



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS TERESINA CENTRAL
DEPARTAMENTO DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

TCC – ARTIGO CIENTÍFICO

**A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A RESILIÊNCIA NA PROFISSÃO DE
SECRETÁRIO: O CASO DO IFPI – INSTITUTO FEDERAL DO PIAUÍ**

EMANUELLE OLIVEIRA MAGALHÃES SOARES

TERESINA – PI

2019

EMANUELLE OLIVEIRA MAGALHÃES SOARES

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A RESILIÊNCIA NA PROFISSÃO DE
SECRETÁRIO: O CASO DO IFPI – INSTITUTO FEDERAL DO PIAUÍ

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo científico) apresentado como exigência parcial para obtenção do diploma do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí – IFPI, Campus Teresina Central.

Orientador: Prof^a.Dra. Emanoela Moreira Maciel

TERESINA – PI

2019

EMANUELLE OLIVEIRA MAGALHÃES SOARES

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A RESILIÊNCIA NA PROFISSÃO DE
SECRETÁRIO: O CASO DO IFPI – INSTITUTO FEDERAL DO PIAUÍ

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo científico) apresentado como exigência parcial para obtenção do diploma do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí – IFPI, Campus Teresina Central.

Aprovado (a) em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Emanoela Moreira Maciel (Orientadora)
Instituto Federal do Piauí (IFPI)

Prof. Ms. Stella Maria Carvalho de Melo
Instituto Federal do Piauí (IFPI)

Prof. Esp. Jailton Rodrigues de Sousa
Instituto Federal do Piauí (IFPI)

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A RESILIÊNCIA NA PROFISSÃO DE SECRETÁRIO: O CASO DO IFPI – INSTITUTO FEDERAL DO PIAUÍ

Emanuelle Oliveira Magalhaes Soares ¹

Emanoela Moreira Maciel ²

RESUMO

Este artigo é resultado de um estudo sobre a relação entre inteligência emocional e resiliência de profissionais que ocupam o cargo de secretários executivos na Reitoria do IFPI – Instituto Federal do Piauí, no tocante às dificuldades encontradas na rotina de trabalho dos mesmos. “A inteligência emocional é a capacidade de reconhecer e saber lidar com sentimentos de si e dos outros, de forma a minimizar possíveis conflitos. A resiliência, por sua vez, busca a superação de situações adversas e a transformação dessas experiências negativas em aprendizados positivos, possibilitando ao profissional que ele desempenhe, com maior qualidade, suas atividades de trabalho.” Sendo assim, tendo em vista a rápida evolução no perfil do profissional secretário, o dinamismo que a profissão passou a exigir, o trato com pessoas e a rotina acelerada destes profissionais é que esta pesquisa foi desenvolvida, em uma abordagem quanti-qualitativa e descritiva. A pesquisa foi realizada em janeiro de 2019, e teve como objetivo geral analisar se os profissionais secretários da Reitoria do IFPI utilizam-se da inteligência emocional e da resiliência para enfrentar com sucesso as dificuldades encontradas no trabalho. Com relação aos procedimentos, o estudo caracteriza-se como pesquisa bibliográfica e de levantamento. Para a coleta de dados foi utilizado o formulário eletrônico Google Forms, repassado via e-mail aos participantes do estudo. Os resultados apontaram que os interlocutores da pesquisa se apresentaram conhecedores da inteligência emocional e da resiliência, possuindo características como autoconhecimento e empatia.

Palavras-Chave: Inteligência emocional. Resiliência. Secretário.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, a sociedade, em todas as suas esferas, vem lidando com os efeitos que a globalização e os avanços da tecnologia nos proporcionam; fato relevante principalmente no ambiente de trabalho. Se a profissão de secretário já tem um histórico de alto nível de pressão, de uma maior demanda de atividades diárias e rotineiras, este efeito atualmente é ainda maior.

¹ Aluna graduanda do curso de Tecnologia em Secretariado do Instituto Federal do Piauí (2016 – 2019)

² Professora Doutora do Instituto Federal do Piauí.

