SECRETÁRIA EXECUTIVA: ESTRESSE E EMOÇÃO NO TRABALHO

EXECUTIVE SECRETARY: STRESS AND EMOTIONS AT THE WORK PLACE

Cibele Cristina Ortega

Pós-graduada em Assessoria Executiva pela Universidade Ítalo Brasileira -
UNIITALO

t_cortega@mapfre.com.br

Luis Fernando Araujo

luffearaujo@yahoo.com.br

RESUMO

O presente trabalho mostrou uma visão clara e abrangente de como o profissional de secretariado executivo convive com o excesso de estresse no trabalho sem adoecer física e psicologicamente. Descreveram-se as definições dos termos estresse, emoção e psicossomática. Além disso, foram destacadas algumas das doenças psicossomáticas mais comuns no âmbito organizacional, tais como, depressão, síndrome do pânico e síndrome de *Burnot*. Para maior realidade e veracidade, realizou-se pesquisa de campo com a finalidade de verificar qual o índice de estresse dos profissionais de secretariado executivo e de que maneira estes lidam com as pressões e exigências do mundo moderno para evitar o adoecimento. Com o resultado da pesquisa, procurou-se identificar os pontos que podem auxiliar o profissional a ter uma vida física e mental saudável e de que modo a organização e os superiores imediatos podem contribuir para o bem-estar do colaborador.

Palavras-chave: Secretária Executiva; Estresse; Emoção; Psicossomática.

ABSTRACT

This work showed a clear and including vision how the executive secretary coexists with the stress excess in the work without getting sick physically and psychologically. It was presented definitions for terms like stress, emotion and psychosomatic. Moreover, it was emphasized the most common psychosomatic's diseases in the organization scope, such as, Depression, Syndrome of Panic and Syndrome of *Burnot*. For more reality and veracity, it was done a research to verify the stress levels of the executive secretaries and how they deal with pressure and requirements from the modern world without acquiring diseases. With the research's result it was possible identify some points that can help the professional to have a physical and mental life healthful. Also, the company and immediate bosses can contribute for the well-being of their employees. Finally, it was available some suggestions so that the stress excess does not harm the social and professional life of the executive secretary.

Key words: Executive Secretary; Stress; Emotion; Psychosomatic.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho surgiu da necessidade de verificarmos a qualidade da saúde física, mental e social do profissional de secretariado executivo. Nossa intenção é avaliar se esse profissional convive com o excesso de estresse em seu trabalho e como ele administra essa situação sem adoecer.

Ressalta-se que, ao elaborar uma pesquisa científica para fins acadêmicos, é necessário identificar claramente o problema e apresentar a sua delimitação. Sendo assim, o problema aqui a ser pesquisado é: *O profissional de secretariado executivo convive com o excesso de estresse em seu trabalho?*

O objetivo deste trabalho é verificar se o profissional de secretariado executivo convive com o excesso de estresse em seu trabalho e como ele administra essa situação sem adoecer física e psicologicamente. Além disso, analisaremos se este profissional deve apresentar novas características para se manter atuante no mercado de trabalho, bem como verificar se consegue manter o equilíbrio de sua vida pessoal, profissional e social em meio às pressões e exigências do mercado de trabalho e da vida globalizada.

Utilizou-se para tal fim, uma metodologia analítica, método quantitativo e exploratório, fazendo um levantamento bibliográfico dos temas que são relevantes aqui, como: histórico, comportamento organizacional, definições de emoção, estresse e doenças psicossomáticas, procurando uma melhor forma de transcrevê-los, sem alterar demasiadamente a sua essência.

Teoricamente, o embasamento foi feito a partir da visão conceitual de vários clássicos da literatura o que nos forneceu com sua linha teórica, conceitos genéricos da psicologia organizacional e do comportamento organizacional e possibilitou a execução processual do trabalho apresentado.

Esperamos, finalmente, demonstrar a possibilidade de se fazerem aplicáveis os dados aqui coletados.

2 DEFINIÇÃO DE EMOÇÃO E ESTRESSE

Neste capítulo, apresentaremos definições de temas que julgamos importantes para o desenvolvimento e compreensão do trabalho, além de focarmos a importância que o equilíbrio emocional apresenta em nossa vida pessoal, profissional e social.

2.1 EMOÇÃO

Segundo Soto (2002, p. 44) “a emoção é definida como qualquer agitação e transtorno da mente, o sentimento, a paixão; qualquer estado mental veemente ou excitado”.

