

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA “PAULA SOUZA”
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PIRACICABA “DEP. ROQUE
TREVISAN”
TECNOLOGIA EM GESTÃO EMPRESARIAL

CAROLINE MENDES
MARIA ELISABETE NEGRI BRISOLLA

A RESILIÊNCIA DO PROFISSIONAL DO SETOR BANCÁRIO DA
CIDADE DE PIRACICABA

PIRACICABA - SP
NOVEMBRO/2014

CAROLINE MENDES
MARIA ELISABETE NEGRI BRISOLLA

A RESILIÊNCIA DO PROFISSIONAL DO SETOR BANCÁRIO DA
CIDADE DE PIRACICABA

Trabalho de conclusão de curso de Graduação
apresentado à Faculdade de Tecnologia de
Piracicaba “Dep. Roque Trevisan”, como
requisito parcial à obtenção do título de
Graduado em Tecnologia em Gestão
Empresarial.

Orientador: Profa. Me. Nilcéia Cristina dos
Santos

PIRACICABA - SP
NOVEMBRO/2014

**AUTORIZO A DIVULGAÇÃO TOTAL OU PARCIAL DESTE TRABALHO,
POR QUALQUER MEIO CONVENCIONAL OU ELETRÔNICO, PARA FINS
DE ESTUDO E PESQUISA, DESDE QUE CITADA A FONTE.**

B859r

Brisolla, Maria Elisabete Negri; Mendes, Caroline

A resiliência do profissional do setor bancário da cidade de Piracicaba. / Caroline Mendes, Maria Elisabete Negri Brisolla – Piracicaba: FATEC, 2014.
72 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação – Tecnologia) – Faculdade de Tecnologia de Piracicaba Dep. “Roque Trevisan” – Centro Estadual de Educação Tecnológica “Paula Souza”, Piracicaba, 2014.

Orientador: Profa. Me. Nilcéia Cristina dos Santos.

1. Resiliência (Traço da personalidade). 2. Stress (Psicologia). 3. Bancos – Serviços ao cliente. I. Santos, Nilcéia Cristina dos. Faculdade de Tecnologia de Piracicaba “Dep. Roque Trevisan” – Centro de Educação Tecnológica “Paula Souza. IV. A resiliência dos profissionais do setor bancário de Piracicaba.

CDD 658.3045

DEDICATÓRIA

Dedicamos esse trabalho aos nossos pais, que, com seus exemplos de vida nos ajudaram a sermos pessoas melhores, nos enriquecendo com seus ensinamentos, conselhos, repreensões, apoio, carinho e amor incondicional, todos, pilares da nossa resiliência.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradecemos *a Deus* pelo dom da vida, pela nossa saúde, pelo amor da nossa família, força poderosa que nos impulsiona para seguirmos sempre em frente.

Aos *nossos pais*, pelo amor incondicional e exemplos que nortearam nossas vidas.

À *nossa família*, que com amor e carinho sempre nos apoiou nessa caminhada.

À Profa. Me. *Nilcéia Cristina dos Santos*, que com sua dedicação, carinho, conhecimento e principalmente paciência extrema, soube nos conduzir de maneira brilhante nessa jornada tão difícil, porém gratificante, despertando em nós o desejo da busca do conhecimento.

À *Faculdade de Tecnologia de Piracicaba “Deputado Roque Trevisan” (FATEC PIRACICABA)* e ao *Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza (CEETEPS)*, que, através de sua infraestrutura completa, corpo de funcionários e equipe de excelentes professores, possibilitaram a concretização desse nosso sonho.

Aos dedicados *professores do Curso de Gestão Empresarial*, que durante três anos compartilharam seu conhecimento, seu tempo e suas vidas conosco.

À *SOBRARE (Sociedade Brasileira de Resiliência)*, pelo apoio, orientações e fornecimento de todo suporte material, intelectual e técnico que utilizamos ao longo desse trabalho.

Ao *Dr. George Barbosa*, que com sua paixão e dedicação ao estudar o tema da Resiliência, inspirou-nos e fez com que nos apaixonássemos pelo assunto, tornando essa pesquisa uma fonte de aprendizado único e gratificante.

Aos *bancários participantes da pesquisa*, que dedicaram tempo e persistência, e que, através de suas respostas sinceras ao questionário, enriqueceram nosso trabalho e possibilitaram que essa pesquisa se tornasse realidade.

À *todas as pessoas*, aqui lembradas ou não, que contribuíram de alguma forma com a realização desse trabalho, nosso muito obrigada!

“Não devemos ter medo dos confrontos. Até os planetas se chocam e do caos nascem as estrelas”.

Charles Chaplin

RESUMO

Resiliência é uma palavra originada da física, que significa a capacidade que certos corpos têm de voltar ao normal depois de sofrer esforço, sem sofrer danos permanentes. A psicologia aborda resiliência como a capacidade que alguns indivíduos possuem de superar as adversidades causadas pelo estresse e pressões dos ambientes doméstico, profissional ou social, e ainda saírem fortalecidas da experiência. Com o cenário da globalização e constantes mudanças, a resiliência é a habilidade que possibilita que o indivíduo consiga ter boas relações interpessoais, superar crises, ser flexível e criativo diante das dificuldades e das adversidades, e, por este motivo, as empresas vem almejando e selecionando profissionais com esta competência, pois as mesmas buscam sempre retorno positivo. Profissionais resilientes são necessários para enfrentar metas a serem cumpridas, competição acirrada, prazos exíguos para realização de tarefas, cobranças por mais eficiência, qualidade, produtividade, e, muitas vezes ainda, a convivência com colegas e superiores estressados. Esta pesquisa aborda os conceitos teóricos sobre resiliência e estresse, e uma retrospectiva sobre o surgimento da moeda e dos primeiros bancos, incluindo o surgimento do primeiro banco no Brasil. Contempla ainda um estudo para mapear e analisar a habilidade e a intensidade da resiliência dos profissionais do setor bancário da cidade de Piracicaba, tendo como objetivo identificar a causa de certos profissionais serem resilientes e enfrentarem adversidades sem sofrer maiores danos, enquanto outros passam pelas mesmas situações e adoecem. A importância dessa pesquisa se deve ao fato do setor bancário ser um dos mais competitivos e seus profissionais sofrerem no cumprimento de suas rotinas os mais altos níveis de estresse ocupacional em comparação aos demais setores, o que tem levado um grande número de bancários a sofrer de sérias doenças físicas, emocionais e psíquicas. Com a aplicação de questionários em 3 agências de 3 diferentes bancos de Piracicaba, esta pesquisa visa mapear e identificar os níveis de resiliência desses funcionários, diante de situações de estresse.

Palavras –chave: Resiliência. Estresse. Setor bancário.

ABSTRACT

Resilience is a word originated from physics, which means the ability that certain bodies have to return to normal after suffering effort, without suffering permanent damage. Psychology approaches resilience as the ability that some individuals have to overcome adversities caused by stress and pressure in domestic, professional or social environments, and still come out strengthened from the experience. With the backdrop of globalization and constant changes, resilience is the ability that allows the individual to have good interpersonal relationships, overcome crises, be flexible and creative in front of difficulties and adversities, and, for this reason, the companies have been selecting and searching for professionals with this skill, because they always seek positive feedbacks. Resilient professionals are needed to face goals to be reached, fierce competition, tight deadlines to accomplish tasks, demands for more efficiency, quality, productivity, and many times, they still have to deal with stressed co-workers and superiors. This research approaches the theoretical concepts of resilience and stress, and a retrospective about the emergence of currency and the first banks, including the rise of the first bank in Brazil. The research also contemplates a study to map and analyze the ability of resilience of the professionals from the banking sector of Piracicaba, aiming to identify what makes certain professionals resilient and face the adversities without suffering major damages, while others go through the same situations and get sick. The importance of this research is because the banking sector is one of the most competitive and its employees suffer the highest levels of occupational stress in fulfilling their routines in comparison to other sectors, what has led a large number of banking employees to suffer from serious physical, emotional and psychological illnesses. With the application of questionnaires in three agencies of three different banks in Piracicaba, this research aims to map and identify the levels of resilience of these employees, in front of situations of stress.

Key words: Resilience. Stress. Banking sector.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Metodologia passo a passo	Erro! Indicador não definido.
Figura 2 - MDCs que compõem a resiliência segundo Barbosa (2010).....	41

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero	43
Gráfico 2 - Idade	44
Gráfico 3 - Estado civil.....	44
Gráfico 4 - Escolaridade	45
Gráfico 5 - Formação.....	45
Gráfico 6 - Religião	46
Gráfico 7 - Ajudador.....	47
Gráfico 8 - Análise do Contexto.....	48
Gráfico 9 - Autoconfiança	49
Gráfico 10 - Autocontrole.....	51
Gráfico 11 - Conquistar e manter pessoas	52
Gráfico 12 - Empatia	54
Gráfico 13 - Leitura corporal	55
Gráfico 14 - Otimismo para com a vida	57
Gráfico 15 - Sentido da vida.....	58

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Análise geral.....	60
--------------------------------------	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CUT – Central Única dos Trabalhadores

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos

DORT – Doenças Osteoarticulares Relacionadas ao Trabalho

FEBRABAN - Federação Brasileira dos Bancos

FMI – Fundo Monetário Internacional

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

LER – Lesão por esforço repetitivo

MCD – Modelo de Crenças Determinantes

OMC – Organização Mundial do Comércio

SOBRARE – Sociedade Brasileira de Resiliência

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
1 GLOBALIZAÇÃO	17
2 SETOR BANCÁRIO	19
2.1 O Surgimento da Moeda e a Origem dos Bancos	19
2.2 A História do Setor Bancário no Brasil: do Surgimento ao Cenário Atual	20
2.3 Dilemas e Pressões Sofridos por Profissionais do Setor Bancário	23
3 RESILIÊNCIA	27
3.1 Resiliência e Estresse	29
3.2 Fatores de Risco e Fatores de Proteção	32
3.3 MCDs – Modelos de Crenças Determinantes	35
4 METODOLOGIA	38
4.1 Local, Período e População do Estudo	39
4.2 Instrumento da Pesquisa para a Coleta de Dados	40
5 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS	43
5.1 Caracterização dos Participantes	43
5.2 Análise do Mapeamento dos MCDs	47
5.2.1 MCD - Análise do contexto	48
5.2.2 MCD - Autoconfiança	49
5.2.3 MCD - Autocontrole	50
5.2.4 MCD - Conquistar e manter pessoas	52
5.2.5 MCD - Empatia	53
5.2.6 MCD - Leitura corporal	55
5.2.7 MCD - Otimismo para com a vida	56
5.2.8 MCD - Sentido da vida	58
5.2.9 Análise geral	59
CONSIDERAÇÕES FINAIS	62
REFERÊNCIAS	65
ANEXOS	Erro! Indicador não definido.

INTRODUÇÃO

Como consequência do advento da globalização e do intenso e irreversível processo de mudanças e transformações que ocorrem atualmente em diversos setores da sociedade, o ser humano encontra-se cada vez mais em contato com novas tecnologias, novos produtos, novos conhecimentos, novas exigências, tanto no campo social como no ambiente corporativo, tendo de adaptar-se para manter-se produtivo e sobreviver num mercado de trabalho escasso e competitivo.

Essas mudanças têm como principal característica o desdobramento de uma série de eventos transformadores na sociedade e no ambiente empresarial, causando fortes impactos na vida do ser humano. Percebe-se que os impactos decorrentes no comportamento das pessoas permeiam todas as áreas de suas vidas e colaboram fortemente para a transformação do mundo do trabalho (BEDANI, 2008). Em sua rotina corporativa, os profissionais enfrentam pressões cada vez maiores, pois as empresas buscam retorno positivo, almejam maiores resultados com menores custos, enfim, buscam maior lucratividade, e para atingir esses objetivos, pressionam seus funcionários por melhores resultados. Estes acabam sofrendo com metas as serem cumpridas, competição acirrada, prazos exíguos para realizar suas tarefas, cobranças por mais eficiência, qualidade, produtividade e, muitas vezes, a convivência com colegas e superiores estressados.

Existe, então, a necessidade de adaptação do trabalhador a essas mudanças constantes e às pressões sofridas em sua vida pessoal e profissional. Surge a necessidade de sua maior qualificação profissional, e de adquirir outras competências e habilidades que o tornem apto a enfrentar esses novos desafios. Ele precisa ser mais flexível (BEDANI, 2008).

Ao considerar o ser humano no ambiente organizacional e as pressões que vem sofrendo, surge a interrogação: *Como algumas pessoas enfrentam mais facilmente que outras as situações de mudanças constantes e de adversidade?*

De acordo com Pereira (2001 *apud* BEDANI, 2008), no próximo milênio, o desafio será tornar as pessoas mais resilientes e invulneráveis, de forma a permitir que criem resistência às dificuldades que a vida impõe.

Seguindo esse pensamento, pode-se dizer que, conforme Bedani (2008, p. 5) “a única certeza é a mudança” constante, que torna mais competitivo o mundo dos negócios e afeta a sociedade em geral. A habilidade ou competência que possibilita que o ser humano consiga

ter boas relações interpessoais, superar crises e ainda ser flexível e criativo diante das dificuldades e das adversidades é chamada de resiliência.

Pinheiro (2004 *apud* BEDANI, 2008) considerou que resiliência é a capacidade do indivíduo de enfrentar situações adversas, ser mudado de forma positiva por elas, e conseguir superá-las.

Mas nem todo ser humano é resiliente, e quando é, não consegue ser em tempo integral. Enquanto algumas pessoas conseguem superar as adversidades, levantar-se e continuar, outros travam ou se desesperam, sentindo-se incapazes de enfrentar os desafios e obstáculos do dia-a-dia, seja no âmbito pessoal, social ou profissional. Nesse ponto, surgem alguns questionamentos, por exemplo: *O que difere uma pessoa da outra no quesito resiliência? Podemos aprender a ser resilientes? Como ocorre esse processo? As pessoas são influenciadas pelo ambiente que frequentam? Podemos mapear e analisar a resiliência das pessoas?*

Diante do exposto, o objetivo geral desta pesquisa é mapear e analisar a intensidade de resiliência em profissionais que atuam no setor bancário da cidade de Piracicaba - SP, diante de situações de estresse.

A pesquisa ainda se propõe a:

- Descrever as dificuldades desses profissionais ao encarar o estresse na rotina de trabalho;
- Identificar as diferentes performances de resiliência dos bancários frente às adversidades de seu dia-a-dia;
- Apontar os fatores de risco e de proteção da resiliência.

A relevância deste trabalho e o motivo da escolha desse tema se devem à importância de se conhecer o nível de resiliência diante das situações de estresse dos profissionais que atuam no setor bancário, que possuem uma rotina dinâmica de trabalho, e além disso, a análise dos resultados pode contribuir com bancos e profissionais de gestão de pessoas em processos seletivos, principalmente para que passem a valorizar e promover seus trabalhadores que já possuem a resiliência.

As organizações podem ainda habilitar seus profissionais através de treinamentos adequados, que poderão melhorar sua intensidade de resiliência diante das adversidades enfrentadas diariamente, aumentando sua qualidade de vida como forma de prevenir doenças causadas pelo estresse, podendo gerar economias substanciais para as empresas onde trabalham devido a diminuição de absenteísmo, afastamentos e atestados médicos.

Nos capítulos seguintes, aborda-se a teoria sobre o setor bancário em geral e sobre o tema resiliência. Em seguida, a metodologia da pesquisa e da análise dos resultados coletados. Posteriormente as considerações finais e as referências bibliográficas utilizadas.

1 GLOBALIZAÇÃO

O conceito de globalização surgiu a partir da década de 80 e continua a ser até hoje um processo histórico-social de grandes proporções, que propiciou novos horizontes e profundas transformações na nossa sociedade, contribuindo para o intercâmbio cultural e comercial entre nações, para o surgimento de novas relações entre capital-trabalho e alterações nas relações de trabalho dentro das organizações (BEDANI, 2008).

O processo de globalização decorreu de ações interligadas de grandes grupos mundialmente e economicamente fortes e representativos, compostos principalmente pelos países do G-7, grandes grupos financeiros como o Banco Mundial, o Fundo Monetário Internacional (FMI) e Organização Mundial do Comércio (OMC), além de grandes conglomerados de empresas multinacionais. Criou-se o conceito de cultura organizacional e as mudanças ocorreram além do ambiente do trabalhador, mas também nos cargos de liderança, gerência e na própria organização, mudando de forma crescente e evolutiva as relações de gestão e de captar investimentos das empresas (CAPRA, 2005 *apud* CARVALHO, 2014).

Os ambientes corporativos tornaram-se competitivos, surgiram profissionais mais habilitados, intelectualizados e flexibilizados, mas também vítimas do trabalho sob pressão e estresse, diante das exigências e requisitos desse novo mercado surgido na Era da Informação (BEDANI, 2008).

Na perspectiva de Castanho (2003), a globalização é parte do processo da internacionalização inerente ao capitalismo. O autor enfatiza a migração do centro dinâmico da indústria para o setor de serviços, com avanço das tecnologias eletroeletrônicas e de informática, o surgimento de megaconglomerados industriais e financeiros, a migração dos parques industriais dos países mais importantes para os países menos desenvolvidos, mantendo-se o gerenciamento multinacional através de modernos sistemas de controles e ainda, a valorização do *know-how* com a internacionalização das leis de patentes, dentre outros, o que permitiu o avanço da globalização e diminuição do poder dos Estados na economia, que passou a ser regulada pelo mercado. Segundo o autor, o processo ganhou força descomunal com a tecnologia de transmissão da informação e mídia via satélite, que fortaleceu o capitalismo e enfatizou a derrocada do socialismo, e ainda com o surgimento dos blocos econômicos.

