



FACULDADE  
ARTHUR  
THOMAS

**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**WELINGTON CARLOS CAMPOS**

**ÍNDICE DE RESILIÊNCIA APLICADO EM ADULTOS DA  
GERAÇÃO Y: um estudo de caso com discentes de uma  
instituição de educação superior da região norte do Paraná.**

**LONDRINA  
2011**

**WELINGTON CARLOS CAMPOS**

**ÍNDICE DE RESILIÊNCIA APLICADO EM ADULTOS DA  
GERAÇÃO Y: um estudo de caso com discentes de uma  
instituição de educação superior da região norte do Paraná.**

Trabalho de Conclusão de Curso de Administração  
apresentado à Faculdade Arthur Thomas como  
requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em  
Administração.

Orientador: Prof. Msc. Aleksander Roncon

**LONDRINA  
2011**

C218i Campos, Welington Carlos.  
Índice de resiliência aplicado em adultos da geração Y: um estudo de caso com discentes de uma instituição de educação superior da região norte do Paraná / Welington Carlos Campos – Londrina, Pr. 2011.  
p. 61 : il.; 23 cm.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Faculdade Arthur Thomas - FAAT  
Orientador: Prof. Msc. Aleksander Roncon.

1. Resiliência. 2. Geração Y. 3. Padrão comportamental. I. Faculdade Arthur Thomas. II. Título.

CDU 658.012.4

**WELINGTON CARLOS CAMPOS**

**ÍNDICE DE RESILIÊNCIA APLICADO EM ADULTOS DA  
GERAÇÃO Y: um estudo de caso com discentes de uma  
instituição de educação superior da região norte do Paraná.**

Trabalho de Conclusão de Curso de Administração apresentado à faculdade Arthur Thomas, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração com nota final igual a 10,0 (dez), conferida pela Banca Examinadora formada pelos professores:

---

Orientador: Prof. Msc. Aleksander Roncon  
Faculdade Arthur Thomas

---

Prof. Msc. Ewerton Taveira Cangussu  
Faculdade Arthur Thomas

---

Prof. Esp. Clevia Israel Faria França  
Faculdade Arthur Thomas

Londrina, 21 de junho de 2011.

Dedico este trabalho à minha mãe, Maria Aparecida Gomes, que é a razão pela qual estou aqui, a razão pela qual estou neste mundo. Pelo amor e por tudo o que proporcionou em meus anos de vida.

## AGRADECIMENTOS

Ao Professor Mestre e Doutorando Aleksander Roncon, que, como professor, orientador e amigo, instruiu-me nos caminhos não apenas deste trabalho, mas também de ser persistente em tudo, desenvolvendo em mim mais e mais o comportamento resiliente.

A Professora Eleonora Louise Woutera Gonçalves Smits, com seus *insights* e orientações quanto ao texto e suas vertentes, instruiu-me pelos caminhos corretos deste trabalho.

Aos coordenadores dos Cursos de Administração e Direito da Instituição de Educação Superior por permitir que fosse aplicado o questionário nas salas de aulas, e aos professores que, com compreensão, permitiram a interrupção do decorrer das aulas.

Ao Doutor George Barbosa, que se disponibilizou a fornecer o questionário para a execução da pesquisa e também se disponibilizou para tirar dúvidas, o que me foi muito útil. Ao Marco, da Sociedade Brasileira de Resiliência (SOBRARE), que encorajou mais e mais este contato com o Doutor George, e a toda a equipe da SOBRARE que trabalhou na recepção e tratamento dos dados da pesquisa no site.

Ao professor e amigo Helton de Azevedo, que me auxiliou na padronização das normas e como incentivador.

À minha namorada, Daiane Batista, que, pela compreensão do momento, amor e carinho, deu-me forças nas horas vagas com a insistência em continuar sempre em frente. Sem contar com a grande força que me deu para tabular os dados.

A Marcos e Michelle, Maíra e Márcio, meus patrões, que, compreendendo a situação de dedicação à execução deste trabalho, permitiram e entenderam minha ausência em alguns processos da empresa.

A todos os amigos que me apoiaram e me deram forças para abrir mão de meu tempo livre e dedicar-me a este trabalho.

