

RESILIÊNCIA, A HABILIDADE DE SUPERAR ADVERSIDADES E PRESSÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO

Ericka Castro Santos
Laurita Pinheiro da Silva
Shirley Paczkowski

RESUMO: Este trabalho foi realizado com o objetivo de avaliar o comportamento dos colaboradores frente às adversidades sofridas no ambiente de lojas de departamento e identificar esses fatores e sua influência. A importância do estudo sobre a resiliência dos colaboradores da loja de departamentos Empresa X se deve ao fato de ser uma empresa em fase de expansão, buscando fortalecer-se no mercado, além de ser uma empresa jovem e com um quadro de funcionários extenso. Com o avanço dos anos as empresas viram a necessidade de se preocupar com a sua sobrevivência no mercado competitivo. Foi a partir desse momento, que o mundo dos negócios se apropriou do termo Resiliência para caracterizar pessoas que possuem a capacidade de retornar ao seu equilíbrio emocional após sofrer pressões ou estresse, pessoas capazes de lidar com problemas e, sob pressão, manterem o equilíbrio. O termo resiliência surge no mundo empresarial para analisar o comportamento dos colaboradores e melhorar o aproveitamento do capital humano, tornando o indivíduo e a empresa em um diferencial competitivo frente ao mercado. A pesquisa tem caráter qualitativo e descritivo, baseada em dados secundários, apresentando um estudo de caso e utilizando, como instrumento de coleta de dados primários, o questionário. A presente pesquisa apresentou como proposta principal avaliar o comportamento dos colaboradores frente às adversidades sofridas no ambiente de lojas de departamento e a identificação desses fatores e sua influência. Além do que, também descrever como um ambiente físico de trabalho influencia na produtividade, verificar a existência de programa de treinamento de funcionários e identificar a percepção dos trabalhadores sobre os aspectos da resiliência. Percebeu-se que através do estudo dos conceitos sobre Resiliência, foi possível verificar que esta é uma habilidade que pode ser desenvolvida, ou não e, para que haja esse desenvolvimento é necessário um estímulo, vontade e um ambiente satisfatório. Observamos que o colaborador ao entrar na empresa se mostra bastante resiliente. Sua capacidade de absorção aos impactos ou de resistir às pressões são maiores tornando-o assim mais comprometido com os resultados. No caso da Empresa X, verificamos que, por ser uma loja nova, tornam-se mais evidentes o engajamento dos colaboradores e sua alta motivação. Esse comprometimento, a satisfação com a empresa e a resiliência dos colaboradores em grande nível pode ser entendido como consequência da jovialidade da loja na cidade. A empresa investe em programas de treinamento contínuos para que o funcionário tenha um aprendizado contínuo, esses treinamentos são periódicos, e se todos os colaboradores se sentem aptos a realização de suas tarefas, esse é um fator que contribui diretamente no grau de motivação e comprometimento dos colaboradores. O estímulo ao aprendizado, ao desenvolvimento profissional e à preocupação por parte da empresa em criar novos talentos e melhora contínua

também são importantes fatores que contribuíram, para o resultado da pesquisa.

Palavras chaves: Adversidades. Necessidade. Resiliência. Diferencial Competitivo.

1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos as empresas precisaram se preocupar com a sobrevivência no mercado, com o aumento da produtividade e, conseqüentemente, com a lucratividade, essa preocupação faz com que, cada vez mais se estude a mente humana, seu potencial e o que motiva o ser humano.

O mundo dos negócios se apropriou do termo resiliência para caracterizar pessoas que têm a capacidade de retornar ao seu equilíbrio emocional após sofrer grandes pressões ou estresse, ou seja, são dotadas de habilidades que lhes permitem lidar com problemas sob pressão ou estresse mantendo o equilíbrio.

A Resiliência começou a despertar o interesse dos pesquisadores devido à descoberta de sua relação com o conceito de risco. Inicialmente foi considerada como traços da personalidade e, posteriormente, foi compreendida de forma sistêmica a partir da relação do indivíduo com o contexto.

O termo resiliência surge dentro das empresas visando à análise do comportamento dos colaboradores frente às dificuldades e pressões encontradas no dia-a-dia da organização e melhor aproveitamento e otimização do capital humano, tornando-o um diferencial competitivo frente ao mercado.

A relação entre qualidade de vida do trabalhador e seu desempenho produtivo vem ganhando destaque dentro das organizações. Sabe-se que a produtividade está intimamente ligada à motivação que os trabalhadores recebem em seu ambiente de trabalho, levados por suas necessidades, sejam elas emocionais, psicológicas, de reconhecimento ou ganhos financeiros.