Para esse mundo globalizado, o profissional, mesmo para cargos simples, deverá ter agilidade manual e intelectual, amplos conhecimentos de informática, domínio de idiomas, dentre outras habilidades. Busca-se o alto desempenho sempre, o que reduz o ingresso de profissionais não tão qualificados ou capacitados nesse mercado. Os que não se enquadram nessas exigências são deixados à margem e os que ingressam, devem cada vez mais apresentar um currículo excepcional para desempenhar funções, posições e atividades cotidianas. Organizações buscam competitividade e racionalização de custos, sempre visando melhora na qualidade de seus produtos para permanecerem competitivas e focadas em resultados (BEDANI, 2008).

Segundo Bauman (2009) vivemos em uma sociedade líquido-moderna. Para ele, os membros desta sociedade vivem em constante mudança e a velocidade dessas mudanças é maior do que a velocidade de concretização dos seus modos de agir. “Em suma: a vida líquida é uma vida precária, vivida em condições de incerteza constante” (BAUMAN, 2009, p. 8).

Ainda nesse cenário de globalização, produtos, serviços e tecnologias tornam-se obsoletos rapidamente, a concorrência acirrada exige um posicionamento mais forte e efetivo dos gestores, o capital e o conhecimento não têm mais fronteiras, funcionários e gestores sentem-se pressionados e sem tempo para analisar e desempenhar suas funções com tranquilidade. (HERZOG, 2007 *apud* MORAES; RESENDE; LEITE, 2007). Surgem os ambientes onde profissionais trabalham sob pressão e estresse.

2 SETOR BANCÁRIO

Este capítulo descreve o setor bancário, desde a sua origem até os dias de hoje. Atualmente, o setor bancário brasileiro representa uma grande parcela da movimentação financeira do país, assumindo um papel primordial na economia. O setor emprega milhares de profissionais, que vivenciam diariamente uma rotina estressante. Nos subitens a seguir, aborda-se o surgimento da moeda e dos bancos, do primeiro banco no Brasil e os dilemas enfrentados pelos profissionais do setor.

2.1 O Surgimento da Moeda e a Origem dos Bancos

No início da civilização, o homem primitivo morava em cavernas para defender-se de predadores e do frio e alimentava-se do que conseguia obter da caça, da pesca e da coleta de frutos silvestres. Com o passar do tempo e o processo evolutivo, o homem passou a desejar mais conforto e então começou a trocar o excedente de suas coletas com o excedente de seus vizinhos (CASA DA MOEDA DO BRASIL, 2014; COSTA NETO, 2004).

As sociedades primitivas realizavam a troca de mercadorias, conhecida como escambo, pois não existia a moeda. Mas, após o que os historiadores chamaram de primeira revolução agrícola, essa forma rudimentar de relacionamento econômico evoluiu, uma vez que grupos humanos já praticavam a agricultura organizada e a domesticação de animais. Novas funções surgiram num ambiente socialmente mais evoluído, e para agilizar as trocas, o escambo foi dando lugar a processos indiretos de pagamentos, e a aceitação generalizada de determinados produtos nas negociações do dia-a-dia deu origem à moeda (PINHEIRO, 2009).

Surgiram as moedas-mercadoria, como o sal, gado, grãos, tecidos, que logo perderam o uso pela falta de praticidade devido à dificuldade de auferir valor, de transportar, por serem perecíveis, dentre outros motivos. Com a descoberta do metal, o homem passou a utilizá-lo como meio de pagamento em sua forma natural, ou na forma de objetos, brincos, braceletes e anéis, uma vez que era mais fácil de transportar, era valioso, e possibilitava armazenamento e consequente acúmulo de riquezas (COSTA NETO, 2004).

De acordo com a Casa da Moeda do Brasil (2014), as primeiras moedas cunhadas surgiram na Turquia no século VII a.C., e eram produzidas pela cunhagem de martelo através da qual os valores eram impressos no ouro e na prata.

Pinheiro (2009) relata que essas moedas de metal, como o ouro e a prata, tinham que ser pesadas para se determinar seu valor pelo peso, o que dificultava o cálculo e as operações comerciais. Para facilitar as negociações, os ourives passaram a depositar o dinheiro em ouro em bancos, recebendo certificados de depósitos, e esses deram início à moeda de papel como conhecemos hoje (cédulas). Esses certificados possuíam um lastro de metal nobre depositado nos bancos. Grandes vantagens surgiram, pois esses certificados tiveram boa aceitação pelo comércio da época, e assim, os bancos, que inicialmente eram só de depósito, tornaram-se também bancos de emissão, lançando bilhetes representativos de moeda (PINHEIRO, 2009; CASA DA MOEDA DO BRASIL, 2014). Surgem os primeiros bancos.

2.2 A História do Setor Bancário no Brasil: do Surgimento ao Cenário Atual

Após a vinda da Corte portuguesa ao Brasil na segunda metade do século XVIII e com os excessivos gastos da corte, além de um sistema financeiro mal administrado, tornou-se necessária a existência de um banco que emitisse moeda e que realizasse transações comerciais. Atendendo a essa necessidade, em 12 de outubro de 1808, D. João criou a primeira instituição bancária do país, chamada de Banco do Brasil (BANCO DO BRASIL, 2014).

Houve um breve período de crescimento econômico no Brasil, com o incremento das exportações mas, pouco tempo depois, o país perdeu mercado para os concorrentes, o que acarretou na necessidade de financiamentos em bancos estrangeiros e no aumento da dívida externa, levando o Banco à falência. Em 23 de setembro de 1829, foi aprovada pela Câmara a Lei de extinção do primeiro Banco do Brasil (BANCO DO BRASIL, 2014).

Após esse acontecimento, o país continuava a enfrentar problemas econômicos, contudo, em 1838 o comerciante Inácio Ratton fundou o Banco Comercial do Rio de Janeiro. Tempos depois, em 1851, Irineu Evangelista de Souza, também conhecido como Barão de Mauá, fundou um novo banco, que recebeu o nome de Banco do Brasil novamente (BANCO DO BRASIL, 2014).

Dois anos depois, em 1853, o Barão de Mauá fundiu seu banco com o Banco Comercial do Rio de Janeiro, que veio a ser a primeira fusão bancária acontecida no Brasil. O novo banco continuou a chamar-se Banco do Brasil, e tornou-se o único emissor de moeda do país, prosperando e crescendo desde então (BANCO DO BRASIL, 2014).

Pouco tempo depois, em 1861, o governo criou a Caixa Econômica e o Monte de Socorro do Rio de Janeiro, que mais tarde se tornaram a Caixa Econômica Federal. Por volta

de 1888 havia 68 agências bancárias no Brasil, sendo que 80% dos depósitos bancários eram realizados no Rio de Janeiro (FRANCO, 1989, p.17 *apud* BANCO DO BRASIL, 2014).

Em 15 de novembro de 1889 foi proclamada a República, e logo depois em janeiro de 1890 Rui Barbosa, responsável pela pasta da Fazenda, estabeleceu uma reforma bancária, e foi nesse cenário que surgiram os bancos de capital privado (COSTA NETO, 2004).

Entre 1930 e 1960, houve diversas mudanças econômicas e políticas no país, as quais acarretaram um grande desenvolvimento industrial, resultando no aumento do fluxo de transações financeiras e crescimento dos serviços prestados pelos bancos (SEGNINI, 1998 *apud* BARBARINI, 2001).

A partir da reforma bancária de 1964, foi modificada a forma de gestão e organização do trabalho bancário, com a divisão entre setor administrativo (que elabora as normas e procedimentos), e o setor operacional (agências), que as executa (BARBARINI, 2001).

As terceirizações, que antes eram aplicadas somente nas áreas de apoio como limpeza, vigilância e transporte de valores, passam a ser implementadas também nos setores técnicos como processamentos de dados, setor jurídico e recursos humanos. Isso acarretou na diminuição de postos de trabalhos e redução de vantagens para o trabalhador, mas fez crescer a exploração e pressão sofridas, com aumento de carga horária e metas de produção cada vez maiores (BARBARINI, 2001).

Recentemente, os bancos reestruturaram-se investindo em automação e incentivando o autoatendimento, resultando no aumento de demissões. Para novas contratações, os bancos passaram a exigir profissionais altamente qualificados, com amplo conhecimento do mercado financeiro, domínio de tecnologia, habilidades de relacionamento interpessoal e de lidar com atividades dinâmicas e situações adversas. “Se, por um lado, há aumento da qualificação do profissional bancário nessa fase, por outro há aumento da carga de trabalho e das pressões” (BARBARINI, 2001, p.35).

Segundo a Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN), nos últimos anos, a estabilidade macroeconômica e monetária, aliada ao aumento da renda da população e à facilidade de obtenção de crédito, fez aumentar a procura por crédito e meios de pagamentos (FEBRABAN, 2013).

Conforme o relatório de desempenho do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) (2014), no final do primeiro semestre de 2014, os bancos apresentavam, no geral, crescimento em seu rendimento. Em junho de 2014, o lucro líquido total dos seis maiores bancos foi de R\$ 28,5 bilhões, apontando crescimento de 14,3% em comparação com o primeiro semestre de 2013.

Em pesquisa realizada pela FEBRABAN em 2013 em 18 dos principais bancos do país, estes, responsáveis por 97% do total das transações bancárias, verificou-se que o setor bancário está investindo massivamente em tecnologia de ponta, expandindo suas redes de agências, principalmente nas regiões Norte e Nordeste do Brasil, atendendo à demanda de 14% de crescimento total anual desde 2009 (FEBRABAN, 2013).

A pesquisa ainda destaca crescimento de 41% nas transações realizadas via *internet banking*, tendo esta se tornado a principal ferramenta para realização de transações bancárias atualmente. Transações via telefones celulares, ou *mobile banking*, cresceram incríveis 270%, avultando quase 6% do total das transações realizadas nos últimos 5 anos (FEBRABAN, 2013).

Mas, ainda de acordo com a FEBRABAN (2013), devido a esse aumento gigantesco nas transações bancárias via meios eletrônicos, as transações feitas diretamente nas agências caíram de 52% em 2009 para 37% em 2013, demonstrando mudança comportamental do cliente, o que poderá pôr em risco o futuro do conceito de agências como as conhecemos atualmente. Tal mudança de comportamento poderá levar a uma mudança de perfil das agências bancárias, tanto na parte física como no perfil de sua equipe de atendimento, fazendo com que os profissionais tenham cada vez mais um papel consultivo e menos operacional.

Segundo relatório de desempenho promovido pelo DIEESE (2014), no final do primeiro semestre de 2014 houve aumento significativo de demissões de profissionais do setor. As principais estratégias dos bancos para aumentar seus ganhos têm sido aumento da oferta de produtos e serviços, cobrança de tarifas e redução de despesas, principalmente despesas com pessoal. De acordo com o relatório, no período de junho de 2013 a junho de 2014, foram cortados 4.952 postos de trabalho nas principais instituições bancárias do país.

Mas, a maioria dos clientes ainda preza a utilização das agências bancárias para a realização de transações de maior importância como saques, aplicações, empréstimos, financiamentos, dentre outros, contudo, seguindo uma tendência internacional, essas agências deverão passar por remodelagem física e de pessoal, uma mudança de paradigma, onde a equipe deverá ser mais engajada em melhor atender aos clientes buscando captação de investimentos superiores. Esse novo perfil do profissional, agora chamado de consultor financeiro, deverá ter amplos conhecimentos e habilidades interpessoais em todo o portfólio de produtos e serviços oferecidos pelo banco, como forma de melhor atender ao cliente (FEBRABAN, 2013).

Todas essas transformações têm causado forte estresse e ansiedade nos profissionais do setor, que se veem diante de dilemas e medos.

2.3 Dilemas e Pressões Sofridos por Profissionais do Setor Bancário

Nos dias atuais, o ambiente de trabalho tem sido cada vez mais competitivo e tem exigido profissionais flexíveis, capazes de reagir diante das mais diversas situações (HARVEY, 1993 *apud* GRISCI; SCALCO; KRUTER, 2011).

É esperado dos trabalhadores, de modo geral, que sejam criativos e engenhosos, que tenham capacidade de cooperação, de gerenciar informações e tomar decisões, de modo que os gestores possam usufruir dessas características como fator produtivo e competitivo entre empresas (GRISCI, 2006 *apud* GRISCI; SCALCO; KRUTER, 2011).

No setor bancário, assim como em outros ambientes de trabalho, muitas vezes é esperado que, diante de situações imprevistas, o profissional tome decisões, resolva problemas e que lide com as consequências das decisões que tomou (BAUMAN, 2007). O bancário é sempre incentivado a tornar suas habilidades flexíveis em prol da organização onde trabalha de modo que se torna responsável por controlar seu trabalho e sua produtividade, mesmo sabendo que nem sempre será possível evitar a ocorrência de falhas, pois muitas vezes estas não podem ser controladas (DEJOURS, 2007). Esse processo de adaptação resulta em sofrimento e pode causar problemas psicológicos.

Não são poucos os casos em que o trabalhador adere aos ideais da instituição como seus próprios, e precisa decidir entre duas opções: ou permanece inserido no ambiente de trabalho e perde a tranquilidade, ou mantém a tranquilidade e estará fora do trabalho (GAULEJAC, 2007 *apud* GRISCI; SCALCO; KRUTER, 2011).

Segundo Grisci, Scalco e Kruter (2011), o crescimento profissional também é uma carga que os profissionais costumam carregar. Quando surge uma oportunidade de promoção, o indivíduo se vê obrigado a aceitar a oportunidade, mesmo que talvez não a considere interessante. Ocorre o medo de permanecer estagnado e até mesmo de ser considerado um funcionário acomodado.

Os que decidem não aceitar tais desafios, perdem a oportunidade e ficam realmente sujeitos à estagnação profissional. Diante desta situação, o profissional tem que escolher entre ser considerado acomodado ou ter uma promoção e assumir responsabilidades para as quais talvez não se sinta preparado, podendo futuramente enfrentar sentimentos como fracasso e incompetência (BAUMAN, 2001).

Os profissionais atualmente não podem ficar estagnados e vivem diante do medo da “expiração”. Ou se qualificam, ou ficam para trás. É necessário que tais indivíduos corram com todas as forças para não ficarem estagnados em suas posições, antes que se tornem

conhecidos como pessoas acomodadas, que não acompanham as mudanças (BAUMAN, 2009).

Quando assume posições mais altas, como gerência ou liderança, o profissional muitas vezes tem funcionários sob sua supervisão. De acordo com Gaulejac (*apud* GRISCI; SCALCO; KRUTER, 2011), nessa situação o indivíduo exerce a função de intermediário entre sua equipe e a direção ou gerência, tendo de assumir, então, a função de porta voz de seus superiores, e, conseqüentemente, se torna responsável por pressionar seus funcionários, exigir resultados e também por responder por sua equipe a seus superiores. Porém, diante da competitividade entre profissionais, os que não acompanham o ritmo dos demais têm poucas perspectivas de se manter nesse jogo, do qual muitas vezes não escolheram participar, mas também não podem ficar de fora (BAUMAN, 2009).

Além disso, os profissionais do setor bancário, em especial os de nível operacional, se encontram diante de outro dilema: as metas. Por interferirem diretamente nos resultados da empresa, as metas recebem muita atenção e o assunto é constantemente mencionado. Não são raros os casos em que os requisitos para o sucesso se tornam cada vez mais exigentes e a tendência ao fracasso cada vez maior (GAULEJAC, 2007 *apud* GRISCI; SCALCO; KRUTER, 2011).

O setor bancário exige de seus funcionários total disponibilidade para com o trabalho, e muitas vezes a consequência é o comprometimento da saúde dos mesmos, tanto para os jovens em início de carreira, quanto para os profissionais com a carreira já consolidada (GRISCI; SCALCO; KRUTER, 2011).

O tempo com que os produtos e serviços se renovam e o fato de que surgem cada vez mais concorrentes, gera uma competição acirrada no ambiente bancário. Toda essa competitividade aliada ao tempo cada vez mais escasso, jornadas de trabalho esgotantes e pressões cada vez mais fortes por resultados ou metas, têm levado os bancários a se desafiarem dia-a-dia em uma rotina de superação de limites. Apesar de tudo isso, as organizações esperam que seus funcionários estejam aptos a lidar com essa pressão e que não venham a sofrer danos físicos ou psíquicos (MORAES; RESENDE; LEITE, 2007).

A pressão e responsabilidade do trabalho, a incapacidade de aceitar as próprias falhas, a falta de tempo para a família, a falta de apoio dos pares e/ou superiores, a falta de reconhecimento, a frustração e a falta de domínio sobre o futuro, também são fatores de sofrimento no trabalho (JOB, 2003 *apud* MORAES; RESENDE; LEITE, 2007, p. 4).

O trabalho torna-se conflitante para o indivíduo, pois de um lado traz conforto e status, e por outro é fonte de sofrimento, medo e ansiedade (BELLUSCI, 1996). Conforme Bauman (2007), o medo é o maior problema que enfrentamos em nossos dias. A insegurança do que pode acontecer hoje aliada à incerteza do que acontecerá amanhã, constituem e alimentam esse medo praticamente impossível de tolerar. Tudo isso porque no geral, o sentimento que as pessoas têm hoje é de que não estão mais no controle da situação e parecem não ter ferramentas para recuperar o controle.

Uma das barreiras que mais prejudicam a carreira profissional do indivíduo é o medo de que nada dê certo, medo de assumir riscos, medo do fracasso, medo de ousar. Portanto, o profissional que deseja se desenvolver deve ser capaz de identificar e superar seus medos (NAVARRO, 2007).

Cada indivíduo traz consigo desejos, esperanças e capacidades quase sempre ignorados pela organização do trabalho. Quando esta ignora as particularidades psicológicas do ser humano, pode gerar no indivíduo ou no grupo insatisfação, ansiedade, medo. Esses sentimentos levam ao sofrimento psicológico, resultado do conflito entre as pressões sofridas no trabalho e a história do indivíduo ou mesmo do grupo (BELLUSCI, 1996, p. 20).