Aos colegas de classe, que, ao longo destes quatro anos, auxiliaram em minha formação e pelas dicas com relação aos detalhes do trabalho.

*“As dificuldades são destinadas a excitar, não desencorajar. O espírito humano cresce forte pelo conflito”.*

(William Ellery Channing)

## RESUMO

Ser resiliente implica uma constante reestruturação dos aspectos pessoais e vai além da ideia inicial da capacidade de superar as adversidades. Deve-se superá-las. Este trabalho examina o comportamento resiliente dos membros da geração Y frente às situações adversas, com o objetivo mensurar os níveis de resiliência em jovens adultos da geração Y, por meio da aplicação do Questionário de Índice de Resiliência: Adultos, em uma Instituição de Educação Superior da região norte do Paraná. A metodologia utilizada caracteriza o trabalho como uma pesquisa pura, descritiva, um estudo de caso quantitativo. Para a coleta de dados, utiliza-se o questionário mencionado acima. Este instrumento é a tradução, adaptação e validação do questionário para o cotidiano brasileiro do *Resilience Quotient Test* (RQTeste). Identificam-se os Padrões Comportamentais de Passividade e de Intolerância distribuídos categoricamente nos 300 respondentes, com o nível de resiliência definido de acordo com cada situação encarada. Analisados os resultados e verificado o referencial teórico sobre resiliência e a geração Y, considera-se que a resiliência trata de uma habilidade característica e intrínseca em cada ser, podendo ser desenvolvida e aperfeiçoada, verificando-se neste trabalho indivíduos em processo de aprendizado e que a intensidade da resiliência está a ser desenvolvida gradativamente. Como característica principal de um indivíduo resiliente, a flexibilidade face aos Modelos de Crenças Determinantes é de extrema importância, visto que as inúmeras situações diferentes exigem reações diferentes; em outras palavras, ser resiliente em determinadas situações não quer dizer que a pessoa terá o mesmo comportamento em ocasiões futuras. Assim, afirmando a ideia de que resiliência é manter-se atualizado com intuito de ser resiliente.

**Palavras-chave:** Resiliência. Geração Y. Padrão Comportamental.

## ABSTRACT

Being resilient involves constant restructuring of the personal aspects and goes beyond the initial idea of the ability to overcome adversity. One must overcome them. This paper examines resilient behavior of the members of Generation Y in face of adverse situations in order to measure the levels of resilience in young adults of Generation Y, by applying the Index Questionnaire Resilience: Adults at an Institution of Higher Education in the northern region of the State of Paraná. The methodology is characterized as a pure descriptive research and a quantitative case study. For data collection, the questionnaire mentioned above was used. This instrument is the translation, adaptation and validation for Brazilian daily life of the Resilience Quotient Test (RQTeste). It identifies the behavioral patterns of passivity and intolerance categorically distributed in 300 respondents, with the level of resilience set according to each situation considered. After analyzing the results and verifying the theoretical framework of resilience and Gen Y, it is considered that resilience is an intrinsic characteristic and skill in every human being and can be developed and improved, and that the population of this study are in this learning process and the intensity of resilience is to be developed gradually. As the main characteristic of a resilient individual, flexibility with regard to the Determinant Beliefs Models is of extreme importance, since different situations require different responses. In other words, being resilient in certain situations does not mean that the person has the same behavior in future occasions. Thus, affirming the idea that resilience is keeping up with the intention of being resilient.

**Key-words:** Resilience. Generation Y. Behavioral Pattern.

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

MCD:	Modelos de Crenças Determinantes
PC - P:	Padrão Comportamental de Passividade
PC - I:	Padrão Comportamental de Intolerância
SOBRARE:	Sociedade Brasileira de Resiliência
IES:	Instituição de Educação Superior

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Quantidades da Condição Excelente MCDs .....	41
Tabela 2 - Quantidade das Condições dos MCDs – PC - P .....	42
Tabela 3 - Quantidade das Condições dos MCDs – PC - I .....	43
Tabela 4 - Porcentagens das Condições dos MCDs – PC - P .....	45
Tabela 5 - Porcentagens das Condições dos MCDs – PC - I.....	46
Tabela 6 - Tabela geral dos MCDs.....	54