Podemos dizer também, segundo Robbins (2002, p. 100), que “as emoções são sentimentos intensos direcionados a alguém ou alguma coisa”.

Sabemos que quando qualquer indivíduo desloca-se para seu local de trabalho não leva consigo somente suas habilidades e/ou deficiências profissionais. Seus sentimentos, suas aflições, isto é, suas emoções também estão presentes. Para que suas capacidades técnicas possam ser bem desenvolvidas, é importante sentir-se motivado e feliz em seu ambiente de trabalho, além de amar aquilo que faz. Vale ressaltar que a organização pode contribuir para esse desenvolvimento propiciando condições favoráveis para a execução das atividades.

Ainda segundo Robbins (2002, p. 99) “uma organização bem administrada seria aquela que conseguisse eliminar, com sucesso, frustrações, medos, raivas, amor, ódio, ressentimentos e outros sentimentos similares”.

Observamos que, atualmente, as organizações estão se preocupando cada vez mais com o tema; o mercado de trabalho atual compreende mais e melhor que nenhum estudo de comportamento organizacional pode ser abrangente se não levar em conta o papel das emoções sobre o comportamento no local de trabalho.

Tanto a secretária executiva, como qualquer outro profissional, carrega e demonstra suas emoções no ambiente de trabalho. Afinal, as emoções são partes integrantes da natureza humana e é um grande erro ignorar os elementos

emocionais do comportamento organizacional ou avaliar o comportamento dos indivíduos como se fosse puramente racional.

Alguns autores costumam dizer que além do esforço físico, também devemos desempenhar o esforço emocional em nossas atividades diárias, principalmente em nosso local de trabalho. Para Robbins (2002, p. 100) “o **esforço emocional** acontece quando um funcionário expressa emoções organizacionalmente desejáveis durante as transações interpessoais”. Geralmente, os líderes esperam um comportamento cortês de seus liderados. Mas, até que ponto é positivo para a nossa saúde física não expressar aquilo que realmente sentimos? Aprofundaremos este assunto na seção que trabalhará o estresse e as consequências de seus excessos.

Sem dúvida, é importante que o profissional tenha conhecimento de si mesmo, isto é, que conheça seus sentimentos, sensações, ações, entre outros. Quanto mais ele possuir **autocontrole** e **autoconhecimento** mais poderá utilizar suas emoções a favor de seu desenvolvimento pessoal e profissional. Além do mais, essas técnicas servirão para que ele evite o excesso de estresse e mantenha seu bem-estar físico, psíquico e social.

Entretanto, temos plena consciência de que a habilidade do autoconhecimento não é uma tarefa simples e fácil. Requer um árduo trabalho e muita dedicação. Em muitos casos, exige também a ajuda de um terapeuta ou psicólogo. O importante é ressaltar que essa habilidade bem desenvolvida permite com que o indivíduo compreenda sua maneira de agir e reagir em determinadas situações, além de conhecer seus sentimentos mais íntimos e aprender a melhor forma de lidar com eles.

Segundo Maerker (2007, p. 34), “[...] profissionais inteligentes emocionalmente conseguem lidar melhor com os problemas.” Portanto, é fundamental que o profissional de secretariado executivo conheça suas emoções e saiba lidar com elas. Além disso, é importante que ele desenvolva a empatia para que seja possível colocar-se no lugar do outro e compreender as emoções desse indivíduo, bem como respeitá-las.

Segundo Alonso (2002, p. 104) “[...] dominar nossas próprias emoções de forma produtiva e positiva possibilita desenvolver a capacidade necessária para manter um intrarrelacionamento e um bom relacionamento com as demais pessoas”.

2.2 ESTRESSE

A palavra estresse popularizou-se nos últimos tempos e é conhecida por representar qualquer tipo de aflição, irritação ou cansaço do corpo e da mente. Mais do que um estado de espírito, o estresse é a reação do indivíduo a uma adaptação e pode causar um conjunto de sintomas físicos, psicológicos e comportamentais.

Segundo Hans Seyle (2007, LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, *apud* HANS SEYLE, 1936, p. 36) “estresse é um conjunto de reações que ocorrem em um organismo quando está submetido um esforço de adaptação”. Essa foi a primeira conceituação de estresse no mundo literário.