Esses medos e dilemas causam o estresse ocupacional, ou estresse do trabalho, que atualmente é um assunto em evidência e que muito interessa às empresas, pois tem influenciado seus custos. Dentre as despesas relacionadas ao estresse ocupacional estão salários pagos a funcionários afastados, hospitalização e cuidados médicos, além de custos relacionados à diminuição ou quebra de produtividade. Há também necessidade de investimentos com treinamentos oferecidos aos funcionários por longos períodos, que geram grandes despesas às empresas, e que, com o afastamento ou a diminuição na produtividade do funcionário, acarretarão na necessidade de substituição ou contratação de novos profissionais, que também precisarão de treinamento, gerando mais custos e consequente prejuízo à empresa (GREENBERG, 2002; DELBONI, 1997 *apud* AYRES; CAVALCANTI; BRASILEIRO, 2001).

Diante desse cenário, conforme dados do INSS citados pela Central Única dos Trabalhadores - CUT, em 2013, um total de 18.671 bancários foram afastados em todo o país em razão de adoecimento em decorrência do estresse, sendo que desse total, 27% ou aproximadamente 5 mil bancários, sofreram de transtornos mentais e comportamentais como

ansiedade, depressão e síndrome do pânico. O restante adoeceu por outros motivos, dentre eles o LER/DORT (CUT, 2014).

O Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região (2014), cita um fato inédito, onde os profissionais do setor bancário têm se afastado mais por doenças mentais que por LER/DORT. Essas doenças, decorrentes do assédio moral e metas inalcançáveis são a fonte de prejuízos tanto para os funcionários, quanto para suas famílias e seu círculo social. São fonte de prejuízo também para os bancos onde trabalham. Desse modo, é interessante para as empresas, incluindo as do setor bancário, que tenham em seu quadro de funcionários, pessoas resilientes.

3 RESILIÊNCIA

Resiliência é conceituada conforme o Dicionário Priberam da Língua Portuguesa (2008) da seguinte forma: “1. [Física] Propriedade de um corpo de recuperar a sua forma original após sofrer choque ou deformação. 2. [Figurado] Capacidade de superar, de recuperar de adversidades.”

Resiliência é referida como a propriedade que alguns corpos apresentam de retornar à forma original após terem sido submetidos a uma deformação elástica. Também a capacidade de se recobrar facilmente ou se adaptar à má sorte das mudanças (HOUAISS, 2004).

Walsh (2005) relata que a resiliência pode ser compreendida como a capacidade que certas pessoas têm de superar adversidades sem sofrer danos emocionais e ainda saírem fortalecidas de experiências de grande estresse.

Resiliência é uma força intrínseca a todos os seres e coisas vivas. É uma conjunção de recursos biológicos, recursos psíquicos e de recursos sociais que estruturam a superação de situações de adversidades que ameaçam nossa existência. Essa é nossa perspectiva psicossomática do Homem resiliente (BARBOSA, 2011, p.1)

Os estudos sobre resiliência são recentes, motivo pelo qual não existe ainda um conceito exato sobre o assunto. Mas as pesquisas sobre o tema passaram por três fases distintas. Na primeira fase, há aproximadamente 50 anos, o construto de resiliência foi entendido como uma qualidade individual, que analisava os fatores de risco e transtornos como vulnerabilidade do indivíduo, e estudava os fatores de proteção presentes nas pessoas consideradas resilientes. Outros estudos identificavam o comportamento dos indivíduos diante de situações de estresse (RICHARDSON, 2002, GARMEZY, 1991, WILKES, 2002 *apud* SOBRARE, 2012).

Na segunda fase, a resiliência passou a ser estudada como “característica multidimensional” (SOBRARE, 2012, p.3). Estudou-se então, as influências sociais e familiares, tentando compreender a influência dessas relações nos indivíduos resilientes, com ênfase no estudo do “ajudador”, ou das pessoas que interagem e passavam ao indivíduo uma contribuição positiva de afeto e incentivo (como professores, por exemplo), o que mudou o foco do estudo para a visão da resiliência em sociedade. A promoção da resiliência estaria no

agir com foco em programas sociais (GARMEZY, 1991, CYRULNIK, 2001, INFANTE, 2005, *apud* SOBRARE, 2012).

Na terceira fase, de acordo com a Sociedade Brasileira de Resiliência (SOBRARE), a resiliência é compreendida como uma transcendência do indivíduo diante das adversidades da vida, resultante da maturidade de compreensão do seu sistema de crenças, com ênfase na necessidade de ser flexível diante das situações vivenciadas, sobretudo no ambiente profissional, com a manutenção de boas relações interpessoais em um ambiente onde haja troca de experiências positivas, e no âmbito pessoal, apoio e base da família e amigos.

A SOBRARE (2012) define resiliência ainda sob um aspecto mais abrangente, como sendo a manifestação da capacidade que algumas pessoas possuem de transcender diante das adversidades e mais ainda, como capacidade de sobrevivência e como um comportamento que pode ser aprendido, desenvolvido e aprimorado. É um modo positivo de reagir diante das adversidades que ocorrem, e não uma característica permanente de determinada personalidade. “Não é um traço de personalidade ou um atributo do indivíduo, se trata de uma capacidade/habilidade. Portanto, resiliência é a capacidade do indivíduo enfrentar as adversidades, ser transformado por elas, e conseguir superá-las” (SOBRARE, 2012, p. 7-8).

Resiliência não é um atributo que nasce com o sujeito, mas sim uma qualidade que nasce da relação da pessoa com o meio em que ela vive; e que pode fortalecê-la para superar as dificuldades e violências vividas. Desta forma, a resiliência pode ser trabalhada e estimulada por qualquer grupo social ou instituição escolar, comunidades, profissionais, famílias (ASSIS, 2005, p. 7 *apud* PAULA, 2014, p.2).

“O ser humano possui recursos inacreditáveis e é desses recursos que é preciso cuidar acima de tudo” (POLETTI; DOBBS, 2013, p. 18).

“Resiliência é uma capacidade que todo ser humano tem, em maior ou menor medida. É um recurso que é, em parte, inato, mas também se adquire ao longo do tempo...” (ROCCA, 2007, p.12). O autor menciona que a resiliência pode ser inata, mas também estimulada através de apoio de grupos sociais, políticas públicas, projetos comunitários, associações, escolas, família, igreja, enfim, de todo um contexto que favoreça o aparecimento ou crescimento de um comportamento resiliente (ROCCA, 2007).

Para o autor, a resiliência “... não é absoluta, mas dinâmica ...” (ROCCA, 2007, p.12), e isso faz com que não se possa afirmar que uma pessoa é resiliente ou não, mas sim dizer que a pessoa está mais resiliente num determinado momento do que em outro ao longo de sua

vida, pois esse estado depende das circunstâncias, tanto da adversidade como do estado de espírito da pessoa no momento do enfrentamento, enfim, são vários os fatores que podem influenciar tanto no comportamento resiliente, quanto na duração dos processos de enfrentamento e superação das adversidades.

Apresenta-se como um potencial, pois, “todo ser humano nasce com uma capacidade inata de resiliência, pois existe nele uma tendência inata ao crescimento e desenvolvimento” (POLETTI; DOBBS, 2013, p. 50).

Já a Psicologia Positiva, foca a resiliência pelo lado do potencial humano, e características como felicidade, autodeterminação, fé, sabedoria, perdão, capacidade de sonhar, de ter esperança e otimismo são consideradas qualidades próprias e inerentes ao ser humano (SOBRARE, 2012).

Barbosa (2006, p.3) apresenta resiliência como “uma manifestação da capacidade de transcender”. Segundo ele, é o renascer após a sofrida passagem pela adversidade, não na condição de vítimas, mas na condição de vencedores, fortalecidos pela experiência e seguindo em frente pela vida sempre buscando “viver mais e melhor” (BARBOSA, 2006, p. 4).

“...a resiliência em nós humanos, se apresenta como a capacidade de transcender diante do imponderável e de fomentar inusitados processos de solução, cura e saúde” (BARBOSA, 2011, p. 2).

3.1 Resiliência e Estresse

Estresse é conceituado pelo Dicionário Priberam da Língua Portuguesa (2008) como: “Conjunto das perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por vários estímulos ou agentes agressores, como o frio, uma doença infecciosa, uma emoção, um choque cirúrgico, condições de vida muito ativa e trepidante, etc.”

O Dicionário Michaelis (2014) define *stress* da seguinte forma:

Sm (ingl) 1. Med Ação inespecífica dos agentes e influências nocivas (frio ou calor excessivos, infecção, intoxicação, emoções violentas, tais como inveja, ódio, medo etc.), que causam reações típicas do organismo, tais como a síndrome de alarme e a síndrome de adaptação. 2 Geol Pressão que atua sobre as rochas na região da crosta sujeita a dobramentos (fenômenos orogênicos) e as deforma e transforma, imprimindo-lhes texturas e composições mineralógicas particulares.

“A raiz da palavra “estresse” vem do latim “*stringere*” e tem o significado de “espremer” (COOPER; COOPER; EAKER, 1988 *apud* MARRAS; VELOSO, 2012, p.3).

Os indivíduos são educados desde muito cedo a serem competitivos. Devem tirar boas notas, estudar nas melhores escolas, ser mais eficientes no trabalho que seus colegas, são analisados e classificados em tudo que fazem, são competitivos até na hora da diversão, dos esportes, do time favorito, nos jogos eletrônicos, enfim, tudo isso faz parte do processo de aceitação social, e são considerados fatores de estresse positivo, que servem de motivação positiva (SIMMONS, 2000).

Conforme Simmons (2000, p. 30), “a necessidade de sermos bem sucedidos e nossa intolerância ao fracasso podem compor a tensão que está dentro de nós. As pessoas tensas não são eficientes”. O autor afirma ainda que pessoas tensas perdem logo o foco, ficam cansadas mais rapidamente, e podem começar a sentir pânico, diminuição, ou perda total da autoestima. Esses fatores conduzem ao estresse, e em geral, o indivíduo estressado é o último a perceber o seu estado, uma vez que, normalmente são as pessoas que convivem com ele que sentem os primeiros sinais diante de suas reações e atitudes no dia-a-dia (SIMMONS, 2000).

“As pessoas que estão chegando ao esgotamento podem ser companhias ou colegas bem desagradáveis” (SIMMONS, 2000, p. 36).

Alguns autores mencionam que o estresse é resultado de uma tentativa frustrada de lidar com problemas, ou um grau de desgaste ou de muita tensão na vida ou rotina de uma pessoa. No entanto, a continuidade das situações de estresse pode levar o indivíduo a ter distúrbios patológicos transitórios ou não, e doenças graves como o estresse ocupacional. Mas, para a maioria das pessoas, é no ambiente de trabalho que mais sofrem os efeitos do estresse, pois o trabalho ocupa um papel muito importante em suas vidas, visto que é através dele que indivíduos obtêm poder aquisitivo para usufruir de conforto para si e seus familiares, (ABREU et al, 2002).

Simmons (2000) cita que, embora os agentes estressores possam ser bons ou ruins, de qualquer forma, a pessoa vai sentir a pressão positiva ou negativa e seu organismo tentará se adaptar, mas que é necessário ter sensatez para não se afligir demais com pequenos problemas, pois, segundo o autor, “precisamos diminuir a aflição e encher nossas vidas com atividades que valham a pena e sejam prazerosas” (SIMMONS, 2000, p.16).

“Estresse não é doença, e entendê-lo desta forma simplifica sua essência e sua importância” (MARRAS, VELOSO, 2012, p.1). Faz parte da biologia dos humanos, foi e continua sendo fator fundamental na sobrevivência e evolução da espécie humana, que não

teria chegado aos dias atuais sem o estresse para provocar reações de defesa e desempenho positivo diante dos predadores e das adversidades (MARRAS, VELOSO, 2012),

Segundo Poletti e Dobbs (2013, p.59), “não existe vida sem traumas”, e não há como o indivíduo sair ileso diante das provações da vida. Sintomas como angústia, irritabilidade, problemas físicos como hipertensão, dores de estômago dentre outros podem se manifestar, mas, tendem a desaparecer depois de algum tempo em pessoas resilientes.

Para Marras e Veloso (2012), o estresse também é decorrência de opções sociais, políticas, e econômicas, e o modo como os indivíduos se relacionam com o entorno os afeta e afeta também a todos que estão ao seu redor e à sociedade como um todo.

O estresse está intimamente ligado com a aflição. A aflição pode ser considerada ativa nas pessoas estressadas e pressionadas demais como executivos, ou mesmo em pessoas que realizam tarefas mais simples, mas sob pressão, ou seja, é decorrente de uma atividade estressante. A aflição será passiva, quando é notada em pessoas que sofrem o estresse decorrente do tédio, da falta de motivação, ou cansaço extremo (SIMMONS, 2000).

Embora os indivíduos sejam adaptáveis às pressões, o organismo humano tem um limite que consegue suportar antes de começar a apresentar problemas físicos, ou seja, doenças decorrentes do estresse físico. Por estresse físico externo, entende-se o estresse sofrido constantemente em decorrência do ambiente poluído, sujo, com muitos ruídos e grandes variações de temperaturas, que abalam a saúde física (SIMMONS, 2000).

A partir da década de 90, as organizações passaram a buscar a gestão por competências para atingir seus objetivos, e mapear essas competências e buscá-las nas contratações e promoções se tornou estratégico. Dentre as mais valorizadas atualmente e considerada a característica mais importante no profissional resiliente está a flexibilidade, que é essencial para prevenir o estresse, e qualifica todas as outras competências (SOBRARE, 2012).

O desenvolvimento de comportamentos resilientes se expressa pela flexibilidade adequada para superar desafios com menos tensão. Dessa forma, o acúmulo de vivências geradoras de resiliência manifestas pelo ganho de flexibilidade, proporcionam aprendizagem, maturidade e bem-estar (SOBRARE, 2012, p. 10).

Mariaca e Brissac (2010) mencionam que um atenuante para o estresse ocupacional é aprender a administrar o tempo, quando então o indivíduo passa a diferenciar as tarefas urgentes das importantes, aprende a realizá-las por prioridades e, se organizando dessa forma,

sobra-lhe mais tempo disponível para lazer e convivência com família e amigos, obtendo em decorrência dessa convivência maior satisfação pessoal e diminuição nos níveis de estresse.

Segundo Mariaca e Brissac (2010), o indivíduo deve procurar trabalhar com paixão e na medida do possível, preocupar-se menos com dinheiro e mais com realização pessoal, pois para ter sucesso, é fundamental trabalhar com o que gosta. “As pessoas felizes costumam ser felizes não só na vida profissional. São felizes com seus pares, com seus amigos, com seus filhos, com sua história pessoal e também na carreira” (MARIACA; BRISSAC, 2010, p. 59).

Barbosa (2014a) expõe que a resiliência somente se expressa no ambiente de estresse. Sem esse componente ela não é percebida. Por isso define a resiliência dentro de uma perspectiva do estresse, como a capacidade de balancear os domínios de crenças na presença de perigos e riscos psicossociais, por meio da gestão do racional e do emocional (somáticos e simbólicos), visando potencializar a identificação e interpretação dos processos intrínsecos nos eventos internos e externos que sucedem ao indivíduo, por meio da visão orientada para aspectos positivos de si e da vida, que resulta na ressignificação das situações adversas, culminando em maturidade na expressão do comportamento, que é o “ser resiliente”. O conjunto desses comportamentos resilientes gera uma condição de proteção (BARBOSA, 2014a).

Pode-se perceber que nas publicações, o conceito de resiliência vem sempre atrelado a estresse, adversidades, enfrentamento de traumas e na capacidade de enfrentamento e superação, mas existem situações que favorecem ou dificultam a superação e o processo resiliente (MIGUEL, 2012). São os chamados fatores de risco e fatores de proteção, que serão abordados no item 3.2, abaixo.

3.2 Fatores de Risco e Fatores de Proteção

Segundo Poletti e Dobbs (2013), a resiliência deve ser incentivada e favorecida desde cedo nas crianças, pois é na primeira infância que se desenvolvem os recursos que formam a resiliência. As crianças que recebem mensagens positivas, verbais ou não, e que estão inseridas em ambientes sadios, terão mais elementos que favoreçam a sua resiliência. Todo comportamento pode ser ensinado, demonstrado e aprendido, e deve-se ensiná-las desde pequenas, a desenvolverem fatores de proteção, que são suas capacidades sociais, de comunicação, capacidade de resolver problemas, de autonomia e de serem otimistas diante do futuro. Essa tarefa cabe aos pais, familiares e educadores.

Mariaca e Brissac (2010, p. 2) citam que “é praticamente impossível chegar ao sucesso sem passar pelo fracasso”, tanto no ambiente pessoal quanto no corporativo. O autor usa o exemplo da criança que está aprendendo a andar. Ela começa, tropeça, cai, se levanta e tenta de novo, até caminhar perfeitamente. Depois de algum tempo nem se lembra mais da fase do aprendizado. Andar torna-se natural.

Segundo Miguel (2012), os chamados fatores de proteção são classificados em individuais, familiares e fatores do meio ambiente. Fatores individuais contemplam a autoestima elevada, autocontrole, autonomia, humor, flexibilidade, dentre outros. Fatores familiares são: ambientes familiares estáveis, onde a família é unida, onde existe respeito, apoio e suporte à criança e, por último, os fatores do ambiente, que são o bom relacionamento com pessoas do entorno, amigos, professores, pessoas que assumem importância significativa ao indivíduo na fase infantil e adulta, e que servem de referência positiva. Miguel (2012) ainda menciona que, na literatura em geral, existem muitos outros fatores de proteção que podem promover a resiliência na criança e conseqüentemente no adulto como: visão positiva de si, otimismo, emotividade positiva, capacidade de reenfrentar situações de adversidades sendo mais positivo, cultivar a espiritualidade, e ter e encontrar um sentido para a vida. (CICCHETTI, 2010 *apud* MIGUEL, 2012).