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 - Conquistar e Manter Pessoas. ....	48
Gráfico 02 - Leitura Corporal. ....	48
Gráfico 03 - Autoconfiança. ....	49
Gráfico 04 - Análise do Contexto. ....	50
Gráfico 05 - Autocontrole. ....	51
Gráfico 06 - Empatia. ....	52
Gráfico 07 - Otimismo para com a Vida. ....	52
Gráfico 08 - Sentido da Vida. ....	53

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	12
2 OBJETIVOS .....	14
2.1 Objetivo Geral .....	14
2.2 Objetivos específicos .....	14
3 REFERENCIAL TEÓRICO .....	15
3.1 Origem do termo resiliência.....	15
3.2 Definições de Resiliência .....	17
3.2.1 Definições nas Áreas do Conhecimento.....	17
3.2.1.1 Tipos de abordagem.....	18
3.2.2 Definições de resiliência sob a ótica de alguns autores específicos .....	21
3.3 Gerações comportamentais .....	26
3.3.1 A geração Y.....	30
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	32
4.1 Classificações da pesquisa .....	32
4.2 O Instrumento.....	37
4.3 Local, População e Amostra.....	39
4.4 Coleta de Dados.....	39
4.5 Limitações da Pesquisa.....	40
5 ANÁLISE .....	41
5.1 Análise dos Resultados .....	47
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	55
REFERÊNCIAS.....	57

## 1 INTRODUÇÃO

Com os sinais claros da globalização, vê-se a necessidade a cada dia de novos perfis de pessoas que estejam bem preparadas para as situações adversas criadas pelas constantes mudanças no cenário organizacional.

Com isso, identifica-se que o comportamento indispensável nas organizações é ser resiliente. Considera-se resiliência a capacidade de sobrepujar as adversidades, flexibilidade, reestruturação constante dos aspectos pessoais, superação, resistência, enfrentamento das adversidades e reequilibrar-se, transcender diante do inesperado (VANISTENDAEL; LECOMTE, 2004; BARBOSA, 2006; CARMELO, 2008; TAVARES, 2001).

Resiliência compete à capacidade de enfrentar, vencer e sair fortalecido ou transformado de experiências adversas, habilidade esta que é a de apreender frente às adversidades do dia a dia (GROTBERG, 2005).

No ambiente organizacional verificam-se várias gerações comportamentais. Restringindo o estudo à geração que está adentrando nas empresas e também são considerados grandes agentes de mudança, a geração Y é a que envolve indivíduos nascidos entre 1980 e 1999, que são caracterizados como intensos e despreocupados com o futuro, desafiadores, competidores, inovadores e preocupados com resultados (OLIVEIRA, 2010). De acordo com Sato (2008), esta geração identifica-se como virtualizados, relacionados aos jogos de *vídeo game*, onde as situações enfrentadas na realidade virtual acabam por tornar-se a realidade nas organizações e também na vida desses indivíduos.

Com o intuito de entender e unir os temas resiliência e a geração Y utilizou-se o Quest\_resiliência, que tem como fim identificar as intensidades apresentadas pelos respondentes em suas crenças, organizadas em oito Modelos de Crenças que são determinantes (MCD) na literatura especializada sobre resiliência.

Este trabalho faz alusão ao comportamento resiliente dos membros da geração Y frente às situações adversas, com intuito de identificar necessariamente quais são os pontos para melhoria dos níveis de resiliência de discentes de uma Instituição de Educação Superior do norte do Paraná.

Devido às crescentes mudanças no ambiente organizacional e o aumento das exigências para inserir-se e manter-se no mercado de trabalho, o comportamento resiliente torna-se indispensável na geração Y. O Questionário de Resiliência permite perceber quais são os caminhos e quais Modelos de Crenças Determinantes devem ser trabalhados categoricamente nos alunos desta Instituição de Educação Superior e assim fortalecê-los na empreitada da administração e das conquistas profissionais.

O ambiente em que se desenvolve, dentro de uma IES, é propício para identificar o comportamento resiliente de determinado grupo. É onde fica clara a importância da educação para o desenvolvimento de opinião e também do comportamento mediante as situações diversas que a vida reserva a cada um. Contudo, deve-se ater-se às situações por qual cada um passou até chegar onde está.