Do desejo de saber como se comportam os colaboradores de lojas de departamentos, suas reações, e seu desempenho quando submetidos à pressão, surgiu o interesse em estudar a Resiliência, com o intuito de identificar a diferença entre os funcionários que desenvolvem essa habilidade e os que não a possuem, assim como, se a loja X se preocupa com a qualidade de vida de seus colaboradores.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 O TRABALHO

O trabalho surge da necessidade humana de realização de suas necessidades, como auto realização, manutenção de relações interpessoais e sobrevivência. O trabalho sempre esteve presente na vida do homem, desde a antiguidade ele trabalhava em grupos para realizar tarefas, conseguir seu sustento e defender seu território. A construção das pirâmides do Egito e o Coliseu em Roma são provas de que o homem já se organizava em equipes e tinham estratégias para a evolução das obras. (ALBORNOZ, 2004).

Deca (1996) ressalta que o termo trabalho sofreu diversas transformações ao longo da história. O trabalho era entendido como penalização e cansaço, de dor e esforço sobre-humano, ligado à pobreza e à miséria. A partir do século XVI, ganhou outros significados, primeiramente com a descoberta de Locke de que o trabalho era fonte de toda propriedade, depois, com Adam Smith que o definiu como a fonte de toda a riqueza e, mais tarde, com Marx que o indicou como base para toda a produtividade e dignidade humana.

O trabalho em si constitui a ferramenta central do ser humano, dentro da dinâmica social, para formação de uma identidade distinta. O trabalho não se limita somente na criação de valores de troca, como cita Marx, com trabalho abstrato onde há a interação dos meios de produção com a atividade que decorre do trabalho humano. O trabalho implica um estilo de vida, uma posição na sociedade através do exercício de uma profissão (ANTUNES, 1995).

Navarro e Padilha (2007) destacam que a reestruturação produtiva ocasionou a intensificação da exploração da força de trabalho e a diminuição das vagas de trabalho, gerando assim um cenário contraditório, onde parte dos indivíduos sofre com a falta de trabalho e outra recebe sobrecarga de funções.

2.2 A PRODUTIVIDADE NO TRABALHO

Proveniente da motivação, a produtividade está diretamente ligada à geração de qualidade no ambiente de trabalho. Em diversas situações, o colaborador exerce funções incompatíveis com suas habilidades, ocasionando a diminuição da produtividade, gerando má qualidade no serviço ou produto. (MARINO, 2006)

Segundo Robbins (2002), os funcionários que são produtivos tendem a serem funcionários felizes, pois a produtividade por sua vez leva à satisfação. O autor ainda ressalta que quando o trabalho é bem desempenhado, psicologicamente o colaborador se sente bem, pois quando comprometido com a organização ele tende a ser recompensado pela empresa, motivando-se sempre a manter seu rendimento.

Handy (1976) mostra que a produtividade ocorre através da motivação, no entanto, propõe à organização três teorias, com muito cuidado e atenção, para que seu relacionamento com os seus subordinados surta efeito. São elas:

-Teoria da Satisfação: quanto o trabalhador satisfeito é trabalhador produtivo;

-Teoria do Incentivo: quanto mais o trabalhador receber recompensas ou encorajamento para o desempenho, mais trabalho desempenhará;

-Teoria das Intrínsecas: o liderado só demonstra motivação e empenho se o cargo a ser desempenhado tenha um real valor.

Ainda segundo o autor, a recompensa virá da satisfação no próprio trabalho e que o trabalhador satisfeito tende a permanecer na mesma organização, proporcionando assim um laço de confiança e credibilidade.

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho apresenta pontos favoráveis e desfavoráveis para todos os indivíduos que interagem com a organização. O ponto que define a qualidade de vida no trabalho é o desenvolvimento de ambientes que sejam tão bons para as pessoas quanto para a saúde econômica da organização. (DAVIS; NEWSTROM, 2004, p.146).

Para Cimbalista (1999), o trabalhador transforma-se em colaborador, devendo estar predisposto a aprender novos processos de trabalho e atento a solucionar e prever problemas. Posteriormente, a capacidade de trabalhar em grupo, assumir responsabilidades individuais e grupais e estar disponível para realizar várias tarefas em diferentes postos de trabalho, de acordo com a necessidade diária da empresa, sujeitando-se as mudanças de atribuições, quando necessário, são características que passaram a ser valorizadas.

O ambiente de trabalho tende a sofrer melhorias quando os colaboradores passam a focar no que podem realizar, levando em conta seu potencial como agente transformador dentro da organização e do meio em que vive (DONNELL, 2006).

A qualidade de vida e programas de saúde proporcionam aos indivíduos maior resistência ao estresse, maior motivação e maior eficiência no trabalho. Não é possível falar em qualidade, se não houver preocupação com as condições das pessoas no trabalho. QVT significa condições adequadas e respeito ao profissional (VASCONCELOS, 2001).