Assim, é importante notar que cada um vive seus dramas e feridas de maneira única e individual. Não se pode fazer uma descrição padronizada das conseqüências de um trauma ou de outro, numa criança. A maneira pela qual ela vai superá-lo ou não depende de seu patrimônio genético, das circunstâncias de sua primeira infância, das mensagens que recebeu, das ligações afetivas que criou e da segurança que estas lhe fizeram sentir. É determinada também pela sua maneira de entrar em contato com os adultos, sua saúde psíquica, sua aparência, inteligência e criatividade. Além disso, influenciam o ambiente no qual ela se encontra, a presença ou ausência de pessoas sadias ao seu redor e o contexto político, religioso, social e cultural no qual ela evolui (POLETTI; DOBBS, 2013, p. 40).

Segundo Barbosa (2006, p. 8), a resiliência é fruto da busca por soluções que se originaram na “angústia humana”, pois crenças e valores são inerentes à pessoa de acordo com o significado que cada pessoa atribui à própria vida.

A resiliência pode ser entendida como uma competência que o indivíduo possui de cultivar padrões estruturados de crenças para lidar com suas adversidades, transcendê-las através de suas forças positivas, e desta forma adquirir comportamentos resilientes e amadurecimento pessoal (BARBOSA; VARELLA, 2011 *apud* MIGUEL, 2012).

Para Rocca (2007), os estudos mais recentes sobre resiliência tentam quebrar paradigmas ao focar os fatores positivos do indivíduo em superar as experiências traumáticas, olhando para o enfrentamento sob o olhar esperançoso das atitudes positivas, assertivas, resilientes, e não sob o olhar negativo da incapacidade, da falta de atitude, das doenças e das fraquezas.

Ainda de acordo com a autora (2007), para potencializar a resiliência do indivíduo, é necessário que se conheçam os fatores de proteção internos, que são próprios do indivíduo, ou externos, que são o entorno, a capacidade da família, o meio social, político, escolar e religioso onde a pessoa está inserida e, após revelá-los para a pessoa, uma vez que na maioria das vezes ela nem sabe que possui esses atributos positivos, deve-se orientá-la para que passe a utilizá-los ou aplicá-los a seu favor em situações de risco (ROCCA, 2007).

Rocca, (2007, p.14) menciona os estudos do sociólogo Stefan Vanistendael (1995), que alega que são cinco os fatores para a promoção da resiliência:

- apoio social
- sentido da vida
- sentido de controle da própria vida
- autoestima
- senso de humor

A prática da religião, a manutenção da fé e a espiritualidade do indivíduo podem ser considerados fatores de proteção, uma vez que auxiliam na aceitação da adversidade e no processo de enfrentamento e promovem atitudes de esperança no ato do enfrentamento (ROCCA, 2007).

Para Walsh (2005, p. 7 *apud* ROCCA, 2007, p. 21) “a religião e a espiritualidade podem ser recursos terapêuticos poderosos para recuperação, cura e resiliência”.

Os fatores de proteção atuam positivamente, pois operam “...como mediadores entre os indivíduos e os fatores de risco, alterando dessa forma os resultados do bem-estar de vida” (BARBOSA, 2006, p.14). Como fatores de risco podemos considerar violência familiar, ou ambiente com poucas trocas positivas e desestruturados, racismo, traumas, *bullying*, drogas, situação econômica precária, doenças, marginalidade, dentre outros (BARBOSA, 2006).

Quando as pessoas enfrentam adversidades, elas ativam internamente seu sistema de crenças, como forma de ativar seu sistema de superação. “Essas áreas mobilizam crenças

profundas, tais como: a capacidade de resolução de problemas, sentir-se amado, ver-se interessante para outras pessoas, administrar-se emocionalmente, lidar com as alterações fisiológicas, entre outras” (BARBOSA, 2011, p. 1). É quando a pessoa busca dentro de si recursos para superar “uma circunstância que coloca em risco a sobrevivência em uma área vital da vida” (BARBOSA, 2011, p. 2).

O autor cita que tais “recursos profundos” são chamados de “crenças e valores”, e que “representam o modo de acreditar acerca das áreas vitais da vida”. Segundo ele, as mais importantes são oito e recebem o nome de “Modelos de Crenças Determinantes (MCDs)” (BARBOSA, 2010a *apud* BARBOSA, 2011, p. 2).

3.3 MCDs – Modelos de Crenças Determinantes

Os MCDs surgem desde a idade infantil, uma vez que a criança, ao enfrentar suas dificuldades já vai construindo seu sistema de crenças. “De acordo com o ambiente ou contexto em que a criança e futuramente o adulto estiver inserido, essas crenças irão caminhando para uma condição de instabilidade, rigidez ou sensatez” (BARBOSA, 2011, p.3).

Quando a condição for de instabilidade e desamparo, haverá uma propensão de que a pessoa seja regida por um esquema emocional de tristeza. Nesse caso, a tendência é de haver um estilo comportamental de passividade com pessimismo ou negativismo, conforme escreveu Seligman (2004), nas interações sociais e no desempenho de suas tarefas. Quando a condição for de rigidez, vê-se que a pessoa estará com um esquema emocional caracterizado pela raiva. E, nessas situações, a tendência é de haver um estilo comportamental de intolerância nas interações sociais e na execução das atividades (BARBOSA, 2011, p.3).

Crenças são “...interpretações imediatas, rápidas, espontâneas e involuntárias das experiências; são formadas pelo processo de extrair sentido de seu ambiente. É uma forma de organizar a sua experiência de modo coerente para funcionar adequadamente” (BECK, 2010 *apud* MARTINS, 2013, p. 99).

Beck (1997), citado por Martins (2013), compreende que a maneira como uma pessoa percebe e processa os fenômenos ao longo da vida, sua realidade, influencia na forma como se sente, portanto, não é o próprio fenômeno ou situação que define o que o indivíduo vai sentir, mas sua crença, seu jeito de interpretar as suas emoções, seus comportamentos, ou seja, “o

modo como cada pessoa entende o evento, advém do conjunto de crenças que possui” (BECK, 1997 *apud* MARTINS, 2013, p. 99).

Com o nome de “Conceito Barbosa de Resiliência”, Barbosa (2011, p.2) conceitua a resiliência da seguinte forma:

[...] quando um número de crenças básicas de uma determinada área da vida são agrupadas, nós temos um conjunto de crenças que versam sobre essa área da vida, que interage entre si e com todo o processamento de informações do Sistema Nervoso Central e são identificadas como Modelos de Crenças Determinantes (MCDs).

Barbosa (2011) explica que, no enfrentamento de problemas, de acordo com a realidade do indivíduo, as crenças assumem as características “de instabilidade, rigidez ou sensatez” (BARBOSA, 2011, p. 3).

Segundo Barbosa (2011), e SOBRARE (2012), são oito os modelos de crenças que alicerçam a resiliência:

- **Análise de contexto:** é a habilidade de diagnosticar a razão dos problemas e adversidades no seu entorno, saber mapear o que acontece à sua volta. O indivíduo já possui essa habilidade naturalmente, mas ela pode ser aperfeiçoada.
- **Autoconfiança:** é a habilidade que o indivíduo tem de se sentir seguro e competente para realizar suas ações, acreditando em seus potenciais.
- **Autocontrole:** se refere à capacidade do indivíduo de demonstrar suas emoções de forma hábil, manter-se calmo e conseguir controlar seus sentimentos e emoções diante do imprevisto.
- **Conquistar e manter pessoas:** é a habilidade de criar vínculos e manter relacionamentos com outras pessoas, formando redes de apoio e proteção em seu próprio benefício.
- **Empatia:** é a capacidade de se comunicar com outros de forma recíproca, compreender e influenciar o emocional das outras pessoas.
- **Leitura corporal:** é a habilidade que o indivíduo possui de perceber e identificar as reações físicas do seu corpo diante de forte estresse a fim de conseguir controlá-las.
- **Otimismo para com a vida:** é a capacidade de enxergar o futuro com esperança, criatividade e bom-humor apesar das adversidades que possam surgir, acreditando sempre que vai ser bem-sucedido.

- **Sentido da vida:** é a capacidade que o indivíduo tem de entender e valorizar o verdadeiro sentido da própria vida, de sua existência e da própria felicidade, sentindo-se valorizado.

Os modelos de crenças são determinantes do comportamento resiliente e, por isso, Barbosa (2014a) os chamou de Modelos de Crenças Determinantes – MCDs. Estes MCDs sempre se viabilizam por meio de um Estilo ou Padrão. É a tendência da ação comportamental que traduz em comportamento os MCDs.

O estilo tende a ser identificado como um padrão e, em geral, quando a ação comportamental se expressa, ela se apresenta com o seu estilo. O estilo evidencia a intensidade com que uma pessoa acredita e defende suas crenças de uma área específica. Dessa forma, o estilo demonstra o quanto uma pessoa age com intolerância diante de uma situação adversa ou com passividade face aos impactos e consequências do estresse vivenciado, isso devido ao modo como crê em suas crenças (BARBOSA, 2014a).

Diante do exposto, a metodologia desta pesquisa abordada no capítulo a seguir, se propõem a mapear e analisar a intensidade dos 8 MCDs da resiliência dos profissionais do setor bancário da cidade de Piracicaba – SP.

4 METODOLOGIA

Neste capítulo aborda-se a metodologia desta pesquisa, cujo objetivo é mapear e analisar o nível de resiliência em profissionais do setor bancário da cidade de Piracicaba - SP.

“Etimologicamente, Metodologia é uma palavra de origem grega (*meta* = ao longo; *odos* = caminho; *logos* = discurso, estudo). É, portanto, o estudo de normas gerais que facilitam a pesquisa de qualquer ramo do conhecimento” (CIRIBELLI, 2003, p. 30).

A metodologia auxilia e orienta o universitário, o futuro pesquisador na busca e informações (na investigação), para chegar ao conhecimento sistemático e poder resolver as problemáticas que lhe são propostas (CIRIBELLI, 2003, p. 31).

Aqui descrevem-se detalhes da aplicação e do desenvolvimento da pesquisa, informações sobre os respondentes, local do estudo, população, os instrumentos de coleta de dados, e por último, a análise dos resultados.

A Figura 1 detalha o passo a passo da metodologia:

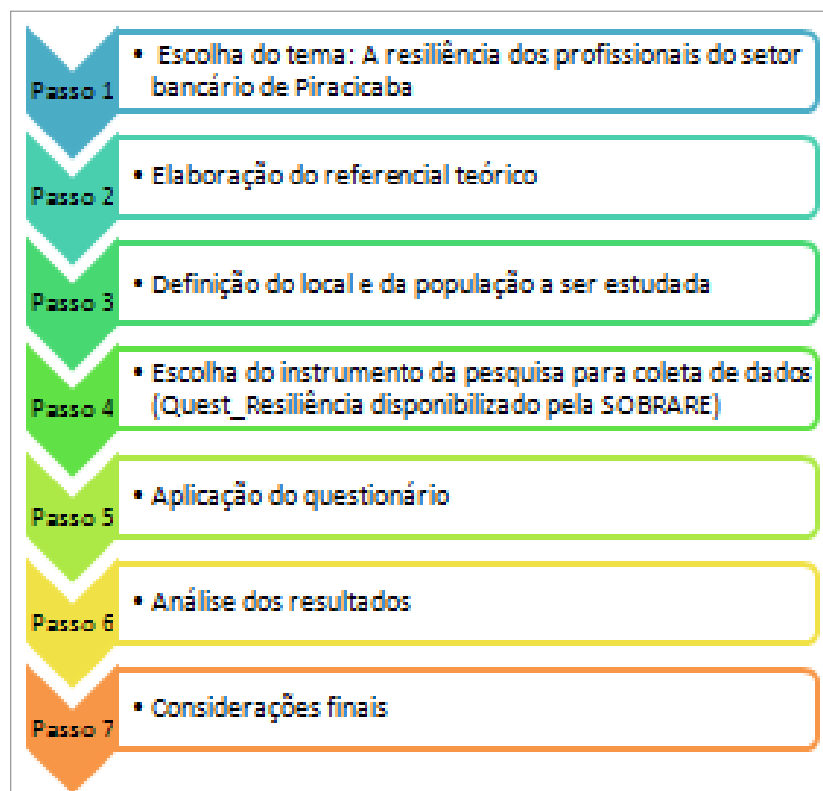


Figura 1 - Metodologia passo a passo

Fonte: Elaboração própria.

A pesquisa é de natureza exploratória e descritiva, através da coleta de dados de um questionário de mapeamento de resiliência, o Quest_Resiliência, desenvolvido pela SOBRARE.

Os dados coletados foram analisados de forma quali-quantitativa, com o propósito de coletar informações para mapeamento da resiliência de um grupo de profissionais do setor bancário da cidade de Piracicaba - SP.

De acordo com Córdova e Silveira (2009, p. 32), “a pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.”.

Diferentemente da pesquisa qualitativa, os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. [...] A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente (FONSECA, 2002, p. 20 *apud* CÓRDOVA, SILVEIRA, 2009, p. 33).

Para a coleta dos dados, disponibilizou-se um questionário *on line*, para 80 bancários, que participaram e tiveram acesso ao questionário *on line* e, para acessá-lo, receberam um *login* e senha individual. O questionário continha 2 partes distintas: na primeira, as questões procuravam obter informações pessoais, como nome, gênero, idade, escolaridade, e-mail, cidade onde moram, estado onde nasceram, dentre outros, e na segunda parte, havia 72 perguntas que exploraram a vida profissional e o comportamento dos respondentes diante das rotinas no seu local de trabalho.

A análise das respostas e dos dados colhidos no referencial teórico servirá de base para a análise e conclusões desse trabalho, apresentando um mapeamento da resiliência dos profissionais do setor bancário.

4.1 Local, Período e População do Estudo

O estudo aconteceu em 3 agências bancárias de 3 diferentes bancos da cidade de Piracicaba - SP, sendo 1 banco Estatal, 1 Caixa Econômica 1 banco privado do sistema cooperativo. A escolha das agências se deu por conveniência, pois, as pesquisadoras conhecem os gerentes de duas agências que autorizaram a aplicação do questionário, e na outra agência, o motivo foi que uma das pesquisadoras trabalha na instituição.

O período de coleta de dados ocorreu durante 13/09/2014 a 12/10/2014.

Dos 80 questionários disponibilizados para o público que fazia parte do universo da amostra, foi obtido um retorno de 76,25%, ou seja, 61 questionários respondidos, sendo que 4 foram desconsiderados por estarem incompletos e os 19 restantes não foram respondidos, portanto, a amostra analisada é composta por 57 questionários.

4.2 Instrumento da Pesquisa para a Coleta de Dados

O Quest_Resiliência é um instrumento estruturado a partir da versão do RQTest de Reivich-Shatté que foi traduzido, validado e adaptado para a realidade do Brasil por Barbosa em 2006.

Posteriormente, em 2009, Barbosa desenvolveu a escala, que denominou de Quest_Resiliência para o Ambiente de Trabalho, instrumento utilizado para coleta de informações desta pesquisa e disponibilizado pela SOBRARE via internet através do link www.sobrare.com.br/quest/login.php.

Em todas as suas versões, o Quest_Resiliência não é uma ferramenta que retrata um perfil psicológico do respondente, em vez disso, realiza uma análise estatística que permite mapear “a auto percepção de crenças relacionadas com a resiliência em contextos do trabalho, da educação, dos relacionamentos, do cotidiano e conjugal” (BARBOSA, 2011, p. 5).

Esta escala é embasada nos conceitos dos 8 Modelos de Crenças Determinantes (MCDs), conforme a Figura 2, que demonstram a habilidade de uma pessoa em lidar com adversidades. Essas crenças determinam o modo como o sujeito irá se comportar diante de determinada situação.

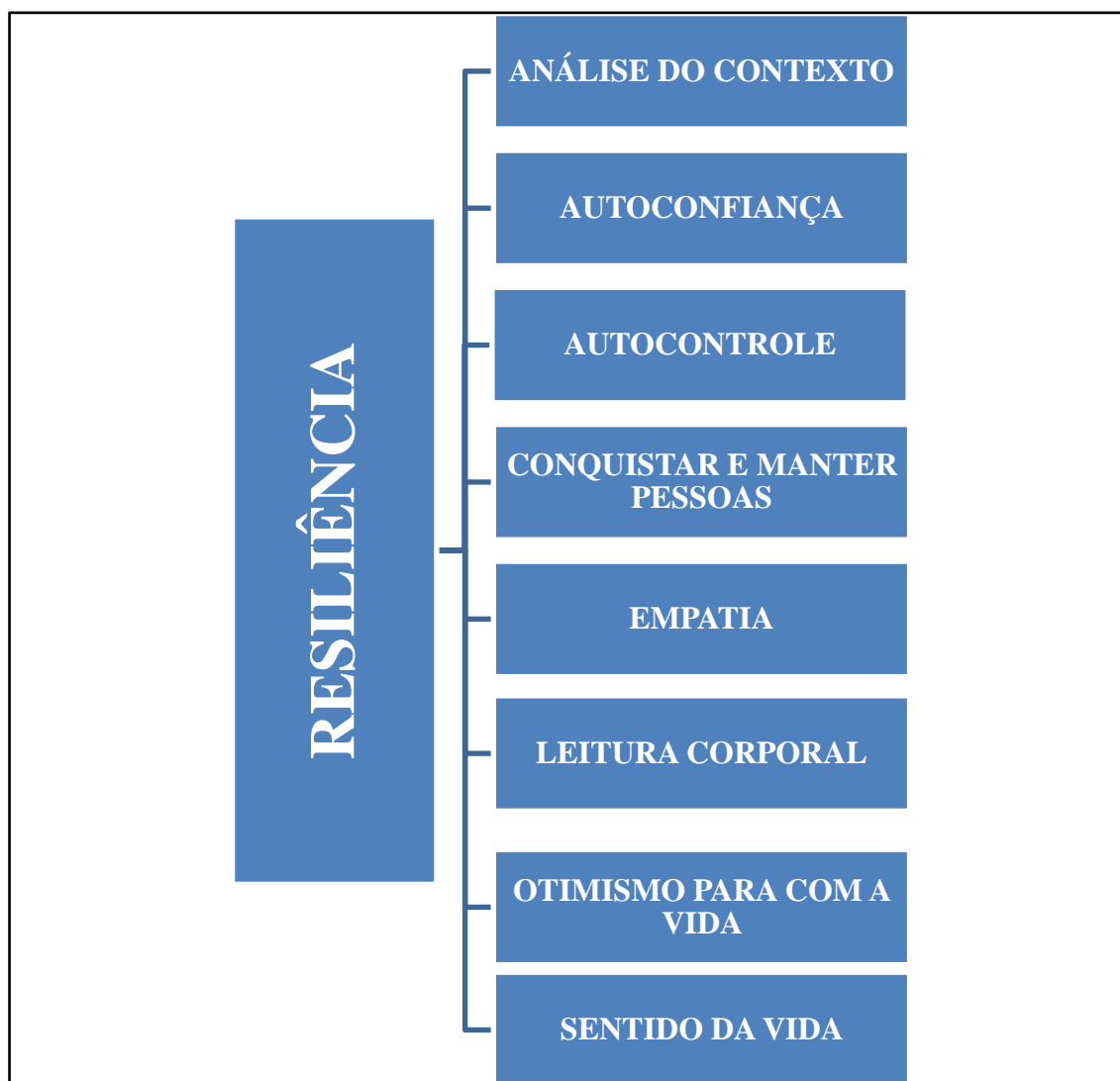


Figura 2 - MDCs que compõem a resiliência segundo Barbosa (2010)

Fonte: Elaboração própria.

