UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

SEVERINO RAMOS DA SILVA JÚNIOR

OS SENTIDOS DO TRABALHO E A RESILIÊNCIA: UM ESTUDO COM ENFERMEIRAS DE UMA UNIDADE DE SAÚDE DA CIDADE DE BEZERROS-PE

CARUARU
2016

SEVERINO RAMOS DA SILVA JÚNIOR

OS SENTIDOS DO TRABALHO E A RESILIÊNCIA: UM ESTUDO COM ENFERMEIRAS DE UMA UNIDADE DE SAÚDE DA CIDADE DE BEZERROS-PE

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, como requisito parcial para aprovação na disciplina: Trabalho de Conclusão de Curso.

Orientador: Drª. LUCIANA CRAMER.

CARUARU
2016

Catalogação na fonte:

Bibliotecária – Marcela Porfírio CRB/4 – 1878

S586s Silva Júnior, Severino Ramos da.
Os sentidos do trabalho e a resiliência : um estudo com enfermeiras de uma unidade de saúde da cidade de Bezerros – PE. / Severino Ramos da Silva Júnior. – 2016.
67f. : il. ; 30 cm.

Orientadora: Luciana Cramer.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, Administração, 2016.
Inclui Referências.

1. Trabalho – Enfermagem. 2. Resiliência. 3. Enfermagem – Aspectos psicológicos. I. Cramer, Luciana (Orientadora). II. Título.

658 CDD (23. ed.) UFPE (CAA 2016-353)

SEVERINO RAMOS DA SILVA JÚNIOR

OS SENTIDOS DO TRABALHO E A RESILIÊNCIA: UM ESTUDO COM ENFERMEIRAS DE UMA UNIDADE DE SAÚDE DA CIDADE DE BEZERROS-PE

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Caruaru, 25 de Outubro de 2016

_____

Prof. Dr. Cláudio José Montenegro de Albuquerque
Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

_____

Prof. Dra. Luciana Cramer
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Orientador

_____

Prof. Dra. Maria Auxiliadora do Nascimento Melo
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

_____

Prof. Dra. Alane Alves da Silva
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, que é o Único digno de todo o meu louvor; Aos meus pais que sempre me apoiaram e me deram a força que eu precisava para estar vivenciando este momento ímpar; a minha noiva que sempre me apoiou e esteve sempre ao meu lado nos momentos difíceis; aos meus amigos que estiveram sempre comigo me ajudando nesta caminhada; aos professores que tive o privilégio de conhecer e adquirir o aprendizado necessário para realizar este trabalho; e a minha orientadora, Luciana Cramer, que de uma forma espetacular me guiou na construção desta pesquisa.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ser a força que preciso para continuar lutando durante esta extensa caminhada, Ele que é o Criador de todas as coisas, Ele que sustenta tudo e todos com o seu Amor infinito.

Agradeço a minha família por me ajudar e por acreditar sempre em mim. Em especial aos meus pais, Raminho e Zélia, que são minhas melhores referências de vida. Obrigado por tudo!

Agradeço a minha noiva, Joyce Lima, que tem me ajudado de forma excepcional e me apoiado de forma grandiosa. Obrigado amor!

Agradeço aos meus colegas de faculdade, aprendi muito com vocês. Em especial os meus companheiros, Alessandro, Ewerton e Nadjael. Vocês são demais!

Agradeço aos meus colegas de TCC, Andrielly, Ednaldo, Katiana e Márcia. Foi muito importante a cooperação de todos. Obrigado!

Agradeço aos mestres e doutores. Aprendi muito com vocês. Obrigado por cada aula preparada, por cada esforço, por cada momento. Vocês são a base de qualquer bom profissional! Muito Obrigado.

Agradeço a minha orientadora, Luciana Cramer, além de uma ótima e competente professora, é um ser humano incrível, é impossível não gostar das aulas de Gestão de Pessoas! Muito obrigado, por tudo!

Agradeço também, em especial, à professora Maria Auxiliadora. Suas aulas são referências para mim! Muito obrigado por toda a sua dedicação!

Agradeço também, em especial, à professora Alane Alves. Por tamanha habilidade em transferir o conhecimento para nós, alunos! Obrigado!

Agradeço ao PPGEP-CAA, lugar onde obtive grandes aprendizados e fiz ótimas amizades. Em especial, George Almeida. Obrigado!

Agradeço às enfermeiras que doaram um pouco do seu tempo para contribuir com as pesquisas e consequentemente a concretização deste trabalho. Muito obrigado!

Obrigado a todos por fazerem parte da minha história. Obrigado por cada momento, por cada aprendizado, por tudo! Muito obrigado mesmo...

“... não temas, porque eu sou contigo; não te assombres, porque eu sou o teu Deus; eu te esforço, e te ajudo, e te sustento com a destra da minha justiça.” (ISAIAS 41:10).

RESUMO

O trabalho constitui parte importante na vida do indivíduo e ele está intrinsecamente relacionado com as suas realizações profissionais e pessoais, contendo uma variedade de sentidos. A resiliência é a forma como os indivíduos se adaptam as diversas situações, e conseguem passar pelos vários momentos críticos em suas vidas sem sofrer qualquer tipo de dano. O interesse em pesquisar sobre os sentidos do trabalho e a resiliência foi o de compreender qual o sentido e a importância que os profissionais da área de saúde atribuem ao trabalho e de que forma eles conseguem se adaptar e sobreviver aos momentos adversos na profissão. No presente estudo foram abordados temas como os sentidos do trabalho, as relações humanas, resiliência, organização hospitalar, profissionais de enfermagem. Foi realizada uma entrevista semiestruturada com 6 (seis) enfermeiras que atuam em uma unidade de saúde da cidade de Bezerros localizada no Estado de Pernambuco. Em seguida foi elaborada uma análise qualitativa dos dados onde foi confrontada a teoria com as falas das entrevistadas a fim de alcançar o objetivo deste estudo. Foi identificado que, para as enfermeiras, o trabalho é de suma importância para manter a independência financeira, ser uma pessoa atuante na sociedade, conseguir realizar seus objetivos, e além de qualquer coisa poder ajudar ao seu próximo com suas habilidades na área da saúde. Foi identificado também fatores de resiliência nesses profissionais, que afirmaram conseguir se adaptar com as situações adversas no ambiente de trabalho, e que precisam de forças para enfrentar os momentos negativos e superá-los, porque existem pessoas do outro lado que necessitam dos seus cuidados.

Palavras- chave: Sentidos do trabalho. Relações humanas. Resiliência. Profissionais de enfermagem.

ABSTRACT

Work is an important part of an individual's life and it is intrinsically linked to their professional and personal achievements, in a variety of ways. Resilience is the way in which individuals adapt to different situations, and can pass through several critical moments in their lives without suffering any damage. The purpose of the research on the correlationof work and resilience was to understand the meaning and the importance that health professionals attach to work as well as how they can adapt and survive adverse experiemces in their profession. The present study addressesissues such as the meanings of work, human relationships, resilience, hospital organization, and nursing professionals. A semi-interview was conducted with six (6) nurses who work in a health unit in the city of Bezerros, in the State of Pernambuco. Then a qualitative analysis of the data was elaborated where the theory was confronted with the interviewees' statements in order to reach the objective of this study. It has been identified that for nurses, work is of paramount importance to maintain financial independence, to be a person active in society, to achieve their goals, and in addition to being able to help their neighbors with their health skills. Resilience factors have also been identified in these professionals, who say they can adapt to adverse situations in the workplace, and who need the strength to face the negative moments and overcome them, because there are people on the other side who need their care.

Key words: Work Directions. Human relationships. Resilience. Nursing professionals.

LISTA DE QUADROS

Quadro 2.3.1 - Padrões de definição do trabalho 29
Quadro 2.4.2 - Fatores encontrados em pessoas resilientes.....35

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.3.1 - Modelo de características do emprego..... 30
Figura 2.4.2 - Fatores de riscos e de proteção.....38

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

MOW- Meaning of work Team.

MEC- Ministério da Educação.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 14

1.1 Objetivos 16

1.1.1 Objetivo geral 16

1.1.2 Objetivos específicos 16

1.2 Pergunta de pesquisa 17

1.3 Justificativa 17

2. REFERENCIAL TEÓRICO 20

2.1 O trabalho 20

2.2 Relações humanas no ambiente de trabalho 23

2.3 Os sentidos do trabalho 25

2.4 Resiliência 32

2.5 Organizações hospitalares 38

2.6 O profissional de enfermagem 39

3. METODOLOGIA 41

3.1 Caracterização da amostra 44

4. ANÁLISES DOS RESULTADOS 45

4.1 Os sentidos do trabalho para os profissionais de enfermagem: 45

4.2 Relações humanas no ambiente de trabalho das enfermeiras 50

4.3 Resiliência. De que forma as enfermeiras têm construído uma defesa? 52

5. OS SENTIDOS DO TRABALHO E A RESILIÊNCIA 57

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS 59

REFERÊNCIAS 61

APÊNDICE I: ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA APLICADA AOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM. 66

1. INTRODUÇÃO

Conforme Morin (2001), assisti-se às diversas transformações tidas como importantes no universo do trabalho. Novos modelos de organizações estão surgindo, modificando assim a natureza. Observa-se o desaparecimento dos empregos permanentes e o surgimento de novas tecnologias junto com outras formas inovadoras de organização do trabalho.

Rossato (2001) conta que o trabalho passou por diversas alterações, tanto no modo de ser entendido, quanto em função de mudanças tecnológicas. Do ponto de vista tecnológico, o trabalho passou por transformações que vão desde a pedra lascada até a tecnologia mais sofisticada.

Nesse contexto, pode-se perceber que de acordo com que as transformações vão ocorrendo no mundo do trabalho, as exigências são consequentemente cada vez maiores, os indivíduos buscam e precisam de um emprego. Ao mesmo tempo em que muitos sentem a falta de um emprego, outros sofrem pelo fato de terem que trabalhar excessivamente. (MORIN, 2001).

Os indivíduos batalham para alcançar seus objetivos e atribuem sentidos e significados ao trabalho durante sua vida. De acordo com Araújo e Sachuk (2007), o trabalho e a realização humana estão intrinsecamente relacionados, uma relação bastante antiga que vem desde as sociedades primitivas até as sociedades industrializadas e informatizadas dos dias atuais.

O trabalho promove relações entre o homem e sociedade, tornando-o assim imprescindível na vida do indivíduo. Oliveira e Silveira (2012) afirmam que o trabalho, como qualquer outra atividade humana, é cheio de significados que impactam na construção de identidades e na definição de normas de vida.

Nos últimos anos tem-se presenciado diversas mudanças significativas nas relações de trabalho, as organizações exigem mais produtividade, elas querem alcançar de forma mais rápida as suas metas. Diante disso, o gestor precisa buscar manter um bom relacionamento entre os colaboradores a fim de não criar um ambiente de trabalho desagradável e que poderá causar conflitos na organização. As relações humanas de trabalho surgiram como uma crítica à teoria clássica e à administração científica que tratava o trabalhador como máquinas. Dessa forma, as relações humanas buscam métodos mais fortes de relações entre os colaboradores

proporcionando assim um melhor convívio na organização, ou seja, uma maior ênfase no colaborador como ser humano.

Essas mudanças têm alterado significativamente as formas de trabalho e por ser um fator que é preponderante na sociedade contemporânea pode ocasionar alguns desafios para os indivíduos de forma que eles, os indivíduos, precisam se proteger de possíveis ameaças dentro das organizações, ou seja, gerar resiliência, e vencer as barreiras que lhes são postas dentro do ambiente organizacional.

Para que os indivíduos não percam o equilíbrio durante um momento de turbulência em sua vida profissional, e também em outras áreas, precisam saber "driblar" as circunstâncias para que possam continuar seguindo seus caminhos, ou melhor, precisam ser resilientes para enfrentar as diversas dificuldades.

De acordo com Yunes, Garcia e Albuquerque (2007, p 444), "Resiliência é um conceito originário da Física e refere-se à capacidade de um material absorver energia sem sofrer deformação plástica ou permanente".

O termo resiliência, de acordo com Yunes (2003, *apud* VERGARA 2008), pode ser entendido, na psicologia, como a propriedade de um indivíduo se recuperar e voltar ao seu estado normal depois de algum dano.

Diante disso, segundo Silva, Elsen e lacharité (2003), quanto aos domínios das ciências humanas e da saúde, o conceito de resiliência está atrelado à capacidade de o indivíduo responder de forma positiva às situações adversas que enfrenta, mesmo quando essas adversidades trazem risco potencial para a sua saúde e seu desenvolvimento.

Com as exigências das organizações em busca de maiores produtividades e lucros, alguns trabalhadores não suportam o estresse, as cobranças demasiadas, que podem causar doenças para si mesmo, e que tendem a afetar o próprio desenvolvimento profissional e até pessoal.

Este trabalho será voltado para os profissionais de enfermagem com o propósito de buscar entender o sentido do trabalho na concepção desses, e também a importância dada às atividades realizadas por esses profissionais, uma vez que estão ali para tratar de pessoas doentes e que por diversas vezes sabem que algumas dessas doenças não têm cura e que terão que conviver com a morte de vários enfermos que frequentam o hospital. Dentre vários outros fatores que podem gerar o estresse no ambiente de trabalho.

Nesse contexto, com cita Nogueira, Barros e Pinto (2013), o gerenciamento da equipe, a forma com que esses profissionais vão se relacionar com os pacientes e monitorá-

los, a alta jornada de trabalho e carga horária, pouco tempo de lazer com famílias, amigos, diferenças salariais, esses são alguns dos desafios enfrentados pelos profissionais de enfermagem.

O presente estudo tem como objetivo compreender os sentidos do trabalho para o profissional de enfermagem, sua importância, as relações humanas de trabalho, e como eles desenvolvem resiliência para que consigam enfrentar de forma positiva as situações adversas vivenciadas durante o trajeto profissional.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo geral

Compreender os sentidos do trabalho para as enfermeiras na cidade de Bezerros-PE, sua importância, as relações humanas de trabalho, e como eles desenvolvem resiliência para que consigam enfrentar de forma positiva as situações adversas vivenciadas durante o trajeto profissional.

1.1.2 Objetivos específicos

- Revisar literaturas que abordam o construto do sentido do trabalho e da resiliência;
- Identificar quais os sentidos do trabalho para as enfermeiras;
- Analisar como acontece o relacionamento entre os indivíduos no ambiente organizacional;
- Compreender de que forma esses indivíduos (enfermeiras) têm construído uma defesa para reagir de forma positiva às adversidades.
- Verificar se há uma relação entre o sentido do trabalho e as formas de adaptações durante a vida profissional das enfermeiras.

1.2 Pergunta de pesquisa

Qual o sentido do trabalho na concepção dos profissionais de enfermagem, de que forma acontecem as práticas de relações humanas de trabalho na organização, e como eles têm desenvolvido resiliência para superar as situações adversas no ambiente organizacional?