Diante de tal cenário, tornou-se fundamental utilizar-se de conhecimentos advindos da psicologia, como a inteligência emocional e a resiliência, para buscar atenuar um pouco dos conflitos e do estresse a que esses profissionais são submetidos, visto que a profissão evoluiu.

E é pensando nas mudanças evolutivas na profissão de secretariado, que este tema foi pensado. Ao longo do curso, com o que foi compartilhado pelos professores, verificou-se que o perfil psicológico do secretário também havia sofrido um impacto ocasionado por esse novo cenário profissional, e em um espaço de tempo relativamente curto: de 15 a 20 anos (usando como parâmetro a abolição do uso da máquina de escrever, fax, etc.).

Deste modo, ao constatar tal situação, percebe-se que não era possível que essa mudança acontecesse sem interferir no comportamento desses profissionais. Como eles estão lidando com esse novo contexto, essa nova cultura e clima organizacionais?

Originalmente, o conceito de inteligência emocional objetiva conciliar razão e emoção através de mecanismos como autocontrole, zelo, persistência e automotivação. Daniel Goleman, psicólogo e escritor norte-americano, foi o responsável por difundir o conceito de inteligência emocional para o mundo. Para Goleman (1995), a incapacidade de encarar as próprias emoções pode pôr fim a uma carreira promissora. Diante disso, podemos perceber que os relacionamentos interpessoais e intrapessoais são relevantes no ambiente profissional.

Outra ferramenta importantíssima que também é objeto de estudo dessa pesquisa e que está atrelada à inteligência emocional, é a resiliência, que é o fato de se extrair algo positivo de uma adversidade ou situação negativa. Barbosa (2007) descreve a resiliência como um atributo da personalidade que pode ser desenvolvido no contexto psicossociocultural em que as pessoas estão inseridas; é seguir adiante sem deixar que experiências frustrantes passadas reflitam negativamente na vida e nas atividades laborais do indivíduo.

Portanto, sendo essa visão das questões psicológicas algo ainda recente, há a necessidade de uma maior propagação destas, tanto no ambiente acadêmico como no trabalho; e esse é justamente o objetivo geral dessa pesquisa: analisar se os profissionais secretários da Reitoria do IFPI utilizam-se da inteligência emocional e da resiliência para enfrentar com sucesso as dificuldades encontradas no trabalho.

Os objetivos específicos foram: 1) Identificar o perfil dos profissionais secretários que trabalham na reitoria do IFPI (idade, sexo, escolaridade, tempo de profissão). 2) Descrever a rotina desses profissionais; quais as atividades mais executadas por eles. 3) Analisar como esses profissionais reagem face às situações que exigem maior habilidade emocional e no trato com pessoas. 4) Caracterizar quais as maiores dificuldades enfrentadas por esses profissionais no ambiente profissional.

Observa-se nos dias de hoje uma grande notoriedade dada à questão da saúde mental, visto que ela se faz amplamente necessária para o desempenho laboral do secretário. Desse modo, espera-se que esse estudo contribua para a propagação do tema e como base bibliográfica para pesquisas futuras.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E RESILIÊNCIA

No campo de estudo de inteligência e emoção, surgem observações de como as emoções interagem com os pensamentos. “Inteligência emocional (IE) é um termo usado pela psicologia que designa o controle das emoções” (BARROS; PRADO, 2010, p. 65). É o uso inteligente das emoções, ou seja, induzir as emoções a trabalharem a nosso favor, utilizando-as para ditar o comportamento e raciocínio de maneira a se obter resultados satisfatórios.