A importância do trabalho ficará clara ao identificarem-se os níveis de resiliência na geração Y, pois os membros dessa geração estão se torando líderes nas organizações. E com os resultados advindos da pesquisa e identificado o comportamento resiliente equilibrado, esta geração tornar-se-á regente de uma nova geração resiliente, não em sua totalidade, porém com ícones resilientes, lembrando que cada indivíduo reage de acordo com suas experiências e também sua flexibilidade quanto às adversidades.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

Mensurar os níveis de resiliência em jovens adultos da geração Y, por meio da aplicação do Questionário de Índice de Resiliência: Adultos, em uma Instituição de Educação Superior da região norte do Paraná.

### **2.2 Objetivos específicos**

- a) Identificar os padrões comportamentais dos discentes da geração Y;
- b) Mensurar o nível de resiliência dos respondentes;
- c) Analisar a interação entre os modelos de crença determinantes e os níveis de resiliência dos Y.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

#### 3.1 Origem do termo resiliência

Não há registros que comprovem a utilização do termo resiliência nos primórdios da civilização humana, porém ela sempre existiu em meio aos seres humanos.

Acredita-se que um dos precursores a utilizar o termo resiliência foi Thomas Young, que, no início do século XIX, com base em seus experimentos em barras metálicas, relacionou pela primeira vez o termo invulnerabilidade, explicado pela resistência dos materiais expostos nestes experimentos, ao construto da resiliência, também relacionando o termo com elasticidade e flexibilidade (TAVARES, 2002; CARMELLO, 2008).

Carmello (2008) explica que a palavra resiliência deriva do latim *resiliens*, do verbo *resilire*, que implica “rebater, ricochetear”, formado pela união de *re-*, significado “de volta”, mais *salire*, que significa “saltar, pular”, resultando então o significado “saltar para trás”. Sua explicação é confirmada pelo “Dicionário escolar latino português”, de Ernesto Faria (1982, p. 475 e 487): “*resilio, -is, -ire* = saltar para trás, voltar saltando” e “*salio, -is, -ire* = saltar, pular”.

No Dicionário inglês Schibelbain (2009), o termo *resilient* remete à resistente e *resilience* remete a elasticidade. Outra definição é a habilidade de uma substância retornar à sua forma original quando a pressão é removida: flexibilidade, o que conota o significado físico científico do termo (SCHIBELBAIN, 2009).

Na língua inglesa, o significado da palavra *resilient* refere-se a uma habilidade de voltar rapidamente para o estado usual de saúde ou de espírito depois de passar por doenças, dificuldades etc. (WELLS, 2009). Esta definição remete à aplicabilidade do termo à área da medicina.

No dicionário da língua portuguesa Novo Aurélio (2004) encontram-se duas definições: a primeira ligada à física, que é a “propriedade pela qual a energia armazenada em um corpo deformado é devolvida quando cessa a tensão causadora duma deformação elástica”, e a segunda definição, em sentido figurado, remete à “resistência ao choque” (FERREIRA, 2004).

Resiliência contempla tanto o sentido físico “propriedade que alguns corpos apresentam de retornar à forma original após terem sido submetidos a uma deformação elástica”, quanto o sentido figurado, remetendo a elementos humanos que é a “capacidade de se recobrar facilmente ou se adaptar à má sorte ou às mudanças, ou seja, elasticidade, capacidade rápida de recuperação” (HOUAISS et al., 2004 p. 2437). De certa forma, essa tradução e interpretação do termo resiliência encaminhou-se da área do conhecimento da física para a área do conhecimento humano.

No que se trata de seres humanos, em 1974, Elwyn James Anthony relacionou a invulnerabilidade ao termo resiliência (RUTTER, 1985). Na literatura, o termo foi relacionado à psicopatologia do desenvolvimento para descrever crianças que, apesar de passar por prolongados períodos de adversidades e estresse psicológico, apresentavam saúde emocional e alta competência (MASTEN; GARMEZY, 1985; RUTTER, 1985; WERNER et al., 1992).