1.3 Justificativa

As diversas transformações estão ocorrendo em um nível acelerado, e quando se fala de trabalho nota-se que novas formas de organizações têm surgido durante os últimos anos e consequentemente alterado as formas e relações de trabalhos. Como menciona Araújo e Sachuk (2007) em um dos seus trabalhos publicados, histórica e politicamente a humanidade se estrutura, em maior parte, em função do conceito trabalho, os seres humanos desde os tempos da era paleolítica aos fazendeiros, artesãos, medievais, operários da linha de montagem do século passado, os profissionais de hoje da área técnico-científica informacional, colocam no trabalho parte fundamental de sua existência, de sua razão de viver. Dessa forma é possível verificar que o trabalho em si possui um grande significado para o individuo. Os autores citados afirmam que existe uma relação muito antiga entre o trabalho e a realização humana. "O trabalho possui uma enorme importância para o ser humano, conferindo identidade e sentido à vida." (ARAÚJO E SACHUK 2007, p.56).

Segundo Meneghetti e Cicmanec (2010), as organizações têm investido cada vez mais em formas sutis de dominação e de controle sobre os trabalhadores. Com esse investimento, as organizações aumentam o seu poder sobre o individuo, tornando as estratégias de resistência dos trabalhadores menos eficientes no primeiro momento.

Ainda de acordo com os autores, as organizações, como locais organizados que exercem poder sobre a vida das pessoas, tentam de todas as formas possíveis executar métodos para alcançar os seus objetivos, atuando direta ou indiretamente nas relações sociais. Os mecanismos de controle utilizados por elas geram violências nas relações entre os sujeitos e destes com a organização.

Por outro lado existe a questão das possíveis adversidades que surgem no caminho dos profissionais, e que se eles não estiverem preparados para encarar essas dificuldades podem sofrer traumas que possivelmente vão afetar a vida profissional e também as diversas

áreas de sua vida, como a social e pessoal. Para que esses indivíduos possam superar essas adversidades é necessário que os mesmos possuam a arte da resiliência, ou melhor, estejam preparados para superar as adversidades sem sofrer danos com isso. Silva, Elsen e lacharité (2003), dizem que nos domínios das ciências humanas e da saúde, o conceito de resiliência refere-se à capacidade do indivíduo responder de forma positiva às situações adversas que enfrenta, mesmo quando essas situações trazem riscos potenciais para sua saúde e o seu desenvolvimento.

O estudo sobre os sentidos do trabalho e a resiliência torna-se importante para a literatura acadêmica porque irá acrescentar à academia o presente tema que aborda essa relação entre os sentidos do trabalho para o indivíduo, as relações humanas de trabalhos percebidas por esses profissionais, e a forma como estes buscam ser resilientes no âmbito profissional para que "esses períodos negativos" não venham afetar o seu desenvolvimento profissional e até mesmo pessoal.

O interesse do pesquisador sobre o tema é de compreender os sentidos do trabalho para o indivíduo (enfermeiras), sua importância e identificar quais os fatores que tornam o trabalho importante para eles. E também verificar como seria a vida das pessoas se não tivessem nenhuma atividade ocupacional. E como acontecem as relações humanas de trabalho em determinada organização, e de que forma os profissionais, podem gerar algum tipo de barreira para se proteger das adversidades que são vivenciadas dentro das organizações.

Existe uma relação entre o trabalho e a realização do homem, mas também dentro desse ambiente laboral vão existir momentos adversos que podem atrapalhar o desenvolvimento do profissional, e o mesmo precisa de alguma forma encarar positivamente esses períodos, ou seja, precisam ser resilientes, e essa relação entre a importância do trabalho e também a necessidade de não se deixar ser abatido pelas circunstâncias contrárias que o indivíduo é acometido durante sua vida profissional tem despertado o interesse de pesquisar sobre o tema.

O presente estudo é de suma importância para as organizações, uma vez que, segundo Job (2003) o trabalho possui um valor importante para o indivíduo, e por esse motivo exerce uma influência importante sobre a motivação dos trabalhadores, sua satisfação e produtividade, tornando assim bastante útil que os gestores compreendam esses valores a fim de buscar melhorar as políticas motivacionais dentro da organização. E também o tema resiliência que tem uma grande importância para o indivíduo e consequentemente para a própria organização, porque de acordo com Nogueira, Barros e Pinto (2013) o estudo da

resiliência fornece subsídios para o entendimento do comportamento das pessoas dentro e fora das organizações e que com esse conhecimento é possível que se trabalhe na promoção da resiliência dos profissionais, fazendo com que a própria organização seja mais resiliente e capaz de enfrentar as adversidades do ambiente em que atua, atendendo às expectativas e necessidades dos seus públicos.

A pesquisa deve interessar à sociedade em geral porque vai abordar questões relacionadas ao trabalho, ao sentido que ele produz na vida do indivíduo, a sociedade poderá enxergar que existem outros fatores, além do salário, que dão sentido ao trabalho, poderá também entender alguns fatores de sofrimento que os profissionais enfrentam no dia-a-dia no trabalho, e a forma como esses indivíduos desenvolvem proteção para superar as adversidades que são experimentadas por essas pessoas, e como eles podem criar barreiras para sobreviver às adversidades que ocorrem durante sua vida profissional, social e pessoal.

O estudo sobre os sentidos do trabalho e a resiliência será, neste trabalho, direcionado aos profissionais de enfermagem, pois, além de enfrentarem as dificuldades do próprio trabalho, convivem com situações que estão relacionadas com a vida do próximo, eles vivenciam casos de pessoas que chegam doentes e que podem até vir a óbito.

Foi escolhida uma unidade de saúde que está localizada na cidade de Bezerros, no estado de Pernambuco, devido o fácil acesso para realizar esta pesquisa e por entender que esse seria o ambiente propício para colhimento das informações e aplicação desta pesquisa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico servirá como base para a construção e o entendimento desta pesquisa, onde serão expostos alguns conceitos sobre o tema, será abordado nesta pesquisa: a história do trabalho, das relações humanas no trabalho, dos sentidos do trabalho, da resiliência, das organizações hospitalares e da profissão de enfermagem, que juntos agregam conhecimento para a compreensão da referida pesquisa.

2.1 O trabalho

O termo trabalho é utilizado e praticado há anos pelos indivíduos, como cita Araújo e Sachuk (2007), uma das hipóteses imediatas na análise da história do trabalho diz que, há milênios de anos, as primeiras formas de organização humana aconteciam nas chamadas comunidades e tinha como objetivo principal a sobrevivência de seus membros, estes que, pertenciam à mesma e grande família.

Rossato (2001) conta que ao longo da história o trabalho passou por diversas modificações tanto no seu modo de ser entendido como em função de mudanças tecnológicas. Foi interpretado de diversas formas, tais como: expiação e castigo, como função de escravos, valorizado como vocação e missão humana, fonte de salvação ou alienação e na modernidade assumiu uma concepção personalista. O autor ressalta ainda, que do ponto de vista tecnológico, o trabalho passou por transformações que vão desde o uso da pedra lascada até a informática mais sofisticada.

Como cita as autoras Oliveira e Silveira (2012), a concepção moderna de trabalho como “esforço” e como “criação” encontra-se associada, em grego, a dois termos diferentes: “ponos”, que é referente a esforço e à penalidade, e o termo “ergon” que aponta para a criação, obra de arte. É isso que estabelece a diferença entre trabalhar no sentido de “penar”, *ponein*, e trabalhar no sentido de criar, *ergazomai*.

Rossato (2001) afirma que na antiguidade o conceito de trabalho esteve quase sempre coligado a uma visão negativa. A palavra trabalho vem do termo latino *tripalium*, conhecido como um aparelho de tortura formado por três paus aos quais eram amarrados os presos, condenados ou animais. Por isso essa referência do trabalho à tortura, sofrimento, castigo.

Araújo e Sachuk (2007) ressaltam que, na idade média o trabalho altera-se

substancialmente, deixando de ser livre e tornando-se organizado com base numa economia de subsistência. Outra característica importante desse período é a grande parcela da população encontrar-se presa a terra, numa luta pela sobrevivência.

De acordo com Tofler (1980, *apud* ARAÚJO E SACHUK 2007), a humanidade passou por três grandes ondas de mudanças, onde cada uma suprime extensamente culturas ou civilizações substituindo-as por modos de vidas inconcebíveis para os que vieram antes. O autor trata dessas três ondas da seguinte forma: a primeira onda que está relacionada à revolução agrícola, a segunda relacionada à revolução industrial e a terceira onda que está relacionada à revolução tecnológica.

Job (2003) relata que a primeira onda de mudança, que está relacionada à revolução agrícola, foi marcada pela existência de caçadores e plantadores nômades e seguiu até o desenvolvimento da agricultura, há cerca de nove mil anos. A segunda grande onda foi marcada pela passagem para a industrialização, embasado no sucesso da agricultura para desenvolver meios de concentrar capital e organizar mão-de-obra em grandes empreendimentos. A força da máquina, a corporação industrial, o conceito de produtividade e eficiência, mudaram a vida da sociedade para sempre. A terceira onda surge no final da Segunda guerra mundial, caracterizada como a era da informação, trouxe profundas mudanças que estão começando a ser reconhecidas.

Vale apena ressaltar que a Revolução industrial foi um momento de extrema importância e que trouxe transformações em larga escala para o trabalho, Campos e Miranda (2005) relatam que a revolução industrial foi iniciada na Inglaterra, na segunda metade do século XVIII, e foi caracterizada pela constituição do sistema fabril mecanizado, ou seja, pelo aparecimento de fábricas que utilizavam as máquinas no lugar de ferramentas e substituíram aos poucos a força motriz do homem por outras, sendo elas o vapor, carvão, e posteriormente, eletricidade e motores a combustão interna.

Ainda de acordo com os autores, a revolução industrial, no entanto, não foi uma ruptura técnica, mas a herdeira de um processo de grandes aprendizagens em um momento onde estavam surgindo inovações técnicas. Inovações essas que levaram à multiplicação acelerada de mercadorias e serviços.

“O impacto sobre as estruturas econômicas foi brutal. Criaram-se necessidades de consumo; os novos produtos e a redução dos custos de produção dos já existentes ampliaram o mercado consumidor.” (CAMPOS E MIRANDA 2005, p. 303).

Segundo Job (2003), durante o período conhecido como a “primeira onda”, a vida era

uma monotonia sem fim, que durante um percurso da existência humana era quase inalterado, mudanças que levavam séculos ou até milênios para acontecerem. O autor completa sua afirmação dizendo que, o cultivo de trigo, a invenção do arado, a domesticação dos animais, a invenção da roda, transformações tidas como marcantes da história da cultura humana, constituíram avanços separados entre si por muitos séculos.

A "segunda onda" é caracterizada pela inclusão das máquinas no processo de produção, com o advento da revolução industrial, que caracterizou no desejo do ser humano em melhorar as condições da existência material. É nesse período que entra a exigência pela especialização do indivíduo para manusear máquinas, dar produtividade para as empresas, período marcado pela perda das atividades genéricas manuais. Uma das consequências foi o surgimento de problemas crônicos e elevados *turnover*.

Ainda segundo Job (2003) a "terceira onda" é marcada pelo surgimento da tecnologia, que teve inicio logo após a segunda guerra mundial, mas que se torna vigorosa com a invenção do circuito integrado, aparecimento de computadores pessoais, da internet e o seu acesso, das redes de telecomunicações, e uma emergência pela economia globalizada, que trás consigo maiores desafios para o ser humano.

Conforme comentam Araújo e Sachuk (2007), a construção dos significados que foram atribuídos ao trabalho ao longo da vida produtiva do ser humano passou, necessariamente, por diversas transformações. No período primitivo a relação que o homem mantinha com a natureza era entendida de forma sobrenatural, e os vínculos sociais e de produção estavam relacionados à sobrevivência e também pela necessidade de pertencimento a um grupo, a uma tribo, ou uma comunidade. Relações estas que estavam pautadas pela cooperação e por aspectos religiosos, o que indicava o sentido de unidade e interligação entre os membros do grupo.

Já no período Greco-romano, a relação do trabalho era visto em função do produto, e este, por sua vez, em função de sua utilidade ou capacidade de satisfazer a necessidade humana. O que estava em jogo era o valor de uso e não o valor de troca, ou seja, uma mercadoria em relação às outras. Na idade média, o trabalho era permeado pelo sentido do castigo divino, voltado para a penitência, e talvez por isso o trabalho tenha sido aceito de forma negativa pelo servo, pelos artesãos, e cidadãos pobres as relações produtivas ocorressem na forma de servidão. (ARAÚJO E SACHUK, 2007).

Ainda de acordo com Araújo e Sachuk (2007), com o advento das máquinas, e posteriormente com a Revolução Industrial, que instaura com força total o capitalismo quase

em esfera global, o trabalho passa a ser glorificado como fonte de geração de riquezas e progressos. O trabalho torna-se parcelado, mecanizado, e o trabalhador descaracteriza-se enquanto sujeito, pois ele não se reconhece no que faz, o seu conhecimento é transferido pela organização e pelo capital e, a partir de então, acentua-se a dicotomia entre o saber e o fazer.

Dessa forma o trabalho se apodera da vida do indivíduo, fazendo com que as atividades se tornem compulsivas, tomando o tempo livre do homem, cada vez mais evidente que, na contemporaneidade o trabalhador é solicitado para se envolver e comprometer-se com seu trabalho e carreira. (ARAÚJO E SACHUK, 2007).

De acordo com Meneghetti e Cicmanec (2010) as organizações, como locais organizados que exercem poder sobre a vida dos indivíduos, tenta de todas as formas alcançarem os seus objetivos, atuando direta ou indiretamente nas relações sociais. Os mecanismos de controle utilizados por elas geram violências nas relações entre os sujeitos e destes com a organização.

Nesse contexto pode-se afirmar que a exigência é um fator claro sobre o indivíduo no ambiente de trabalho, as organizações estão buscando cada vez mais produtividade e consequentemente lucros. Para que isso aconteça de forma "saudável" é necessário que ocorra um processo de harmonia entre os colaboradores, dos operários até a chefia, caso contrário isso pode ocasionar desconfortos, estresses e outros fatores negativos no ambiente organizacional. Vale a pena abordar um pouco sobre a teoria das relações humanas que vem com um papel voltado para o indivíduo não só como máquina, mas também como ser humano.

2.2 Relações humanas no ambiente de trabalho

De acordo com a revista Relações Humanas (2005) durante os últimos 50 anos houve uma mudança de paradigma, pulamos da era industrial para a era do conhecimento. Para a era industrial cabe o paradigma da empresa-máquina, e para a era do conhecimento, a empresa-viva.

Nos tempos da máquina apresentava-se a visão convencional de empresa, ou seja, fazer o máximo de dinheiro para os seus proprietários. Conforme a Revista Relações Humanas (2005, p. 12) "A máquina serve aos objetivos dos seus criadores. Para ser eficiente, ela deve ser controlável por seus operadores.". Ainda de acordo com o conteúdo da Revista Relações Humanas (2005) a função da gerência é controlar a empresa, entretanto os seres

humanos não são controláveis. Com a era do conhecimento, esses atributos, relacionados aos seres humanos, são valorizados. Essa mudança da era industrial para a era do conhecimento pode explicar o enorme interesse pelo aprendizado que tem despertado milhares de profissionais, ou seja, se antes o foco era o capital, hoje se voltou para o lado das pessoas que são portadoras do conhecimento.