Para Goleman (1995), inteligência emocional não significa dar vazão total aos sentimentos. De acordo com ele, uma pessoa emocionalmente inteligente é aquela que sabe administrar seus sentimentos de maneira a demonstrá-los apropriadamente, permitindo assim que o trabalho em equipe se desenvolva com tranquilidade, visando um objetivo comum. Ainda de acordo com o referido autor, existem cinco formas de adquirir a inteligência emocional. São elas:

- a) Conhecer as próprias emoções: Autoconsciência, que consiste em reconhecer um sentimento quando ele ocorre.
- b) Lidar com as emoções: O controle emocional dos sentimentos para que sejam apropriados é uma aptidão que se desenvolve a partir da autoconsciência.
- c) Motivar-se: Colocar as emoções a serviço de uma meta, adiando a satisfação para alcançar objetivos.

d) Reconhecer emoções nos outros: A empatia que vem a partir da autoconsciência e que estabelece padrões de relacionamentos saudáveis, baseando-se nas emoções alheias e agindo conforme as mesmas.

e) Lidar com relacionamentos: autocontrole + empatia. É a aptidão de lidar com as emoções dos outros.

Na visão de Alberti e Emmons (1973), o profissional de secretariado deverá possuir habilidade de manter um comportamento assertivo em face às inúmeras situações de estresse e de pressão vivenciadas no seu dia a dia. Sendo assim, pressupõe-se que a inteligência emocional seja de grande valia para o profissional secretário, uma vez que ele deve primar pelo bom gerenciamento de suas emoções, sob vários aspectos, tanto no âmbito pessoal como profissional, visto que ambos estão interligados e qualquer alteração em um irá refletir no outro.

Como uma das ferramentas da inteligência emocional, destaca-se a resiliência. O dicionário Houaiss (2001, p. 2347) caracteriza o verbete resiliência como:

s.f. 1 – FIS: propriedade que alguns corpos apresentam de retornar à forma original após terem sido submetidos a uma deformação elástica. 2. Fig. Capacidade de se recolocar facilmente ou se adaptar à má sorte ou às mudanças.

No mundo corporativo este termo foi utilizado para designar a capacidade de adaptação às novas condições do ambiente sem a perda das propriedades originais. Numa visão mais humana, Vasconcelos (2007) afirma que o termo 'resiliência' migrou para a área das ciências humanas e hoje representa a capacidade de um ser humano de sobreviver a um trauma, sua resistência em face das adversidades, não somente guiada por uma resistência física, mas pela visão positiva de reconstruir sua vida a despeito de um entorno negativo, do estresse, das condições sociais que influenciam negativamente no seu retorno à vida. Assim, um dos fatores de resiliência corresponde à capacidade do indivíduo de garantir sua integridade, mesmo nos momentos mais críticos.

É a resiliência que determina o grau de defesa ou vulnerabilidade do sistema às pressões ambientais externas. Assim, quanto mais as organizações tiverem pessoas preparadas para enfrentar as adversidades e demandas provocadas pelo ambiente competitivo, maior será a resiliência.

O secretário pode assumir vários papéis na empresa. Um profissional calmo, que tem clareza sobre suas emoções e sentimentos na hora de avaliar

determinada situação, bem como a competência da resiliência, e que sabe gerenciar imprevistos e lidar com mudanças repentinas em seu dia a dia de trabalho, tem muito mais chances de alcançar o sucesso do que aquele que vive estressado e que só resolve os conflitos pelos quais passa com impulsividade.

Com o desenvolvimento dessa competência, o profissional pratica o poder de recuperação oriundo de esforços excessivos, de superar obstáculos e crises, e atinge seus próprios objetivos e da organização. Torna-se autoconfiante, possui alta autoestima, é emocionalmente inteligente e aceita as mudanças e tem controle do seu nível de ansiedade. (MASCARENHAS; RAGAZZI, 2013). Sendo assim, aumenta-se a produtividade e o grau de satisfação no trabalho e consigo mesmo.

2.2 IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DA RESILIÊNCIA PARA A PROFISSÃO

Os primeiros registros da profissão datam de muito tempo. Segundo Casimiro (1998), remontam a 500 a. C., no Egito, com as funções de escriba, este considerado como o homem que dominava a escrita, fazia contas, classificava os arquivos, redigindo as ordens, sendo capaz de recebê-las por escrito e, conseqüentemente, de executá-las. No baixo Império Romano eram conhecidos como taquígrafos.

