O Trabalho Emocional e Trabalho Secretarial: contextos e desafios

Marcella Barbosa Miranda Teixeira[[1]](#footnote-1)

Débora Carneiro Zuin[[2]](#footnote-2)

**Resumo:** As regras para o trabalho estão em constante mudança (Goleman, 2008). Agora, além das habilidades técnicas, é necessária as habilidades interpessoais. Assim, Hochschild (2003) afirma que o estado emocional do funcionário é uma parte considerável do serviço realizado e que as empresas começaram a exigir determinadas expressões de emoções de acordo com as demandas dos clientes. Surge, então, o conceito de Trabalho Emocional (TE), que é o controle das emoções expostas, para se expressar um comportamento considerado ideal para a situação. Para Morris e Feldman (1996), a emoção é um recurso disponível para organizações e, por isso, o TE deve ser estudado com ênfase no setor empresarial. Sendo assim, nesta pesquisa, a área estudada foi a de Secretariado Executivo, que segundo Castro, Lopes e Sena (2008) é um profissional que acompanha as mudanças e as expectativas das organizações, com uma postura flexível e uma atitude pró-ativa. Considerando isso, este estudo teve o objetivo principal de analisar o TE no que tange ao Trabalho Secretarial. É um estudo qualitativo que busca apresentar uma contribuição empírica à medida que mostra uma análise baseada em entrevistas realizadas com graduados em Secretariado Executivo que trabalham em uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES). Os resultados demonstram que o Secretário Executivo desempenha o TE, devido à natureza interativa de seu ofício e pelo acompanhamento das mudanças organizacionais. Comprovou-se que o profissional atua de acordo com comportamentos já esperados para a profissão, gerenciando suas emoções, para realizar suas funções com o maior êxito possível.

**Palavras-chave**:Trabalho Emocional. Trabalho Secretarial. Habilidades.

1. Bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue pela Universidade Federal de Viçosa: marcellabmt@gmail.com [↑](#footnote-ref-1)
2. Professora Doutora do curso de Secretariado Executivo Trilíngue na Universidade Federal de Viçosa:

   dzuin@ufv.br [↑](#footnote-ref-2)