência é ser capaz de saber o que se está sentindo, ser capaz de monitorar-se e observar-se em ação, para que possa influenciar suas próprias emoções e ajudá-las a funcionarem a seu favor. Como por exemplo: numa reunião com o Presidente da Empresa, o Secretário começa a descartar o seu projeto, aquele no qual perdeu noites e noites de dedicação. O profissional percebe que seu tom de voz está ficando cada vez mais alto, demonstrando grande irritação. Ao tomar consciência da situação e reconhecendo a importância desse projeto ser aceito, o profissional controla o tom de voz e a raiva, e continua a reunião, num clima promissor e mais ameno. Ter autoconsciência da situação, é a base para decisões mais equilibradas e mais sensatas.

A segunda habilidade da inteligência emocional, na visão de Goleman (2002), é gerenciar com as emoções. Emoção, no entendimento desse autor, quer dizer mover-se para frente. Cada emoção é um plano de ação para o corpo, o impulso de fazer alguma coisa. Gerenciar as emoções significa controlar esses impulsos. Se já se percebeu que seu tom de voz, por exemplo, está aumentando, como fazer para gerenciar esta emoção?

Controlar as emoções significa algo bastante diferente de sufocá-las; significa compreendê-las e usar essa compreensão para modificar a situação em seu benefício. Se o chefe está menosprezando o projeto apresentado pelo profissional, sua atitude espontânea e incontida poderia ser, chamá-lo de estúpido, e dizer que ele não sabe o que faz! Entretanto, tal

explosão poderia resultar em repressão severa ou até em uma demissão. A maneira emocionalmente inteligente de lidar com essa situação poderia ser: primeiro tomar consciência de que de seu sentimento emocional de raiva; depois, atentar para os argumentos que poderiam facilitar a compreensão e buscar o controle emocional interno, através do diálogo interno, construtivo, do tipo “não vou ficar nervoso, não vou fazer o jogo do outro, não vou deixar que ele perceba que estou com raiva”. O melhor, nesse caso, é levantar, parar um pouco enquanto ouve os argumentos contrários, beber um pouco de água, como que para ganhar tempo e tentar se acalmar. Isso significa para o autor, gerenciar as emoções, não as sufocando, mas controlando-as com consciência do que faz o certo.

Há pelo menos uns 2.500 anos atrás, Aristóteles, o filósofo grego, já dizia: “Qualquer um pode zangar-se - isso é fácil. Mas zangar-se com a pessoa certa, na medida certa, na hora certa, pelo motivo certo e da maneira certa - não é fácil”. Aristóteles apud Goleman (1995).

A terceira habilidade da Inteligência Emocional, de acordo com Goleman (2002), é a motivação. São elas que conduzem o profissional para a realização das metas estabelecidas na vida. É a motivação que possibilita atingir os objetivos planejados, sejam eles quais forem. O otimismo é muito importante nesse momento, porque as situações nunca são completamente como se deseja, sempre há perdas e ganhos no caminho da realização profissional. Sempre existem obstáculos a serem vencidos. O otimismo deve entrar em cena, quando se encontra entaves no caminho.

A maior diferença entre um pessimista e um otimista está no que eles dizem a si mesmos, nos momentos de contrariedade. Outro exemplo: ao trabalhar como Secretária Executiva e tomar conhecimento de que uma vaga irá surgir na Diretoria, a profissional tem certeza de que a vaga é sua. Quando chega a hora, a filha do amigo do Chefe de Relações Humanas, que acabou de se formar em secretária, é contratada para o cargo. Se a profissional for pessimista, vai achar que o mundo é injusto, que nada dá certo para ela, e se desmotivaria. A otimista vê a situação como algo passageiro e que na próxima promoção seu nome poderá ser indicado e, quem sabe, até para um cargo melhor. Ser otimista tem muito a ver com o sucesso profissional e na vida. A inteligência emocional, de acordo com Goleman (2002), pode ser aprendida. Se o profissional é um pessimista, não precisa continuar assim, porque poderá aprender a pensar de forma otimista, melhorando a sua qualidade de vida.