Saindo da Idade Antiga e chegando à Idade Média, observa-se que a função do profissional secretário praticamente desaparece, ocasionado pelas condições políticas, econômicas e sociais da época. A função passa a ser exercida, em parte, pelos monges nos mosteiros que não são exatamente secretários, e sim copistas.

Já na Idade Moderna, com a volta do desenvolvimento das cidades, e do comércio, a função de secretário reaparece, agora com um perfil mercantil. Para Sabino (2004), mesmo ostentando diferentes nomenclaturas no decorrer do tempo, a profissão sempre manteve duas principais características: a administração e a escrita.

Essa profissão, em sua origem exclusivamente masculina, cresce consideravelmente após a Segunda Guerra Mundial, quando o mercado de trabalho absorveu mão de obra feminina, inicialmente nos Estados Unidos e na Europa, em substituição ao homem que fora direcionado aos campos de batalha. No Brasil, a mulher aparece como secretária na década de 50.

Conforme Sabino (2004), nas décadas de 60 a 80, mudanças significativas ocorreram para o profissional dessa área, o qual se tornou figura de relevância ao assumir a condição de membro ativo da gerência, até que, a partir da década de 90, com o advento dos recursos tecnológicos, as organizações passaram a buscar intensamente a qualidade, o que possibilitou redefinir o papel do secretário, atribuindo-lhe mais autonomia nas execuções da tarefa. Outra característica marcante do secretário observada ao longo do tempo é a proximidade dele aos grandes líderes.

Com base nas informações descritas, constata-se que a inteligência emocional, bem como a resiliência se fazem critérios de relevante importância para o desempenho de muitas atividades executadas pelos secretários, na medida em que podem fornecer condições saudáveis para atenuar as condições de trabalho, muitas vezes permeada por conflitos e ansiedade, e que podem desencadear, segundo especialistas, no agravamento de doenças pré-existentes e no surgimento de novas, devido ao alto nível de estresse.

Deixando para trás os estereótipos do passado, o secretário(a) surge agora com uma nova roupagem dentro das organizações, sejam essas públicas ou particulares. O profissional agora deve ter visão holística do ambiente onde trabalha. Deve se comunicar bem e manter boas relações de trabalho. E com tanta demanda de atividades e requisitos a serem cumpridos, é que entra a inteligência emocional e os critérios motivacionais, que perpassam os mais variados pólos de sentimentos e sensações inseridas no clima e na cultura organizacional de cada instituição.

O clima organizacional influencia e é influenciado pelo comportamento dos indivíduos na organização, no seu desempenho, motivação e satisfação no trabalho. Segundo Chiavenato (1994), o clima organizacional é a atmosfera psicológica de cada organização. Se existe elevada motivação no ambiente das organizações, o clima será de colaboração. Baixa motivação irá gerar um clima de desinteresse e apatia.

E é nessa esfera que se torna indispensável que o profissional secretário seja capacitado a ser resiliente, sendo flexível a várias situações e que não se deixe abater diante das adversidades. Entretanto, é papel da empresa ou instituição onde ele trabalha, oferecer condições agradáveis de desempenho de atividades e estímulos para que se tenha um ambiente saudável, evitando assim os afastamentos por estresse.

3 METODOLOGIA

Em relação aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa é de natureza aplicada. “A pesquisa aplicada objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p.35).

Quanto à forma de abordagem do problema, caracteriza-se como quali-quantitativa.

A modalidade de pesquisa quali-quantitativa interpreta as informações quantitativas por meio de símbolos numéricos e os dados qualitativos mediante a observação, a interação participativa e a interpretação do discurso dos sujeitos (semântica) (KNECHTEL, 2014, p. 106).

Mesmo que os aspectos metodológicos sejam distintos em cada uma dessas pesquisas, é possível desenvolver uma pesquisa que integre as duas abordagens, sendo uma investigação que, além de se preocupar com o dado imediato, quantificado, busca aprofundar na informação, trazendo outros dados, que estão além do conhecimento imediato.