Em pleno século XXI torna-se bem claro que o velho paradigma empresarial tem perdido adeptos, uma vez que as teorias que geriram a era moderna não estão conseguindo suprir as necessidades da sociedade. As novas teorias envolvem componentes ligados ao ser humano, como: missão, valores, responsabilidade social e ética (REVISTA RELAÇÕES HUMANAS, 2005).

Matos e Pires (2006) ressaltam que o movimento das relações humanas surge da crítica à teoria da administração científica e à teoria clássica, de modo que o modelo proposto não se contrapõe ao taylorismo. A escola das relações humanas combate o formalismo na administração, e por sua vez desloca o foco da administração para os grupos informais e suas inter-relações, oferecendo incentivos psicossociais, por entender que o trabalhador não pode ser reduzido a esquemas simples e mecanicistas.

Chiavenato (2003) relata que com a abordagem humanística a teoria da administração passa por uma revolução conceitual, ou seja, a transferência de ênfase antes colocada na tarefa (pela administração científica) e na estrutura organizacional (Teoria clássica) para a ênfase nas pessoas que trabalham ou que participam da organização. Esse tipo de abordagem faz com que a preocupação com a máquina e com o método do trabalho e a preocupação com a organização formal e também os princípios da administração cedam prioridade para a preocupação com o indivíduo e os grupos sociais, dos aspectos técnicos e formais para os aspectos sociológicos e psicológicos.

Ainda de acordo com o autor, a abordagem humanística surgiu com o aparecimento da Teoria das relações humanas e passou por duas etapas durante o seu desenvolvimento**:**

A análise do trabalho e a adaptação do trabalho ao trabalhador: nesta primeira etapa, o que domina é o aspecto meramente produtivo. Onde o objetivo da psicologia do trabalho era a análise das características humanas que cada tarefa exige dos seus executantes e a seleção científica baseada nessas características por meio de testes psicológicos. Os temas que predominam são a seleção de pessoal, orientação profissional, treinamentos e métodos de aprendizagem, fisiologia do trabalho e estudos dos acidentes que podem ocorrer durante a execução de alguma atividade, e a fadiga.

Adaptação do trabalho ao trabalhador: ainda de acordo com Chiavenato (2003), nessa etapa a psicologia do trabalho está voltada para os aspectos individuais e sociais do trabalho, que tem predominação sobre os aspectos produtivos. Os tópicos de estudos são a personalidade do trabalhador e do gerente, a motivação e os incentivos de trabalho, a liderança, as comunicações e as relações interpessoais e sociais dentro das organizações.

Nessas condições, segundo Luiz (2006), o ser humano possui características complexas, com níveis de sensibilidades diferentes, e saber como interagir com elas para o alcance dos objetivos é de suma importância para o administrador, sempre respeitando e reconhecendo os limites de cada um, levando em conta que cada colaborador estará em um determinado estágio, e assim, nem todos vão apresentar o mesmo grau de desenvolvimento de suas capacidades.

2.3 Os sentidos do trabalho

Dourado et al. (2008) ressaltam que , historicamente, o mundo antigo tratou o trabalho com um certo desmerecimento, considerando-o apenas como fato necessário para a sobrevivência, indigno aos homens livres. Somente a partir do século XVI, com a institucionalização da ética protestante, e com mais intensidade no século XVIII, com a industrialização e os grandes avanços do modo de produção capitalista, é que o desprezo dado ao trabalho pelos ancestrais gregos e medievais foi substituído pela valorização, não apenas como questões de sobrevivência, mas como fonte de realizações.

Garcia e Henriques (2013, p.6) iniciam seus estudos comentando que “histórica e politicamente a humanidade estrutura-se, quase em sua totalidade, em função do conceito de trabalho.” Morin (2001) afirma que o trabalho representa um valor importante nas sociedades contemporâneas, e consequentemente exerce influência considerável sobre a motivação dos trabalhadores, assim como sua satisfação e produtividade.

De acordo com Garcia e Henriques (2013) o trabalho e a realização humana estão intrinsecamente relacionados, e essa relação não é nova, ela é tão antiga quanto a história da humanidade - e do próprio trabalho. Compreender os sentidos do trabalho não tem sido uma tarefa tão fácil para os administradores e para aqueles que de uma forma direta e indireta estão ligados às organizações do trabalho.

Ainda de acordo com os autores, no mundo moderno, além dos aspectos internos da organização que causam impactos na forma do trabalhador exercer suas funções, a sociedade,

globalizada, se encontra num centro de movimentos onde atributos políticos, sociais, econômicos, culturais, determinam sérias implicações sobre o mundo do trabalho.

Conforme Araújo e Sachuk (2007, p. 63) “os sentidos do trabalho estão, historicamente, vinculados às condições materiais da sociedade.”.

Job (2003) ressalta que um emprego ajuda as pessoas dizerem a si mesmo e aos outros quem eles são. Quando as pessoas se reúnem e começam a tratar de assuntos do cotidiano de uma forma ou de outra, um desses assuntos vai ser relacionado ao trabalho, ao emprego que possuem atualmente ou que buscam conseguir futuramente, sendo esse o objeto que representa uma das centralidades de relações da vida do homem.

“A vida parece mais insípida, debilitada. Pessoas desempregadas sentem-se sozinhas, para maioria delas, em suma, o emprego é a fonte principal de significado e ordem em suas vidas.” (JOB 2003, p. 32).

Dourado et al. (2008) afirmam que , de modo geral, seja ele por uma questão de sobrevivência ou não, por questões de realização profissional ou pessoal, ou até pelo tempo despendido durante sua execução, o trabalho tende a ocupar um espaço central na vida do indivíduo que o realiza. Ainda de acordo com as autoras, a compreensão que os indivíduos dão ao trabalho perpassa o contexto macrossocial e organizacional onde estão inseridas. Embora a atribuição do significado seja um fenômeno individual que vai depender de características do trabalhador, da natureza da atividade laborativa, das escolhas e experiências dos indivíduos, a perspectiva pessoal é fortemente influenciada por questões sócio-culturais.

Em um estudo realizado por Morin (2001) durante os anos de 1994 e 1998, permitiram responder algumas perguntas sobre os sentidos do trabalho. Essa pesquisa foi direcionada a estudantes e profissionais da área de administração, que foi capaz de determinar seis características do trabalho que tem sentido:

Um trabalho que tem sentido é feito de maneira eficiente e gera resultados;

Um trabalho que tem sentido é intrinsecamente satisfatório;

Um trabalho que tem sentido é moralmente aceitável;

Um trabalho que tem sentido é fonte de experiências de relações humanas satisfatórias;

Um trabalho que tem sentido garante a segurança e autonomia e;

Um trabalho que tem sentido é um trabalho que nos mantém ocupados.

Morin (2001) apresenta um estudo realizado na década de 1950, onde Eric Trist, do Instituto Tavistock de Londres, mostrava que a insatisfação dos colaboradores de uma

determinada organização no setor de minas no Reino Unido, era causada menos pelo salário do que pela organização do trabalho. Em suas pesquisas buscou-se entender quais os fatores que levam ao engajamento do indivíduo em seu trabalho.

Ainda de acordo com a autora, foi proposto um modelo chamado de abordagem sociotécnica que visa organizar o trabalho de tal forma que o comprometimento dos indivíduos seja estimulado e consequentemente o desempenho organizacional seja melhorado. Como cita Morin (2001) a partir das pesquisas realizadas por Emery e Trist, o trabalho deve apresentar seis propriedades para estimular o desempenho do trabalhador.

Variedade e desafio: o trabalho deve ser razoavelmente exigente e incluir variedade; aspecto esse que permite reconhecer o prazer que os exercícios das competências e a resolução de problemas podem trazer para o indivíduo;

Aprendizagem contínua: o trabalho deve oferecer oportunidades de aprendizado em uma base regular, isso permite estimular a necessidade de crescimento pessoal;

Margem de manobra e autonomia: o trabalho deve conjurar a capacidade de decisão do indivíduo, onde se deve reconhecer a necessidade de autonomia;

Reconhecimento e apoio: o trabalho deve ser reconhecido e ser apoiado pelos outros na organização, aspecto esse que estimula a necessidade de afiliação e vinculação;

Contribuição social que faz sentido: o trabalho deve permitir a união entre as atividades do trabalho e suas consequências sociais, pois desse modo contribui com a construção da identidade social.

Um futuro desejável: o trabalho deve permitir a consideração de um futuro desejável pelo individuo, que inclui atividades de aperfeiçoamento profissional.

Bendassoli e Andrade (2011) ressaltam que foi na década de 1980, que o construto de sentidos do trabalho ganhou seus contornos mais fluentes, especialmente por um grupo de pesquisadores com Meaning of work Team (MOW, 1987). Trata-se da mais ampla pesquisa sobre o construto do significado do trabalho envolvendo uma coleta de dados em oito países, com uma amostra total de mais de oito mil pessoas.

A equipe de MOW, (1987 *apud* BENDASSOLI E ANDRADE 2011) afirma que o significado do trabalho é um construto multideterminado, sendo um produto sociocultural dinâmico, ou seja, as pessoas não constroem esse significado apenas pelo fato de terem experiências pessoais com o trabalho e nas condições que o mesmo é realizado; elas também são influenciadas pelas estruturas sociais, pelas condições econômicas, políticas, psicossociais, culturais e tecnológicas de uma determinada época.

Posto isso, definem o significado do trabalho como um conhecimento sobre a realidade do próprio, e como forma de as pessoas se posicionarem, reagirem, em relação a ele.

Ainda segundo Bendassoli e Andrade (2011) o modelo heurístico do grupo MOW possui três dimensões que serão brevemente comentadas.

A primeira dimensão é a centralidade do trabalho. A equipe MOW, revisitando a pesquisa sobre o assunto em questão, define centralidade como a importância do trabalho na vida do indivíduo em determinado momento de sua vida. Para realizar a pesquisa, o grupo incluiu questões que mensurava o grau absoluto em que o indivíduo julgava o trabalho importante em vida e o peso relativo que relacionava o trabalho com outras áreas da vida tais como o lazer, a comunidade, a religião, a família. De acordo com os resultados obtidos o trabalho se encontra em segundo lugar em termos de importância. O primeiro é a família, e o terceiro o lazer. (BENDASSOLI E ANDRADE, 2011).

Ainda de acordo com Bendassoli e Andrade (2011) a segunda dimensão é relacionada às normas sociais. No modelo do grupo MOW, são compostas por dois tipos de orientações:

1) orientação normativa do trabalho como obrigação;

2) orientação normativa como direito.

Nesse caso diz respeito ao que as pessoas esperam do trabalho e também ao que supõem ser o correto oferecerem e receberem ao trabalhar.

A terceira dimensão está relacionada aos valores do trabalho, ou mais especificamente aos resultados valorizados do trabalho e a importância das metas laborais. Os resultados valorizados do trabalho são elementos cognitivos que funcionam como guias, como ideais, sobre a postura do indivíduo no trabalho, o que ele gostaria de realizar no trabalho e o que ele espera deste. A importância das metas no trabalho em uma forma de atualização dos valores.

England e Whiteley (1990, *apud* MORIN 2001) que fazem parte do grupo MOW, encontraram em suas pesquisas seis padrões de definição do trabalho. Em todos os padrões, o salário constitui um elemento importante na definição, levando a acreditar que, para a maioria dos indivíduos existem poucas diferenças entre trabalho e emprego.

Existem várias definições do trabalho que se refere a diferentes sistemas de representações, pode-se assim verificar um modelo proposto por England e Whiteley (1990, *apud* MORIN 2001) no **quadro 2.3.1:**

Quadro 2.3.1: Padrões de definição do trabalho determinados por England e Whiteley (1990)

Padrão A – 10,6 %	Padrão B-27, 6%	Padrão C-17, 6 %
• Acrescenta Valor a qualquer coisa; • Você deve prestar conta disso; • Faz parte de suas tarefas; • Você recebe dinheiro para fazer isto	• Realizando isto, você tem o sentimento de vinculação; • Você recebe dinheiro para realizar isto; • Você faz para contribuir à sociedade; • Faz parte de suas tarefas	• Outros se beneficiam disto; • Você recebe dinheiro para realizar isto; • Você faz para contribuir à sociedade; • Acrescenta valor a qualquer coisa; • É fisicamente exigente.
Padrão D-21, 7 %	**Padrão E- 10,6 %**	**Padrão F- 11,8 %**
• Você recebe dinheiro para realizar isto; • Faz parte de suas tarefas; • Você realiza em um local de trabalho; • Você deve fazer isto; • Alguém lhe diz o que fazer; Não é agradável	• É mentalmente exigente; • É fisicamente exigente; • Você recebe dinheiro para fazer isto; • Faz parte das suas tarefas Isto não está agradando	• Você realiza seguindo um horário; • Você realiza em um local de trabalho; • Você recebe dinheiro para fazer isto; Faz parte de suas tarefas

Fonte: Adaptado de Morin (2001)

Morin (2001) ressalta que, de acordo com os pesquisadores England e Whiteley (1990), os padrões A, B e C estão relacionados às concepções positivas do trabalho. O padrão A descreve o trabalho com uma atividade que geralmente é agradável e que acrescenta um valor a alguma coisa e pelo qual tem que se prestar conta dos resultados. O padrão B parece ter uma definição mais comum, descrevendo o trabalho como uma atividade que proporciona um sentimento de vinculação para o indivíduo que o realiza e que traz uma contribuição para a sociedade. O padrão C define o trabalho com uma atividade que beneficia aos outros, traz uma importante contribuição para a sociedade e que geram valor agregado. Esses três padrões valorizam o caráter social do trabalho.