Ainda em 1974, resiliência passou a ser utilizada no campo da administração, quando o consultor organizacional Daryl Conner criou uma companhia de pesquisa e desenvolvimento que examina a dinâmica da resiliência em seres humanos dentro de ambientes organizacionais, em especial em Gestão de Mudanças, com o nome de *Oregon Dachshund Rescue Inc.* (CARMELLO, 2008).

Nas definições encontradas tanto nos dicionários como nas áreas do conhecimento estudadas, observa-se que a aceção do termo resiliência é baseada na definição física, concluindo-se que a resiliência remete a resistência, flexibilidade e superação, tanto de materiais como de seres humanos (SCHIBELBAIN, 2009; WELLS, 2009; HOUAISS et al., 2004; CARMELLO, 2008; FERREIRA, 2004; MASTEN et al., 1985; RUTTER, 1985; WERNER et al., 1992).

## **3.2 Definições de Resiliência**

### **3.2.1 Definições nas Áreas do Conhecimento**

Nos dias atuais, os estudos em torno do construto resiliência são amplos e sua aplicabilidade se dá em diversas áreas, podendo-se definir resiliência sob as mais variadas óticas. As áreas do conhecimento que ganharam destaque relacionado à resiliência são a física, a psicologia, a sociologia, a medicina, a educação e a administração (CARMELLO, 2008).

Na área da física, resiliência é conceituada como a capacidade de resistência e ou elasticidade de um material que, após sofrer choque, tensão ou pressão, retorna a seu estado normal: a chamada flexibilidade (TAVARES, 2001). Tavares afirma que, na área da medicina, resiliência está relacionada à capacidade de um indivíduo enfrentar uma debilitação resultante de uma doença, infecção ou intervenção por si próprio ou com auxílio de medicação.

Na área da psicologia e sociologia, inicialmente, os estudos em torno da resiliência foram direcionados a crianças, em que seu objetivo inicial não era analisar a resiliência e sim os padrões relacionados à adaptação individual da criança em ambientes conflituosos, de crises e riscos (POLETTTO; KOLLER, 2006). Assim, resiliência remete à capacidade de um indivíduo superar, resistir, confrontar as adversidades, seja individualmente ou em grupo, mantendo seu equilíbrio inicial e readaptando-se quando necessário (TAVARES, 2001).

Na administração, resiliência é também considerada como a capacidade de resistir, superar e enfrentar as adversidades. O que difere das outras áreas do conhecimento é que está relacionada especificamente a uma organização, no que concerne à constante atualização e aprendizado (CARMELLO, 2008). Conner (1995) faz alusão às capacidades dos administradores resilientes de gerir as mudanças de forma consciente e saber dirigir de forma a alcançar os resultados.

Na área da administração, a resiliência ganha destaque em todos os níveis de uma organização, seja individualmente ou em grupo, afirmando que a resiliência é uma capacidade universal (GROTBERG, 1995; TAVARES, 2001).

O significado encontrado nos dicionários estudados e nas áreas do conhecimento em destaque segundo Carmello (2008), a resiliência remete à

capacidade de sobrepujar situações de risco, seja com relação à saúde, a materiais ou a adversidades do dia a dia (POLETTO E KOLLER, 2006; CARMELLO, 2008; TAVARES, 2001; BARBOSA, 2006; GROTBORG, 1995).

### **3.2.1.1 Tipos de abordagem**

A caracterização do termo resiliência é abordada por Tavares (2001) sob quatro óticas.

A primeira das óticas abordadas pelo autor é a da física e mecânica, que se refere à resiliência como a qualidade de resistência de um material ao choque, à tensão, à pressão, que lhe permite voltar, sempre que é forçado ou violentado, à sua forma ou posição inicial; por exemplo, uma barra de ferro, uma mola, etc.

A segunda é a ótica da medicina, que entende resiliência como a capacidade de um sujeito resistir a uma doença, a uma infecção, a uma intervenção, por si próprio ou com a ajuda de medicamentos, como já mencionado.

Na ótica psicológica e sociológica, refere-se à capacidade de as pessoas, pessoalmente ou em grupo, resistirem a situações adversas, sem perder seu equilíbrio inicial, isto é, a capacidade de se acomodarem e reequilibrarem constantemente.