De acordo com os objetivos pretendidos, essa pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva. A pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses (GIL, 2007). Já a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza. “Não têm o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação” (VERGARA 2000, p. 47).

Com relação aos procedimentos técnicos é bibliográfica, de levantamento e estudo de caso. De acordo com Gil (2002, p.44), “[...] a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Levantamento, segundo Gil (2002), é um procedimento que envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Ainda de acordo com Gil (2007) estudo de caso pode ser definido como um estudo aprofundado sobre objetos, que podem ser um indivíduo, uma organização, um grupo ou um fenômeno e que pode ser aplicado nas mais diversas áreas do conhecimento.

Como instrumento de pesquisa, para a coleta de dados foi utilizado formulário, contendo perguntas abertas e fechadas enviado por e-mail para a reitoria do IFPI, nos setores onde haviam profissionais que desempenhavam o cargo de

secretário, seguindo o critério de inclusão, que era unicamente ocupar o cargo de secretário na Reitoria. Dentro do raio de alcance da pesquisa, o critério de exclusão dos sujeitos foi o não exercício do cargo de secretário. A interpretação dos dados obtidos se deu por meio da análise de conteúdo.

A análise de conteúdo é um conjunto de procedimentos metodológicos que se aperfeiçoa constantemente e que se aplica a discursos diversificados (BARDIN,1977). É muito utilizado na área das ciências sociais e possui objetivos bem definidos, servindo assim para revelar o que está oculto no texto, mediante decodificação da mensagem. Posteriormente os dados foram apresentados em forma de gráficos e tabelas, com discussão textual.

O formulário eletrônico composto de 19 (dezenove) perguntas mistas foi enviado aos 4 (quatro) secretários lotados através de concurso público no cargo de secretário executivo da Reitoria do IFPI - Instituto Federal Do Piauí, utilizando a ferramenta Google Forms. Dos 4 (quatro) somente 3 (três) secretários responderam. Mesmo prorrogando o prazo de envio dos formulários, e entrando em contato com os setores institucionais, não se obteve resposta do participante que faltava para fechar a pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para melhor visualização e análise dos dados apurados na pesquisa, segue quadro-resumo do perfil dos profissionais questionados:

Quadro1 – Perfil dos profissionais secretários

PERFIL DOS PROFISSIONAIS				
PARTÍCIPES	SEXO	IDADE	ESCOLARIDADE	TEMPO DE PROFISSÃO
A	Feminino	Entre 31 e 40 anos	Ensino superior completo	Entre 1 e 10 anos
B	Masculino	Entre 41 e 50 anos	Ensino superior completo	Entre 1 e 10 anos
C	Feminino	Entre 31 e 40 anos	Ensino superior completo	Entre 1 e 10 anos

Fonte: Dados da pesquisa – Google Forms (janeiro 2019)

A apuração dos dados mostrou que a maior parte dos secretários é do sexo feminino. Com relação à faixa etária, a maioria dos pesquisados têm entre 31 e 40 anos. Além disso, são recentes na função: entre 1 e 10 anos de profissão. No quesito escolaridade, todos os participantes afirmaram possuir nível superior de ensino. Nenhum deles possui curso técnico em secretariado. Dois (2) possuem curso superior de secretariado. Um participante apenas possui curso superior em outra área. Como visto, não há necessidade de ser formado em Secretariado para ocupar o cargo.

O ofício circular nº 015/005/CGGP/SAA/SE/MEC, de 28 de novembro de 2005, diz que além do curso superior em Letras e Secretariado Executivo Bilíngue, é necessário estar habilitado profissionalmente de acordo com a Lei nº 7377 de 30 de setembro de 1985, que dispõe sobre a profissão de Secretário (Ministério da Educação e Cultura [MEC], 2005). Tal resolução contribui para uma desvalorização do curso, pois insere pessoas na área sem a devida qualificação profissional.