Segundo Davis e Newstrom (2004), a qualidade de vida humaniza o trabalho e a organização e seu objetivo é servir desde os desejos mais altos do trabalhador às necessidades mais básicas.

2.4 ESTRESSE

Estresse é uma sobrecarga dos recursos do corpo a fim de responder a alguma circunstância ambiental. Ansiedade, depressão, dores de cabeça são algumas das pistas da presença de estresse. (GOLDBERG, 1980, p.24).

O estresse no trabalho está frequentemente ligado a fatores como pressão para produtividade, retaliação, condições desfavoráveis à segurança no trabalho, indisponibilidade de treinamento e orientação, relação abusiva entre supervisores e subordinados, falta de controle sobre a tarefa e ciclos de trabalho-descanso incoerentes com limites biológicos. (MURTA; BROCOLI, 2004).

Azevedo e Kitamura (2010) destacam que o estresse refere-se a uma relação particular entre características ambientais e pessoais, referindo-se, principalmente ao excesso de demanda imposta pelo meio e a capacidade de resposta do indivíduo.

Para Robbins (2001), o estresse é uma condição dinâmica na qual o indivíduo é colocado frente a uma oportunidade, restrição ou exigência, na qual o resultado é entendido como incerto e importante.

Segundo Goldberg (1980, p.314), o estresse no ambiente de trabalho, ocorre, em sua grande maioria, devido à sobrecarga nos mecanismos de adaptação do corpo, uma vez que qualquer tipo de mudança delegada impõe exigências físicas e psicológicas. Os seres humanos possuem capacidade limitada para receber, trabalhar e recordar informações. Sobrecarga de trabalho, muita responsabilidade com pouca autoridade, subordinados difíceis, exigências de exercícios conflitantes, ambiguidade de papéis podem sobrecarregar o sistema do indivíduo, e conduzir a um sério colapso em seu desempenho.

2.5 RESILIÊNCIA

A origem da palavra “resiliência” vem de resilio, (resilire) palavra do latim que significa: retornar ao estado inicial, anterior ou normal. A Engenharia e a Física foram os primeiros a utilizar esse termo para designar a capacidade que um corpo físico tem de voltar ao seu estado normal após ter sofrido pressões externas. O cientista inglês Thomaz Young (1807), buscando a relação entre tensão e compressão de barras de ferro, usou a palavra resiliência para conceituar seus experimentos e para dar início ao estudo sobre a Resiliência. Foi aplicada uma certa tensão ao fio, tentando promover uma distorção elástica e, após cessada a pressão sobre ele retornava ao seu normal. (CARMELLO 2008).

Na década de 1970, um dos pioneiros do estudo dessa habilidade foi o psicanalista infantil inglês James Anthony, que observou que algumas crianças, mesmo criadas em uma família desajustada, apresentavam saúde emocional e alta competência. A partir daí, vários estudiosos passaram a estudar o comportamento humano para tentar entender como “funcionam” os indivíduos resilientes (PIOVAN, 2011, p.19).

Posteriormente, ele iniciou a utilização desses estudos em organizações, com o intuito de observar a reação dos colaboradores frente às adversidades do dia-a-dia em seu ambiente de trabalho. A intenção foi mensurar o quanto o indivíduo se adapta às mudanças ou absorve os impactos ocasionados pela situação do mercado, como das cobranças por produtividade cada vez mais crescente; e também, pela concorrência acirrada no mercado em geral.

As primeiras tentativas de definir resiliência ocorreram através de estudos que sugeriam a ideia de existirem condições inatas para resistir e se tornar imune a tudo que causa estresse e não se tornar vítima deles. A partir de 1990 os estudos se ampliaram, e hoje em dia, pensa-se que essa imunidade tem componentes inatos, porém, podem ser desenvolvidas no indivíduo.

Segundo Minello e Itallo (2010 apud ZIMMERMAN; ARUNKUMAR, 1994, p. 26), resiliência e invulnerabilidade não são equivalentes, pois resiliência trata-se da habilidade de superar adversidades, não significando que o indivíduo que sofre pressão saíra ileso disto como sugere a invulnerabilidade.

Para a psicologia, o conceito é utilizado para definir um conjunto de processos sociais que possibilita aos indivíduos manifestarem o máximo de inteligência, saúde e competência em ambientes complexos, instáveis e sob pressão. Para o educador português José Tavares (PhD pela universidade Católica de Lovaina, Portugal), resiliência significa a capacidade de reagir de forma consistente aos desafios e dificuldades, com flexibilidade se recuperando diante dos desafios e circunstâncias desfavoráveis. (CARMELLO, 2008, p.49).