E, por último, na ótica da sociedade emergente, buscam-se desenvolver capacidades físicas ou fisiológicas conducentes a determinados níveis de resistência física, biológica ou psicológica e imunidade que possibilitem adquirir novas competências de ação, adaptar-se melhor a uma realidade cada vez mais imprevisível e agir adequadamente sobre ela, resolvendo os problemas que esta lhe coloca.

Yunes (2001) categorizou três discursos sobre a questão resiliência: o primeiro refere-se ao estudo no indivíduo mediante pesquisas científicas quantitativas; o segundo tem por base o estudo de processos e as percepções a partir do estudo qualitativo de experiências de vida, na visão sistêmica, ecológica e de desenvolvimento; e no terceiro, denominado “discurso crítico”, Yunes propõe um movimento questionador para repensar e reconstruir a ótica do conceito de

resiliência, dando-lhe um toque de relatividade, visto que depende da ocasião de que o indivíduo participa.

Considerando que a resiliência é uma característica universal, Silva (1999) afirma que ela se desenvolve pela interação entre habilidades pessoais e de resoluções de conflitos, que são requeridas em uma conduta resiliente em três níveis:

1. O suporte social, relacionado ao “eu tenho”: ter pessoas a sua volta em que confie e que o ajudem quando precisar, que o aceitem incondicionalmente;
2. A fortaleza interna, relacionado ao “eu sou e o eu estou”, em que o “eu sou” está ligado a por quem os outros sentem carinho e apreço, enquanto que o “eu estou” é o estar disposto a se responsabilizar por seus atos e sentir-se seguro de que tudo sairá bem;
3. As habilidades, em que “eu posso” é o poder falar sobre o que teme, buscar resolver os problemas, ter autocontrole quando tiver vontade de fazer algo perigoso, encontrar alguém que ajude quando necessitar.

O equilíbrio tanto destas habilidades quanto das sistematizações apresentadas anteriormente pode contribuir para que o indivíduo tenha em destaque o comportamento resiliente em seu ambiente de trabalho e em sua vida pessoal.

Flach (1997) caracteriza o sujeito resiliente por meio de diversas personalidades denominadas resilientes. As personalidades de ter forte e flexível senso de autoestima, habilidades de empatia, que implica dar e receber nas relações interpessoais, capacidade de tolerar o sofrimento, entre outras, são as personalidades resilientes segundo Flach (1997).

Em Job (2000) e Szymans et al. (2001) encontra-se uma sistematização das características que definem a expressão da resiliência como: facilidade de adaptação; habilidade de identificar o que é estressante em uma situação, avaliar de modo realista a capacidade de ação própria e dos outros diante do evento estressante (empatia); repertório de habilidades de solução de problemas que permite resolvê-los com eficiência; autoestima alta, habilidades de relacionamento interpessoal, além de autocontrole, o que permite aos indivíduos enfrentarem novas experiências com senso de competência.

Conner (1995) relata cinco características, que podem ser observadas dentro das organizações, que identificam o comportamento considerado resiliente em pessoas, preparando assim para enfrentar qualquer situação que possa surgir. Estas características são:

1. Positividade – característica esta que define as pessoas que encaram a vida com perseverança e veem como um grande desafio o perigo. Têm claro que a vida é repleta de oportunidades e ameaças, porém além de ver o perigo como um desafio, sabem que cada experiência é uma fonte de aprendizado e por isto mesmo sabem e encaram o mundo como algo dinâmico;
2. Foco – esta característica define as pessoas que sabem onde estão e onde querem chegar; tem como base o “norte” conhecido como meta ou objetivo, estabelecendo assim um fim certo;
3. Flexibilidade – identificada em pessoas que não se prendem a uma única alternativa para solucionar problemas ou atingir seus objetivos, tendo sempre uma segunda opção nas mãos no caso de a primeira falhar; também reconhecem seus pontos positivos e negativos, e suas possibilidades e limitações;
4. Organização – característica de pessoas que conseguem definir a prioridade de suas tarefas, mesmo em meio ao caos gerado, desenvolvendo várias atividades com muito sucesso;
5. Pró-atividade – identifica pessoas que são a favor do trabalho, que agem, que funcionam, possuem iniciativa própria sem necessitar de incentivos externos e veem na necessidade de mudança uma oportunidade para inovar.