O mapeamento desses 8 MCDs foi tabulado de acordo com 5 categorias, que mensuraram o nível de resiliência dos bancários diante do estresse, sendo elas: excelente, forte, boa, moderada, e fraca.

A SOBRARE autorizou a utilização do Quest_Resiliência formalmente após as pesquisadoras enviarem a solicitação do uso por *e-mail* e receberem retorno positivo. Em seguida, teve início a fase da assinatura de um Contrato de Cessão de Códigos de Acesso e Senhas Individuais, e também assinatura do documento “Diretrizes de solicitação do Quest_Resiliência”, ambos assinados entre as partes em 05 de setembro de 2014. A SOBRARE então abriu o espaço da pesquisa em seu site e disponibilizou 80 códigos de acesso e 80 senhas, que foram encaminhadas por *e-mail* para os respondentes que informaram seus endereços eletrônicos às pesquisadoras, e na forma impressa aos que não informaram.

A pesquisa começou a ser respondida *on line* no dia 13 de setembro de 2014, e foi encerrada em 12 de outubro de 2014, o que deu aos bancários um prazo de 30 dias, durante os

quais puderam responder paulatinamente, uma vez que o site permitia que as respostas dadas fossem salvas e que os respondentes pudessem, no próximo acesso, continuar do ponto onde pararam.

À pedido das pesquisadoras, a SOBRARE encerrou a pesquisa no dia 12 de outubro de 2014 e bloqueou os acessos ao link, enviando no mesmo dia por *e-mail*, planilha com as respostas tabuladas para análise das autoras desta pesquisa.

5 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo são analisados os resultados do mapeamento dos 8 MCDs da resiliência, de acordo com as respostas obtidas através da aplicação do Quest_Resiliência.

5.1 Caracterização dos Participantes

De acordo com os dados obtidos, nos gráficos abaixo serão abordados alguns aspectos sócio demográficos da população pesquisada.

Com relação ao gênero dos 57 bancários participantes da pesquisa, 36,84% da amostra eram do sexo masculino e 63,15% eram do sexo feminino. (Gráfico 1)

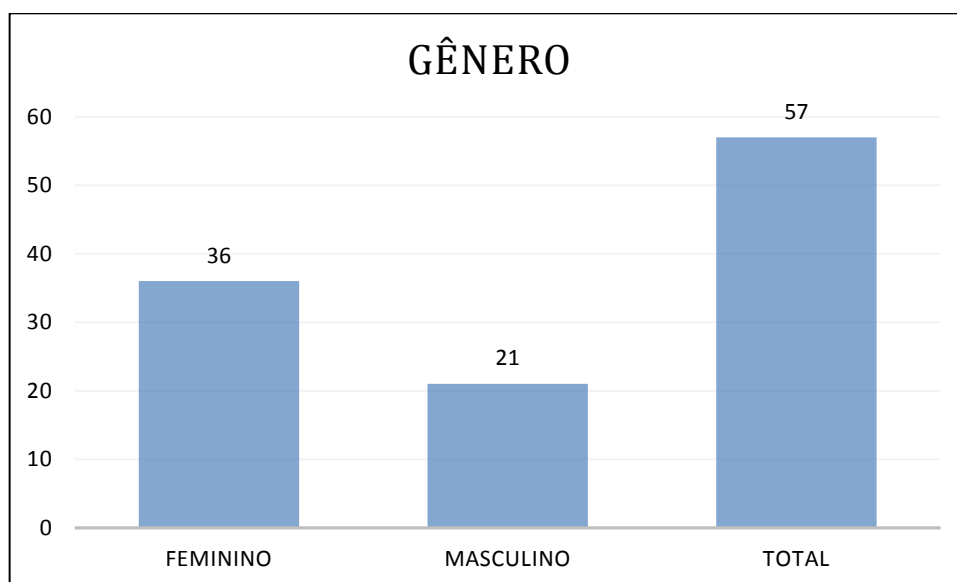


Gráfico 1 - Gênero

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

A idade dos respondentes variou de 20 a 59 anos, a idade média identificada foi de 34 anos, sendo que 43,10% da amostra possui entre 20 a 30 anos (Gráfico 2).

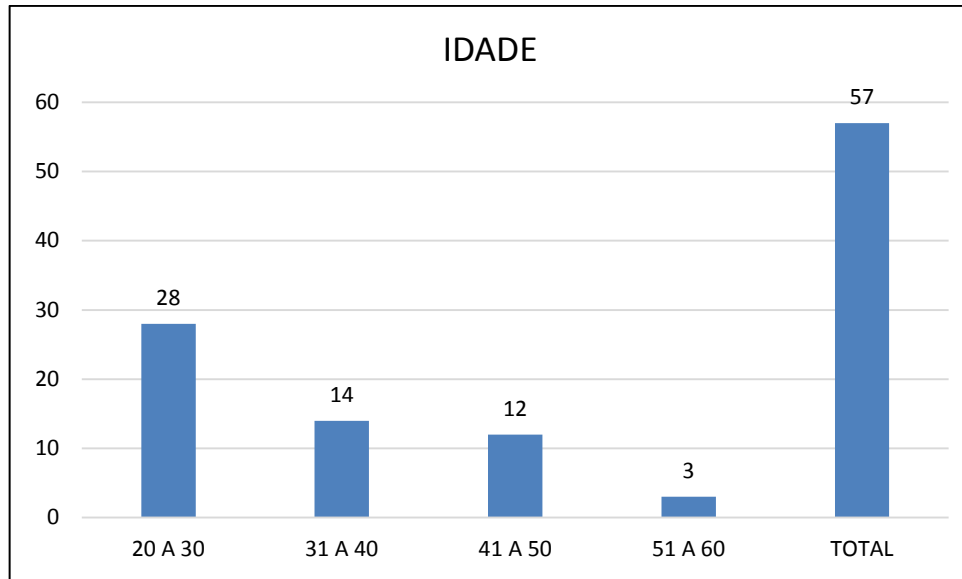


Gráfico 2 - Idade

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

Como pode ser observado no Gráfico 3, em relação ao estado civil da amostra, 32 bancários eram casados, 2 divorciados, 19 solteiros, 3 declararam união estável e 1 era viúvo.

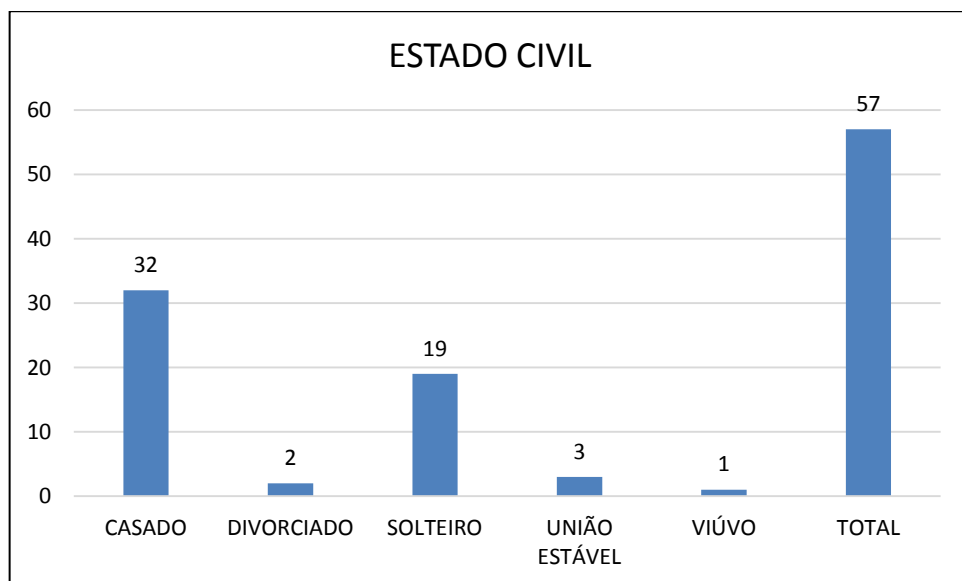


Gráfico 3 - Estado civil

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

O Gráfico 4 apresenta o grau de escolaridade dos entrevistados:

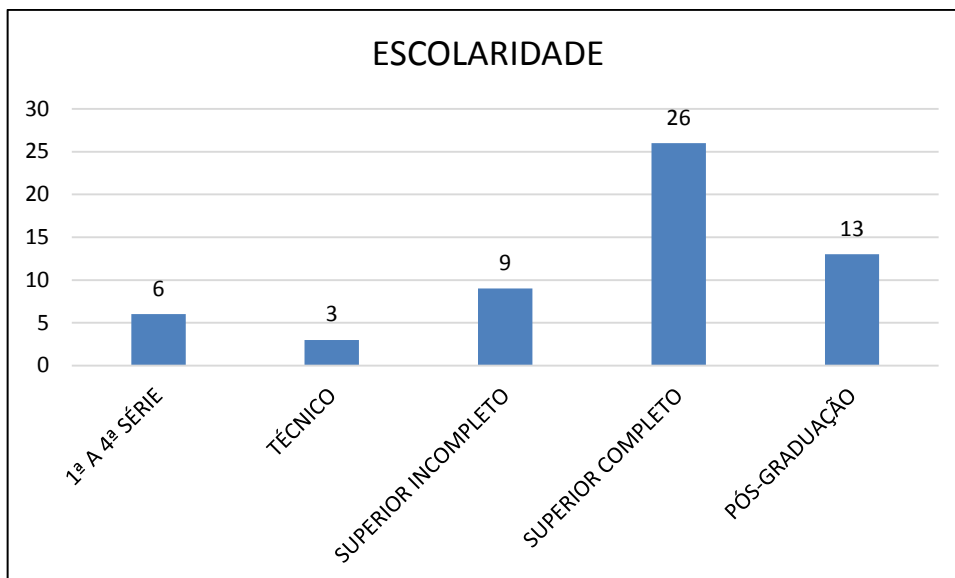


Gráfico 4 - Escolaridade

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

No quesito escolaridade, 6 respondentes declararam ter cursado da 1ª a 4ª série, 3 cursaram nível técnico, 9 possuem superior incompleto, 26 têm superior completo e 13 concluíram a pós-graduação, nota-se que 84,21% da amostra cursou ou está cursando o nível superior, isso ocorre devido a exigência de curso superior para atuar no setor bancário.

O questionário também permitiu identificar a formação dos entrevistados, conforme demonstrado no Gráfico 5:

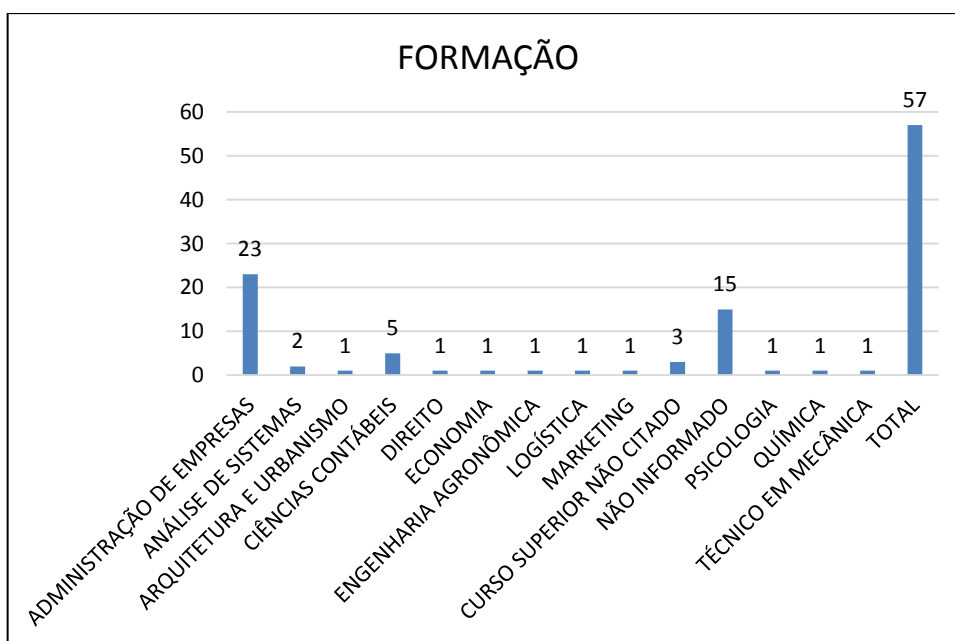


Gráfico 5 - Formação

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

Com relação à formação acadêmica dos respondentes, verificou-se que 23 bancários cursaram administração de empresas, 2 análise de sistemas, 1 cursou arquitetura e urbanismo, 5 se formaram em ciências contábeis, 1 cursou direito, 1 economia, 1 cursou engenharia agrônômica, 1 fez logística, 1 marketing, 1 cursou psicologia, 1 química, 3 fizeram curso superior mas omitiram a área, 15 não informaram sua formação, e 1 fez técnico em mecânica.

O Gráfico 6 demonstra a religião dos respondentes:

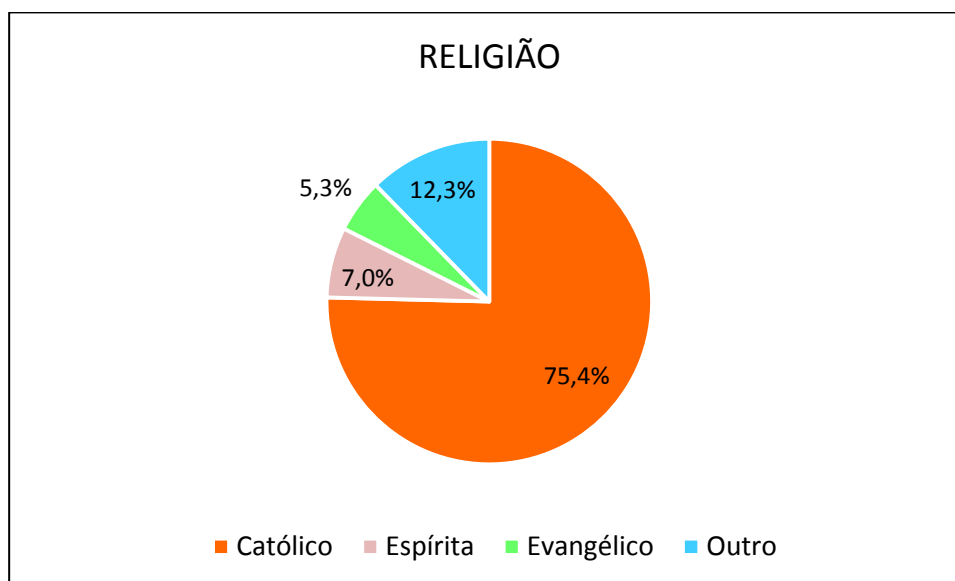


Gráfico 6 - Religião

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

No que se refere à religião, o gráfico acima aponta que 75,4% dos bancários respondentes, ou seja, 43 pessoas, são da religião Católica. Outros 7%, (4 pessoas) declararam ser da religião Espírita. Os Evangélicos somam 5,3% e 12,3%, o que representa 7 pessoas, declararam pertencer a outra denominação religiosa.

O Gráfico 7 aborda a figura do “ajudador”, ou seja, a pessoa que serviu ou serve de apoio aos respondentes em momentos de dificuldades:

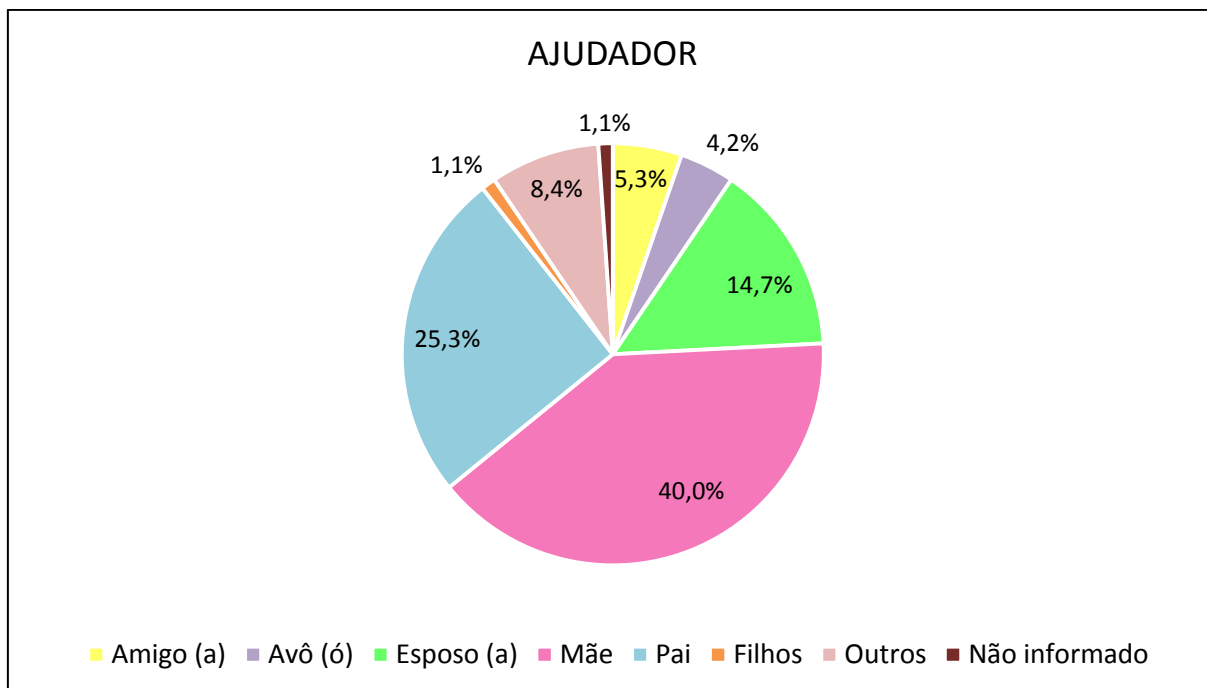


Gráfico 7 - Ajudador

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

Nesse gráfico pode-se observar que a pessoa mais citada como principal ajudador foi a mãe, representada por 40% do total, seguido por 25,3% que representam a figura do pai como apoio nos momentos de dificuldade. Os cônjuges representam 14,7% do total declarado.