A lei que dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário estabelece que é considerado secretário executivo, de acordo com os itens a e b do inciso I:

o profissional diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso Superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei; e o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta mesma lei (Lei 9.261, 1996).

Quando questionados acerca da rotina de trabalho, verificou-se dentre as respostas que haviam atividades comuns a todos os partícipes da pesquisa. Segue quadro identificando que atividades são essas:

Quadro 2 – Atividades pertencentes à rotina de trabalho dos secretários do IFPI – Reitoria

ATIVIDADES COMUNS A TODOS ELES:
Redação de textos profissionais especializados e outros documentos oficiais
Resposta e redirecionamento de correspondência eletrônica
Planejamentos de reuniões, viagens, palestras

ATIVIDADES COMUNS A TODOS ELES:
Despacho e conferência de documentos
Organização de arquivos
Controle da agenda

Fonte: Dados da pesquisa - Google Forms (janeiro 2019)

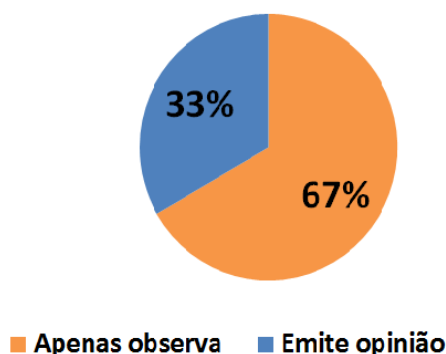
Além dessas, outras atividades também foram mencionadas, como: auxílio departamental, atualização de banco de dados e revisão linguística de editais, notas técnicas e instruções normativas.

Constatou-se que o perfil profissional do secretário evoluiu ao longo do tempo, assimilando características agora estratégicas, tornando as atividades operacionais dotadas de um caráter um pouco mais secundário, mas não extinguindo-as por inteiro, como a redação de documentos e controle da agenda.

No tocante ao comportamento demonstrado em conversa em grupo, as respostas foram as seguintes:

Gráfico 1 – Comportamento de secretários em conversa grupal

NUMA CONVERSA EM GRUPO, VOCÊ:

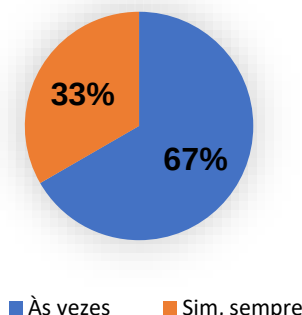


Fonte: Dados da pesquisa - Google Forms (janeiro 2019)

Constatou-se uma certa apatia e dificuldade da maioria dos secretários em opinar numa conversa em grupo, o que pode caracterizar uma certa timidez ou medo de se expor, seja por insegurança, ou talvez para não criar conflitos, fato comum nas organizações; desse modo, perde-se um pouco da oportunidade de troca de ideias e de experiências, importante no aperfeiçoamento das práticas sociais. No que diz respeito às alterações de humor no contexto do trabalho, os partícipes responderam:

Gráfico 2 – Percepção das alterações de humor

VOCÊ PERCEBE ALTERAÇÕES DE HUMOR AO LONGO DO DIA?



Fonte: Dados da pesquisa - Google Forms (janeiro 2019)

A maioria dos partícipes disse que às vezes reconhece alterações no próprio humor. Questionados sobre as dificuldades enfrentadas no trabalho, um partícipe disse não ter nenhuma por enquanto; outro relatou os relacionamentos interpessoais, a rotina e a perspectiva de melhoramento no ambiente; e outro assim descreveu: “As maiores dificuldades estão relacionadas ao excesso de atividades diversas que desempenho. Isso exige muita atenção, paciência, disposição e, principalmente, um bom equilíbrio emocional para saber lidar com as cobranças [...]”.

É nesse cenário que a resiliência entra como a válvula de escape desses profissionais polivalentes e multifacetados, que necessitam ter uma visão holística da instituição em que trabalham. Todos os participantes afirmaram buscar o equilíbrio para fugir de um estado negativo.