A quarta habilidade, é a empatia. A empatia significa para o autor já citado, querer saber o que outra pessoa sente, sem precisar ter que nos dizer. Normalmente as pessoas não dizem o que sentem, mas expressam, pelo tom de voz, pelas expressões faciais, pelos gestos e por muitos sinais não verbais. Ao Secretário(a) Executivo(a) é imprescindível a prática da

empatia, principalmente naqueles dias em que o Chefe está indisposto e não quer, por exemplo, ver ninguém. Nesses momentos, é preciso estar ao seu lado, ouvi-lo de forma solícita, oferecer-lhe um chá, um analgésico e livrá-lo, se possível, das visitas indesejadas.

A empatia é vital para que haja entendimento com outras pessoas. É a base da atenção e da compaixão. Ausência de empatia é algo que perturba e incomoda. Goleman (1995), dá um outro exemplo, de um escritor de livros de terror, que teve a oportunidade de entrevistar um assassino serial. Antes de ser preso ele havia matado três amigas na Universidade, sua própria mãe e seus avós. Um sujeito apavorante. Depois de várias horas com o estrangulador, o escritor tomou coragem para perguntar aquilo que estava morrendo de curiosidade para saber: Como foi que você conseguiu? Não sentiu a menor dó das pessoas que matou? O estrangulador respondeu-lhe casualmente: - Eu não. Se eu tivesse sentido a aflição deles, eu não teria conseguido. É exatamente isso que significa empatia, é o que impede as pessoas de fazerem mal às outras. Quando se está ao lado de alguém, devemos ajudá-lo.

A quinta e última habilidade de Goleman (1995), resume-se em lidar com as emoções dos outros: são as habilidades sociais. Estas, representam a arte dos relacionamentos. Em cada contato pessoal, cada um pode fazer o outro se sentir um pouco melhor ou um pouco pior. Muito melhor, ou muito pior. Cada interação pode ser considerada nessa dimensão: a nutrição ou o veneno. O autor diz que as emoções são contagiosas e passam em cada um de nós como parte das inter-relações vivenciadas.

Uma organização de trabalho é um sistema integrado, que depende do desempenho de cada indivíduo que faz parte dela e do inter-relacionamento de todos eles. Ou seja, é importante usar a IE, tanto no modo de nos comportarmos, quanto no modo de nos relacionarmos com os outros. Essas técnicas e habilidades para lidar com as emoções, favorecem o alcance dos objetivos delineados e facilitam a organização emocionalmente inteligente. (Weisinger, 1997).

Em uma organização, por exemplo, em que todos se comunicam com respeito e compreensão, as pessoas estabelecem metas de grupo e ajudam umas às outras a trabalhar para atingi-las, com entusiasmo e confiança num clima altamente satisfatório e emocionalmente inteligente. A IE, nessa organização, começa a partir de cada um e à medida em que cada controlar adequadamente suas emoções, para melhorar seu desempenho e relacionamentos profissionais. Daí porque Weisinger (1997, p.212) ao falar em desenvolvimento da IE, diz que:

Eu o convido a não apenas incentivar mas também inspirar o desenvolvimento da IE entre os funcionários da empresa. A mensagem está clara: O potencial para o sucesso – tanto do indivíduo quanto da organização – é enorme, e tem uma vantagem adicional: ele é realmente possível.

Hunter (2004) também se expressa dizendo que pensamentos tornam-se ações, ações tornam-se hábitos, hábitos tornam-se caráter, e nosso caráter torna-se nosso destino. Por fim, Guimarães (2001) afirma que as pessoas que possuem alta inteligência emocional, demonstram sempre maior senso de responsabilidade e dedicação às causas e às pessoas, simpatia e determinação.