Os índices do Gráfico 7, quando somados, indicam que 80% dos bancários têm como ajudadores os membros da sua própria família, na pessoa de pai, mãe e esposo (a). Isso evidencia a grande importância que a família tem na formação do comportamento resiliente do indivíduo, durante a infância e também na fase adulta. Os outros 20% são compostos por amigos, avós, filhos e outras pessoas.

5.2 Análise do Mapeamento dos MCDs

A partir deste item será realizada a análise do mapeamento da intensidade das crenças dos respondentes em cada um dos MCDs, de acordo com os resultados coletados, demonstrando o nível de resiliência dos profissionais do setor bancário.

5.2.1 MCD - Análise do contexto

Segundo Barbosa (2010, p. 3), Análise do Contexto é a “capacidade de identificar e perceber precisamente as causas, as relações e as implicações dos problemas, dos conflitos e das adversidades presentes no ambiente”.

O Gráfico 8 demonstra os índices mapeados pelo Quest_Resiliência através das respostas da população estudada nesse MCD.

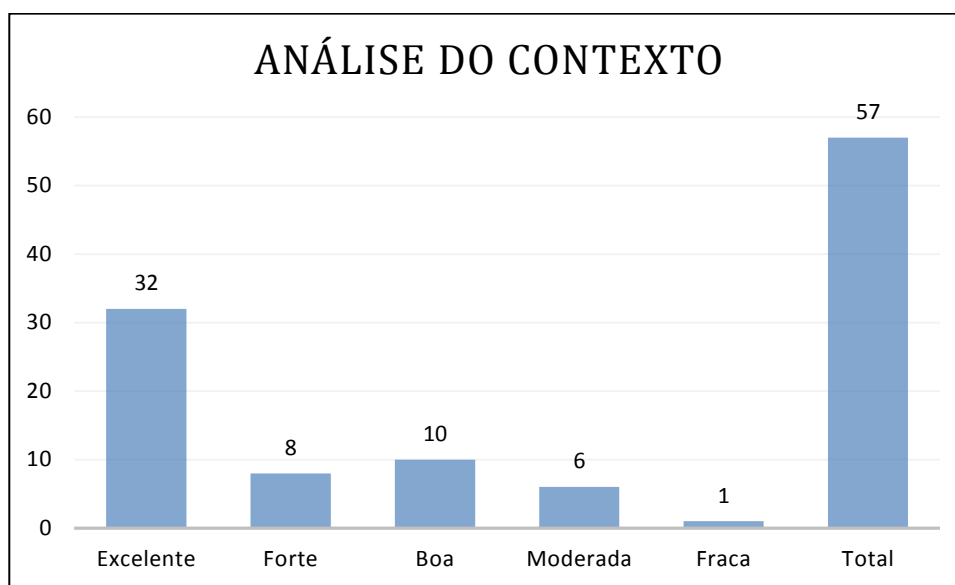


Gráfico 8 - Análise do Contexto

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

O Gráfico 8 aponta que 32 respondentes apresentam condição de Excelente resiliência em suas crenças, demonstrando atitude equilibrada diante de situações de estresse com comportamento flexível. Profissionais que são capazes de analisar o contexto de forma eficiente podem beneficiar-se em seu ambiente de trabalho, obtendo uma condição de segurança diante de situações de estresse elevado e desafios do dia-a-dia. São essas pessoas que mais propiciam excelência na dinâmica de uma equipe.

Do total de 57 respondentes, 8 apresentaram condição de Forte resiliência em suas crenças diante de situações de estresse, indicando que levemente apegam-se às rotinas e regras, sendo bastante criativos alternativos e apresentando comportamento pouco tenso com alto nível de flexibilidade.

Outros 10 participantes apontaram condição de Boa resiliência em suas crenças diante do estresse, evidenciando menor capacidade de analisar o contexto em relação ao grupo

acima. Apresentam ainda certo grau de flexibilidade, mostrando, contudo, tendência de se manterem afastados dos conflitos.

Na condição de Moderada resiliência, identificou-se que diante de situações estressantes, 6 bancários demonstraram ter aversão à riscos, devido a um comportamento desconfiado e de alta vigilância na leitura que fazem do ambiente, dos colegas de trabalho e de situações de adversidades.

Apenas 1 dos respondentes apresentou condição de Fraca resiliência em suas crenças, denotando elevada sensibilidade ao estresse. Denota um comportamento hiperfocado, desconfiado e metucioso. Com alto nível de ansiedade e insegurança, esse profissional procura se distanciar de situações que apresentem riscos e que fujam de sua zona de segurança.

5.2.2 MCD - Autoconfiança

Conforme Barbosa (2014b), autoconfiança é ter “visão positiva de si, confiança nas forças e habilidades próprias”.

O Gráfico 9 demonstra os índices mapeados pelo Quest_Resiliência através das respostas da população estudada nesse MDC.

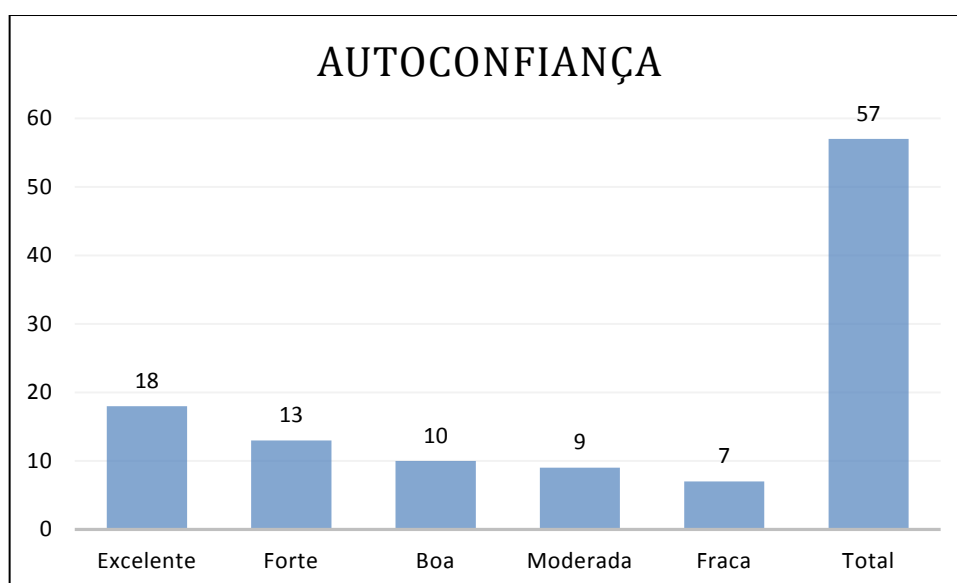


Gráfico 9 - Autoconfiança

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

O Gráfico 9 destaca que 18 profissionais do setor bancário do total de 57 demonstraram condição de Excelente resiliência no MCD Autoconfiança, diante de situações

de estresse. Pessoas com essa habilidade são independentes e têm convicção de sua competência e por esse motivo, desenvolvem suas funções com criatividade e originalidade, contribuindo com o bom desempenho da equipe.

Na condição de Forte resiliência, identificou-se 13 indivíduos da amostra estudada. Os bancários que possuem essa condição, trocam com parceiros informações sobre desajustes da equipe, porém, por apresentarem forte coragem e autoconfiança, iniciam atitudes para corrigir tais situações impróprias.

Com relação à condição de Boa resiliência em Autocontrole, a pesquisa mostrou que 10 indivíduos apresentaram essa característica, o que indica maior desconfiança quanto a própria eficácia e a dos outros membros de seu grupo. Embora ainda se encontrem em uma zona de segurança, temem cenários de mudança e desafios, em especial quando se encontram diante da necessidade de uma atitude de liderança.

Os resultados indicaram que 9 integrantes da população, possuem condição de Moderada resiliência em suas crenças, sendo muito mais questionadores com relação à própria capacidade e de seu grupo. Tais pessoas são muito exigentes na realização de tarefas, em geral, mantendo-se focadas em prol do trabalho e não demonstram grande preocupação em manter relacionamentos emocionais e interpessoais com sua equipe.

Outros 7 participantes da pesquisa apresentaram condição de Fraca resiliência, por serem extremamente perfeccionistas e exigentes nas próprias tarefas e nas dos outros integrantes da equipe, o que tende a gerar conflitos, pois o grupo pode não acatar esse comportamento exagerado e perfeccionista.

5.2.3 MCD - Autocontrole

Segundo Barbosa (2010, p. 3), autocontrole é a “capacidade de se administrar emocionalmente diante do inesperado. É amadurecer no comportamento expresso, uma vez que será esse comportamento que irá ser lido pelas outras pessoas”.

O Gráfico 10 demonstra os índices mapeados pelo Quest_Resiliência através das respostas da população estudada nesse MCD.

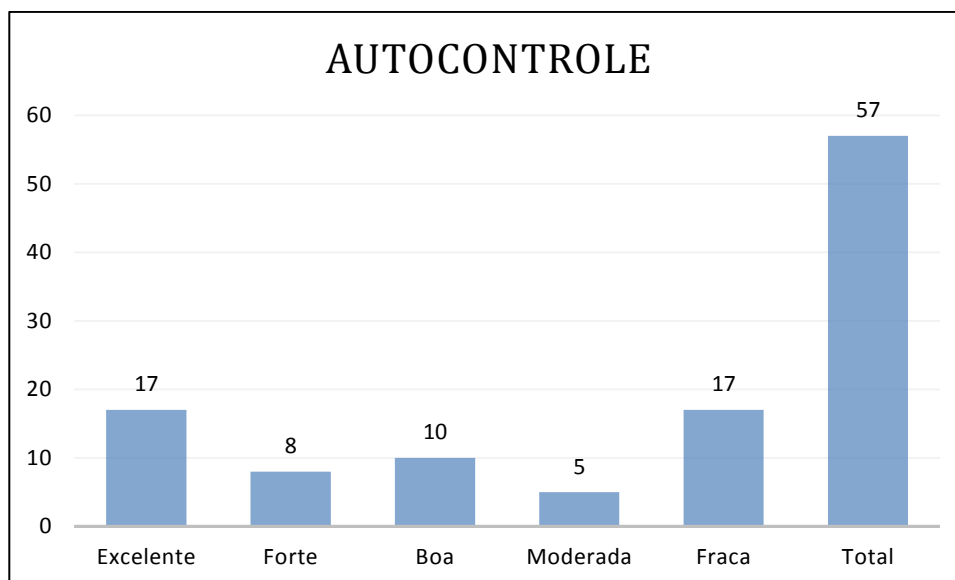


Gráfico 10 - Autocontrole

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

O Gráfico 10 demonstra que 17 bancários possuem condição de Excelente resiliência neste MCD, indicando que são capazes de envolver o grupo em seus projetos e atividades, pois mantêm o bom humor mesmo diante de situações não previstas e adversidades. Qualidades como persistência, perseverança, segurança e capacidade de liderança também são encontradas nesses indivíduos, fazendo com que tenham facilidade de liderar equipes e consigam passar essa segurança para o grupo liderado, contribuindo para um ambiente agradável dentro da agência.

Outros 8 participantes da pesquisa apresentaram condição de Forte resiliência em suas crenças diante do estresse. Possuem emocionalmente muita facilidade de envolver os colegas de trabalho, esses profissionais sentem-se confortáveis em contribuir com o grupo no qual estão inseridos, o que facilita em muito sua capacidade de liderança. Demonstrem tênue intransigência diante de estresse e leve instabilidade emocional.

Do total de 57 bancários estudados nesse MCD, 10 possuem condição de Boa resiliência diante do estresse, e ainda administram bem esse comportamento. No entanto, tendem a ter certa agressividade, com propensão a atacar as fontes de estresse. Por acreditarem possuir pouca tolerância à irritação, podem não conseguir o equilíbrio, tranquilidade e nem o distanciamento emocional, tão necessários na hora do enfrentamento de uma situação adversa.

Profissionais com condição de Moderada resiliência diante do estresse no MCD Autocontrole apresentam ainda razoáveis condições de manter equipes, liderar e realizar projetos, mas com média segurança em situações imprevistas e, nesse cenário, têm a

tendência de confrontar as situações, o que aumenta a sua irritação, agressividade e ansiedade, gerando grande desconforto ao ambiente. Carecem de equilíbrio, tão necessário para a resiliência. Nessas condições, no gráfico acima foram encontrados 5 respondentes do total de 57.

Os resultados indicam que 17 integrantes dessa amostra apresentam condição de Fraca resiliência em suas crenças. Tal condição é decorrente de pouco equilíbrio emocional e acarreta nesses indivíduos atitudes explosivas, considerável nível de ansiedade, agressividade e tendência de atacar com a intenção de mascarar suas emoções e autodefender-se, para não evidenciar sua vulnerabilidade diante de seus colegas.

5.2.4 MCD - Conquistar e manter pessoas

Barbosa (2014b) se refere ao MCD Conquistar e manter pessoas, como “habilidade de vincular-se, fazer, manter e multiplicar fortes relacionamentos”.

O Gráfico 11 demonstra os índices mapeados pelo Quest_Resiliência através das respostas da população estudada nesse MCD.

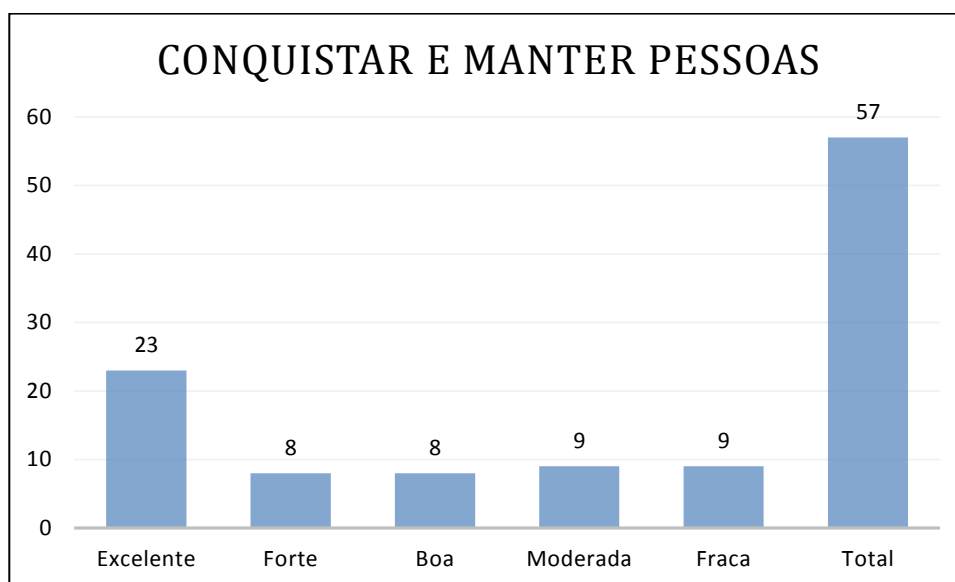


Gráfico 11 - Conquistar e manter pessoas

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

O Gráfico 11 evidencia que 23 bancários possuem a condição de Excelente resiliência em suas crenças nesse MCD. Indivíduos com essa qualidade têm grande facilidade em conquistar e manter pessoas, construindo boas redes de relacionamento, que possam ajudá-los a atingir seus objetivos e garantir proteção nos momentos de dificuldade. São pessoas que se

expõem de forma equilibrada e possuem excelente comunicação, o que facilita sua atuação como bons líderes.

Outros 8 participantes da pesquisa apresentaram Forte condição de resiliência em suas crenças nesse MCD, indicando que precisam usar de leve esforço para conquistar e manter pessoas e conseguem ter boas redes de relacionamentos que os apoiam e geram proteção nos momentos de dificuldades. São pessoas que expõem-se levemente e comunicam-se bem, o que pode ajudá-las quando assumem a posição de líderes.

Do total de 57 respondentes, 8 apresentaram condição de Boa resiliência diante do estresse nesse MCD. Assim como os do grupo anterior, possuem certa habilidade de comunicação, o que faz com que também mantenham relacionamentos, porém dedicam muito esforço para aumentar sua rede de relacionamentos e usam de demasiada insistência para demonstrar suas habilidades ao grupo, gerando irritação e ansiedade.

Profissionais com condição de Moderada resiliência diante do estresse nesse MCD, se encontram em uma situação que oscila entre segurança e risco à resiliência. Precisam desempenhar excessivo esforço e se expõem demasiadamente para agregar e manter relacionamentos, o que dificulta o alcance de seus objetivos e faz com que ajam com irritação, ansiedade e rispidez. Nesse grupo foram encontrados 9 respondentes.