Situações adversas ocorrem na vida de um indivíduo a todo instante e são encaradas como adversidade, barreira ou empecilho. Estas situações são então usadas pelos gestores como forma de manipular o colaborador, pois causam medo e o indivíduo, acuado ou temeroso, cede às pressões e suas atitudes mudam, tornando-se resiliente. (CIMBALISTA, 2006)

Piovan (2011, p. 31, 39) cita em seus estudos que com o avanço da tecnologia o homem passou a ter inúmeros benefícios para o seu dia-a-dia, entretanto, esse processo de desenvolvimento contemporâneo trouxe uma série de problemas físicos principalmente às pessoas sedentárias, entre elas, o estresse. E isso vem a refletir nas organizações, principalmente as que não se preocupam com a qualidade de vida dos seus colaboradores.

Ele descreve uma pessoa resiliente como aquela que tem consciência de que dificuldades fazem parte da vida, que é preciso conviver com elas e que o problema não é o problema em si, mas sim a atitude que se tem frente ao problema. Diante disso, ele descreve que a psicologia identifica três tipos de pessoas: os submissos, os reativos e os proativos (PIOVAN, 2011).

O foco das questões aqui relacionadas não elimina os dados históricos, mas se concentra no indivíduo-trabalhador, que traz sobre seus ombros, neste início de novo século, não só uma bagagem subjetiva, como também tecnológica, graças à globalização e a abertura do mercado, nascendo um trabalhador flexível, criado por um sistema de trabalho que surgiu para melhorar sua vida e condições de trabalho.

Lacombe (2011) ressalta as consequências da concorrência global cada vez mais acirrada, levando muitas vezes as organizações a estabelecerem metas estrondosas e esforço desumano dos seus colaboradores para atingi-las e permanecer no mercado de trabalho. Outro fator importante é a qualidade dos produtos ou serviços, que deixou de ser um diferencial competitivo para tornar-se um pré-requisito para a sobrevivência das empresas. O trabalho perdeu seu sentido original, deixando de ser usado para manter a vida pessoal e familiar passando a colocar estas formas de vida em função do trabalho. A obtenção das metas propostas e o desempenho desejado, aliado à necessidade constante de atualização e a possibilidade de perda do emprego causa ao trabalhador um elevado nível de estresse, prejudicando seu desempenho profissional, comprometendo muitas vezes sua saúde e interferindo em seu convívio social.

Para Carmello (2008, p.54) a resiliência ocorre em níveis:

- Primeiro nível: envolve a recuperação de traumas e adversidades.
- Segundo nível: refere-se à flexibilização do indivíduo frente aos obstáculos.
- Terceiro nível: representa o crescimento e o fortalecimento em meio a um ambiente de constantes mudanças.
- Quarto nível: descreve a antecipação dos acontecimentos, de modo a agir proativamente e transformar a realidade.

Padrões de Conduta	Positivo, proativo, focado, flexível, organizado.
Características	Protagonismo, criatividade, gosto por mudanças, elevada autoestima, elevada autoeficácia, senso de humor, equilíbrio emocional.
Fatores de promoção	Modelo de desafio, vínculos significativos, mente solucionadora, sentido de propósito.
Atributos de sustentação	Eu sou, eu estou, eu posso.

QUADRO 1 - COMPONENTES DA RESILIÊNCIA.

Fonte: Adaptado de Carmello (2008).

A maioria das empresas apresentam profissionais resistentes às mudanças. Eles esperam as coisas acontecerem, ao invés de promoverem essa mudança. E isso nas organizações traz uma passividade dos colaboradores, não tomando decisões próprias e esperando a solução para o problema, e assim, assistem de camarote ao desfecho, impedindo o seu desenvolvimento. Para Carmello (2008, p. 18), é mais fácil apagar o incêndio do que evitá-lo. Empresas saudáveis são aquelas abertas às mudanças, atentas às oportunidades e coerente em seu modelo de gestão.

A atitude do trabalhador que se submete à situação adversa no trabalho e adapta-se, transformando-as em perdas e ganhos é sinônimo de tempos marcados por reestruturação das atitudes produtivas no mercado de trabalho global. E é a partir de sua atitude que o colaborador se expõe e mostra sua subjetividade e se empenha na superação. (CIMBALISTA, 2006, p.7).

Segundo Rocha (2009), a Resiliência é uma habilidade que todo mundo tem de alguma forma, mas é possível desenvolver essa habilidade, de acordo com a mentalidade de cada um, ou do meio em que vive, através de práticas ou métodos.