Conclusões

A trajetória construída ao longo do artigo, conduz a algumas reflexões sobre a profissão do Secretário(a) Executivo(a), a Ética e a Inteligência Emocional. Constatamos, a partir dos teóricos analisados, que Secretário Executivo é uma profissão que cresce em paralelo com o desenvolvimento humano e tecnológico. Só que esse progresso, além dos benefícios, trás consigo as exigências de comportamentos e atitudes, através de novas formas de lidar com dados cada vez mais sigilosos, que exige grande controle emocional na inter-relação com o Executivo da organização e com o público em geral. O Secretário(a) Executivo(a), para estar integrado com as funções que lhe são exigidas, tem que agir com honestidade e lealdade, ter uma conduta ética pautada em valores morais, criando em torno de si um ambiente de confiança estruturado na verdade.

Pelo exposto até aqui, podemos afirmar que os profissionais mais requisitados e valorizados no mercado de trabalho sempre serão aqueles de elevado comportamento ético, moral e emocional. Respondendo, positivamente, à nossa problemática da importância da ética e da educação emocional, para o sucesso pessoal e profissional do Secretário(a) Executivo (a).

A base conceitual de ética, apresentada no artigo, nos mostra que todo ser humano é dotado de uma consciência moral, que o faz distinguir entre certo ou errado, justo ou injusto, bom ou ruim, através da avaliação de suas ações, sendo portanto, capaz de ética. Esta, vem a ser os valores, que se tornam em deveres, incorporados por cada cultura e que são expressos em ações. A ética portanto, é a ciência do dever, da obrigatoriedade, a qual rege a conduta

humana. Portanto, é inerente não só ao Secretário(a) Executivo(a), como a todo e qualquer ser humano.

Nos dias atuais, em face de tantos escândalos no mundo político, a ética constitui-se em um legítimo tópico de discussão, colocando em xeque valores que favorecem a algumas pessoas, em detrimento de muitas.

O papel didático do Secretário(a) Executivo(a), de acordo com Sabino (2004, p.38), é facilitado pela gama de relações que ele mantém com os variados setores e níveis hierárquicos da empresa. Esse profissional assume a figura de “elo” entre a alta administração e o restante da empresa, devendo assumir também o papel de facilitador do despertar da consciência ética em seus colegas, pelo incentivo à compreensão dos valores individuais em relação ao bem comum, ao desenvolvimento humano e à responsabilidade social. Esse comportamento ético favorecerá o sucesso profissional.

Objetivando analisar, não só os impactos da ética no desempenho profissional do Secretário(a), constatamos também que a inteligência emocional constitui-se em um diferencial de sucesso. Vimos que a Inteligência Emocional não é genética: estas habilidades são aprendidas mais do que inseridas. Isso porque possuímos duas mentes, conseqüentemente, dois tipos diferentes de inteligência: racional e emocional. Nossa performance na vida é determinada não apenas pelo QI, mas principalmente pela inteligência emocional. O intelecto não pode dar o melhor de si sem a inteligência emocional - ambos são parceiros integrais na vida mental. Quando esses parceiros interagem bem, a inteligência emocional aumenta - e também a capacidade intelectual. Isso derruba o mito de que devemos sobrepor a razão à emoção, mas ao contrário, devemos buscar um equilíbrio entre ambas.

A Inteligência Emocional pode ser alcançada por meio de treino e esforço, mas isso requer persistência. As pessoas têm de identificar exatamente o que querem alcançar - sendo um melhor ouvinte ou controlando seu temperamento nervoso. Ao realizar esse tipo de exercício analítico firmemente por algumas semanas ou meses, a pessoa poderá substituir os hábitos que deseja eliminar por outros que acabam se tornando automáticos. Ficou constatado também, que as pessoas com alta inteligência emocional demonstram maior senso de responsabilidade, dedicam às causas e às pessoas, maior simpatia e determinação.