Da população estudada nesse MCD, 9 são possuidores de condição de Fraca resiliência diante de situações de estresse, apresentando dificuldades de comunicação e de conquistar e manter pessoas, não conseguindo, entretanto, atingir seus objetivos de forma eficiente. Acreditam que necessitam expor-se em demasia para agregar relacionamentos e apresentam comportamento intransigente, causando irritação do grupo, o que inviabiliza sua atuação como gestores.

5.2.5 MCD - Empatia

Barbosa (2014b) se refere ao MCD Empatia como a “capacidade de se comunicar e emitir mensagens que obtenham reciprocidade. Exercer influência sobre os outros”.

O autor ainda conceitua como “capacidade de evidenciar a habilidade da empatia, bom humor e de emitir mensagens que promovam interação e aproximação, conectividade e reciprocidade entre as pessoas (BARBOSA, 2010, p. 3).

O Gráfico 12 demonstra os índices mapeados pelo Quest_Resiliência através das respostas da população estudada nesse MCD.

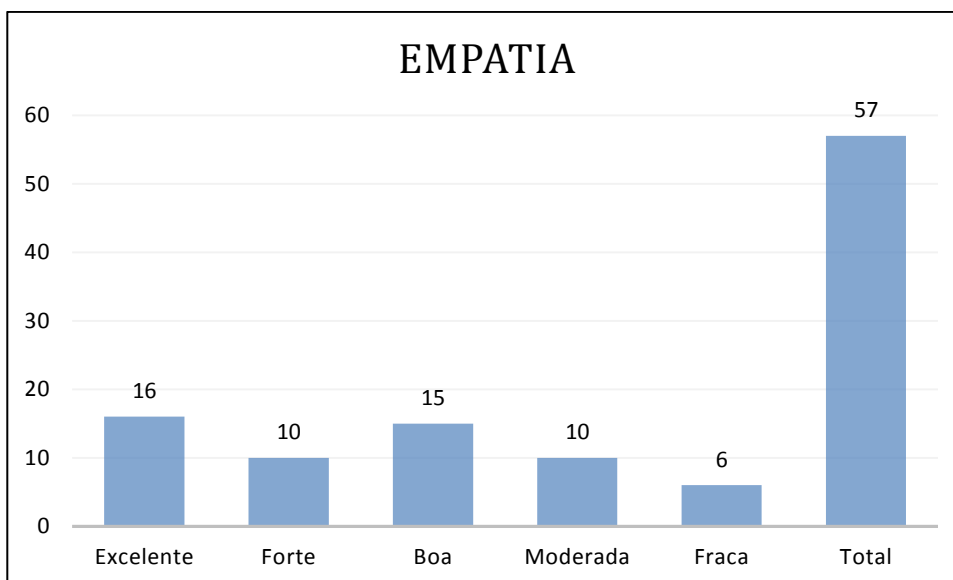


Gráfico 12 - Empatia

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

O Gráfico 12 evidencia 16 respondentes na condição de Excelente resiliência em suas crenças no MCD Empatia. Bancários com essa característica apresentam equilíbrio de sua condição de resiliência e possuem grandes condições de liderar grupos com sucesso, por agregarem qualidades como alegria, generosidade, capacidade de ouvir, de dar atenção às pessoas, de acreditar no potencial de sua equipe, de motivá-la, enfim, qualidades que juntas facilitam a reciprocidade do relacionamento interpessoal, e tornam o grupo coeso, facilitando o alcance de suas metas e objetivos.

Os 10 bancários que se enquadram na condição de Forte resiliência no MCD Empatia, conforme demonstrado no Gráfico 12, conseguem manter forte reciprocidade com a equipe, por conseguirem dar atenção, ouvir, tocar as pessoas, o que lhes garante proteção do grupo em casos de situações imprevistas. Porém, por apresentarem certo grau de insistência em se manter em evidência, geram leve desconforto com seus colegas e prejudicam de modo leve a durabilidade dos vínculos e relacionamentos, prejudicando um pouco sua condição de resiliência.

Com relação à condição de Boa resiliência diante do estresse, nota-se no gráfico acima que 15 indivíduos da amostra possuem essa característica. Assim como os profissionais da análise anterior, estes também possuem bom relacionamento e aceitação no grupo, mas com maior tendência a forçar os relacionamentos para buscar apoio e evidência sobre si, como forma de ter proteção em situações adversas.

Conforme a escala do Quest_Resiliência, 10 profissionais do setor bancário apresentaram condição de Moderada resiliência em Empatia, o que evidencia uma condição

de carência emocional, risco e passividade, com resultados prejudiciais à resiliência. Ocorre um comportamento de pouca facilidade em comunicar-se para receber reciprocidade, e, para ter apoio do grupo o indivíduo, tende a tomar atitudes de “forçar” os relacionamentos, o que o deixa isolado.

Do total de 57 bancário respondentes, apenas 6 apresentaram a condição de Fraca resiliência em suas crenças diante de situações de estresse no MCD Empatia. Estes, devido a sua condição de frágil resiliência e negativismo, tendem a se submeter e sentir mais intensamente os impactos do estresse. Possuem grande dificuldade nos relacionamentos emocionais. Sua falta de equilíbrio em Empatia faz com que se isolem do grupo, fugindo dos vínculos de longa duração.

5.2.6 MCD - Leitura corporal

Barbosa conceitua o MCD Leitura corporal como sendo o quanto o indivíduo consegue ler do próprio corpo em situação de estresse. “É a habilidade de ler o corpo e se reorganizar na frente do estresse” (BARBOSA, 2014b).

O Gráfico 13 demonstra os índices mapeados pelo Quest_Resiliência através das respostas da população estudada nesse MCD.

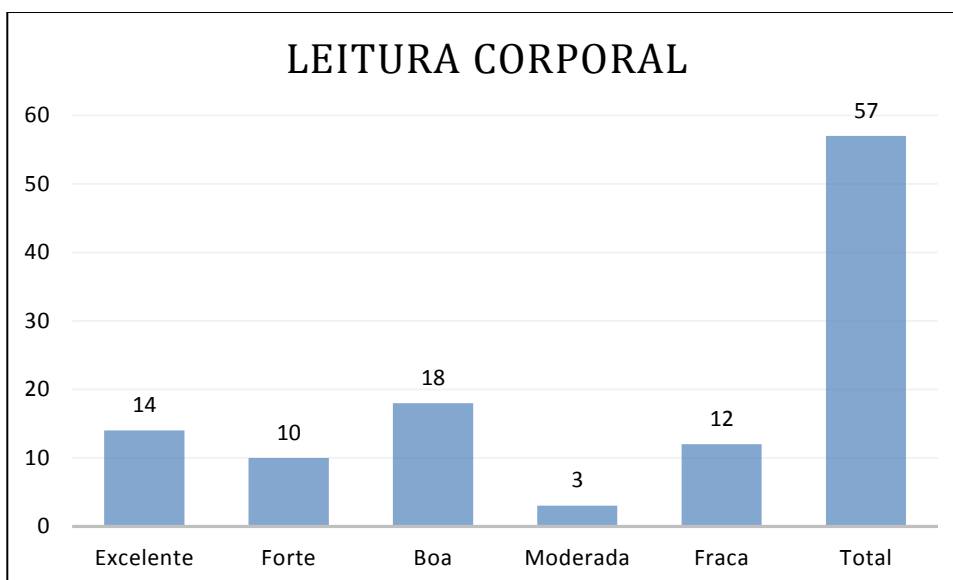


Gráfico 13 - Leitura corporal

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

O Gráfico 13 apresenta que 14 bancários estão enquadrados na condição de Excelente resiliência no MCD Leitura corporal. Comportam-se de modo coerente e equilibrado diante de

situações de estresse, e, por terem excelente controle das reações do próprio corpo diante dessas situações, mantêm um quadro de saúde e bem estar, sentindo-se saudáveis e com boas condições de tomar decisões baseadas nos sinais do próprio corpo.

Dentre os bancários respondentes, 10 apresentaram condição de Forte resiliência no MCD Leitura corporal, demonstrando maiores condições de dominar suas reações físico-emocionais. Conseguem comunicar tais reações com colegas da equipe, o que configura forte fator de proteção.

Dos 57 respondentes, 18 se encontram em condição de Boa resiliência em suas crenças em Leitura corporal, o que evidencia que possuem certo equilíbrio em suas reações físico-emocionais, com controle sobre as tensões musculares, o que ajuda a prevenir dores e desconforto físico. Esses profissionais ainda conseguem falar a respeito dessas reações físicas com os outros da sua equipe, sendo capazes de tomar medidas preventivas para controlar e diminuir essas tensões físicas, o que promove proteção para si e para o grupo.

Somente 3 integrantes da amostra estudada, possuem condição de Moderada resiliência em Leitura corporal, com forte tendência de risco à saúde, por sentirem o corpo tenso devido às reações causadas pelo estresse. Esses profissionais podem apresentar sintomas como dores no estômago, intestino e problemas cardiovasculares, embora possam ter dificuldades de perceber tais sintomas e de falar sobre eles com os colegas.

Com relação à condição de Fraca resiliência diante do estresse, nota-se no gráfico acima que 12 indivíduos da amostra possuem essa característica, com fortes sintomas de esgotamento emocional e dores musculares. Por terem dificuldade de perceber essas reações físicas, sua condição de Fraca resiliência os torna vulneráveis ao surgimento de doenças físicas e emocionais.

5.2.7 MCD - Otimismo para com a vida

Segundo Barbosa (2010, p.3) ter otimismo para com a vida significa conseguir “enxergar a vida com esperança, criatividade, bom-humor, alegria e sonhos. É a maturidade de controlar o destino da vida, mesmo quando o poder de decisão está fora de suas mãos”.

O Gráfico 14 mostra os índices mapeados através das respostas ao Quest_Resiliência pela população estudada nesse MCD.

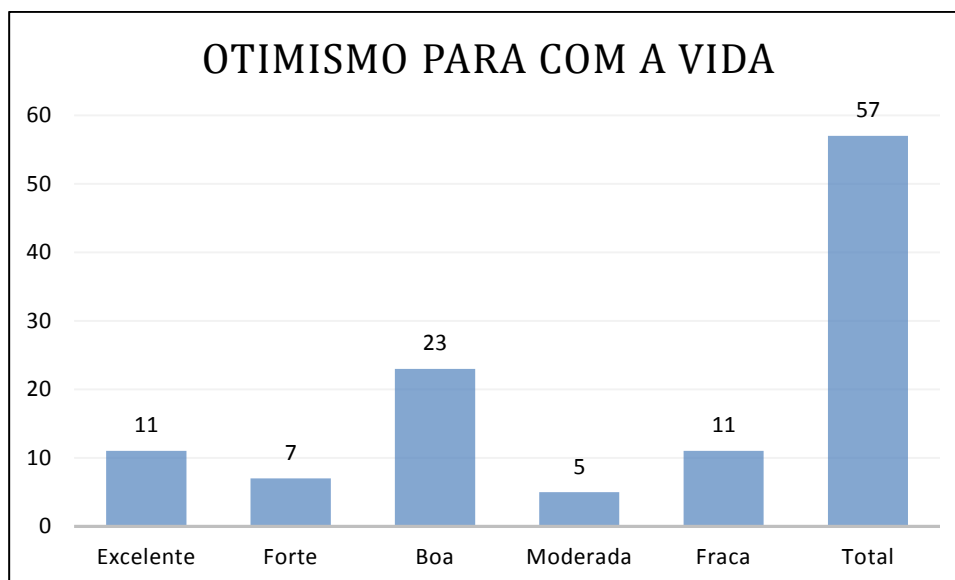


Gráfico 14 - Otimismo para com a vida

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

O Gráfico 14 mostra que 11 bancários do total de 57 se encontram com condição de Excelente resiliência em suas crenças no MCD Otimismo para com a vida. Corajosos e determinados, com facilidade para exercer funções de liderança, esses profissionais enfrentam situações de estresse e adversidades com visão positiva e otimismo, e conseguem com isso superar os obstáculos impostos. São criativos e conseguem manter sempre uma solução positiva para os problemas, passando segurança e motivação à sua equipe.

Outros 7 bancários indicaram condição de Forte resiliência na condição de Otimismo para com a vida, demonstrando que se animam diante das tarefas e mostram alto nível de proatividade. Conseguem permanecer motivados e ainda motivar o grupo perante os projetos, o que resulta na condição de proteção a si próprio e à equipe. No entanto, devido a uma leve intransigência e ao fato de à longo prazo não conseguirem sustentar seu entusiasmo, há o risco de não manterem essas condições em projetos de longa duração, o que, com o passar do tempo, pode enfraquecer a condição de resiliência.

A maior parte da amostra estudada, composta por 23 profissionais, apresenta a condição de Boa resiliência diante de situações de estresse, em relação ao Otimismo para com a vida. Mas esse comportamento mostra um padrão de passividade com propensão a acatar os impactos do estresse. Esses profissionais são participativos em suas atividades em grupo, mas são temerosos em relação à resolução dos problemas em situações de conflito por carecerem de otimismo, o que, à longo prazo, pode afastar as pessoas que estão à sua volta, e comprometer sua atuação no grupo.

Apenas 5 profissionais do setor bancário revelaram possuir condição de Moderada resiliência em suas crenças com relação ao Otimismo para com a vida. Estes conseguem como nos outros grupos, ainda participar de atividades e projetos junto à sua equipe, mas por serem pouco otimistas, mostram uma visão negativa, e não acreditam em soluções para os problemas em situações de conflitos. Apresentam falta de ânimo em permanecer em situações de estresse que necessitam de comportamento resiliente. Se ocuparem cargos de liderança, precisam elevar seu entusiasmo perante a equipe, pois essa atitude de pessimismo poderá assustar e sobrecarregar os profissionais que o cercam, e consequentemente enfraquecer sua resiliência.

O Gráfico 14 ainda mostra que 11 profissionais evidenciaram a condição de Fraca resiliência na condição Otimismo para com a vida. Com essa leitura, essas pessoas poderão ter problemas em postos de liderança, uma vez que, por serem extremamente otimistas frente aos desafios, valorizam em excesso fatos positivos e tendem a negar ou não querer enxergar os negativos, o que pode demonstrar uma visão deturpada da realidade em situações de estresse elevado.

5.2.8 MCD - Sentido da vida

Barbosa (2010, p.3) conceitua Sentido de vida como “capacidade de entendimento de um propósito vital de vida. Promove um enriquecimento do valor da vida, fortalecendo e capacitando a pessoa a preservar sua vida ao máximo”.

O Gráfico 15 mostra os índices mapeados através das respostas ao Quest_Resiliência pelos bancários estudados nesse MCD.

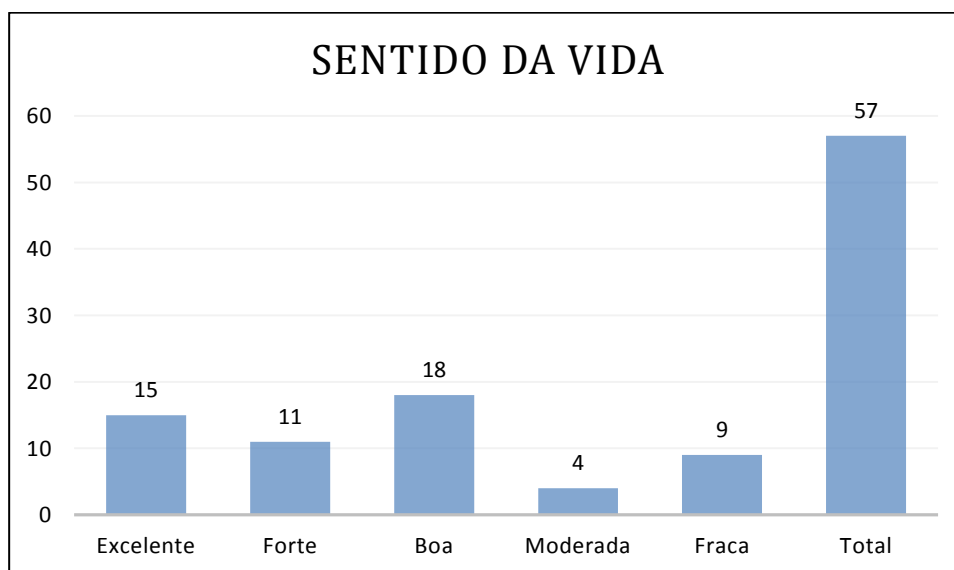


Gráfico 15 - Sentido da vida

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

Do total de 57 respondentes na característica Sentido da vida, 15 apresentaram a condição de Excelente resiliência em suas crenças diante de situações de estresse. São profissionais criativos, que enxergam sempre o lado bom da vida, da razão de viver. São flexíveis em seus valores e opiniões, e demonstram facilidade na tomada de decisões, valorizando sempre novas ideias. São entusiastas, possuem a habilidade de relacionar-se com sabedoria, o que os habilita a assumirem com eficiência os cargos de liderança.

O Gráfico 15 ainda mostra que 11 bancários se enquadram na condição de Forte resiliência em suas crenças diante do estresse no MCD Sentido da vida. São criativos, determinados e valorizam bastante a vida. Tendem a possuir leve dificuldade frente às mudanças, mas conseguem enxergar novos ideais e fazer boas escolhas com relação ao futuro.

A maior parte dos bancários estudados, num total de 18 indivíduos, apresentaram os traços de condição de Boa resiliência quanto ao Sentido da vida. Da mesma forma que o grupo anterior, estes também preservam flexibilidade na tomada de decisões e no seu modo de agir, e conseguem visualizar novos horizontes, porém são extremamente apegados a seus próprios ideais. Por possuírem uma condição de aceitável resiliência, tendem às vezes a atacar sua fonte de estresse, então, optam por arriscar-se menos, preferindo projetos mais tranquilos ou que ofereçam menores riscos à vida.