O indivíduo resiliente se antecipa aos fatos, produz coerência estratégica para solucionar problemas no timing adequado. Ele tem atitudes proativas, prepara-se e está apto, disposto e capacitado para lidar com as mudanças, tanto em si como ao seu redor, com toda sua complexidade, velocidade e intensidade. (CARMELLO, 2008).

Cimbalista (2006) afirma em seu artigo que: “o estado do sujeito resiliente é dialético; ao mesmo tempo em que se sente enfraquecido, fortifica-se.” Neste movimento, acontece como que um duplo estímulo, uma resposta à situação adversa, encontrando forças em sentimentos como a superação. O indivíduo resiliente suporta as situações adversas e se refaz. Mesmo quando momentaneamente sai enfraquecido, relativiza os ganhos do enfrentamento na resiliência como transformação e menos como adaptação, resiste, transforma a adversidade em resistência, para manter, de alguma forma, sua dignidade (CIMBALISTA, 2006, p.7).

Mudança é palavra de ordem para se utilizar os conceitos e metodologia da resiliência. Ela não é um processo ordenado, estável e controlado, ela envolve processos de desestruturação, mexe com as acomodações e gera certa confusão, além de contar com os imprevistos. A resiliência preocupa-se em como

maximizar resultados, melhorar o desempenho e produzir valor com menor desgaste e disfunções possíveis. O foco resiliente direciona-se para o que é considerado um fator crítico ao sucesso da mudança. (CARMELLO, 2008, p.103).

3 METODOLOGIA

Segundo Gonçalves e Meirelles (2004 p. 25,26), a metodologia é a apresentação das vantagens e desvantagens, propor melhorias e algumas considerações. Já o método é uma técnica específica, um processo de resolução de um problema ou um conjunto de procedimentos, regras, caminhos, sendo assim o método é a via de acesso aos resultados.

A pesquisa tem caráter qualitativo e descritivo, baseada em dados secundários, apresentando um estudo de caso e utilizando como instrumento de coleta de dados primários, a técnica de questionário.

O método é um instrumento de conhecimento que proporciona aos pesquisadores, em qualquer área de sua formação, orientação geral que facilita planejar uma pesquisa, formular hipóteses, coordenar investigações, realizar experiências e interpretar os resultados. (FACHIN, 2002, p. 27).

Os dados coletados devem ser quanto possíveis, expressos com medidas numéricas, defendem Marconi e Lakatos (2011). O pesquisador deve ser paciente e não ter pressa, pois as descobertas significativas resultam de procedimentos cuidadosos e não apressados. Não deve fazer juízo de valor, mas deixar que os dados e a lógica levem à solução real, verdadeira.

Segundo Barbosa (1998), o desenvolvimento de um questionário é composto por justificativa, definição dos objetivos, redação das questões e afirmações, revisão, definição do formato, pré-teste e revisão final.

Ainda segundo o autor, o estudo dos níveis de aceitação de produtos e serviços, Rensis Likert, em 1932, elaborou uma escala para medir esses fatores. As escalas de Likert, também conhecidas como escalas Somadas, propõem que seus entrevistados indiquem seu grau de satisfação ou insatisfação perante a medida que está sendo tomada.

A insistência de Rensis Likert no estudo do comportamento humano na empresa, segundo Costa (1997), procura mensurar as características de uma organização, traçar o seu perfil e indicar, ainda, uma maneira de conduzir a sua situação real para a ideal. As escalas podem ir de 1 a 5 ou vice e versa, ou de +2 a -2, passando por zero, os questionamentos devem otimizar ao entrevistado a expressão de respostas claras em vez de respostas duvidosas.

Mattar (2001) explica que a cada resposta é atribuído um número correspondente a cada afirmação, a pontuação final é dada de acordo com a somatória das pontuações retiradas de cada afirmação.

Como vantagens da escolha de uso da escala Likert em relação às demais, Mattar (2001) destaca a simplicidade na construção, respostas com afirmações mais precisas, já como desvantagem, por se tratar de uma escala ordinal, não dispõem de uma alternativa para medir quanto de mudança pode ocorrer após exposição a demais eventos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após a análise do instrumento utilizado para avaliar o grau de satisfação dos funcionários da empresa Empresa X-Paranaguá em relação aos fatores que interferem em sua qualidade de vida na organização, com enfoque na resiliência, passa-se à análise e interpretação dos resultados da pesquisa.

Segundo pesquisa realizada, os colaboradores, foram questionados se havia aproveitamento das suas potencialidades por parte da empresa e a maioria concorda que há essa preocupação por parte liderança. Marino (2006) afirma que a produtividade é proveniente da motivação e está diretamente ligada à geração de qualidade no ambiente de trabalho.

