

SKU – 050.021

A Inteligência Emocional e o Profissional de Secretariado

Por que se fala tanto em inteligência emocional atualmente? E qual a sua importância para o profissional de secretariado?

Sabemos que, conceitualmente, inteligência emocional representa a capacidade que uma pessoa tem de conhecer a si própria e saber administrar os seus próprios sentimentos e reconhecer e lidar com os sentimentos dos outros.

Não se deve confundir inteligência emocional com autoajuda, pois são conceitos completamente diferentes. Inteligência emocional é um tema complexo e exige um exercício profundo e contínuo de autoconhecimento, pois tudo começa dentro de nós. Precisamos nos conhecer e, para isso, é necessário um aprofundamento no nosso “eu”, uma autoanálise para tentar entender como nós somos, como os nossos sentimentos se manifestam dentro de nós no dia a dia e diante de cada situação que vivenciamos, e como lidamos com eles. Se não nos reconhecemos como pessoa, se não entendemos que somos parte do mundo e não nos aceitamos, dificilmente aceitaremos e valorizaremos os outros.

Para ajudar neste processo de autoconhecimento, o primeiro passo é tentar conhecer a si mesmo e, para isso, é possível fazer alguns questionamentos e refletir sobre suas respostas para que então se inicie o trabalho de desenvolvimento da sua inteligência emocional.

Você pode se perguntar por exemplo, como é, ou como está a sua autoestima. Será que você se ama e se valoriza, se sente feliz com quem você é? E o seu auto respeito? Você respeita a si mesmo e aos seus desejos e vontade própria? E sua auto aceitação? Você se aceita como é, mesmo com todas as suas deficiências, sejam elas físicas ou intelectuais? E o seu autodesenvolvimento, você busca aprendizado contínuo, repensa sobre suas atitudes constantemente ou acha que do jeito que está já está bom e não há nada para melhorar? E como está sua auto realização? Você está se realizando de acordo com os seus propósitos e com as metas que estabeleceu para sua vida? É muito provável que algumas respostas não sejam tão agradáveis, mas isso é extremamente positivo, afinal, o exercício aqui é de autoconhecimento e desenvolvimento e a ideia é justamente melhorar aquilo que não é ou não está tão bom.

Outro exercício interessante é escrever tudo o que aconteceu no seu dia a dia desde o momento em que você acordou e ao final deste dia, analisar como foi sua reação diante de cada fato. Isso vai te ajudar a reconhecer situações onde você agiu de forma não muito satisfatória e que eventualmente te causou algum stress ou desconforto, e te mostrar que você poderia ter agido de outra forma se tivesse tido o controle das suas emoções naquele momento. Assim, quando esta situação acontecer novamente, provavelmente você terá outra atitude, reagirá de forma mais positiva, mais leve, sem causar nenhum desconforto a você mesmo e a ninguém.

O importante aqui é entender que inteligência emocional é considerada uma soft skill (competência comportamental) e uma das competências que as empresas mais buscam em um profissional, independente do segmento, da área ou do cargo que ele ocupa, mas aqui vamos focar especificamente no profissional de secretariado executivo.

Este profissional possui múltiplas tarefas e atualmente é exigido dele uma postura mais executiva dentro das organizações. E o que é essa postura mais executiva? Hoje, ele assume tarefas mais estratégicas e abrangentes, que requerem dele mais responsabilidades, nível de conhecimento mais elevado e comportamento adequado para atuar no ambiente corporativo, pois

ele atua diretamente com a alta hierarquia e suas ações têm um impacto direto nos resultados e na atmosfera da empresa. É nesse ponto que se destaca a importância da inteligência emocional: é a maneira como você se comporta diante das diversas situações que acontecem diariamente neste ambiente.

O profissional com uma inteligência emocional bem desenvolvida, que conhece a si próprio e sabe gerenciar suas emoções, tende a ser uma pessoa fácil de lidar. Isso não significa ser uma pessoa que diz sim a tudo e a todos. Pelo contrário, significa ser a pessoa que sabe dizer um não de forma polida, sem causar constrangimento para o outro. Significa ser a pessoa que possui empatia e que contribui favoravelmente para uma atmosfera harmoniosa, pois tem sensibilidade para perceber quando o executivo ou uma pessoa da equipe ou mesmo da corporação não está no seu melhor dia. Ele entende e respeita os sentimentos de cada um e sugere um outro momento para que eventualmente tomem uma decisão importante.