Apenas 4 profissionais do setor bancário possuem condição de Moderada resiliência no MCD Sentido da vida. Tendem a ser pouco flexíveis e apegam-se em demasia às próprias opiniões, possuindo valores arraigados, o que faz com que tentem impor-se aos colegas em ambientes profissionais. Sua intolerância para com o estresse faz com que não sejam otimistas na busca de alternativas para projetos, e por isso tendem a optar por atividades e projetos que não ofereçam risco à sua vida e às suas convicções.

Na condição de Fraca resiliência diante do estresse no MCD Sentido da vida, o gráfico mostra que 9 profissionais enquadram-se nessa faixa. Tais indivíduos encontram-se num estilo de passividade, com sua resiliência bastante fragilizada e, por demonstrarem pessimismo em relação ao significado da vida, poderão ter dificuldades em enxergar boas perspectivas para o futuro. Sofrem diretamente os efeitos do estresse, e por esse motivo, tendem a contribuir de forma precária em projetos e atividades do grupo.

5.2.9 Análise geral

A Tabela 1 mostra a análise geral com resumo dos resultados tabulados da pesquisa, com base nos 8 gráficos dos MCDs explanados acima.

Tabela 1 - Análise geral

	EXCELENTE (%)	FORTE (%)	BOA (%)	MODERADA (%)	FRACA (%)	TOTAL GERAL (%)
ANÁLISE DE CONTEXTO	56,14	14,04	17,54	10,53	1,75	100
AUTOCONFIANÇA	31,58	22,81	17,54	15,79	12,28	100
AUTOCONTROLE	29,82	14,04	17,54	8,77	29,82	100
CONQUISTAR E MANTER PESSOAS	40,35	14,04	14,04	15,79	15,79	100
EMPATIA	28,07	17,54	26,32	17,54	10,53	100
LEITURA CORPORAL	24,56	17,54	31,58	5,26	21,05	100
OTIMISMO P/ COM A VIDA	19,30	12,28	40,35	8,77	19,30	100
SENTIDO DA VIDA	26,32	19,30	31,58	7,02	15,79	100
MEDIA GERAL	32,02	16,45	24,56	11,18	15,79	100,00

Fonte: Elaboração própria com dados da SOBRARE

Com base na Tabela 1, pode-se constatar que a grande maioria dos bancários, 73,03% da amostra, encontram-se dentro dos níveis de intensidade excelente, forte e boa resiliência, o que demonstra que apesar das pressões e dilemas sofridos, esses profissionais têm conseguido manter sua saúde física e emocional equilibradas, e demostram que mesmo sem se darem conta, já vivenciam naturalmente um comportamento resiliente.

Essa condição privilegiada de resiliência, permite a tais profissionais um desempenho de alta produtividade, motivação, relacionamento interpessoal bastante favorável tanto com a equipe quanto com clientes, o que lhes garante segurança e proteção em momentos adversos.

Diante desse cenário, os bancos onde esses profissionais estão inseridos devem tomar medidas de manutenção dessas condições, oferecendo boa comunicação, ambientes saudáveis e treinamentos como forma de garantir que seus funcionários continuem a ter e a vivenciar no dia a dia esse comportamento resiliente.

Na Tabela 1 ainda pode-se observar que apenas uma pequena parcela dos bancários da população estudada (26,97% do total da amostra) apresentou moderada ou fraca condição de resiliência, indicando que podem ter seu rendimento comprometido, não atingindo seus objetivos e os da equipe de forma eficiente, com tendência a apresentar sintomas físico-emocionais como tensão, dores musculares, depressão, ansiedade, dentre outras doenças relacionadas ao estresse.

Esses profissionais precisam de mais atenção dos bancos onde trabalham, que devem investir mais em treinamentos e em medidas preventivas e paliativas no ambiente das agências, como forma de recuperar e fortalecer o grau de resiliência de seus funcionários. Tais medidas favorecem ambos os lados, uma vez que os bancários se sentirão mais valorizados,

terão sua saúde física e emocional reestabelecidas e aprenderão a trabalhar sem se deixar influenciar pelas pressões negativas do ambiente, recuperando sua qualidade de vida e aprendendo a ser mais resilientes em sua rotina. Para as instituições bancárias, isso se traduz em considerável economia financeira, com a redução de faltas, absenteísmo e afastamentos por doença.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo realizado, constatou-se que a resiliência refere-se à capacidade que todo indivíduo possui, em maior ou menor grau, de superar de forma positiva as dificuldades encontradas em sua rotina familiar, social e profissional.

O objetivo principal dessa pesquisa foi mapear a intensidade da resiliência nos profissionais de 3 agências bancárias de Piracicaba – SP diante de situações de estresse.

Para a concretização deste objetivo, foi utilizado como ferramenta de mensuração e análise a escala Quest_Resiliência, aplicada em profissionais do setor bancário cujas respostas analisadas, somadas à vasta pesquisa bibliográfica, possibilitaram o alcance dos resultados de forma satisfatória.

Foi possível identificar que os níveis de resiliência diante do estresse desses profissionais, mapeados nas intensidades Excelente, Forte e Boa, situaram-se bem acima da expectativa das pesquisadoras, demonstrando que os bancários, apesar da rotina estressante que enfrentam diariamente, estão apresentando uma condição físico-emocional saudável, denotando que possuem níveis favoráveis de resiliência, e a vivenciam naturalmente no dia a dia.

O primeiro objetivo específico foi descrever as dificuldades desses profissionais ao encarar o estresse na sua rotina de trabalho. Este objetivo foi atingido através de estudos bibliográficos, que possibilitaram constatar que são muitos os desafios e dilemas enfrentados pelos bancários, o que leva grande número desses profissionais ao adoecimento e afastamentos, causando-lhes prejuízos físicos e emocionais e uma pior qualidade de vida. Para as instituições bancárias onde trabalham, esses prejuízos são financeiros.

O segundo objetivo específico foi identificar as diferentes performances de resiliência dos bancários frente às adversidades de seu dia a dia. Através dos estudos, concluiu-se que algumas pessoas trazem dentro de si um grau de resiliência maior do que outras e que isso pode ser decorrência dos fatores de proteção que tiveram e conservaram ao longo da vida, como a prática da religiosidade, ter crescido em ambientes saudáveis com o apoio de familiares, amigos, professores, dentre outros, o que lhes dá condições de uma melhor qualidade de vida e de enfrentar as mesmas situações estressantes de forma mais eficaz do que pessoas com performance menos acentuada de resiliência. Possuem maior grau de flexibilidade, são motivadas, conseguem motivar o grupo em que estão inseridas e atingem de forma mais eficiente os objetivos da equipe.

Os profissionais que possuem menor intensidade de resiliência, tendem a enfrentar as mesmas adversidades com uma performance mais fragilizada, de forma negativa, sentindo fisicamente os sintomas do estresse, com forte tendência ao adoecimento físico e psíquico. No entanto, podem, através de treinamento, perseverança e esforço repetitivo, ampliar e aperfeiçoar seus níveis de resiliência.

Como último objetivo específico, esta pesquisa se propôs a apontar os fatores de risco e proteção da resiliência, que são os pilares do comportamento resiliente. Todo ser humano, desde criança, recebe estímulos bons ou ruins que são a base da construção da sua resiliência e de seu modo de agir e reagir diante de desafios que enfrentam ao longo da vida.

A pesquisa bibliográfica possibilitou enumerar diversos fatores de risco, ou seja, estímulos negativos, que prejudicam a criança no aprendizado de um comportamento resiliente. Crianças que enfrentam desde cedo violência familiar, que crescem em ambientes desestruturados, vivenciam situações de racismo, *bullying*, traumas, drogas e marginalidade e ainda doenças ou condição de pobreza extrema, tendem a apresentar baixo nível de resiliência e, posteriormente, se tornam adultos vulneráveis, intransigentes, com menos condições de ter um desenvolvimento emocional, social e profissional satisfatório.

Por outro lado, a pesquisa mostrou que fatores de proteção, ou seja, bons estímulos auxiliam a criança e, futuramente o adulto, a construir e aprender desde cedo a ter um comportamento resiliente. São eles: receber mensagens positivas, ter a oportunidade de crescer em ambientes saudáveis, onde familiares, professores ou apoiadores possam ajudar a criança a aprender desde cedo a comunicar-se, a resolver problemas, a ter otimismo, autoestima elevada, autocontrole, autonomia, humor, a cultivar sua religião e espiritualidade, e a aprender, sobretudo, a ser criativa e flexível diante das situações, uma das principais características das pessoas resilientes.

Pelo fato de a resiliência ser um comportamento intrínseco da pessoa, mas que pode ser desenvolvido e aprimorado, as instituições bancárias podem oferecer aos seus funcionários treinamentos como forma de melhorar e desenvolver sua resiliência, a fim de que aprendam a absorver os impactos da rotina estressante do setor de forma equilibrada e prevenir adoecimentos.

Diante do explanado conclui-se que todos os objetivos propostos neste trabalho foram integralmente atingidos. Foi possível conhecer os componentes formadores da resiliência, analisá-los através da aplicação da pesquisa e ainda mostrar algumas características essenciais do profissional que vivencia e experimenta a resiliência na sua rotina de trabalho tão atribulada e competitiva.

Com isso, acredita-se que as instituições bancárias podem ser inspiradas por esta pesquisa a procurar através de seus processos de seleção e recrutamento, por profissionais que vivenciem e possuam naturalmente as características da resiliência, podendo, através de uma equipe mais resiliente obter melhores resultados no que diz respeito às metas e objetivos e, consequentemente, alcançar retorno financeiro positivo.

Por ser a resiliência um tema pouco conhecido e explorado, esta pesquisa poderá despertar o interesse de novos pesquisadores, que poderão, em outras abordagens sobre o assunto, estudar o comportamento humano em outros ambientes, uma vez que onde há pessoas, há conflitos, estresse, incertezas, e a necessidade de comportamentos resilientes.

REFERÊNCIAS

ABREU, Klayne Leite de; STOLL, Ingrid; RAMOS, Letícia Silveira; BAUMGARDT, Rosana Aveline; KRISTENSEN, Christian Haag. Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 22-29, Jun. 2002. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932002000200004&script=sci_arttext>. Acesso em: 24 ago. 2014.

AYRES, Kátia Virgínia; CAVALCANTI, Guilherme Albuquerque; BRASILEIRO, Maria do Carmo Eulálio. Stress organizacional: o caso das empresas de base tecnológicas incubadas da região nordeste. **Empreendedorismo: competência para pequenas e médias empresas**. Brasília: ANPROTEC, p. 126-144, 2001.

BANCO DO BRASIL. A história do Banco do Brasil: o primeiro banco do Brasil. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portalbb/page301,9171,9171,21,0,1,1.bb?codigoNoticia=8317&codigoMenu=9171>>. Acesso em: 21 ago. 2014.

BARBARINI, Neuzi. **Trabalho bancário e reestruturação produtiva: implicações no psiquismo dos trabalhadores**. 2001. 186 f. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

BARBOSA, George. **Resiliência em Professores do Ensino Fundamental de 5ª A 8ª Série: Validação e aplicação do “Questionário do Índice de Resiliência: Adultos - R - S / Barbosa”**, 2006. 313 f. Tese de doutorado no Programa de Pós-Graduação em Psicologia - PUC-SP, 2006.

BARBOSA, George. **Roteiro dos índices de resiliência: um exemplo de análise comentado do Quest_Resiliência**. Monografia Curso de Resiliência no Ambiente de Trabalho. São Paulo: SOBRARE, 2010.

BARBOSA, George. A aplicação e interpretação do conceito de resiliência em nossa teoria. Anais do 11º Congresso de Stress da ISMA-BR. Porto Alegre (RGS): 2011.

BARBOSA, George. **Roteiro dos índices de resiliência**: um exemplo de como elaborar a análise comentada do Quest_Resiliência. São Paulo: SOBRARE, 2014a.

BARBOSA, George. Treinos em um candidato ao empreendedorismo para alavancar a resiliência pessoal. In: SEMANA DE TECNOLOGIA FATEC PIRACICABA, 4., 2014, Piracicaba. Notas da palestra do Prof. Dr. George Barbosa. Piracicaba: FATEC, 2014b.

BAUMAN, Zygmunt. **Moderinidade líquida**. 1. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BAUMAN, Zygmunt. **Tempos líquidos**. 1. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida líquida**. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

BEDANI, Edna Rodrigues. **Resiliência em gestão de pessoas**: um estudo a partir da aplicação do “questionário do índice de resiliência: adultos” em gestores de uma organização de grande porte. 2008. 115 f. Dissertação (mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Administrativas da Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2008.

BELLUSCI, Silvia Meirelles. **Doenças profissionais ou do trabalho**. 1. ed. São Paulo: Editora Senac, 1996.

CARVALHO, Cláudio Paula. Resiliência empresarial: Uma necessidade ante a sustentabilidade das organizações. E HOUVE COPA!. **Cambiassu – Edição Eletrônica**, São Luiz, n. 14, p. 71-92, 2014.

CASA DA MOEDA DO BRASIL. **Origem do dinheiro**. Disponível em:
<<http://www.casamoceda.gov.br/portalCMB/menu/cmb/sobreCMB/origem-dinheiro.jsp1>>.
Acesso em: 16 set. 2014.

CASTANHO, Sergio. Globalização, redefinição do Estado Nacional e seus impactos. In: LOMBARDI, José Claudinei (Org.). **Globalização, pós-modernidade e educação**. Campinas: Ed. Autores Associados, 2003. p. 13-37.

COSTA NETO, Yttrio Corrêa de. **Bancos oficiais no Brasil: origens e aspectos de seu desenvolvimento**. Brasília: Banco Central do Brasil, 2004.

CIRIBELLI, Marilda Corrêa. **Como elaborar uma dissertação de mestrado através da pesquisa científica**. Rio de Janeiro: 7Letras, 2003.

CÓRDOVA, Fernanda Peixoto; SILVEIRA, Denise Tolfo. A pesquisa científica. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2009. p. 31-42.

CUT, 2014. Bancários estão entre as categorias que mais adoecem no país. Disponível em: <http://www.cut.org.br/noticias/bancarios-estao-entre-as-categorias-que-mais-adoecem-no-pais-48ac/>>. Acesso em: 14 out. 2014.

DEJOURS, Cristophe. **A banalização da injustiça social**. 1. reimpressão. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

DIEESE, 2014. Desempenho dos bancos 1º semestre de 2014. Disponível em: <http://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2014/desempenhoBancos1Semestre.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2014.

FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013. Disponível em: http://www.febraban.org.br/7Rof7SWg6qmyvwJcFwF7I0aSDf9jyV/sitefebraban/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Banc%20ria_2013.pdf>. Acesso em: 29 set. 2014.

GREENBERG, Jerrold S. **Administração do estresse**. 1. ed. São Paulo: Editora Manole, 2002.

GRISCI, Carmem Lígia Iochins; SCALCO, Priscila Daniel; KRUTER, Gabriela Elnecave (2011). **Dilemas pessoais no trabalho imaterial bancário**. Psicologia & Sociedade, 23(3), 564-573.

HOUAISS, Antonio; VILLAR, Mauro de Salles. **Minidicionário Houaiss da língua portuguesa**. 2. ed. rev. e aum. Rio de Janeiro: Objetiva, 2004.

MARIACA, Marcelo; BRISSAC, Chantal. **Erre Mais!:** 65 conselhos de um headhunter para alcançar o sucesso. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MARRAS, Jean Pierre; VELOSO, Henrique Maia. **Estresse ocupacional** [recurso eletrônico]. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MARTINS, Lucienia Libania Pinheiro. **Afrorresilientes:** a resiliência de mulheres afrodescendentes de sucesso educacional. 2013. 183 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal do Piauí, Teresina, 2013.

MICHAELIS moderno dicionário da língua portuguesa. São Paulo; Melhoramentos, 2009. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=stress>>. Acesso em: 21 set. 2014.

MIGUEL, Maria Emília Grassi Busto. **Resiliência e qualidade de vida de docentes de enfermagem.** 2012. 148 f. Tese (Doutorado em Ciências, Programa Enfermagem Fundamental) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2012.

MORAES, Simone Cristina Silva; RESENDE, Luis Maurício; LEITE, Magda Lauri Gomes. Resiliência organizacional: atributo de competitividade na era da incerteza. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO, 1, 2007, Ponta Grossa.

NAVARRO, Leila. **O que a universidade não ensina e o mercado de trabalho exige.** 1. ed. Madrid: Ediciones Nowtilus, 2007.

PAULA, Zípora Raquel de. **A resiliência no ambiente escolar e o papel do professor.** 2014. 8 f. Artigo científico (Graduação em Licenciatura Plena em Pedagogia) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Centro de Educação e Humanidades, Faculdade de Educação, Resende, 2014.

PINHEIRO, Juliano Lima. **Mercado de capitais:** fundamentos e técnicas. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

POLETTI, Rosette; DOBBS, Barbara. **A resiliência: a arte de dar a volta por cima**. 4 ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

PRIBERAM INFORMÁTICA. **Dicionário Priberam da língua portuguesa**. Lisboa, 2013. Disponível em: <<http://www.priberam.pt/DLPO/estresse>>. Acesso em: 24 set. 2014.

ROCCA L., Susana M. Resiliência: uma perspectiva de esperança na superação das adversidades. In: HOCH, Lothar Carlos; ROCCA L., Susana M. (Org.). **Sufrimento, resiliência e fé: Implicações para as relações de cuidado**. São Leopoldo: Sinodal/EST, 2007. p. 4-26.

SIMMONS, Rochelle. **Estresse: esclarecendo suas dúvidas**. São Paulo: Ágora, 2000.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE SÃO PAULO, OSASCO E REGIÃO, 2014. Doenças mentais superam LER em afastamentos. Disponível em: <<http://www.spbancarios.com.br/Noticias.aspx?id=7683>>. Acesso em: 14 out. 2014.

SOBRARE. **Comportamento resiliente nas organizações**: Para facilitar o desenvolvimento da resiliência e a superação de desafios dos grupos e equipes. São Paulo: SOBRARE, 2012.

WALSH, Froma. **Fortalecendo a resiliência familiar**. Traduzido por Magda FL. Revisão Científica de Cláudia B. São Paulo: Roca; 2005.