Geralmente, o termo é utilizado no sentido negativo. Quando alguém nos diz que está estressado já imaginamos que esse indivíduo está esgotado física e emocionalmente. Segundo Limongi-França e Rodrigues (2007, p. 29) “o termo estresse é frequentemente apresentado de forma parcial e distorcida”. Isso significa que, em muitas ocasiões, o estresse pode ser agradável e positivo. A aprovação em um vestibular, a formatura na faculdade, o casamento, o nascimento de um filho são situações extremamente agradáveis e que nos causam um estresse positivo. Entretanto, o ritmo frenético de trabalho e as situações do mundo globalizado fizeram com que as pressões aumentassem e acabássemos exigindo cada vez mais de nós mesmos. Portanto, de maneira literária, podemos dizer que o *eustress* é o esforço de adaptação que gera sensação de realização pessoal, bem-estar e satisfação, isto é, o estresse positivo. Já o *distress* é a tensão com rompimento do equilíbrio físico e psíquico por excesso ou falta de esforço, isto é, o estresse negativo.

Alguns acreditam que é possível acabar com o estresse, mas isso não é verdade. Ele não deve ser um mal a ser combatido, pois é necessário para motivar as pessoas e fazê-las alcançarem seus objetivos, podendo ser um recurso importante e útil para enxergarem as diferentes situações da vida de nosso cotidiano. Imprescindível, é não deixar com que o **excesso de estresse** traga consequências negativas para nossas vidas.

Após leituras em diversas obras que abordam o assunto, identificamos uma definição para estresse que acreditamos ser uma das mais completas para o andamento de nosso trabalho:

Estar estressado é o estado do organismo, após o esforço de adaptação, que pode produzir deformações na capacidade de resposta atingindo o comportamento mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas. (LIMONGI-FRANÇA & RODRIGUES, 2007, p. 30).

Atualmente, em diversos momentos estamos nos adaptando a algo que está ocorrendo em nossas vidas, isto é, tentamos nos ajustar às mais diferentes exigências, seja no ambiente externo ou no mundo interno. Então, como não deixarmos com que o estresse prejudique nossa saúde física e emocional? Como lidar com nossas emoções, desejos e expectativas que habitam nosso inconsciente?

Devemos salientar que os fatores estressores podem advir tanto do meio externo, como frio, calor, ambiente social, trabalho, bem como do mundo interno – angústia, medo, alegria, tristeza, isto é, emoções, frustrações e sentimentos. Todos esses fatores são capazes de disparar em nosso organismo uma série de reações em nosso sistema nervoso e imunológico, que são os responsáveis pelo funcionamento dos órgãos e do controle das emoções. A partir desse momento, caso o indivíduo esteja abalado emocionalmente e/ou psicologicamente poderá desencadear um processo de adoecimento. Para um melhor entendimento, posteriormente descreveremos um subcapítulo a respeito de algumas doenças que estão ligadas ao excesso de estresse.

Nossa intenção, neste trabalho, é focar como o profissional de secretariado executivo, assim como diversos outros profissionais, convive diariamente com as reações do estresse e de que maneira ele pode administrar essa situação sem adoecer.

2.2.1 O Estresse e a Psicossomática

Conforme já mencionado, devemos a Hans Selye a primeira definição sobre o termo estresse. Mas é interessante destacar que ele, em seus estudos, jamais deu importância aos fatores psicológicos como instrumentos de estresse.

Para ele, este fenômeno estava submetido a uma Síndrome Geral de Adaptação (SGA), ou seja, um conjunto de reações que o organismo de um indivíduo desenvolve quando este passa por uma situação que exige esforço de adaptação.

Segundo Mello Filho (2002, ALONSO, *apud* MELLO FILHO, 1992, p. 91) "os estudos sobre o conceito de psicossomática estão relacionados ao estresse". Sua abordagem menciona que o ser humano possui uma capacidade de se adaptar às diversas situações, dentro de determinados limites, sem adoecer ou apresentar sintomas. Mas quando essa necessidade de adaptação sobrecarrega nossos limites, nosso sistema psíquico fica comprometido podendo ocasionar o aparecimento de "sintomas prediletos", como, por exemplo, a enxaqueca ou a disfunção intestinal. Com os estudos realizados sobre o assunto, fica comprovado que o estresse pode levar o indivíduo ao "*adoecer psicológico*", bem como ao adoecer para o outro e pelo o outro. Assim, surge um novo conceito: **a psicossomática e o ser biopsicossocial**.