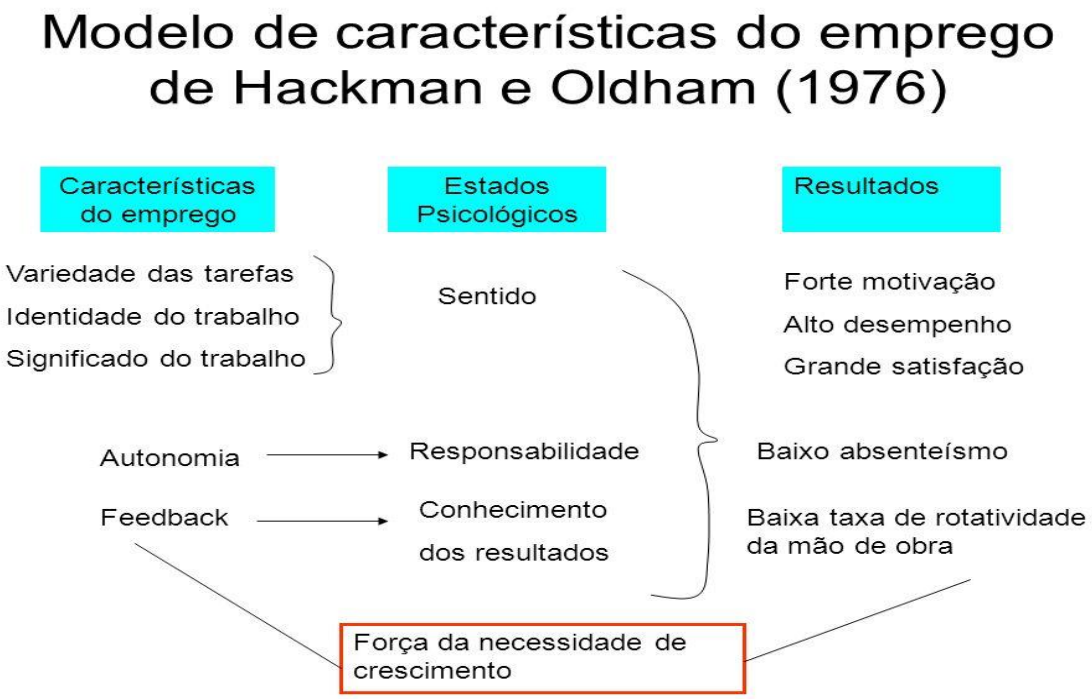
Ainda acordo com Morin (2001), baseado nas pesquisas de England e Whiteley (1990), os padrões D e E correspondem às ideias negativas do trabalho. O padrão D define o trabalho com uma atividade que não é agradável, mas que mesmo assim deve ser executada

por alguém em um lugar específico, mediante supervisão de outra pessoa. O padrão E está relacionado ao trabalho como uma atividade que exige esforços físicos e mentais. Desse modo, o trabalho, nesses dois últimos padrões, se apresenta como uma atividade que somos obrigados a realizar para ganhar a vida. O padrão F descreve um modelo neutro do trabalho, ou seja, uma atividade que segue um horário regular, em um ambiente de trabalho, e qual se recebe um salário em troca das atividades realizadas.

Hackman e Oldham (1976, *apud* MORIN 2001) propuseram um modelo que vai tentar explicar as características e as interações de um emprego e as diferenças individuais que influenciam a satisfação, motivação e a produtividade dos trabalhadores.

A **figura 2.3.1** mostrará as principais variáveis desse modelo:

Figura 2.3.1: Modelo de características do emprego de Halckman e Oldham (1976)



Fonte: Morin (2001)

De acordo com Morin (2001), como mostra a **figura 2.3.1** acima, as cinco características do emprego conduzem a três estados psicológicos que dão formas as consequências sobre os comportamentos e as atitudes das pessoas. As relações entre esses três conjuntos de variáveis seriam comedidos pela necessidade de crescimento das pessoas: um indivíduo com uma grande sensibilidade ao crescimento profissional é mais suscetível a um emprego mais enriquecido do que um indivíduo que não possui essa necessidade de forma

mais forte.

Ainda segundo Morin (2001) três estados psicológicos teriam um impacto importante na satisfação e motivação do profissional: o sentido que uma pessoa encontra nas atividades que exercem no seu trabalho; o sentimento de responsabilidade que ele vivencia no que diz respeito aos resultados obtidos e o conhecimento do seu desempenho no trabalho.

Segundo Hackman e Oldham (1976, *apud* MORIN 2001), um trabalho vai ter sentido para o indivíduo quando ele o achar importante, útil e legítimo, e de acordo com o modelo proposto pelos autores, três características contribuem para dar sentido ao trabalho:

Variedade das tarefas: a capacidade de um trabalho exigir variedades que podem diversificar as atividades e consequentemente competências distintas;

Identidade do trabalho: a capacidade de um trabalho permitir a realização de algo do começo ao fim para o indivíduo, com resultados tangíveis e identificáveis;

Significado do trabalho: capacidade do trabalho exercer um impacto significado sobre o bem-estar ou sobre o trabalho de outras pessoas, tanto na organização quanto na ambiente social.

Morin (2001) relata que a autonomia é considerada como a capacidade de deixar o trabalho com uma margem de liberdade e de independência à pessoa para que a própria determine a maneira que irá executar as atividades, traz consigo o sentimento de responsabilidade para a realização das tarefas e pela obtenção dos objetivos fixados.

E em relação ao feedback, a capacidade de realizar as tarefas resulta na informação que o indivíduo obtém diretamente do seu desempenho naquela atividade, permitindo o profissional fazer ajustes necessários para o alcance dos objetivos de desempenho (MORIN 2001).

Segundo Dejours (1987, *apud* TOLFO E PICCININI 2007), o trabalho precisa fazer sentido para o sujeito, mas também para seus pares e para a sociedade.

De acordo com Tolfo e Piccinini (2007) se o homem reconhecer o trabalho como sendo apenas algo obrigatório que está atrelado à sobrevivência e aquisições deixará de perceber esse mesmo trabalho como parte integradora, pela qual pode criar e reconhecer-se enquanto indivíduo e ser social.

Concluindo essa parte sobre os sentidos do trabalho, é necessário ressaltar que segundo Tolfo e Piccinini (2007, p 45) “o fenômeno de atribuir sentidos e significados ao trabalho precisa ser estudado em uma perspectiva multidisciplinar, pois se trata de um construto psicológico multidimensional e dinâmico, e que resulta da interação entre variáveis

pessoais e sociais relacionadas ao trabalho.”.

O trabalho possui diversos sentidos e significados para o indivíduo, porém algumas relações entre os indivíduos ou até mesmo as tarefas desempenhadas podem causar alguns fatores negativos na vida do ser humano, nesse contexto o trabalhador deverá ser resiliente diante das possíveis adversidades com o propósito de continuar suas atividades sem prejudicar sua saúde física e mental. Na próxima seção será tratado com mais ênfase o termo resiliência.

2.4 Resiliência

Nogueira, Barros e Pinto (2013) relatam que o desenvolvimento dos transportes e da comunicação tem aproximado as distâncias, tornando os mercados cada vez mais competitivos e exigindo dos trabalhadores cada vez mais habilidades, produtividades e capacidade de adaptação. O indivíduo, em seu trabalho, passa por diversas situações e problemas que, quando resolvidos, acabam desenvolvendo aspectos de sua personalidade que consequentemente podem torná-los cada vez mais resilientes e capazes de lidar com menos estresses em situações iguais ou semelhantes.

Dessa forma, Moraes, Resende e Leite (2007) complementam dizendo que numa era marcada por mudanças rápidas e contínuas, se tornam comuns ambientes corporativos envoltos de pressões, ameaças e incertezas na conjuntura econômica e social. As organizações tendem a exigirem por mais metas e produtividades num espaço curto de tempo e isso como forma de competição nos mercados globais. De modo que, recursos sobre-humanos são necessários para o enfrentamento das diversas situações de turbulências que as organizações terão que enfrentar.

Brandão, Mahfoud e Gianordoli (2011) relatam que na passagem da década de 1970 para a de 1980, pesquisadores americanos e também Ingleses ficaram atentos para o fenômeno das pessoas que permaneciam saudáveis apesar de expostas a situações de riscos e de severas adversidades. De início, os pesquisadores chamaram essas pessoas de invulneráveis e o determinado fenômeno de invulnerabilidade, termo este que mais tarde seria substituído por resiliência.

Barlach (2005) ressalta que a palavra resiliência vem do latim *resilio* que significa retornar a um estado anterior, sendo utilizado na engenharia e na física para definir a capacidade de um material voltar ao seu estado normal, depois de haver sofrido uma pressão sobre si.

Entretanto, de acordo com o que escreveu Yunes (2003), na língua portuguesa, a palavra resiliência, aplicada às ciências sociais e humanas, tem pouco tempo de utilização, ou seja, no Brasil existem poucos círculos acadêmicos que usam o termo. A autora afirma que diversos profissionais das áreas de psicologia, sociologia ou da educação nunca tiveram contato com a palavra e desconhece seu uso formal ou informal, até mesmo sua aplicação nas diversas áreas das ciências. Já os profissionais das áreas da engenharia, ecologia e física, e até mesmo da odontologia, revelam certa intimidade com a palavra quando ela se refere à resistência de materiais.

Ainda de acordo com Yunes (2003), em alguns países da Europa e países como os Estados Unidos e Canadá usam frequentemente a palavra resiliência não só por profissionais das áreas das ciências sociais e humanas, mas também em referências da mídia a pessoas, lugares, ações e coisas em geral.

Segundo Silva, Elsen e Lacharité (2003) afirmam que a resiliência é caracterizada pela capacidade do ser humano responder de forma positiva às demandas da vida cotidiana, apesar das adversidades que os indivíduos enfrentam ao longo de seu desenvolvimento. Vai tratar de um conceito que comporta um potencial valioso em termos de prevenção e promoção da saúde da população, mas que ainda é cheio de incertezas e controvérsias.

Ainda de acordo com os autores, nas áreas das ciências humanas e da saúde, o conceito de resiliência está relacionado à capacidade do ser humano responder de forma positiva às situações adversas que enfrenta no dia-a-dia, mesmo quando essas adversidades trazem risco potencial para sua saúde e/ou desenvolvimento. Capacidade esta que é considerada por alguns autores como uma competência individual que vai se construindo a partir das interações entre o sujeito, a família e o ambiente, e para outros, como uma competência não apenas do sujeito, mas, também, de algumas famílias e de certas coletividades.

Como cita Barlach (2005) em sua tese, a resiliência apresenta, na atualidade, um campo teórico de investigações sobre os indivíduos que, em alguma situação adversa, não se deixam abater diante das más circunstâncias, ou melhor, não ficam na posição de vítimas, e não desenvolvem patologias, podendo até crescer psicologicamente a partir do seu enfrentamento.

Job (2003) corrobora dizendo que pessoas resilientes enfrentam apreensões e medos como qualquer outra pessoa, quando estas são submetidas a momentos de tensão referentes a algum tipo de mudanças, entretanto essas pessoas conseguem manter seus padrões de

produtividade e de qualidade, sua estabilidade física e mental durante o período que buscam atingir os seus objetivos.

Luthar; Zigler (1992, *apud* JOB 2003) relatam que a resiliência pode ser importante durante alguns processos de mudanças, quando o estresse no qual o individuo está submetido tende a ser muito grande. Mudanças que são corriqueiras em nossas vidas, assim como quando entramos na escola ou quando nos separamos dos nossos pais ainda na adolescência. Períodos de transição ocorrem também devido a eventos inesperados tais como desastres ou separação familiar, ou extremamente determinados, assim como a perda do emprego.

De acordo com Conner (1992 *apud* JOB 2003), quando as pessoas tendem a ver primeiramente as implicações negativas no momento em que são confrontadas com mudanças não possuem uma proposta ou visão de suas vidas, por isso, acham difícil reorientar seus passos quando um problema inesperado abala suas expectativas. Elas tendem a interpretar a vida como uma sequencia de termos binários, acreditando que as mudanças em suas vidas deveriam acontecer de forma ordenada e lógica.

O autor continua dizendo que, para esse tipo de pessoa, as mudanças são tidas como algo não natural, desnecessário e desagradável que as obrigam a sair da zona de conforto e da estabilidade em que se encontram atualmente fazendo com que se sintam inseguras quanto a elas próprias e sobre suas habilidades em gerenciar as incertezas. O autor ressalta que elas não estão preparadas para a dinâmica da mudança humana, sentindo a necessidade de se defenderem contra tudo aquilo que se pareça misterioso, aleatório, ou seja, que é comum nos momentos de mudanças.

O autor ainda afirma que, por outro lado, existe o outro grupo de pessoas que reconhece o perigo da crise, posiciona-se de modo a obter uma vantagem da situação, encara a mudança como uma oportunidade a ser explorada, ao invés de um problema a ser evitado. Essas pessoas possuem uma visão forte e clara de suas vidas, que garante a elas uma fonte de significados. Quando uma mudança acontece e faz com essas pessoas se desviem do seu percurso, elas são capazes de se reorientar graças ao fato de acreditarem que para tudo existe um propósito. Propósito esse que pode ser expresso por suas crenças religiosas, convicções políticas, uma filosofia de vida, ou ainda por um objetivo que elas estejam buscando para suas vidas.

Conner (1992 *apud* JOB 2003) diz que quando esse grupo de pessoas passa por alguma mudança eles experimentam os mesmos sentimentos de desorientação, porém, sentem uma menor necessidade de se defender contra esses sentimentos. Elas encaram o problema e

todo o desconforto que ele traz consigo como sendo uma parte necessária, embora seja desconfortável e indesejável, do processo de ajuste que terão que sofrer.

Cangussu e sachuk (2014) comentam que as avaliações que os indivíduos realizam para lidar com situações estressantes caracterizam o que podemos chamar de *coping*. De acordo com Antoniazzi, Dell Aglio, e Bandeira (2000), *coping* é tido como o conjunto das estratégias utilizadas pelas pessoas para se adaptarem às circunstâncias adversas.

Grotberg (2005, *apud* ANGST 2009), identificou fatores resilientes nas quais dividiu em 4 (quatro) categorias: "Eu tenho" e "eu posso", "eu sou" e "eu estou".

No **quadro 2.4.2** podemos verificar alguns fatores encontrados em pessoas resilientes de acordo com os estudos de Grotberg (2005, *apud* ANGST 2009).

Quadro 2.4.2: Fatores encontrados em pessoas resilientes.

Eu tenho:	**Eu posso:**
Pessoas do entorno em quem confio e que me querem incondicionalmente;	Falar sobre coisas que me assustam ou inquietam;
Pessoas que me põem limites, para que eu aprenda a evitar os perigos e desafios;	Procurar a maneira de resolver os problemas;
Pessoas que mostram, por sua conduta correta de proceder;	Controlar-me quando tenho vontade de fazer algo da maneira errada ou perigoso;
Pessoas que querem que eu aprenda a me desenvolver sozinho;	Procurar o momento certo para falar com alguém;
Pessoas que me ajudam quando estou doente, ou em perigo, ou quando preciso aprender;	Encontrar alguém que me ajude quando necessito;
Eu sou:	**Eu estou:**
Uma pessoa pela qual os outros sentem apreço e carinho;	Disposto a me responsabilizar pelos meus atos;
Feliz quando faço algo bom para os outros e lhes demonstro meu afeto;	Certo de que tudo sairá bem.
Respeitoso comigo mesmo e com o próximo.	

FONTE: Adaptado de Grotberg (2005, *apud* ANGST 2009).

Conforme Angst (2009), com o conhecimento da resiliência pode-se enxergar o indivíduo como capaz de procurar recursos para superar as adversidades do dia-a-dia, e que pode buscar formas em si mesmo e no ambiente que o rodeia para a resolução de conflitos. A

autora cita ainda que é de extrema importância compreender que a resiliência não é adquirida, e sim aprendida de várias formas, mostrando-se essencial a participação tanto de instituições como de profissionais para a promoção da resiliência.

"É preciso ter uma visão global de cada pessoa, observando suas estratégias e relacionamentos interpessoais" (ANGST, 2009, p. 258).