Vasconcelos (2011) ressalta a importância da qualidade de vida no trabalho e a necessidade da preocupação com as pessoas neste ambiente, gerando condições adequadas e respeito ao colaborador. Na pesquisa, verificou-se que os colaboradores concordam com a importância de um ambiente de trabalho adequado e digno e que este interfere sobre seus resultados, ilustrando que a Empresa X possui esse ambiente satisfatório.

Segundo Marino (2006), em diversas situações, o colaborador exerce funções incompatíveis com suas habilidades, ocasionando a diminuição da produtividade, gerando má qualidade no serviço ou produto. Na empresa estudada existe um acompanhamento das atividades e metas, sendo estas compatíveis e atingíveis, na opinião da grande maioria pesquisada.

Segundo Chiavenato (2002), o ser humano, quando colaborador, possui necessidades de se sentir parte de determinados grupos e isso se reflete no interesse de integração e no sentimento de trabalho em equipe.

Quanto à estabilidade no emprego, se os colaboradores sentem-se ameaçados, ficam inseguros e insatisfeitos, o que reflete no clima organizacional, pois isso, ameaça as suas necessidades básicas. A segurança no emprego sempre esteve, e ainda está calcada na relação entre chefe e subordinado, em vez de estar na relação objetiva, entre resultados esperados e obtidos (LUZ, 2005). Pode-se perceber que os colaboradores da loja Empresa X de Paranaguá sentem-se seguros quanto ao aspecto de treinamento. O treinamento e o desenvolvimento são processos que promovem mudanças e amadurecimento profissional e individual, isso agrega conhecimentos, desenvolve habilidades e muda conceitos. O treinamento é um processo contínuo e cíclico. (KNAPIK, 2004).

A qualidade de vida no ambiente de trabalho é relacionada a uma perfeita gestão estratégica que possa gerar competitividade, fácil relacionamento entre funcionários e a qualidade do serviço prestado. Estes aspectos sugerem atitudes de reconhecimento profissional pelo bom desempenho profissional (CHIAVENATO, 2004), o que se pode perceber nos colaboradores é que eles têm esse respeito e vice-versa.

Considerando a percepção positiva dos colaboradores da Empresa X em relação ao aspecto pessoal e profissional, é importante considerar que as condições sociais e psicológicas também fazem parte do ambiente de trabalho. O equilíbrio entre esses fatores gera qualidade e produtividade. Porém, esse equilíbrio só é alcançado, conforme Chiavenato (2004), quando as organizações dotadas de pessoas participantes estão motivadas nos trabalhos que executam e recompensadas adequadamente por sua contribuição.

Quanto à flexibilidade Knapik (2004, p. 179) cita que as pessoas devem ser previamente orientadas sobre suas responsabilidades e alinhar suas expectativas. Quanto aos resultados, o líder tem papel principal nessa fase, além de passar informações e conhecimentos deve ser responsável por incentivar e induzir os colaboradores a estarem sempre se auto-avaliando para mudar pré-conceitos e quebrar paradigmas. Para que os colaboradores se sintam seguros e aptos a cumprir com seus objetivos, os líderes devem estar focados nos resultados e estabelecer metas tangíveis por suas necessidades, sejam eles materiais, emocionais, físicas e psicológicas (LACOMBE, 2011).

Os gestores têm papel importante no controle do estresse de seus colaboradores. Sua forma de liderar determina o nível de estresse.

O nível de resiliência dos colaboradores podem ser mensuradas à partir de suas atitudes. Para Carmello (2008, p.54), a resiliência ocorre em níveis que envolvem a recuperação de traumas e adversidades, a flexibilização do indivíduo frente aos obstáculos, o crescimento e o fortalecimento em meio a um ambiente de constantes mudanças e a antecipação dos acontecimentos, de modo a agir proativamente e transformar a realidade.

A atitude do trabalhador que se submete à situação adversa no trabalho e adapta-se, transformando em perdas e ganhos é sinônimo de tempos marcados por reestruturação das atitudes produtivas no mercado de trabalho global. É a partir de sua atitude que o colaborador se expõe e mostra sua subjetividade e se empenha na sua superação. (CIMBALISTA, 2006, p.7).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa apresentou como proposta principal avaliar o comportamento dos colaboradores frente às adversidades sofridas no ambiente de lojas de departamento e a identificação desses fatores e sua influência. Além do que, também descrever como um ambiente físico de trabalho influencia na produtividade, verificar a existência de programa de treinamento de funcionários e identificar a percepção dos trabalhadores sobre os aspectos da resiliência.

Percebeu-se que através do estudo dos conceitos sobre Resiliência, foi possível verificar que esta é uma habilidade que pode ser desenvolvida, ou não e, para que haja esse desenvolvimento é necessário um estímulo, vontade e um ambiente satisfatório.