Na moderna Psicossomática, o conceito evoluiu para o estudo da pessoa como ser histórico e social, ou seja, o que somos hoje é o resultado de nossa interação com o mundo e de todas as nossas experiências do passado e de expectativas futuras. É um sistema constituído por três subsistemas: mente, corpo e relacionamentos sociais. (LIMONGI-FRANÇA & RODRIGUES, 2007, p. 84).

Portanto, aquela história que nosso professor de Ciências Biológicas nos contou no ensino fundamental, que o corpo humano se divide em cabeça, tronco e membros, não é tão verídica assim. Se pensarmos que o indivíduo é um ser biopsicossocial (físico + mente + sociedade), sua saúde e suas possíveis doenças são estados que resultam do equilíbrio ou desequilíbrio desses três campos. Abaixo, ilustraremos essa nossa explicação:

ENFOQUE PSICOSSOMÁTICO

Fonte: LIMONGI-FRANÇA & RODRIGUES, (2007. p. 86)

Sendo assim, o ser humano precisa estar com a mente sã bem como corpo e relacionamentos sociais sadios para que sua saúde e seu bem-estar estejam preservados. Caso o indivíduo esteja passando por desequilíbrio em algum desses campos, sua saúde pode estar comprometida.

Só recentemente, a legislação trabalhista de vários países vem reconhecendo que existe uma relação dos agentes físicos, químicos e biológicos como produtora de doenças ocupacionais. Portanto, o excesso de estresse e a falta de controle emocional adicionados às pressões e cobranças podem trazer graves consequências à saúde do colaborador.

Atualmente, é muito difícil encontrarmos tranquilidade e assuntos que podem ser deixados para o amanhã no ambiente corporativo. Principalmente para o profissional de secretariado. Os executivos costumam exigir que a secretária realize seu trabalho de forma eficiente, rápida e competente. Além disso, ela precisa ser polivalente e administrar seu tempo e o dele próprio. Essas exigências podem levar o profissional de secretariado ao adoecer psicológico, caso ele não saiba administrar a situação. Mais adiante, abriremos um capítulo com algumas dicas de como lidar com a situação mantendo seu bem-estar físico, emocional e social.

A seguir, apresentaremos algumas das doenças psicossomáticas mais comuns no âmbito organizacional e as quais podem atacar diretamente o profissional de secretariado.

2.2.2 As doenças Psicossomáticas nas Organizações

Já vimos que o ser humano é capaz de responder às ameaças de seu âmbito social e não somente às ameaças biológicas. Portanto, algumas situações como: quebra de laços familiares e da estrutura social, problemas afetivos, obstáculos à realização profissional, perda do emprego, viuvez, aposentadoria, entre outros, podem levar o ser humano ao adoecer psicológico.

Mas como identificar os primeiros sintomas desse adoecimento? Se tomarmos como base Cooper e Artrose (2007, LIMONGI-FRANÇA & RODRIGUES, *apud* COOPER & ARTROSE, 1971, p. 91) alguns indicadores de estresse que evidenciam a dinâmica da evolução das doenças psicossomáticas são os seguintes:

É importante identificarmos quando estamos diante de uma ou mais dessas situações ou quando um dos indivíduos que trabalha ao nosso lado está passando por uma ou mais dessas dificuldades.

É fato que, atualmente, esses sintomas são vistos com mais frequência no ambiente de trabalho e, certamente, a rápida identificação destes pode auxiliar na prevenção de doenças psicossomáticas mais graves. Dentre várias enfermidades provenientes do excesso de estresse, citaremos três que julgamos importantes: depressão, síndrome do pânico e síndrome de Burnout.

DEPRESSÃO

Tristeza não deve ser confundida com depressão, já que todo e qualquer ser humano passa por momentos tristes e difíceis em diferentes etapas de sua

vida. Mas, quando o indivíduo apresenta profunda sensação de abandono e solidão, falta de ânimo e descrença pela vida, devemos nos atentar, pois pode ser o início dessa preocupante síndrome psíquica.

De acordo com Limongi-França & Rodrigues (2007, p. 115) “pesquisadores estimam que cerca de 20% das mulheres e de 8 a 12% dos homens vão apresentar um episódio de transtorno depressivo durante sua vida”.

Os principais sintomas desse distúrbio são:

- redução do nível de energia;
- perda do interesse pela vida;
- diminuição importante do apetite ou aumento da ingestão de alimentos;
- perda ou ganho de peso;
- dificuldades em tomar decisões, sentimento de desesperança e pessimismo;
- diminuição das atividades sociais;
- diminuição da autoestima, crises de choro e angústia;
- ideias ou planos de suicídio.