Moraes, Resende e Leite (2007) afirmam que com a competitividade do mercado, a constante falta de tempo e a jornada de trabalho prolongada têm levado os gestores e os colaboradores a um nível muito alto de superação de limites. Esses profissionais vão continuar trabalhando sob uma forte pressão com o objetivo de atingir os resultados traçados, e espera-se que consigam atingir os objetivos e suportar as pressões, sem que sofram danos físicos e psíquicos.

Para Barlach (2005) o trabalho humano é um campo que vem sofrendo com o impacto das diversas mudanças, desafiando aqueles que trabalham nas organizações a se adaptarem de forma contínua às adversidades advindas do meio externo, que representam riscos à sua saúde mental.

Nesse contexto, Barlach, França e Malvezzi (2008) ressaltam a busca por uma flexibilidade de ação, de estrutura e de vida pessoal como uma forma de ajustamento a novas contingências e condições econômicas, culturais, sociais, tecnológicas e políticas. Nesse caso, o desenvolvimento profissional obriga o indivíduo a administrar sua vida profissional, ou melhor, a buscar uma reposição de si mesmo, uma vez que as referências ao seu redor, sendo aquilo que ele atribui sentido e valor para si mesmo, estão em constantes mudanças. (BARLACH, FRANÇA E MALVEZZI, 2008).

Com isso, Cimbalista (2006) ressalta que o indivíduo está sempre passível de ser, sob diversas maneiras, ameaçado no ambiente do trabalho, seja pela repercussão de sua produtividade em relação aos objetivos da empresa, seja pelo desemprego, que está sempre posto no portão da fábrica, ou até mesmo por concepções e interpretações que o indivíduo tem de si mesmo, que tendem a se confundir com as profissionais. Esse estado de desânimo do trabalhador pode gerar um verdadeiro estado de desgaste psicológico e sofrimento contínuo.

Diante dessas adversidades podem-se encontrar alguns fatores que são tidos como de riscos e de proteção, onde Job (2003), em sua tese, destaca algumas características relacionadas aos fatores de riscos ou fatores geradores de sofrimento no trabalho, que são: 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

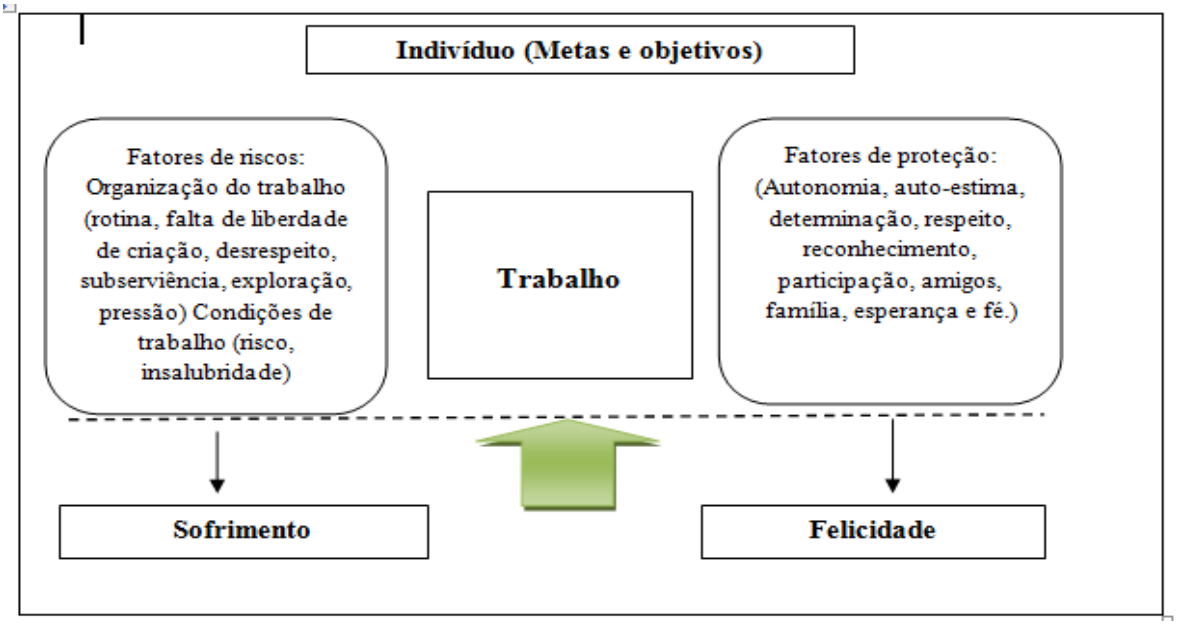
frustração e a falta de domínio sobre o futuro. Ainda de acordo com os estudos de Job (2003) e Angst (2009), os fatores de proteção são caracterizados como: autonomia, auto-estima, autodeterminação, disciplina, habilidade de dar e receber em relações humanas, receptividade, tolerância ao sofrimento, respeito, reconhecimento, participação da família, amigos, esperança e fé.

Conner (1995, *apud* BACHI E PINHEIRO 2011) contribui com a definição das características que são tidas como importantes da resiliência, estipulando cinco aspectos importantes: pró-ação, positividade, foco, organização e flexibilidade. Os autores ressaltam que a positividade e a pró-atividade levam a indução de mudanças ao invés de evitá-las, com a organização consegue-se realizar diversas tarefas simultaneamente e com uma maior rapidez, o foco é o resultado de uma visão clara e objetiva, e por último, a flexibilidade, que responde às incertezas, pessoas resilientes conseguem gerenciar mudanças, sabendo recuperar-se com rapidez.

Djours (1992, *apud* JOB 2003) acredita que o trabalho funciona como um mediador para a saúde, Job (2003) faz uma crítica ressaltando que a situação do trabalho e as relações sociais no âmbito em que o indivíduo se encontra remetem a desestabilização e da fragilização da saúde, desse modo, Job (2003) buscou entender os fatores de riscos e de proteção para o indivíduo, buscando compreender o sentido e significado do trabalho e suas inter-relações com o sentido da vida das pessoas.

Job (2003) construiu um modelo que representa muito bem os fatores de riscos e de proteção para o indivíduo em seu trabalho. Esse modelo poderá ser visualizado na **figura 2.4.2**

Figura 2.4.2: Fatores de riscos e de proteção



Fonte: Adaptado de Job (2003)

2.5 Organizações hospitalares

Este estudo não tem como foco realizar uma análise das organizações hospitalares em sentido mais amplo, será incluído aqui apenas algumas características com o propósito de agregar conhecimento sobre o campo de estudo à pesquisa.

Diante do exposto, torna-se necessário entender, de início, o que é o hospital. E conforme escreveu Lemos e Rocha (2011) a palavra hospital deriva do latim *hospitalis* que se refere a um hóspede ou convidado. Historicamente os hospitais tinham como função o acolhimento, funções de caridade para o refúgio, pensão ou instituição dos necessitados, enfermos e idosos, o que podiam oferecer era apenas atenção e serviços de enfermagem, permanecendo nesta situação até o início do século XX.

Com a expansão do conhecimento médico, serviços de diagnóstico e tratamento, os hospitais passam a ser centros especializados para o tratamento da comunidade, contando com uma equipe de profissionais da saúde. (LEMOS E ROCHA, 2011).

De acordo com Abbas (2001) um hospital é uma unidade econômica que possui vida própria, sendo diferente das outras organizações, porque o seu objetivo é a manutenção ou a restauração da saúde do paciente, essas instituições irão trabalhar em prol da vida dos seres humanos.

Conforme Machline *et al.* (1979, *apud* ABBAS 2001) as organizações hospitalares diferem das demais organizações por possuir características próprias em suas atividades, ou seja, possuem serviços de atenção e tratamento personalizados para pacientes individuais; dependência das necessidades e demandas dos seus clientes; uma definição das responsabilidades dos diferentes membros e pouca tolerância a erros; um trabalho diversificado e com pouca padronização, onde pessoas cuidam de pessoas, com uma participação ativa no processo de produção; existe pouco controle sobre os trabalhadores (principalmente os médicos), e sobre os pacientes; trata-se de uma organização não baseada em uma linha única de autoridade.

2.6 O profissional de enfermagem

Como este estudo será realizado com profissionais de enfermagem, entende-se a importância de discorrer sobre estes, e compreender algumas diferenças entre algumas categorias de enfermeiros.

Segundo Baggio (2007) o profissional de enfermagem tem o dever de atender, compreender o outro em suas particularidades. Dessa forma, ao buscar o autocuidado, o autoconhecimento e a autoaceitação em sua área de atuação, o cuidador, baseado em seus conhecimentos e tecnologias, sustentará sua prática profissional em suas mãos.

No decreto nº 94.406/87 que regulamenta a Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986, que dispõe do exercício de enfermagem, e dá outras providências, podemos verificar as normas relacionadas ao assunto aqui tratado.

Conforme o artigo 1º desse decreto, observadas as disposições da lei nº 7.498 de 25 de junho de 1986 e respeitados os graus de habilitação, é exclusivo de enfermeiro, técnico de enfermagem, auxiliar de enfermagem e parteiro e só será permitido ao profissional que for inscrito no conselho regional de enfermagem da respectiva região.

Existem algumas diferenças entre os profissionais de enfermagem, técnico de enfermagem, auxiliar de enfermagem.

De acordo com o artigo 4º, são enfermeiros os profissionais que possuem diploma de enfermeiro, obstetriz ou enfermeira obstétrica, obtido ou revalidado no país, com validade para o MEC.

Cabe aos enfermeiros, conforme o (Decreto 94.406/87), realizar atividades como:

Privativamente: “Direção do órgão de enfermagem integrante da estrutura básica da instituição de saúde, pública ou privada, e chefia de serviço ou de unidade de enfermagem;” “Organização e direção dos serviços de enfermagem e de suas atividades técnicas e auxiliares nas empresas prestadora desses serviços;” “Cuidados diretos de enfermagem a pacientes graves com riscos de vida;” “cuidados de Enfermagem de maior complexidade técnica e que exijam conhecimentos científicos adequados e capacidade de tomar decisões imediatas;”.

Em relação aos técnicos de enfermagem, precisam ter diploma ou certificado de técnico de enfermagem, expedido conforme a legislação e registrado no órgão competente. Cabe ao técnico de enfermagem, de acordo com (Decreto 94.406/87), executar atividades auxiliares, de nível médio técnico, atribuídos ao técnico de enfermagem.

Os auxiliares de enfermagem precisam, para exercício da atividade, obter “certificado de auxiliar de enfermagem conferida por instituição, nos termo da lei e registrado no órgão competente.”. De acordo com o (Decreto 94.406/87), os auxiliares de enfermagem, executam atividades auxiliares, de nível médio atribuído à equipe de enfermagem, ou seja: “Preparar o paciente para consultas, exames e tratamentos;” “observar, reconhecer e descrever sinais e sintomas, ao nível de sua qualificação;” “fazer curativos”, dentre outras atividades.

Nesse contexto, como cita Nogueira, Barros e Pinto (2013), o gerenciamento da equipe, a forma com que esses profissionais vão se relacionar com os pacientes e monitorá-los, a alta jornada de trabalho e carga horária, pouco tempo de lazer com famílias, amigos, diferenças salariais, esses são alguns dos desafios enfrentados pelos profissionais de enfermagem.

Ainda de acordo com Nogueira, Barros e Pinto (2013) esses desafios refletem na resiliência destes profissionais, uma vez que, dependendo da forma como eles lidam com estas adversidades, o profissional pode aumentar ou reduzir a sua capacidade de resiliência.

3. METODOLOGIA

Este estudo possui abordagem qualitativa, que de acordo com Gerhardt e Silveira (2009), os pesquisadores que utilizam esse tipo de abordagem em suas pesquisas buscam explicar o porquê das coisas, explicitando o que convém a ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas, nem se submetem às provas de fato, porque os dados analisados são não métricos, ou seja, dados que qualificam características, propriedades, atributos ou categorias que descrevem o sujeito ou objeto. Ainda de acordo com os autores acima, as pesquisas qualitativas, preocupam-se com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, dando ênfase a compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais.

Gerhardt e Silveira (2009, p. 32) descrevem algumas características da pesquisa qualitativa, que são:

> "... objetivação do fenômeno; hierarquização das ações de descrever, compreender, explicar, precisão das relações entre o global e o local em determinado fenômeno; observância das diferenças entre o mundo social e o mundo natural; respeito ao caráter interativo entre os objetivos buscados pelos investigadores, suas orientações teóricas e seus dados empíricos; busca de resultados os mais fidedignos possíveis; oposição ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências". (GERHARDT E SILVEIRA 2009, p. 32).

Esta pesquisa tem caráter exploratório e descritivo, que de acordo com Prodanov e Freitas (2013), é exploratório porque visa proporcionar um contato mais próximo com o problema, ou seja, busca uma maior familiaridade com a situação que se deseja pesquisar, tornando ele explícito ou gerando hipóteses sobre ele, e descritivo porque expõe as características de uma determinada população ou de um fenômeno, que exige técnicas padronizadas para a coleta de dados.

De acordo com Piovesan e Temporini (1995) define-se a pesquisa exploratória como o estudo preliminar realizado de forma a adequar melhor o instrumento de medida à realidade que se pretende conhecer, ou seja, tem como objetivo conhecer a variável do estudo assim como ela se apresenta, o seu significado e o contexto no qual se insere.

Procurou-se ter um contato mais próximo com as pessoas entrevistadas para que fosse possível ter mais familiaridade com as respostas que seriam dadas pelos indivíduos em

estudo.

Gil (2002) complementa que as pesquisas descritivas possuem como objetivo primordial a descrição das características de determinado fenômeno, grupo, população, ou então o estabelecimento de relações entre variáveis. O autor ressalta que são inúmeras as pesquisas que podem ser classificadas de pesquisas descritivas e que uma das características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados, tais como a formulação e aplicação de questionários e a observação sistemática.

Gil (2002) ressalta que entre as pesquisas descritivas destacam-se aquelas que têm como objetivo estudar as características de um determinado grupo: sua distribuição por idade, procedência, sexo, nível de escolaridade, saúde física e mental, dentre outros. O autor ainda relata que outras pesquisas que seguem esse modelo são as que se propõe a estudar fatores como: nível de escolaridade de um determinado grupo, o índice de criminalidade que ai se registra, e etc. E também são incluídas nesse grupo as pesquisas que têm como objetivo levantar as opiniões, crenças e atitudes de uma determinada população.

Foram utilizadas técnicas para a coleta de dados do tipo “entrevista” que conforme Marconi e Lakatos (2003) se refere a uma conversação face a face entre o pesquisador e o entrevistado, de maneira metódica, e que proporciona ao entrevistador, verbalmente, as informações necessárias para construir as análises, podendo ser do tipo: padronizada ou não padronizada; estruturada ou não estruturada.

Como dito anteriormente, foi priorizado o contato direto com as entrevistadas, buscando uma maior familiaridade com o campo de estudo, algumas enfermeiras (profissional escolhido para participar desta pesquisa) não tiveram problemas em disponibilizar um pouco do seu tempo para conversar sobre o tema proposto, fato que possibilitou uma maior compreensão de cada pergunta realizada durante a conversa.