Podemos concluir também que é emergente a necessidade do Secretário(a) Executivo(a) se manterem atualizados em assuntos como ética, moral, valores e gerenciamento das emoções; e de investirem nessas temáticas como base e sustentação para sua estabilidade e viabilidade econômica. E como a forma não é mágica, devemos saber que requer investimentos pessoais e estruturais contínuos, de curto, médio e longo prazo.

Os resultados positivos da IE pode ser observado no sucesso e felicidade das pessoas e organizações do mercado emergente e exigente de hoje! Os resultados negativos podem ser constatados nas dificuldades e tendências depressivas da grande maioria dos profissionais e organizações que ainda não assumiram a necessidade de investir na ética e inteligência emocional.

Por fim, para desenvolver padrões de comportamento ético, controle emocional e responsabilidade social nas organizações, é preciso muito trabalho e esforço pessoal e profissional. O trabalho de tratar os outros com presteza, de ouvi-los atentamente, de estabelecer o padrão de comportamento ético e moral, de deixar claras as expectativas, de dar às pessoas condições para manterem o padrão estabelecido - isto é de fato uma missão árdua e diária, mas não é impossível.

Referências

BAR-ON, Reuven; Parker, James D. A. **Manual de Inteligência Emocional**: teoria e aplicação em casa, na escola e no trabalho. Porto Alegre. Artmed Editora, 2002.

BLANCHARD, Kenneth; PEALE, Norman Vincent. **O Poder da Administração Ética**. 4. ed. Rio de Janeiro, Record, 2001.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional**, a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. 45ª edição. Rio de Janeiro, Objetiva, 1995.

_____. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro, RJ, Objetiva, 1999.

_____; BOYATZIS, Richard; McKEE, Annie. **O poder da Inteligência Emocional**, a experiência de liderar com sensibilidade e eficácia. Rio de Janeiro, Campus, 2002.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna**. 19. ed. rev. e atual. São Paulo, Érica, 2001.

HUNTER, James C. **O Monge e o Executivo**. São Paulo. Sextante. 2004.

LIANA, Natalense. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro, Qualitymark Ed., 1998.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. 7. ed. São Paulo, Atlas, 1999.

NALINI, José Renato. **Ética Geral e Profissional**. 4. ed. rev. e atual. São Paulo, Editora Revista dos Tribunais, 2004.

PASSOS, Elizete. **Ética nas Organizações**. São Paulo, Atlas, 2004.

SÁ, Antonio Lopes de. **Ética Profissional**. 2. ed. São Paulo, Atlas, 1998.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba ao webwriter**. Rio de Janeiro, Brasport, 2004.

SECRETÁRIA ON-LINE. **Código de Ética do Profissional de Secretariado**. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/codigo.htm>. Acessado em 30/JUL/2006.

SROUR, Robert Henry. **Ética Empresarial**. Rio de Janeiro, Campus, 2000.

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência Emocional no Trabalho**. Rio de Janeiro, Objetiva, 1997.

AUTORA: Claudia Carla Brunelli Rêgo. Secretária Executiva, Especialista em Gestão e Desenvolvimento de Seres Humanos, Mestranda em Desenvolvimento Humano e Responsabilidade Social no Centro de Pós-Graduação e Pesquisa Visconde de Cairu- CEPPEV, Pesquisadora do Núcleo de Investigações Avançadas da Consciência- NIAC.

ORIENTADORA: Nívea Fraga Rocha. Doutora em Educação – Universidade Autônoma de Barcelona/Espanha/Espanha (2000); Mestre em Educação – UFBA (1995); Avaliadora *ad hoc* – Curso Pedagogia e Normal Superior- INEP; Profª de Metodologia da Pesquisa e Metodologia do Ensino Superior: Curso de Mestrado em Desenvolvimento Humano e Gestão Organizacional - Fundação Visconde de Cairu – FVC/Ba. (a partir de 2001).

Artigo publicado no XV CONSEC – Congresso Nacional de Secretariado, em SET/2006.

Contatos com a autora: professoraclaudiarego@yahoo.com.br