Sendo assim, identificamos os pontos que diferenciam a depressão de um simples momento de tristeza. Condições inadequadas de vida, estresse intenso e prolongado, perdas importantes, entre outros fatores, podem desencadeá-la. É importante entender que o depressivo precisa de tratamento psicológico e até mesmo, em alguns casos mais graves, introdução de medicamentos antidepressivos.

SÍNDROME DO PÂNICO

A Síndrome do Pânico é um quadro clínico no qual ocorrem crises agudas de ansiedade sem que haja um motivo real compatível com a intensidade das crises. O indivíduo vivencia várias experiências intensas e estranhas sem que consiga identificar, a princípio, o que as desencadeou. Esse quadro clínico teve sua incidência aumentada dramaticamente nos últimos dez anos. O aumento pode ser atribuído às modificações socioculturais e a um “mal” acarretado pelas

necessidades dos tempos modernos. Afinal, as exigências e pressões, tanto no campo profissional como no pessoal, não param de crescer.

Algumas pesquisas indicam que essa síndrome ocorre duas vezes mais em mulheres que em homens, sendo sua maior incidência entre os 18 e 35 anos. É estatisticamente mais frequente em indivíduos que tenham algum familiar que apresente o quadro.

Seus principais sintomas são:

- dor no peito, palpitação e falta de ar;
- ondas de frio e calor, sudorese e formigamento das mãos e dos pés;
- tonteira, vertigem, instabilidade e tremores;
- rigidez e palidez;
- sensação de perda de controle e morte eminente.

Para esses casos, também é recomendado o tratamento com medicamentos ansiolíticos, antidepressivos e o auxílio de um psicólogo ou psicoterapeuta. Aquelas frases que ouvíamos: *"Essa dor é só psicológica"* ou *"É chique, já vai passar"* precisam ser repensadas e descartadas, pois a mente também adoece.

SÍNDROME DE BURNOUT

O indivíduo que apresenta essa síndrome está em estado de exaustão total decorrente de esforço excessivo e contínuo. Esta é uma doença psicológica caracterizada pela manifestação inconsciente do esgotamento emocional. Tal esgotamento ocorre por causa de grandes esforços realizados no **trabalho** que fazem com que o profissional fique mais agressivo, irritado, desinteressado, desmotivado, frustrado, depressivo, angustiado e que se avalie negativamente.

O indivíduo que apresenta tal síndrome, além de manifestar as sensações acima descritas, perde consideravelmente seu nível de rendimento e de responsabilidade para com as pessoas e organização que faz parte. Pode ocorrer em profissionais de diferentes áreas que possuem contato direto com pessoas.

Outros sintomas que podemos citar são:

- cansaço e dores musculares;
- falta de apetite e insônia;
- dores de cabeça frequentes e dificuldades respiratórias.

A Síndrome de Burnout pode ser prevenida quando os agentes estressores no trabalho são identificados, modificados ou adaptados à necessidade do profissional, além da definição de prioridades para realização das tarefas e preocupação com saúde física, mental e com seus relacionamentos interpessoais (amizades).

O tratamento para a doença é variável, pois podem ser iniciados a partir de fitoterápicos, fármacos, intervenções psicossociais, afastamento profissional e readaptações. É importante ressaltar que a Síndrome de Burnout é diferente da depressão, pois está diretamente ligada com situações do trabalho, enquanto a depressão está ligada a situações pessoais do indivíduo.

O ritmo frenético do trabalho, a competição árdua e o medo do desemprego são fatores organizacionais que influenciam no desenvolvimento de qualquer doença psicossomática. Por isso, a Gestão de Pessoas deve se preocupar em oferecer condições saudáveis em seu ambiente de trabalho para que seus colaboradores tenham menor probabilidade de desenvolver esses tipos de síndromes.

É fato que o profissional de secretariado executivo também passa por essas exaustões e se este não estiver psicológica e emocionalmente preparado poderá sofrer esses distúrbios descritos acima.

Buscando trazer a realidade e a comprovação para nosso trabalho, julgamos importante a realização de um questionário com profissionais de secretariado executivo visando analisar o nível de estresse que este vivencia atualmente em seu trabalho e quais as consequências que isso pode trazer para sua saúde física, emocional e social.