Boni e Quaresma (2005) afirmam que a prática de entrevistas abertas atende principalmente finalidades exploratórias, esse tipo de entrevista é bastante utilizado nas formulações mais precisas dos conceitos relacionados e para um maior detalhamento das questões. Em relação a sua estrutura, o pesquisador dá uma introdução do tema e o respondente fica livre para discorrer sobre o tema proposto. Trata-se de uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão.

Ainda de acordo com Boni e Quaresma (2005, p. 74):

> “As perguntas são respondidas dentro de uma conversação informal. A interferência do

> entrevistador deve ser a mínima possível, este deve assumir uma postura de ouvinte e apenas em caso de extrema necessidade, ou para evitar o término precoce da entrevista, pode interromper a fala do informante."

Para obtenção das informações pertinentes a esta pesquisa foram utilizados entrevistas semiestruturadas, que segundo Boni e Quaresma (2005), combinam perguntas fechadas e abertas onde o informante consegue discorrer sobre o tema proposto, o pesquisador deve seguir o conjunto de questões pré-estabelecidas em um ambiente semelhante ao contexto de uma conversa informal. O entrevistador deve ficar atento para guiar, no momento que achar adequado, a discussão para o assunto que interessa fazendo perguntas adicionais a fim de esclarecer algumas questões que não tenham ficado claro, caso o informante tenha fugido do tema ou não compreendido a pergunta.

A maioria das perguntas foi direcionada de forma "aberta", ou seja, foram lançadas perguntas sobre o tema e as entrevistadas ficaram "livres" para responder as questões de uma forma mais "informal", por meio de uma conversação, no qual o entrevistado era quem conduzia de forma satisfatória e pertinente ao tema.

De acordo com Boni e Quaresma (2005) esse tipo de entrevista é vantajoso porque quase sempre produzem uma melhor amostra da população de interesse. Tem como vantagem também a sua elasticidade quanto à sua duração, permitindo uma cobertura mais profunda sobre determinado assunto. Existe também a vantagem do contato direto entre o entrevistado e o entrevistador que pode favorecer as respostas espontâneas, a liberdade de o entrevistador fazer perguntas mais complexas e delicadas.

Ainda de acordo com os autores acima, existem algumas desvantagens quanto à utilização de entrevistas abertas ou semiestruturadas, que dizem respeito muito mais as limitações do entrevistador, como por exemplo: a escassez de recursos financeiros e o gasto excessivo de tempo para realizar as entrevistas. Em relação ao entrevistado, há insegurança quando se trata do seu anonimato que consequentemente pode reter informações que seriam tidas como importantes para o pesquisador.

Os temas abordados durante a entrevista foram separados por categorias, que de acordo com Moraes (1999) categorização é, portanto, uma operação de classificação dos elementos de uma mensagem seguindo alguns critérios. A categorização facilita a análise da informação, mas deve fundamentar-se numa definição precisa do problema, dos objetivos e dos elementos utilizados na análise de conteúdo.

3.1 Caracterização da amostra

Foram entrevistadas 6 (seis) enfermeiras plantonistas (No dia de plantão delas na unidade de saúde) sendo todas elas graduadas em ensino superior na área de enfermagem. Possuem idades entre 24 e 39 anos. As entrevistas aconteceram em uma unidade de saúde da cidade de Bezerros no Estado de Pernambuco, no dia de seus respectivos plantões.

4. ANÁLISES DOS RESULTADOS

Nas análises dos resultados os temas abordados na pesquisa foram separados por categorias, (os sentidos do trabalho, relações humanas de trabalho e resiliência), e posteriormente relacionados com as falas das entrevistadas, para que fosse possível compreender o que elas relataram, com o propósito de alcançar os objetivos deste estudo. As entrevistadas não foram identificadas por questões éticas. Foram atribuídos códigos para cada uma delas. Para a enfermeira respondente 1 (um) foi atribuído o código **R1 (Respondente 1)**; para a enfermeira respondente 2 (dois) foi atribuído o código **R2 (Respondente 2)**; para a enfermeira respondente 3 (três) foi atribuído o código **R3 (Respondente 3)**; para a enfermeira respondente 4 (quatro) foi atribuído o código **R4 (Respondente 4)**; para a enfermeira respondente 5 (cinco) foi atribuído o código **R5 (Respondente 5)**; e para a enfermeira respondente 6 (seis) foi atribuído o código **R6 (Respondente 6).**

A fim de facilitar as análises e compreensão deste estudo, os conceitos abordados nas entrevistas foram separados por categorias:

A primeira categoria foi relacionada aos sentidos do trabalho que abordou a importância que o individuo atrela ao mesmo, e qual o sentido do trabalho para eles.

A segunda categoria foi voltada para as relações humanas de trabalho dentro da organização onde esses profissionais exercem suas funções, como, por exemplo, a comunicação entre os níveis hierárquicos, a forma como ocorrem as relações entre eles. Onde também foi verificado se existe flexibilidade entre os profissionais.

A terceira categoria foi referente à resiliência, que verificou de que forma os profissionais têm superado as adversidades encontradas no âmbito de trabalho.

4.1 Os sentidos do trabalho para os profissionais de enfermagem

De acordo com Garcia e Henriques (2013) o trabalho e a realização humana estão intrinsecamente relacionados, e essa relação não é nova, ela é tão antiga quanto a história da humanidade - e do próprio trabalho. Com isso percebe-se que o trabalho possui grande importância na vida do indivíduo, assim como relata Dourado et al. (2008) onde afirma que , de modo geral, seja ele por uma questão de sobrevivência ou não, por questões de realização profissional ou pessoal, ou até pelo tempo despendido durante sua execução, o trabalho tende

a ocupar um espaço central na vida do indivíduo que o realiza.

Diante disso foram entrevistados profissionais de enfermagem a fim de compreender o que elas dizem sobre o trabalho, entender qual a relevância que elas dão às atividades profissionais que executam e se há alguma importância agregada a elas.

Quando foi perguntado sobre o porquê das entrevistadas trabalharem a maioria delas afirmaram que trabalham para se manter, a respondente **R1** disse o seguinte:

> "... é necessário o trabalho, principalmente para me manter em questões socioeconômicas..." **(Respondente 1).**

Já a respondente **R4** afirmou:

> "... gosto de manter independência financeira, bem como realização pessoal pelo desempenho..." **(Respondente 4).**

Isso mostra que, para essa profissional, é importante tanto a dependência financeira quanto a realização referente ao seu desempenho em suas atividades. A Respondente **R5** falou o seguinte:

> "... trabalho para ser independente e ter realização profissional..." **(Respondente 5).**

Isso pode ser constatado com o que disse Morin (2001), durante os anos de 1994 e 1998 com alguns alunos da área de administração, onde pode-se destacar a seguinte característica que também pode ser vinculada ao que as entrevistadas revelaram: "um trabalho que tem sentido garante a segurança e autonomia."

No caso das enfermeiras, o trabalho garante uma segurança financeira e também gera a independência. As entrevistadas destacaram questões como "realização profissional", como foi o caso de uma delas:

> "... porque gosto do que faço, foi a profissão que escolhi e também preciso para manter minha família e realizar meus sonhos..." **(Respondente 6).**

Quando foi perguntado o que elas priorizam mais, se o trabalho ou a família, todas responderam que a família é prioridade. Uma das entrevistadas relatou o seguinte:

> "... minha família é muito importante, mas quando estou no meu trabalho não misturo as situações, temos que saber lidar com as duas situações." **(Respondente 6).**

Nesse caso verifica-se uma maior relevância ao qual a respondente atrela ao trabalho, ou seja, para a entrevistada **R6** é necessário saber separar as duas situações para que assim não venham ocorrer problemas em nenhuma delas.

Quanto ao questionamento sobre a importância do trabalho para as respondentes (enfermeiras), obtiveram-se as seguintes respostas. A respondente **R4** relatou o seguinte:

> "... o trabalho é importante porque me coloca como ser atuante na sociedade...". **(Respondente 4).**

Pode-se confirmar essa afirmação da respondente **R4** com o que Job (2003) disse em sua tese. Job (2003) ressalta que um emprego ajuda as pessoas dizerem a si mesmo e aos outros quem eles são. Quando as pessoas se reúnem e começam a tratar de assuntos do cotidiano de uma forma ou de outra, um desses assuntos vai ser relacionado ao trabalho, ao emprego que possuem atualmente ou que buscam conseguir futuramente, sendo esse o objeto que representa uma das centralidades de relações da vida do homem.

A respondente **R6,** quanto à importância do trabalho, relatou o seguinte:

> "... é através do meu trabalho que desenvolvo minhas habilidades, me envolvo com outras pessoas aprendo a conquistar o meu espaço e com isso alcançar meus objetivos..." **(Respondente 6).**

A respondente **R5** fez a seguinte afirmação:

> "... o trabalho me move em direção a minha autoestima, pois minha utilidade dentro do setor onde trabalho é a certeza da minha conquista, nele vemos pessoas chegarem "desacreditadas" da vida e saírem bem após o tratamento e isso não tem preço, consequentemente traz a realização tão desejada... "**(Respondente 5).**

Diante das falas das respondentes **R6** e **R5** acima, pode-se relacioná-las ao "padrão B" do modelo determinado por England e Whiteley (1990, *apud* MORIN 2001) que diz que o respectivo padrão descreve o trabalho como uma atividade que proporciona um sentimento de vinculação para o indivíduo que o realiza e que traz uma contribuição para a sociedade.

Quando foi perguntado se as entrevistadas eram felizes com o seu trabalho, as respostas foram diretas e objetivas indicando que são felizes, outras disseram que mesmo com algumas dificuldades ainda sim são felizes com o que fazem, a respondente **R5** afirmou o seguinte:

> "... gosto de ser enfermeira, mas alguns valores estão invertidos o que leva a insatisfação da profissão e não do trabalho..." **(Respondente 5).**

Morin (2001), a partir das pesquisas realizadas por Emery e Trist, afirma que o trabalho deve apresentar algumas propriedades para estimular o desempenho do trabalhador, uma dessas características pode explicar o que a respondente **R5** falou a respeito da insatisfação da profissão. Nesse caso seria o reconhecimento e apoio, onde diz que o trabalho deve ser reconhecido e ser apoiado pelos demais profissionais na organização, aspecto esse que estimula a necessidade de afiliação e vinculação.

As falas a seguir reforçam o construto trazido por Hackman e Oldham (1976, *apud* MORIN 2001), que diz que um trabalho tem sentido para o indivíduo quando ele acha importante, útil e legítimo.

E quando foi perguntado para as enfermeiras o que faz um trabalho ter sentido elas responderam conforme a sua profissão. A respondente **R1** disse o seguinte:

> "... acho que quando a gente chega aonde quer chegar. Pelo menos na minha área o que faz sentido no meu trabalho é priorizar as vidas das pessoas..." **(Respondente 1).**

Nesse caso, o que dá sentido ao trabalho para a entrevistada **R1** é a busca em ajudar o próximo priorizando a vida do mesmo. E isso pode ser obervado também nos estudos realizados England e Whiteley (1990, *apud* MORIN 2001) que perceberam alguns padrões de definição do trabalho, e podemos destacar aqui o padrão C que define o trabalho como uma atividade que beneficia aos outros, traz uma importante contribuição para a sociedade e que gera valor agregado.

Esse padrão, tido como padrão C, proposto por England e Whiteley (1990, *apud* MORIN 2001) pode ser reforçado nas falas de algumas respondentes: De acordo com as entrevistadas **R4, R6, R3** um trabalho que faz sentido é:

> "... aquele do qual eu perceba que fiz diferença na vida de alguém, mesmo que esse alguém tenha sido eu..." **(Respondente R4).**

> "... fazer o que goste com amor e ter um olhar holístico para que o paciente saia satisfeito..." **(Respondente R6).**

> "... que de alguma maneira ajude outras pessoas e lhe faça bem..." **(Respondente R3).**

As entrevistadas reforçaram esse pensamento quando foi perguntado quais os outros fatores que as motivam a trabalhar, e foi notório o destaque para a contribuição social, o desejo de ajudar o próximo, é isso, para as respondentes, que dá um maior sentido ao trabalho. As entrevistadas relataram o seguinte:

> "... com certeza. Nos deparamos com pessoas fragilizadas que "ao sair" de um tratamento se sentem mais fortes..."**(Respondente 5).**

> "... com certeza. É isso que dá sentido. Vê que o que a gente faz repercutiu na sobrevivência, na maioria das vezes numa emergência a gente sabe o que o trabalho da gente é, faz aquela pessoa continuar vivendo..." **(Respondente 1).**

Por outro lado existem alguns trabalhos que não fazem sentido para o indivíduo, e que também pode ser explicado pelos estudos do grupo MOW (1990 *apud* MORIN 2001) em um dos padrões de definição do trabalho encontrado pelos autores. Esses padrões tidos como negativos podem ser reforçados com algumas falas das enfermeiras entrevistadas.

A respondente **R3** diz o seguinte sobre um trabalho que não faz sentido:

> "... um trabalho que você faça por obrigação, que não lhe faça bem..." **(Respondente R3).**

Isso pode ser retratado nos padrões D e E, elaborado pelo grupo MOW (1987), que correspondem às ideias negativas do trabalho. O padrão D define o trabalho como uma atividade que não é agradável, mas que mesmo assim deve ser executada por alguém em um lugar específico.

A fala da respondente **R6** retrata bem o construto acima, quando foi perguntado o que ela acha de um trabalho que não tem sentido , a mesma responde o seguinte:

> "... quando a pessoa está ali só para cumprir com a sua obrigação..." **(Respondente R6).**

Encerrou-se a entrevista para essa categoria, os sentidos do trabalho, questionando as enfermeiras como seriam suas vidas se elas não trabalhassem, e foi possível constatar o que Job (2003) afirma em sua tese, que pessoas desempregadas sentem-se sozinhas, e que para a maioria delas, em suma, o emprego é a fonte principal de significados e ordem em suas vidas.

A respondente **R6** ressaltou o seguinte:

> "... seria uma pessoa inútil, antissocial e nunca teria uma vida financeira independente..." **(Respondente 6).**

A respondente **R5** disse o seguinte:

> "... chata, cheia de tédio..." **(Respondente 5).**

Diante das análises referentes aos sentidos do trabalho foi possível perceber que, no contexto das entrevistadas (enfermeiras), um trabalho que faz sentido é poder ajudar o próximo e saber que suas habilidades contribuem para o bem-estar de outras pessoas, e que o trabalho tem uma grande importância para suas vidas, pois traz a independência financeira, a possibilidade de realizações profissionais e pessoais, possibilita o contato com outras pessoas, e faz com que elas se sintam úteis na sociedade.

Na próxima seção será analisado como acontece o relacionamento entre os profissionais no ambiente de trabalho das enfermeiras, e o que elas dizem sobre essas relações.

4.2 Relações humanas no ambiente de trabalho das enfermeiras

Nesta seção será verificado como acontece o relacionamento entre os profissionais no ambiente de trabalho das entrevistadas (enfermeiras), uma vez que, mesmo existindo a concepção de que o trabalho é importante e que existe um sentido para ele, pode-se observar fatores dentro da organização que tendem a desestimular o profissional, e um desses fatores pode ser proveniente da falta de relacionamento positivo entre trabalhadores e chefes.