Observamos que o colaborador ao entrar na empresa se mostra bastante resiliente. Sua capacidade de absorção aos impactos ou de resistir às pressões são maiores tornando-o assim mais comprometido com os resultados.

No caso da Empresa X, verificamos que, por ser uma loja nova, tornam-se mais evidentes o engajamento dos colaboradores e sua alta motivação.

RAEI

Esse comprometimento, a satisfação com a empresa e a resiliência dos colaboradores em grande nível pode ser entendido como consequência da jovialidade da loja na cidade.

A empresa investe em programas de treinamento contínuos para que o funcionário tenha um aprendizado contínuo, esses treinamentos são periódicos, e se todos os colaboradores se sentem aptos a realização de suas tarefas, esse é um fator que contribui diretamente no grau de motivação e comprometimento dos colaboradores.

O estímulo ao aprendizado, ao desenvolvimento profissional e à preocupação por parte da empresa em criar novos talentos e melhora contínua também são importantes fatores que contribuíram, para o resultado da pesquisa.

A organização pode impulsionar o grau de comprometimento dos colaboradores através de incentivos, por meio de comissão sobre as vendas e a bonificação pelo alcance de metas pré-estabelecidas.

Outro ponto identificado é que os colaboradores demonstraram em suas respostas que se sentem valorizados, seguros e estáveis no emprego, as condições do ambiente físico são ótimas, o que influencia diretamente no bem estar dos colaboradores durante seu turno de trabalho e no desenvolvimento das atividades.

Esse também é um quesito que influencia de forma direta e eficaz sobre a resiliência dos colaboradores.

Portanto, as empresas que se preocupam com o bem-estar de seus funcionários, que os trata como colaboradores, valorizando-os, motivando e reconhecendo seus méritos, fornecem ferramentas para o desenvolvimento da resiliência e se beneficiam com uma equipe focada em resultados.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Maria A. F. Psicologia aplicada à administração: uma introdução à psicologia organizacional. São Paulo: Atlas, 1981.

ALBORNOZ, Susana. O que é o trabalho. São Paulo: Brasiliense, 2004.

ANTUNES, Ricardo. Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 3 ed. São Paulo. Cortez, 1995.

BARBOSA, Eduardo F. Instrumento de coleta de dados em projetos educacionais. 1998. Publicação do Instituto de Pesquisas e Inovações educacionais – Educativa. Disponível em: http://www.tecnologiadeprojetos.com.br/banco_objetos/%7B363E5BFD-17F5-433A-91A0-2F91727168E3%7D_instrumentos%20de%20coleta.pdf> Acesso em 10 de agosto de 2012.

BARLACH, Lisete. Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família. Revista Psicologia em Estudo.

BORBA, Mirna de. Arranjo Físico. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/8862194/Apostila-Arranjo-Fisico>: Florianópolis 1998. Acesso em 20 de abril de 2012.

BRANDALISE, Loreni Teresinha. Modelos de medição de percepção e comportamento – uma revisão. 2005. Disponível em: <http://www.lgti.ufsc.br/brandalise.pdf>. Acesso em 19 de maio de 2012.

CARMELLO, Eduardo. Resiliência: a transformação como ferramenta para construir empresas de valor. São Paulo: Editora Gente, 2008.

CARVALHO, Élcio. Estresse X Qualidade de vida nas organizações: Um estudo teórico. Mara Regina Pagnussat Bemke. REVISTA OBJETIVA 2008. Disponível em: <http://www.faculdadeobjetivo.com.br/arquivos/Estresse.pdf>. Acesso em 03 de maio de 2012.

CAVAGNOLI, Irani. Estilo de gestão: qual é o seu? Disponível em: <http://gestaoeinovacao.com/?p=3386>> Acesso em 20 de abril de 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração de Recursos humanos. São Paulo, Atlas, Volume 1, 1981.

RAEI

_____. Administração de Recursos humanos. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. Recursos Humanos: O capital humano das organizações. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

CIMBALISTA, Silmara. Trabalhador flexível, Tecnologia e Resiliência. 2006. Disponível em: <www.ces.uc.pt/myces?UserFiles?encontros/169_SilmaraCimbalista.pdf> Acesso em 15 de julho de 2012.

COSTA, Rosa dos Santos. A Teoria de Rensis Likert e o perfil organizacional da universidade do Amazonas. Rio de Janeiro, julho de 1977, Fundação Getúlio Vargas. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/9361>> Acesso em 06 de junho de 2012.

CURY, Antônio. Organização e Métodos: perspectiva comportamental & abordagem contingencial. 4.ed.rev.e ampl. São Paulo: Atlas, 1988.