3 METODOLOGIA

Procuramos identificar algumas necessidades e dificuldades dos profissionais de secretariado por meio de um questionário, contendo 15 perguntas fechadas e semiabertas. Apresentaremos os resultados das questões que mais fundamentam o objetivo do trabalho. Utilizamos o Método Quantitativo – Estudo Exploratório e foram entrevistados **30** sujeitos, do sexo feminino, profissionais de secretariado executivo de diversas organizações de pequeno, médio e grande porte da cidade de São Paulo, com diferentes níveis de escolaridade e renda.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Gráfico 1 – Sexo dos respondentes.

Fonte: Elaborado pela autora.

Com relação à identificação do entrevistado, observa-se que 100% do público participante da pesquisa foi feminino. Portanto, apesar de muitos homens exercerem cargos de assessores executivos, a profissão de secretariado continua com o predomínio de mulheres no mercado de trabalho brasileiro.

Gráfico 2 – Faixa etária das respondentes.

Fonte: Elaborado pela autora.

A faixa etária das entrevistadas difere, havendo um predomínio de 37% em mulheres de 36 a 45 anos. Entretanto, essa diferença não é extrema, já que 27% das entrevistadas possuem de 26 a 35 anos, 20% de 18 a 25 anos e 17% de 46 a 55 anos.

Gráfico 3 – Escolaridade das respondentes.

Fonte: Elaborado pela autora.

A escolaridade das secretárias executivas cresceu consideravelmente. Sendo assim, 40% das entrevistadas cursaram ou cursam pós-graduação, 37%

possuem curso superior completo, 20% possuem curso superior incompleto e somente 3% pararam no ensino médio. Os dados apresentados nos mostram que 77% das entrevistadas apresentam curso superior completo ou pós-graduação.

Gráfico 4 – Renda mensal das respondentes.

Fonte: Elaborado pela autora.

Os resultados da pesquisa também nos mostram que a renda mensal do profissional de secretariado executivo gira em torno de R\$ 3.000,00. Destaca-se que 30% das entrevistadas possuem renda mensal que varia de R\$ 2.001,00 a R\$ 3.000,00.

Gráfico 5 – Cargo das respondentes.

Fonte: Elaborado pela autora.

Com respeito aos cargos, observamos uma diversidade de nomenclaturas. Cada organização adota aquela mais adequada a sua realidade. A pesquisa nos mostrou que 23% das entrevistadas possuem cargo de Secretária de Diretoria Bilíngue, 23% de Secretária Executiva Português, 7% são Estagiárias em Secretariado, 7% são Secretárias Pleno, 7% registradas como Secretária de Gerência Bilíngue, 7% como Secretárias de Diretoria Português, 3% possuem cargo de Secretária de Presidência Bilíngue e 3% como Secretária de Presidência Trilíngue. A diferença na denominação do cargo muitas vezes está no nível hierárquico com o qual a secretária trabalha ou na cultura de cada organização.

Gráfico 6 – Qual o motivo da escolha da profissão pelas respondentes.

Fonte: Elaborado pela autora.

A maioria das entrevistadas (37%) respondeu que decidiu seguir a profissão de secretariado executivo por vocação, isto é, trabalha com aquilo que gosta e lhe dá satisfação. Já, 27% das entrevistadas mencionaram que escolheram a profissão em virtude do mercado de trabalho, pois organizações de pequeno, médio ou grande porte requerem esse tipo de profissional em seu quadro de funcionários. Entretanto, 20% das entrevistadas começaram a carreira profissional como secretárias e continuaram na profissão visando crescimento na própria organização. Para finalizar, 17% das entrevistadas mencionaram outros motivos pela escolha da profissão, entre os quais podemos citar: iniciaram a carreira por vocação, mas seguiram na profissão visando o crescimento profissional dentro da organização; estão trabalhando como secretária atualmente em virtude do salário, mas pretendem seguir outra profissão no

futuro; e, aquelas que sofreram influências de amigos e familiares na decisão da profissão.

Gráfico 7 – O relacionamento interpessoal das respondentes com o Executivo.

Fonte: Elaborado pela autora.

O resultado dessa questão nos mostra que 50% das entrevistadas possuem um bom relacionamento com seu Executivo, 43% apresentam um ótimo relacionamento com seu superior direto e apenas 7% confirmam que têm um relacionamento ruim com seu Executivo. É importante manter um bom relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, pois isso influencia diretamente no eficiente andamento das tarefas e atividades.

Gráfico 8 – O que mais estressa as respondentes em sua rotina de trabalho.

Fonte: Elaborado pela autora.