De acordo com Matos e Pires (2006) o movimento das relações humanas surge da crítica à teoria da administração científica e à teoria clássica, de modo que o modelo proposto não se contrapõe ao taylorismo. A escola das relações humanas combate o formalismo na

administração, e por sua vez desloca o foco da administração para os grupos informais e suas inter-relações, oferecendo incentivos psicossociais, por entender que o trabalhador não pode ser reduzido a esquemas simples e mecanicistas.

Com isso, segundo Luiz (2006), o ser humano possui características complexas, com níveis de sensibilidades diferentes, e saber como interagir com elas para o alcance dos objetivos é de suma importância para o administrador, sempre respeitando e reconhecendo os limites de cada um, levando em conta que cada colaborador estará em um determinado estágio, e assim, nem todos vão apresentar o mesmo grau de desenvolvimento de suas capacidades.

Quando foi perguntado se no setor onde elas (enfermeiras) trabalham existem ajuda mútua entre os profissionais as repostas foram positivas, a respondente **R1** disse o seguinte:

> "... existe sim, e muito. A gente da equipe pelo menos daqui é ótima, um ajuda o outro sempre que dá. Às vezes os médicos costumam dividir horários durante o dia e repousar, os chefes também conseguem, porque como eles são em maiores quantidades ai eles conseguem fazer um revezamento, só a gente que não consegue fazer isso, então imagina até meia noite sem repouso nenhum? Ai sim, durante a madrugada os médicos e os técnicos, como eles têm repousado durante o dia, eles só chamam a gente se realmente houver necessidade, se for uma urgência..."**(Respondente 1).**

De acordo com a fala da respondente **R1** os chefes são flexíveis em suas relações dentro da organização, e isso pode estimular mais ainda o indivíduo no seu trabalho. Como diz Luiz (2006) é de suma importância saber interagir com os colaboradores para o alcance dos objetivos.

Foi questionado também como se dá o relacionamento entre os níveis hierárquicos na organização onde elas trabalham, as respondentes **R1, R4, R5** disseram o seguinte:

> "... o convívio é ótimo, e assim, a direção chega pra gente se houver algum problema e conversa e depois chega para a outra parte e conversa também, para a gente se resolver..." **(Respondente 1).**

> "... respeitável e acessível..." **(Respondente 4).**

> "... não tenho problemas em relação a isso. Os meus superiores são bastante flexíveis e têm formas bastante justas de se relacionarem com os funcionários..." **(Respondente 5).**

Diante disso foi possível observar que existe um bom relacionamento entre os níveis hierárquicos, e que pode ser um ponto positivo para que as enfermeiras sintam-se motivadas dentro da organização e consigam realizar suas atividades a fim de alcançar seus objetivos.

Foi questionado como acontece o processo de comunicação entre as enfermeiras e seus superiores, a entrevistada **R5** disse o seguinte:

> "... bastante flexível, com total abertura para expor meu ponto de vista e assim as questões serem analisadas..." **(Respondente R5).**

A respondente **R6** afirmou o seguinte:

> "... é flexível e temos o total apoio da nossa coordenadora e diretora administrativa..." **(Respondente R6).**

A respondente **R4** relatou que:

> "... a comunicação é bem flexível. Podemos ter contato a qualquer momento, durante todo o plantão..." **(Respondente R4).**

Baseado nas falas das entrevistadas é possível perceber que existe um bom relacionamento entre os níveis hierárquicos que compõe a equipe de trabalho delas, e que isso gera satisfação profissional e que ajuda as enfermeiras a realizarem suas atividades motivadas.

Na próxima seção será analisado o que as entrevistadas falaram sobre a resiliência, de que forma elas se adaptam às diversas circunstâncias negativas e como conseguem superar essas adversidades dentro do ambiente profissional.

4.3 Resiliência: De que forma as enfermeiras têm construído uma defesa?

Foi escolhido propositalmente a profissão de enfermagem para entender um pouco mais sobre o termo "resiliência", já que esses profissionais além de enfrentarem as dificuldades do próprio trabalho convivem com situações que estão relacionadas com a vida do próximo, eles vivenciam casos de pessoas que chegam doentes e que podem até vir a óbito.

Job (2003) relata que pessoas resilientes enfrentam apreensões e medos como qualquer outra pessoa, quando estas são submetidas a momentos de tensão referentes a algum

tipo de mudanças, entretanto essas pessoas conseguem manter seus padrões de produtividade e de qualidade, sua estabilidade física e mental durante o período que buscam atingir os seus objetivos.

Quando foi perguntado como as entrevistadas lidam com os períodos de mudanças em sua vida, a respondente **R3** respondeu da seguinte forma:

> "... de início me apavoro um pouco, mas me adapto fácil..." **(Respondente R3).**

A respondente **R6** afirmou o seguinte:

> "... procuro encarar da melhor maneira possível..." **(Respondente R6).**

As respondentes **R4**, **R2** disseram:

> "... encaro mudanças muito bem, acredito que tem um sentido pra tudo que acontece..." **(Respondente R4).**

> "... não seria fácil, porém iria me adequar ao novo estilo..." **(Respondente R2).**

Essas falas podem estar relacionadas com o que Job (2003) diz que pessoas resilientes enfrentam problemas como qualquer outra pessoa, mas que em períodos de mudanças essas pessoas conseguem manter seus padrões de produtividade e de qualidade, sua estabilidade física e mental durante o período que buscam atingir os seus objetivos.

As entrevistadas afirmam que, de principio, não seria fácil, mas que conseguiriam se adequar ao novo estilo e encarar as mudanças de forma positiva, e isso nos remete ao conceito da palavra "resiliência". Como cita Barlach (2005) a palavra resiliência vem do latim *resilio* que significa retornar a um estado anterior, sendo utilizado na engenharia e na física para definir a capacidade de um material voltar ao seu estado normal, depois de haver sofrido uma pressão sobre si.

Foi questionado, durante a entrevista, como elas (enfermeiras) encaram as dificuldades da vida, as respondentes **R4**, **R5** e **R6** disseram o seguinte:

> "... tento aproveitar o aprendizado, tudo tem uma lição..." **(Respondente R4).**

> "... dificuldades são sempre dolorosas, mas procuro olhar o lado positivo e tentar aprender

> algo para não sofrer tanto...” **(Respondente R5).**
>
> “... aceitando, só que em busca de melhoria pelo o que estou enfrentando naquele momento...” **(Respondente R6).**

Essas falas confirmam o que Conner (1992 *apud* JOB 2003) diz sobre o grupo de pessoas que reconhece o perigo da crise, esse grupo posiciona-se de modo a obter uma vantagem da situação, encara a mudança como uma oportunidade a ser explorada, ao invés de um problema a ser evitado.

De acordo com o autor, essas pessoas possuem uma visão forte e clara de suas vidas, garantindo a elas uma fonte de significados.

Ainda de acordo com Conner (1992 *apud* JOB 2003) quando uma mudança acontece e faz com essas pessoas se desviem do seu percurso, elas são capazes de se reorientar graças ao fato de acreditarem que sua vida tem um propósito. Propósito esse que pode ser expresso por suas crenças religiosas, convicções políticas, um filosofia de vida, ou ainda por um objetivo que elas estejam buscando para suas vidas.

As enfermeiras afirmaram ter alguma crença religiosa e que isso pode ajudar nos momentos adversos.

As enfermeiras **R2, R3, R4, R5,** afirmaram respectivamente que:

> “... sim, ajuda...” **(Respondente R2).**
>
> “... sim, acreditar sempre ajuda...” **(Respondente R3).**
>
> “... sim. Isso me fortalece...” **(Respondente R4).**
>
> “... tenho. Claro que ajuda...” **(Respondente R5).**

Foi questionado se elas têm facilidade para superar momentos críticos dentro da organização, a maioria das entrevistadas disse de forma objetiva que sim, que conseguem superar esses momentos. A respondente **R3** relatou o seguinte:

> “... sim, nessa profissão muitos são os momentos críticos. Ou você aprende a passar por eles ou não segue no ramo...” **(Respondente R3).**

Quando foi questionado quais foram os momentos mais difíceis e que lhes causaram

mais sofrimento, e como elas conseguem suportar as pressões no ambiente de trabalho, em que ou em quem elas têm se apoiado para enfrentar tais situações, obteve-se as seguintes respostas:

A respondente **R1** disse o seguinte:

> "... acho que é, assim, quando existe algum óbito inesperado. Como uma criança, acho que teve um atropelamento, ele tinha dez anos, e a criança foi socorrida pra cá, mas assim, nessas causas que a gente não espera, que é uma morte precoce, são momentos mais difíceis. Na hora a gente fica muito abalado, mas depois se esquece. Já se adaptou..." **(Respondente R1).**

> "... o que me causa mais angústia é você tá lidando com a vida de uma pessoa e sabendo que você tá fazendo tudo o que pode, mas aquilo ali não vai ser o suficiente..." **(Respondente R1).**

Posteriormente a respondente **R1** falou sobre como ela consegue superar as adversidades no dia-a-dia em seu trabalho, ela comentou que:

> "... eu penso sempre na minha mãe, porque ela sempre passou por momentos tão difíceis na vida e daí sempre conseguiu superar todos, então até agora eu não cheguei em nenhum momento tão difícil quanto o que ela passou, assim, eu vejo muito por ela, eu tenho que superar sempre, que ela conseguiu superar e eu só estou aqui por conta dela, tudo o que eu faço eu tento superar pensando nela..."**(Respondente R1).**

A respondente **R1** também afirmou que a importância que ela dá ao seu trabalho ajuda na hora de superar as adversidades. O sentido que ela agrega à sua profissão faz com que ela seja resiliente e consiga vencer as circunstâncias adversas.

> "... o que faz sentido no meu trabalho é priorizar a vida das pessoas..." **(Respondente R1).**

> "... a gente não pode se apegar a tais situações, porque se a gente se apegar quem vai adoecer somos nós, e quem vai cuidar daquelas pessoas?..." **(Respondente R1).**

Encerrando esta seção foi possível verificar que, nesse caso, as profissionais têm conseguido ser resilientes quanto às adversidades que surgem durante seu percurso profissional, e que elas têm se utilizado da importância atrelada ao seu trabalho para construir

uma defesa contra os momentos críticos.

No próximo capítulo será apresentado uma síntese sobre as análises das categorias estudadas nesta pesquisa com o propósito de ajudar o leitor a entender os resultados obtidos de forma sucinta.

5. OS SENTIDOS DO TRABALHO E A RESILIÊNCIA

Nesta parte do trabalho será sintetizado o que foi analisado nas três categorias em estudo, (Os sentidos do trabalho, as relações humanas, e a resiliência), com o propósito de reunir essas informações a fim de compreender o que foi encontrado nas análises.

Quanto aos sentidos do trabalho, foi possível perceber que o trabalho possui uma importância ímpar na vida dos indivíduos, cheio de significados, que proporciona realizações pessoais e profissionais, e que no caso das enfermeiras, ele possui ainda um maior significado que é ajudar o próximo, ou seja, a utilização de suas habilidades para conseguir ajudar outros indivíduos traz sentido ao trabalho que elas realizam.

A busca pela independência financeira torna o trabalho importante e canalizador para alcançar tal objetivo, e essa independência foi bastante citada pelas entrevistadas, elas buscam manter-se financeiramente e isso só poderá ser concretizado através do seu trabalho.

Além da independência financeira o trabalho proporciona a interação entre os indivíduos na sociedade, uma das entrevistadas cita que o trabalho é importante porque faz com que elas interajam com outras pessoas, faz com que elas sejam atuantes na sociedade, e proporciona a busca pelos objetivos profissionais e pessoais.

Embora questões como independência financeira, relacionamento interpessoal, possibilidades de concretização dos objetivos, o que foi percebido neste estudo é que para os profissionais da saúde o que dá sentido ao trabalho é a possibilidade de ajudar o próximo, de poder salvar a vida de outra pessoa, como dito nas falas das entrevistadas, a satisfação vem quando conseguem ajudar um paciente, quando conseguem deixá-lo acreditado que tudo vai dar certo.

Elas afirmaram que se não estivessem trabalhando suas vidas seriam “chatas”, “tediosas”, se sentiriam “inúteis” e “sem sentido”. Essas falam podem ser reforçadas pelo o que Job (2003) afirma em sua tese, que pessoas desempregadas sentem-se sozinhas, e que para a maioria delas, em suma, o emprego é a fonte principal de significados e ordem em suas vidas.

Quantos às relações humanas entre os níveis hierárquicos dentro do ambiente de trabalho onde elas (enfermeiras) convivem pode-se notar que há uma flexibilidade entre eles (profissionais) e que isso possibilita uma convivência interpessoal positiva, as entrevistadas afirmaram que durante o “plantão” os profissionais se ajudam, a coordenação é flexível, o processo de comunicação também é flexível, de forma que isso pode tornar a equipe de

trabalho bastante motivada para exercer suas funções.

Quanto à resiliência, que de acordo com Silva, Elsen e Lacharité (2003), é caracterizada pela capacidade do ser humano responder de forma positiva às demandas da vida cotidiana, apesar das adversidades que os indivíduos enfrentam ao longo de seu desenvolvimento, foi possível perceber, nas falas das entrevistadas, a capacidade que elas têm de se adaptarem aos momentos difíceis e ainda conseguem tirar alguma lição de vida durante esses períodos de turbulências.

Quando as entrevistadas falaram que conseguem tirar uma lição de vida durante o período em que estão passando por uma tribulação dentro ou fora da organização, foi possível relacionar essa fala com o que disse Conner (1999, a*pud* JOB 2003), que existe um grupo de pessoas que reconhece o perigo da crise, e posiciona-se de modo a obter uma vantagem da situação, encara a mudança como uma oportunidade a ser explorada, ao invés de um problema a ser evitado.

No âmbito hospitalar onde se é mais propenso esses momentos críticos, devido o fato de estar trabalhando em prol de socorrer pessoas, de salvar vidas, de tentar ajudar àquelas que chegam sem perspectiva nenhuma de sobrevivência, e muitas vezes ter que encarar até um possível óbito de algum paciente, torna-se imprescindível que os profissionais sejam resilientes, ou seja, consigam se adaptar a essas situações para que possam executar suas atividades de forma efetiva, e não deixarem que momentos como esses abalem seu estado psicológico trazendo malefícios para suas vidas. Uma das entrevistadas disse o seguinte: “... a gente não pode se apegar a tais situações, porque se a gente se apegar quem vai adoecer somos nós, e depois, quem vai cuidar daquelas pessoas?...” (Respondente R1).

Com isso percebe-se que as enfermeiras entrevistadas conseguem ser resilientes durante esses processos turbulentos e que isso é essencial na área em que trabalham, já que, para poder ajudar as outras pessoas, elas precisam estar bem consigo mesmas e aptas a realizar suas funções.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo permitiu entender a importância do trabalho na vida dos indivíduos, e compreender que existem diversos fatores que impulsionam os mesmos a exercerem atividades laborais durante seus percursos profissionais e pessoais. Foi possível também verificar as relações entre os profissionais dentro da organização onde eles atuam, e analisar como se dá as relações humanas entre os níveis hierárquicos.