Patterson (1993) caracteriza resiliência através de processos, por meio das qualidades identificadas nos indivíduos, que estão estruturadas no seio familiar, com as situações adversas oferecidas nesse meio com a possibilidade de identificar os processos de risco e os processos de proteção.

Segundo Coutu (2002), resiliência está relacionada à organização e não pode ser caracterizada de outra forma se não pela associação à capacidade de o indivíduo recuperar-se das dificuldades. A autora afirma que “as pessoas resilientes possuem três características fundamentais: a aceitação da realidade, crença de que existe um sentido para os acontecimentos e habilidade para

improvisar”. Definindo assim os verdadeiros indivíduos resilientes com essas três características fundamentais.

Para Tavares (2001), resiliência no ambiente de trabalho “trata-se de organizações vivas, dialéticas e dinâmicas, cujo funcionamento tenta imitar o do próprio cérebro que é altamente democrático e resiliente”.

A ideia de ambientes facilitadores de resiliência é discutida por Flach (1997), os quais apresentam como características: estruturas coerentes e flexíveis; respeito; reconhecimento; garantia de privacidade; tolerância às mudanças; limites de comportamentos definidos e realistas; comunicação aberta; tolerância aos conflitos; busca de reconciliação; sentido de comunidades; empatia.

O mesmo autor afirma que, com perseverança e prática, qualquer pessoa pode desenvolver a resiliência, que é considerada uma força na pessoa. O termo resiliência não é apenas um fenômeno psicológico, mas também físico; assim, a resiliência demanda processos fisiológicos ativados pelo estresse, determinando um ser resiliente mediante o funcionamento efetivo dos processos.

Flach (1997) conclui que, devido às constantes alterações no ambiente organizacional e às novas exigências que são incumbidas a cada dia, as organizações ganham características desafiadoras e resilientes, características essas que definem um ambiente propício para desenvolver o comportamento resiliente, tornando esses ambientes cada vez mais competitivos.

A caracterização do termo confirma as diversas definições acerca do construto resiliência. Assim, os autores estão alinhados com relação às características que definem uma pessoa resiliente, ressaltando a ideia de Flach (1997) sobre os ambientes facilitadores, que propiciam o desenvolvimento do comportamento resiliente nos indivíduos.

### **3.2.2 Definições de resiliência sob a ótica de alguns autores específicos**

O pensamento em torno do construto resiliência caminha na direção de todas as áreas do conhecimento. Por necessidade de melhor entender o termo voltado para a área das ciências humanas e da administração, seguem vários pontos de vista estruturados do termo.

Segundo Yunes e Szymanski (2001), não se deve confundir resiliência com invulnerabilidade. As autoras afirmam que a resiliência é um fenômeno que procura explicar os processos de superação de adversidades, visto que não se trata de resistência absoluta. Yunes (2003) ressalta que a maioria dos estudos sobre resiliência tem por objetivo pesquisar a criança ou o adolescente numa perspectiva individualista, dando ênfase a traços e disposições pessoais.

Resiliência trata de um fenômeno comum no desenvolvimento humano, visível em qualquer ambiente, seja ele escolar, familiar, grupal, institucional e organizacional, podendo ser desenvolvido e aprimorado (GROTBERG, 1995; YUNES, 2003).

Resiliência é uma força intrínseca em todos os seres vivos, porém necessita ser desenvolvida e instigada em cada um (PATTERSON, 1993).

Rutter (1985) ressalta que a ideia inicial abordada por Elwyn James Antony em 1974 sobre resiliência trata, na verdade, da invulnerabilidade e passa a imagem de resistência total ao stress como uma característica imutável; no entanto, tudo o que se refere à resiliência ou resistência relacionada ao stress humano é relativa, uma vez que o grau de resistência não compreende uma mensuração fixa ou padronizada, pois varia de acordo com as circunstâncias, o ambiente e o momento em que a pessoa vive.