Para 50% das entrevistadas, os imprevistos do dia a dia que provocam o “retrabalho” de tarefas são os principais causadores de seu estresse. Já, 43% das entrevistadas acreditam que as interrupções de suas atividades ocasionadas por telefonemas ou funcionários que lhes vêm questionar algo são os principais fatores estressantes. Para 20% das entrevistadas, as solicitações particulares de seus Executivos em momentos inoportunos são causadoras de estresse. E somente 10% das entrevistadas se sentem estressadas pela cobrança e pressão de seu Executivo para o término de determinada tarefa. Isso comprova que o mercado de trabalho precisa de profissionais resilientes e adaptáveis a diversos tipos de situações.

Gráfico 9 – O reconhecimento e a valorização das respondentes.

Fonte: Elaborado pela autora.

O reconhecimento e a valorização são sentimentos que afetam diretamente a autoestima e o ego do indivíduo. Por isso, ficamos satisfeitos em saber que 63% das entrevistadas sentem-se reconhecidas e valorizadas em seu trabalho atual. Mas, ainda vale ressaltar que 37% das entrevistadas ainda não se sentem valorizadas em seu trabalho atual.

Gráfico 9 – O nível de ansiedade no trabalho das respondentes.

Fonte: Elaborado pela autora.

O excesso de ansiedade é um dos sintomas mais observados em doenças psicossomáticas. Portanto, o resultado dessa questão nos mostra que o profissional de secretariado executivo precisa estar atento ao seu nível de preocupação e agitação. A maioria (67%) das entrevistadas disse que se sente ansiosa em terminar uma determinada tarefa para passar a uma próxima. Isso reforça a grande quantidade de tarefas que os profissionais modernos absorvem em seu dia a dia. Somente 33% não se sentem ansiosas no decorrer de suas atividades.

Gráfico 10 – A irritação das respondentes em trabalhar sob pressão.

Fonte: Elaborado pela autora.

Essa questão demonstra que o profissional de secretariado executivo está aprendendo a lidar com as novas exigências do mercado, pois 53% das entrevistadas não se irritam com a pressão que sofrem em seu trabalho. Já 47% ainda sofrem com o excesso de cobrança e atividades mútuas.

Gráfico 11 – O nível do bom humor das respondentes.

Fonte: Elaborado pela autora.

Observamos que 73% das entrevistadas não se aborrecem facilmente em casa ou no trabalho. Já 27% das entrevistadas aborrecem-se facilmente na vida profissional ou pessoal. A habilidade de lidar com as emoções também é outra característica que os profissionais de secretariado executivo precisam apresentar para que tenham êxito em sua carreira.

Gráfico 12 – Os hábitos das respondentes.

Fonte: Elaborado pela autora.

O resultado dessa questão nos mostra que os profissionais de secretariado executivo convivem com mais um dos principais sintomas do estresse. Do total de entrevistadas, 73% confirmam que comem, falam e andam rapidamente. O mais impressionante é que, na maioria das vezes, essas ações são automáticas. Já 27% das entrevistadas conseguem manter a calma e a tranquilidade no momento de suas refeições, passeios e conversas.

Gráfico 13 – Os principais sintomas físicos das respondentes.

Fonte: Elaborado pela autora.

Essa questão ultrapassou 100%, pois várias entrevistadas responderam mais de uma alternativa. Para 43% delas, a dor de cabeça é o sintoma mais comumente sentido. Em segundo lugar, com 30% das opiniões, está a dor muscular. Com 17% das opiniões, está a alteração de humor. Empatadas em 10% estão a dor de estômago e a ansiedade. Por último, e também empatadas com 3%, estão a insônia e outros, como: dor nas costas e falta de apetite.

Gráfico 14 – Em geral, como as respondentes se sentem.

Fonte: Elaborado pela autora.

Verificamos que 50% das entrevistadas se sentem levemente estressadas já que não conseguem o rendimento que gostariam de suas atividades. Também temos 23% delas que se sentem estressadas e cansadas física e emocionalmente. Porém, 27% das opiniões se sentem felizes e alegres, pois conseguem equilibrar vida pessoal e profissional. O preocupante é que 73% das entrevistadas apresentam algum fator estressor.

Gráfico 15 – A principal característica para a secretária executiva não adoecer.

Fonte: Elaborado pela autora.