Buscou-se também compreender como as enfermeiras conseguem se adaptar às diversas situações adversas que são encontradas durante sua vida profissional, e se eles são resilientes quanto a alguns fatores críticos que vivenciam no dia-a-dia de suas atividades.

Como descrito por Garcia e Henriques (2013) o trabalho e a realização humana estão intrinsecamente relacionados, e essa relação não é nova, ela é tão antiga quanto à história da humanidade e do próprio trabalho. Diante das falas obtidas durante a entrevista com as enfermeiras foi possível constatar o que o autor descreve, o trabalho é um canal para que o indivíduo consiga a independência financeira e consequentemente as diversas realizações profissionais e pessoais. As entrevistadas relataram que com o trabalho elas conseguem essa independência, conseguem ter alguma utilidade na sociedade, e com isso podem alcançar os seus objetivos.

England e Whiteley (1990 *apud* MORIN 2001) perceberam alguns padrões de definição do trabalho, e pode-se destacar aqui o padrão C que define o trabalho como uma atividade que beneficia os outros, traz uma importante contribuição para a sociedade e que gera valor agregado.

E foi possível constatar isso quando as enfermeiras ressaltaram que o que realmente faz com que o trabalho tenha sentido é a sua finalidade, e que, para elas, nada é mais valioso que conseguir ajudar outras pessoas utilizando suas habilidades técnicas e posteriormente ver que o seu trabalho foi realizado satisfatoriamente.

Foi verificado, de acordo com relatos das enfermeiras, que um trabalho é importante na vida do individuo, e que se elas não trabalhassem teriam uma rotina tediosa, sem sentido, o que se pode verificar na fala de Job onde ele diz que “A vida parece mais insípida, debilitada. Pessoas desempregadas sentem-se sozinhas, para maioria delas, em suma, o emprego é a fonte principal de significado e ordem em suas vidas.” (JOB 2003, p. 32).

No que diz respeito às relações humanas, as enfermeiras afirmaram que seus chefes são bem flexíveis e que há um processo acessível de comunicação entre eles facilitando o

trabalho desses profissionais com suas respectivas equipes, e isso é de suma importância para que consigam alcançar os objetivos. Assim como cita Luiz (2006), o ser humano possui características complexas, com níveis de sensibilidades diferentes, e saber como interagir com elas para o alcance dos objetivos é de suma importância para o administrador. Diante disso é possível notar, segundo o que afirmaram as enfermeiras, que os seus chefes mantêm um relacionamento positivo com sua equipe de trabalho.

Em relação à resiliência este estudo proporcionou a compreensão de como as enfermeiras se adaptam às adversidades, ao estresse no âmbito de trabalho, e como elas conseguem superar qualquer tipo de situação negativa. De acordo com as falas das entrevistadas foi possível notar que elas são resilientes e que conseguem se adaptar aos diversos momentos críticos. As enfermeiras afirmam que precisam ser fortes a fim de não deixarem ser abatidas por situações adversas, porque os pacientes precisam do seu conhecimento para ser tratados e elas só poderão realizar esses procedimentos se estiverem saudáveis.

Diante do presente estudo foi possível entender que o trabalho possui diversos sentidos para os indivíduos e que é necessário que ele exista para sobrevivência deles, e que mesmo sendo tão importante para as pessoas, é necessário também que eles criem barreiras, defesas, contra as diversas adversidades que são enfrentadas no dia-a-dia em suas vidas, seja ela profissional, social, ou pessoal, a fim de que eles não adoeçam por causa dessas adversidades, mas que saiam mais fortes e que consigam adquirir novos aprendizados a cada momento crítico superado.

Como forma de aprofundar o construto deste estudo, é interessante realizar esta pesquisa com uma amostra maior de profissionais na área da saúde, talvez com médicos, a fim de verificar a importância do trabalho para esses profissionais e a forma como eles conseguem superar as adversidades dentro da organização onde trabalham.

REFERÊNCIAS

ABBAS, K. **Gestão de custos em organizações hospitalares.** Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Florianópolis. Universidade Federal de Santa Catarina. 2001.

ANGST, R. **Psicologia e resiliência: Uma revisão de literatura.** Psicol. Argum. 2009 jul./set., 27(58), 253-260.

ANTONIAZZI, A. S.; DELL'AGLIO, D.D.; BANDEIRA, D. R. **O conceito de Coping, uma revisão teórica.** Coping Estudos de Psicologia 2000, 5(1), 287-312.

ARAÚJO, R. R.; SACHUK, M. I. **Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação dos indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas.** Revista de Gestão USP, São Paulo, V.14, n. 1, p. 56-66, janeiro/março 2007.

BACHI, G. A.; PINHEIRO, D. R. C. **Entre o Tripalium e a Resiliência: Um Estudo Sobre a Correlação Entre o Assédio Moral no Trabalho e a Resiliência**. EnGPR 2011. III Encontro de gestão de pessoas e relações de trabalho. João Pessoa/PB.

BAGGIO, MA**. Relações humanas no ambiente de trabalho: o (des) cuidado de si do profissional de enfermagem. Revista Gaúcha de Enfermagem** 2007; 28(3): 409-15.

BARLACH, L. **O que é resiliência humana? Uma contribuição para a construção do conceito.** Dissertação (Mestrado)- Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

BARLACH, L.; FRANÇA, A. C. L.; MALVEZZI, S. **O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações.** Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology - 2008, Vol. 42, Num. 1 pp. 101-112.

BENDASSOLI, P. F.; ANDRADE, J. E. B.; **Significado do trabalho nas indústrias criativas. RAE.** São Paulo • v. 51 • n. 2 • mar./abr. 2011 • 143-159 •.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. **Aprendendo a entrevistar: Como fazer entrevistas em ciências sociais.** Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC. Vol. 2 nº 1 (3), janeiro-julho/2005, p. 68-80.

BRANDÃO, J. M.; MAHFOUD, M.; GIANORDOLI, I. F.**A construção do conceito de resiliência em psicologia: discutindo as origens. P**aidéia maio-ago. 2011,Vol. 21, No. 49, 263-271.

CAMPOS, F.; MIRANDA, R. G.: **A escrita da história.** São Paulo. Escala educacional. 1. Ed., 2005.

CANGUSSU, E. T.; SACHUK, M. I. **Compreendendo a resiliência em ambientes de trabalho: Experiências vividas por empresários egressos no banco do Brasil.** Qualit@s Revista Eletrônica ISSN 1677 4280 Vol.16. No 2 (2014).

CHIAVENATO, I**. Introdução à Teoria geral da administração. Uma visão abrangente da moderna administração das organizações.** 7º edição revista e atualizada. Rio de Janeiro. Elsevier 2003. 12° impressão.

CIMBALISTA, S. (2006). **Reflexões sobre o trabalho e a subjetividade de trabalhadores resilientes sob o sistema de produção flexível**. Revista da FAE, 9(2), 13-28.

DECRETO Nº 94.406/87 que regulamenta a Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986, **que dispõe sobre o exercício da Enfermagem, e dá outras providências**. Brasília 1986. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/decreto-n-9440687_4173.html Acesso em: 25/08/2016.

DOURADO, D. C. P.; HOLANDA, L. A.; SILVA, M. M. M.; BISPO, D. A. **Há outra possibilidade? O sentido do trabalho fora do contexto empresarial: questões preliminares.** V encontro de estudos organizacionais da ANPAD. Belo Horizonte/ MG, 2008.

ENGLAND, G. W., WHITELEY, W. T. **Cross-national meanings of working**. In: BRIEF, A. P., NORD, W. R. Meanings of occupational work. Toronto: Lexington Books, 1990. p. 65-106.

GARCIA, F. C.; HENRIQUES, H. G. **O sentido do trabalho e suas dimensões: uma pesquisa exploratória sobre a percepção de grupo de trabalhadores inseridos em uma empresa do ramo deserviços especializados para eventos.** FACEF Pesquisa: Desenvolvimento e Gestão, v.16, n.1. p.5- 18 / jan/ fev/mar/abr 2013.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa.** Porto Alegre**.** Editora da UFRGS**.** 1º edição. 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo. Editora Atlas. 4º edição. 2002.

JOB, F. P. P. **Os Sentidos do Trabalho e a Importância da Resiliência nas Organizações.** São Paulo: EAESP/FGV, 2003. 237p.

LEMOS. V. M. F.; ROCHA, M. H. P. **A gestão das organizações hospitalares e suas complexidades.** VII Congresso nacional de excelência em gestão. 2011. ISSN 1984.

LUIZ, V. **As Relações Humanas na Administração.** Academos, Revista eletrônica da FIA. Vol. II N. 2 Jul – Dez / 2006 pp. 135 - 137 ISSN 1809-3604.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo. Editora Atlas S.A. 5º Edição. 2003.

MATOS, E.; PIRES, D. **Teorias administrativas e organização do trabalho: De Taylor aos dias atuais; Influencias no setor saúde e na enfermagem.** Texto Contexto Enferm, Florianópolis, 2006 Jul-Set; 15(3): 508-14.

MENEGUETTI, F. K.; CICMANEC, E. **Instituição da violência no trabalho em uma loja de departamentos.** VI Encontro de estudos organizacionais da ANPAD. Florianópolis/SC. 23 a 25 de maio de 2010.

MORAES, Roque. **Análise de conteúdo**. *Revista Educação*, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

MORAES, S. C. S.; RESENDE, L. M.; LEITE, M. L. G. **Resiliência organizacional: atributo de competitividade na era da incerteza.** Congresso internacional de administração. Gestão estratégica para o desenvolvimento sustentável. Setembro 2007. Ponta Grossa - PR.

MORIN, E. M. **Os sentidos do trabalho.** RAE - Revista de Administração de Empresas. Jul./Set. 2001 São Paulo, v. 41 • n. 3 • p. 8-19.

MOW, **International Research Team. The meaning of working.** London: Academic Press, 1987.

NOGUEIRA, T. V.; BARROS, T. A. V. PINTO, F. R. **Resiliência dos profissionais de saúde.** SIMPOI 2013.

OLIVEIRA, M. C. L.; SILVEIRA, S. B. **O(s) sentido(s) do trabalho na contemporaneidade.** Veredas on-line- Temática- 1/2012, p. 149-165-PPG linguística/UFJF – Juiz de Fora-ISSN: 1982-2243.

PIOVESAN, A.; TEMPORINI, E. R. **Pesquisa exploratória: Procedimentos metodológicos para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública.** Revista saúde pública, 29 (4): 318-25, 1995.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

REVISTA RELAÇÕES HUMANAS. **Nº2. Outubro/2005.** Disponível em : http://gvpesquisa.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/file/Revista%20Rela%C3%A7%C3%B5es%20Humanas%202022.pdf. Acesso em 20/09/2016.

ROSSATO, E. **As transformações no mundo do trabalho.** Disponível em **:http://sites.unifra.br/Portals/35/Artigos/2001/36/transformacoes.pdf.** Acesso em 15/08/2016.

SILVA, M. R. S; ELSEN, I.; LACHARITÉ, C. **Resiliência: concepções, fatores associados e problemas relativos à construção do conhecimento na área.** Paidéia, 2003, 13(26), 147-156.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. **Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros.** Psicol. Soc., Porto Alegre, v. 19, n. spe, p. 38-46, 2007.

VERGARA S. C. **A resiliência de profissionais angolanos.** Rap – Rio de Janeiro 42(4): 701-18 Jul./ago. 2008.

YUNES, M. A. M. **Psicologia positiva e resiliência: O foco no indivíduo e na família.** Psicologia em Estudo, Maringá, v. 8, num. esp., p. 75-84, 2003.

YUNES, M. A. M.; GARCIA, N. M.; ALBUQUERQUE, B. M. **Monoparentalidade, Pobreza e Resiliência: Entre as Crenças dos Profissionais e as Possibilidades da Convivência Familiar.** Psicologia: Reflexão e Crítica, 20(3), 444-453, 2007.

APÊNDICE I: ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA APLICADA AOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

Entrevista para o TCC

Esta entrevista será aplicada com profissionais de enfermagem para que se possa compreender, na prática, do que se trata o tema "Os sentidos do trabalho e a resiliência". Desde já quero agradecer àqueles que colaboraram para responder estas questões.

Discente: Severino Ramos da Silva Júnior
Orientadora: Luciana Cramer
Instituição de ensino: Universidade Federal de Pernambuco-CAA
Graduação: Administração de Empresas
Respondente:____

SOCIODEMOGRÁFICO:

Idade:_____ Sexo: Masculino ( ) Feminino ( ) Outro ( )

Profissão:_____ Escolaridade:_____

OS SENTIDOS DO TRABALHO:

1. Por que você trabalha?
2. O que você prioriza mais: o trabalho ou a família?
3. Qual a importância do trabalho para você?
4. Você se sente feliz com o seu trabalho?
5. Para você, um trabalho que faz sentido é?
6. Para você um trabalho que não faz sentido é?
7. Você se sente realizado com o seu trabalho?
8. Você trabalha apenas pelo dinheiro ou existem outros fatores que motivam você a trabalhar?
9. Você acha que o seu trabalho pode ajudar outras pessoas, isso pode dar sentido ao que você faz?
10. Quando você se aposentar do atual trabalho, irá buscar outra atividade ocupacional?

11. Como seria sua vida se você não trabalhasse?

RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO:

1. Na unidade em que você trabalha existe ajuda mútua entre os profissionais?
2. Como se dá o relacionamento entre os diversos níveis hierárquicos?
3. Você acha que pode contar com os demais profissionais dentro da organização em que trabalha**?**
4. Você tem apoio da gerência na organização onde trabalha?
5. Como se dá o processo de comunicação entre você e a gerência. É flexível?
6. Você se sente sobrecarregado no trabalho. Horas extras excessivas, trabalho excessivo, dentre outros?
7. Você acha que seu trabalho é avaliado de forma justa pelo seu chefe?
8. Você acha que o seu trabalho é reconhecido pelos superiores da organização?
9. As condições físicas, ambientais do local de trabalho são satisfatórias?

RESILIÊNCIA:

1. Como você lida com os períodos de mudanças na sua vida?
2. Como você encara as dificuldades da vida?
3. Você possui objetivo ou metas futuras?
4. Você possui alguma crença? Isso ajuda nos momentos difíceis?
5. Durante o período em que exerceu as atividades, quais foram os momentos mais difíceis e que lhe causaram algum sofrimento?
6. Você tem facilidade para superar algum momento crítico na organização?
7. O que lhe causa medo, angústia ou depressão no trabalho?
8. Quando está passando por um momento difícil no seu trabalho em quem ou em que você costuma se apoiar para enfrentar tal situação?
9. Você se sente uma pessoa feliz?
10. A importância que você atrela ao seu trabalho ajuda a combater as adversidades no dia-a-dia do seu trabalho?
11. Como você encara as situações tristes no seu trabalho?