Ele também sabe gerenciar conflitos, uma vez que lida com diversas áreas da empresa e administra tarefas e pessoas, estabelecendo uma comunicação assertiva e eficaz. Possui consciência organizacional, pois entende a empresa e compactua com sua cultura. Não tem dificuldades para trabalhar em equipe, pois tem ótimo relacionamento interpessoal e pode ser fonte de inspiração para todos ao seu redor, devido a sua automotivação. É criativo e está sempre buscando soluções inovadoras para resolver os problemas.

Enfim, percebemos aqui nestes exemplos quantos benefícios os funcionários que possuem inteligência emocional bem desenvolvida podem propiciar para o clima e resultados da empresa, mas sabemos que não é tão simples. Chegar a esse nível de capacidade requer muito empenho e dedicação e algumas pessoas muitas vezes se questionam o porquê de elas terem que se dedicar tanto para atingir este nível, sendo que todos deveriam fazer o mesmo e isso nem sempre acontece e a resposta para este questionamento é muito simples. Primeiro, se você quer viver em um mundo melhor, a mudança deve começar dentro de você e não ficar esperando que todos façam o mesmo, certo? Segundo, se você quer se destacar, aprender, se desenvolver e alcançar os objetivos que desenhou para sua carreira, você deve ser o protagonista da sua vida e deve buscar seu autodesenvolvimento, se aperfeiçoando a cada dia, através de cursos, leituras, coaching ou mentoria que te ajudarão a melhorar a sua performance.

Um dado importante a ser levado em consideração é que, excluindo-se desempenho e downsizing, a falta de competências comportamentais é um dos fatores que mais causam demissões. Grandes empresas hoje avaliam seus funcionários através de uma análise, que consiste em mensurar a contribuição de cada um de acordo com seu desempenho profissional e as competências fundamentais para a sua função e, como já vimos, inteligência emocional é uma das competências mais exigidas no mercado de trabalho. Então é essencial que você inicie este processo com você mesmo.

Aqui exemplificamos apenas alguns dos muitos benefícios da inteligência emocional no âmbito corporativo, mas é importante ressaltar que a inteligência emocional também se aplica no nosso âmbito pessoal, pois está diretamente relacionada às nossas relações, tanto profissionais quanto pessoais.

Portanto, abra-se para este universo de autodesenvolvimento, que trará mais equilíbrio e qualidade de vida para você e para as pessoas com quem você convive.

Você será um profissional diferenciado, reconhecido e com maiores chances de atingir o sucesso que você almeja.

Informações do Autor

Artemisia Pereira

Experiência em Secretariado Executivo em mais de 25 anos, assessorando Executivos de C-Level em empresas multinacionais de grande porte como: Cia Suzano de Papel e Celulose, Hoechst

Marion Roussel, Aventis Pharma e Sanofi Medley Farmacêutica. Cofunder da Inclittus Assessoria Executiva & Empresarial. Co-founder da Inclittus Assessoria Executiva & Empresarial.

artemisia@inclittus.com

Idelma Gil

Experiência em Secretariado Executivo em mais de 25 anos, assessorando Executivos e Diretores em diferente Unidades de Negócios, em empresas multinacionais de grande porte como: Astra Química, Merrell Lepetit, Hoechst Marion Roussel, Aventis Pharma e Sanofi Medley Farmacêutica. Co-founder da Inclittus Assessoria Executiva & Empresarial.

idelma@inclittus.com

Direitos Autorais

O conteúdo deste artigo é de inteira propriedade do “Autor”, e seus respectivos direitos autorais são protegidos pela Lei 9.610 de 19.02.1998. Qualquer uso, divulgação, cópia ou disseminação de todo ou parte deste material sem a citação da fonte, são expressamente proibidos.

Responsabilidades Autorais

Adicionalmente além dos direitos da posse do conteúdo, também incide sobre o “Autor” os deveres e responsabilidades sobre sua criação de conteúdo. Este artigo é de inteira responsabilidade do “Autor” e pode não refletir necessariamente a linha educacional, conceitual, ideológica ou programática da SBTB – Sociedade Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento.

Key Words deste Artigo (em ordem alfabética)

- Competência Comportamental
- Inteligência Emocional
- Secretária
- Secretária Executiva
- Soft Skill