Para 53% das entrevistadas, definir prioridades e encontrar o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal é o principal fator que evita o adoecimento do corpo e da mente. Já 23% das entrevistadas acreditam que o autocontrole e o autoconhecimento influenciam na manutenção de uma boa saúde. Para 20% das entrevistadas, o melhor é manter a paciência e a tolerância consigo e com todos aqueles que estão ao seu redor. Apenas 13% das entrevistadas acreditam que a flexibilidade e a resiliência, isto é, a adaptação e resistência às pressões fazem com que o profissional mantenha sua saúde física e psíquica inabalada. Ressaltamos que todas as características citadas nessa questão são importantíssimas para o bom funcionamento do corpo e da mente.

Gráfico 16 – A secretária e o estresse em seu trabalho.

Fonte: Elaborado pela autora.

De acordo com as respostas obtidas, o resultado mostra-se favorável ao excesso de estresse no trabalho do profissional de secretariado executivo já que 90% das entrevistadas responderam sim. Somente 10% acreditam que as consequências do estresse não fazem parte da vida das secretárias executivas.

5 CONCLUSÃO

Como citamos anteriormente, nosso objetivo principal era o de avaliar se o profissional de secretariado executivo convive com o excesso de estresse em seu

trabalho e como ele administra essa situação sem adoecer física e psicologicamente.

Ao término do trabalho, verificamos que o profissional de secretariado executivo é tão exigido quanto qualquer outro cargo diretivo em uma organização. A execução de várias tarefas ao mesmo tempo e a necessidade de que estas estejam corretas e com boa qualidade faz parte da rotina deste profissional. Para isso, é importante que estratégia, planejamento e definição de prioridades caminhem lado a lado com suas atividades.

De acordo com a teoria apresentada e com o resultado de nossa pesquisa de campo, a secretária multifuncional e multicultural está cada vez mais presente no mercado de trabalho. Não basta executar. É necessário fazer com eficácia, mais que o esperado e apresentar soluções em momentos de crise. Isso é o que as organizações e os executivos esperam dessas profissionais.

Ficou visível também que as pressões e cobranças estão em seu cotidiano. Saber se adequar a cada situação é uma tarefa difícil, porém necessária. No mundo corporativo, existem diferentes personalidades, costumes, culturas e exigências. Adaptar-se a cada uma delas é essencial não só para seu crescimento profissional como também para a garantia de uma boa saúde.

É preciso saber o momento de parar e descansar. Conciliar a vida profissional com a pessoal traz inúmeros benefícios para sua saúde física e mental. É importante que, durante a semana de trabalho, seja reservado um tempo para a prática de seu esporte preferido, conversa com amigos, visita aos familiares, uma boa leitura ou simplesmente uma boa noite de sono. O *hobby* atrelado a uma alimentação saudável e nutritiva previne que o excesso de estresse lhe traga malefícios.

As organizações também podem colaborar para que o profissional não adoeca. Um bom relacionamento com o seu superior imediato, bem como o *feedback* de suas atividades e um relacionamento interpessoal saudável tornam o ambiente de trabalho mais transparente e menos propício às chateações e ansiedades.

Levando em consideração a parte teórica e prática de nosso trabalho, acreditamos que as palavras **controle**, **conhecimento** e **satisfação** sejam "as chaves" para que o profissional de secretariado executivo consiga lidar com as necessidades do mundo corporativo moderno sem adoecer. O controle sob suas

atividades e, principalmente, sob sua vida evita ansiedade, medos e insegurança. O conhecimento da organização em que trabalha, de suas metas, objetivos e de suas próprias emoções garante o autocontrole em momentos difíceis. A satisfação em trabalhar com o que gosta e lhe dá prazer, transforma seu dia no escritório em um momento prazeroso.

Com base nas teorias apresentadas e no resultado da pesquisa de campo, constatamos que o estresse está presente na vida dos profissionais de secretariado executivo. Entretanto, estes ainda conseguem manter uma saúde física e mental regular, visto que buscam um equilíbrio entre mente e corpo.

É necessário ressaltar que uma boa dieta e o lazer devem caminhar ao lado do trabalho. Do contrário, o adoecimento psicossomático é inevitável.

REFERÊNCIAS

ALONSO, M. E. C. *A arte de assessorar executivos*. São Paulo: Edições Pulsar, 2002.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GARCIA, W. *Corpo & medição: ensaios e reflexões*. São Paulo: Factash, 2005.

MAERKER, S. *Secretária: a parceira de sucesso*. São Paulo: Gente, 2007.

ROBBINS, S.T. *Comportamento organizacional*. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2008.

SOTO, Eduardo. *Comportamento organizacional: o impacto das emoções*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.