Acerca de críticas severas recebidas ao desempenho de seu trabalho, todos os participantes disseram que analisam a situação e vêem os pontos a serem melhorados. Quando perguntados se sabiam superar desapontamentos e frustrações, e se aprendiam algo com as experiências negativas, foram unânimes em dizer que sim, que sabem extrair aprendizado dessas situações adversas.

No que diz respeito aos erros cometidos, a maioria dos participantes afirmou que costuma repreender-se e criticar-se, o que não corrobora com a questão anterior em que todos afirmaram aprender com experiências negativas. A maioria respondeu que desconhece o motivo pelo qual se irrita ou se chateia. Já quanto às potencialidades e limitações, a maioria as reconhece, traduzindo um quadro menos

conflitante diante de possíveis nuances desmotivadoras na profissão, confrontando também as respostas anteriores e sugerindo uma discreta incoerência entre elas.

Os participantes em sua maioria responderam que sabem se colocar no lugar do outro e que compreendem as necessidades e problemas alheios, caracterizando assim a presença da empatia, uma característica relevante para quem trabalha na área.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo realizado teve como finalidade analisar a inteligência emocional e a resiliência de profissionais que atuam no cargo de secretário da Reitoria do Instituto Federal do Piauí – IFPI, no enfrentamento das dificuldades encontradas no cotidiano de seu trabalho. Ressalta-se que o formulário foi enviado aos 4 (quatro) secretários lotados no cargo, mas que se obteve resposta apenas de 3 (três) deles. Mesmo entrando em contato com os setores responsáveis através de ligações e e-mails, um dos secretários não respondeu a pesquisa.

Com base no estudo realizado, constatou-se que a maioria desses profissionais é do sexo feminino; com menos de 50 anos de idade; todos possuem ensino superior completo, sendo um com formação superior em outro curso, que não o de secretariado. Quanto ao tempo de profissão, são relativamente jovens: no máximo 10 anos. Verificou-se que eles exercem atividades rotineiras e comuns entre eles, como planejamento de reuniões e organização de arquivos, por exemplo.

Nas questões que tratavam sobre o aspecto psicológico dos partícipes, observou-se que a maioria deles ainda possuem uma certa dificuldade quanto à exposição de opinião própria numa conversa em grupo (67%). Mas no geral, levando-se em conta a maioria dos pesquisados, eles se apresentaram conhecedores, ainda que de forma discreta, da inteligência emocional e da resiliência, pois possuem atributos como autoconhecimento e empatia. Reitera-se aqui que o ambiente de trabalho, através da cultura e clima organizacionais, a remuneração, fatores genéticos e a bagagem emocional dos indivíduos influenciam no resultado obtido, pois a mesma pesquisa em outra instituição/empresa, poderia apresentar resultado diferente desse.

Espera-se que as informações obtidas neste trabalho contribuam para a ampliação da discussão desse tema, do aspecto da saúde mental dos secretários, bem como da valorização da profissão de secretário, que poderia ser através de uma

ampliação do número de vagas destinadas a esses profissionais, visto que uma instituição do porte do IFPI, que oferece o curso superior da área no campus Teresina - Central, possui um pequeno número desses profissionais lotados apenas na reitoria. Além disso, diante das possibilidades, espera-se também que mais pesquisas como essa possam resultar em pesquisas acadêmicas relevantes para o curso e que sirvam para a divulgação do conhecimento adquirido.

**EMOTIONAL INTELLIGENCE AND RESILIENCE IN THE
SECRETARY PROFESSION: THE CASE STUDY OF IFPI – INSTITUTO FEDERAL
DO PIAUÍ (FEDERAL INSTITUTE OF PIAUÍ)**