DAVIS, Keith. NEWSTROM, Jhon W. Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional. São Paulo: Pioneira, 2004. Tradução de Eunice Lacava Kwasnicka.

DAVIS, Keith; John W. Newstrom. Comportamento humano no trabalho. São Paulo: Editora Pioneira, 1992.

DECCA, Edgar Salvadori de. O nascimento das fábricas. São Paulo: Editora Brasiliense, 1996.

DRUCKER, Peter Ferdinand. Fator humano e desempenho: o melhor de Peter Drucker sobre administração. São Paulo: Cengage Learning, 1981. Tradução de Carlos A. Malferrari.

FERNANDES, Eda. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda., 1996.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo Aurélio século XXI: O dicionário da língua portuguesa. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 1999.

FIALHO, José Tarciso; Neubauer Filho, Airton. O estudo de caso dirigido como metodologia de pesquisa para a educação à distância (ead). Disponível em: <http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2008/anais/pdf/644_503.pdf> Acesso em 10 de julho de 2012.

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLDBERG, Philip. A saúde dos executivos: como identificar sinais de perigo para a saúde e levar a melhor contra o estresse. Rio de Janeiro: Zahar Editores S.A, 1980.

HANDY, Charles B. Como compreender as organizações. Traduzido da primeira edição inglesa, publicada em 1976 - Penguin books LTD., de Harmondsworth, Middlesex, Inglaterra, na série Modern Management Texts, dirigida por D.S. Pugh.

EMPRESA X. Disponível em: <<http://www.lojasempresa X.com.br/empresa X.html>> Acesso em 09 de maio de 2012.

HUNTER, James C. – o monge e o executivo, Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

<http://expresso.sapo.pt/o-melhor-estilo-de-gestao-para-a-crise=f575136>-acesso em 20.04.2012.

<http://gestaoeinovacao.com/?p=3386> - acesso em 20.04.2012.

<http://mind-catalyst.pt/5-estilos-de-gestao-de-equipas>. Acesso em 20.04.2012

RAEI

<http://revistaescola.abril.com.br/gestao-escolar/diretor/estilo-gestao-tipo-lider-voce-533040.shtml>. Acesso em 20.04.2012

KNAPIK, Janete. Administração geral e de recursos humanos. 2ª. ed. Curitiba: IBPEX, 2004.

LACOMBE, Francisco José Masset. Recursos humanos: princípios e tendências. Gilberto Luiz José Heiborn – 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LIMONGI, Cristina Ana; França, Sigmar Malvezzi. O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações. Universidade de São Paulo, Brasil.

LUZ, R. S. Clima organizacional. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

MARCONI, M. A. LAKATOS, E. M. Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARINO, L. H. F. C. Gestão da qualidade e gestão do conhecimento: fatores-chave para produtividade e competitividade empresarial. Publicado no XIII SIMPEP – Bauru, SP. 2006.

MATTAR, F. N. Pesquisa de Marketing. Edição Compacta. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MAXIMIANO, A. C. A. Da escola científica à competitividade na economia globalizada. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MILANI, N. C. MOSQUIN, E. S. MICHEL, M. Uma breve análise sobre os conceitos de Organização e cultura organizacional. Revista científica eletrônica de administração – ISSN: 1676-6822 - 2008. Disponível em: <<http://www.revista.inf.br/adm14/pages/resenhas/ADM-edic14-anoviii-nota01.pdf>> Acesso em 20 de julho de 2012.

MINTEZBERG, H. Criando organizações eficazes: estruturas em cinco configurações. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009. Tradução Ailton Bomfim Brandão.

MIRANDA, G. I. Mac-Dowell P. Organização e Métodos. 5 ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1978.

NAVARRO, Vera Lucia; PADILHA, Valquíria. Dilemas do trabalho no capitalismo contemporâneo. Psicologia & Sociedade. Vol.19. Porto Alegre, 2007.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de: Sistemas, Organização e Métodos: Uma abordagem gerencial. 17. ed. – São Paulo: Atlas, 2007.

PEREIRA, Andréa Renê. Evolução do Trabalho e o Trabalho em Tempos Globalizados. Disponível em:< <http://www.estudosdotrabalho.org/anais6seminariodotrabalho/andrearenepereira.pdf>> Acesso em 23 de julho de 2012.

PIOVAN, Ricardo. Resiliência: como superar pressões e adversidades no trabalho. 1. Ed. São Paulo: Reino Editorial, 2011.

ROBBINS, Stephen Paul. O Processo administrativo: integrando teoria a prática. São Paulo: Atlas, 1978.

ROBBINS, Stephen Paul. Comportamento organizacional. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 1943. Tradução Reynaldo Marcondes - 2002.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. Metodologia Científica: A construção do Conhecimento. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.