ABSTRACT

This article is the result of a study about the relationship between emotional intelligence and resilience of professionals who occupy the position of executive secretaries in the Rectory of IFPI - Federal Institute of Piauí, regarding difficulties encountered in their work routine. The research was conducted in January 2019 and had as general objective to analyze if the professional secretaries of the Rectory of IFPI use emotional intelligence and resilience to successfully face the difficulties encountered in the work. Emotional intelligence is the ability to recognize and deal with feelings of self and others in order to minimize possible conflicts. Resilience, in turn, seeks to overcome adverse situations and transform these negative experiences into positive learning, enabling the professional to perform, with higher quality in their work activities. Thus, in view of the rapid evolution in the profile of the professional secretary the dynamism that the profession demanded; the interaction with other people and the accelerated routine of these professionals, that is the reason why this research was developed in a qualitative and descriptive approach. With respect to technical procedures, the study is characterized as a bibliographical and survey research. For the collection of data it was used Google Forms (the survey administration tool), sent via e-mail to the study participants. The results pointed out that the research interlocutors were aware of emotional intelligence and resilience, possessing characteristics such as self-knowledge and empathy.

Keywords: Emotional intelligence. Resilience. Secretary.

REFERÊNCIAS

- ALBERTI, Robert E.; EMMONS, Michael L. **Comportamento Assertivo: um guia de auto-expressão**. Tradução: Jane Maria Correia. Califórnia, 1973, p.147.
- BARBOSA, G. S. **Resiliência? O que é isso?** Disponível em: <http://www.eca.usp.br/nucleos/njr/voxcientiae/geroge-barbosa_38.htm> Acesso em: 09 out. 2018.
- BARLACH, Lisete; LIMONGI -FRANÇA, Ana Cristina; MALVEZZI, Sigmar. **O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações**. Revista Interamericana de Psicologia/Interamerican Journal of Psychology v. 42, n.1, p. 101-102, 2008. Disponível em: <<http://www.psicorip.org/Resumos/PerP/RIP/RIP041a5/RIP04211.pdf>>. Acesso em: 08 jul. 2018.
- Barros, Conceição de Maria Pinheiro; Prado, Keilany Moreira do. **A influência da inteligência emocional no desempenho profissional de secretariado executivo**. Revista Expectativa, v.IX, 2010.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro. Ed. Campus, 2002.
- CASIMIRO, Lúcia. **História da profissão de secretariado**. [s. l.]: 1998. Disponível em: <<http://www.fenassesc.com.br/art52.htm>>. Acesso em: 10.nov.2018.
- GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. 1ª ed. Porto Alegre. Editora da UFRGS, 2009.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 1995. 375p.
- HOUAISS, A. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- Lei no 9.261, de 10 de janeiro de 1996 (1996, 10 de janeiro)**. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2o, o caput do art. 3o, o inciso VI do art. 4o e o parágrafo único do art. 6o da Lei no 7.377, de 30 de setembro de 1985. Recuperado em 12 de novembro, 2014, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm#art1

MASCARENHAS, Marcilia Helena de Sousa; RAGAZZI, Marcio. **Resiliência como competência para o sucesso do profissional de secretariado**. Coppe. UFRJ. 2013? Disponível em: <<http://portal.metodista.br/secretariado/sobre/historico-da-regulamentacao-da-profissao>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

Ministério da Educação (MEC). **Ofício Circular n. 015/2005**. Recuperado em 24 de março, 2013, de <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/canalcgpp/oficios/oc01505.pdf>.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação**: uma abordagem teórico-prática dialogada. Curitiba: Intersaberes, 2014.

SABINO, Rosimeire Ferraz. **Secretária: a multifuncionalidade desde a origem da profissão**. Secretária Executiva, Curitiba, ano 6, n. 71, p. 8-9, set. 2004.

SECRETÁRIOS, Federação Nacional das Secretárias e. **A origem da profissão de secretária**. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/site/b_osecretariado_historico.html>. Acesso em: 10 fev. 2019.

TAVARES, J. et al. (Org.). **Resiliência e educação**. São Paulo: Cortez, 2001.

VASCONCELOS, S.M.F. **Resiliência**. Disponível em: <http://www.reacao.com.br/programasbpc57ra/abpc/controle/textos/sandravasconcelos-resiliencia.htm>. Acesso em: 08 jul. 2018.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.