O termo resiliência é utilizado para definir a pessoa que se desenvolve saudavelmente e que, apesar de viver em situações de risco, obtém êxito em sua vida (RUTTER, 1987). Ele afirma que resiliência é uma variação individual em resposta ao risco e complementa dizendo que os mesmos estressores podem ser experimentados de maneira diferente por diferentes pessoas. O autor acrescenta que resiliência não pode ser vista como um atributo fixo no indivíduo, pois se as circunstâncias externas da vida e a forma de senti-las, vivenciá-las, individualmente sofrem alterações, conseqüentemente ela também se altera (RUTTER, 1987).

Resiliência compete à capacidade de enfrentar, vencer e sair fortalecido ou transformado de experiências adversas, tornando assim uma característica importante no comportamento resiliente, que é a habilidade de aprender frente às adversidades do dia a dia (GROTBERG, 2005).

O conceito de resiliência está relacionado à adaptação a novos ambientes e situações. O indivíduo pode manifestar comportamento resiliente

através de um estímulo externo, e este, por sua vez, define o acontecimento do comportamento em si, seja para seu próprio bem ou para manter a ordem de suas atividades no cotidiano (RUTTER, 1985; YUNES, 2001).

Tavares (2001) conclui que resiliência não é apenas um atributo individual e que está presente nas instituições e organizações gerando uma sociedade mais resiliente.

Para que um indivíduo seja resiliente na sociedade atual, deverá ser capaz de desenvolver capacidades físicas ou fisiológicas, biológicas e psicológicas que possibilitem a aquisição de novas competências de ação, permitindo assim uma melhor adaptação à realidade, que a cada dia torna-se mais imprevisível (TAVARES, 2002).

Resiliência é necessariamente a consequência das situações adversas, tornando-se uma resposta criativa à adversidade (GALLENDE, 2004; RODRIGUEZ, 2005).

Barlach (2005) identifica a principal diferença entre a resiliência humana e a material, em que os materiais sofrem deformação através da força neles empregada. Após essa força cessar, o material retorna a seu estado normal, enquanto os seres humanos, em seu subconsciente, sua individualidade e criatividade, reconfiguram sua forma de vida e seu ambiente de acordo com suas necessidades, não voltando exatamente à situação anterior.

O conceito de resiliência diz respeito a uma capacidade ou competência do ser humano relacionada com a adaptação e condução de seu destino. Com essa capacidade, indivíduos ou grupos utilizam elementos criativos para resolver situações difíceis, estressantes e impactantes, pois um traço comum das pessoas resilientes é a tolerância às mudanças. Chegam ao entendimento de que os imprevistos fazem parte da rotina e, por isso, não perdem o controle diante da adversidade (BARLACH, 2005; CANGUSSU, 2008).

Grotberg (1995) conclui que os indivíduos resilientes saem transformados do enfrentamento de uma situação traumática. Segundo ele, existe uma interface entre resiliência e a criatividade, que é utilizada para o enfrentamento da adversidade, porque a solução criativa encontrada transforma-se em conduta resiliente.

Conner (1995) afirma que resiliência não trata apenas da capacidade de adaptar-se às mudanças, trata também da habilidade de prosperar

durante as alterações no ambiente, reagindo a elas de forma positiva. O autor sobressalta a importância de os indivíduos aprenderem a flexibilizar e adaptar-se constantemente ao ambiente, que é criado em decorrência das mudanças.

Com o ambiente altamente competitivo nas organizações, as pessoas devem estar cientes de que a adaptação requerida pode impactar relativamente suas vidas, seja positiva ou negativamente, e que ela está relacionada diretamente com a interação do ambiente e o momento em que cada um vive (CONNER, 1995). O autor afirma que pessoas que gerenciam as mudanças com sucesso sabem, por intuição, que uma vez que estejam se aproximando do limiar do choque futuro, não podem mais apenas anunciar a mudança, devem orquestrá-la.

Isso significa que as pessoas devem reger a mudança (CONNER, 1995). Reger é uma palavra que implica dirigir, governar, administrar, guiar e encaminhar; portanto, a pessoa resiliente tem o papel também de guiar os seus próximos. A importância de gerenciar mudanças pode ser avaliada pela necessidade de dirigir, controlar, encaminhar, administrar e, de certa maneira, antecipar-se às mudanças (MOELLER, 2002).

Reinmoeller e Van Baardwijk (2005) corroboram com a ideia de que resiliência está totalmente relacionada à capacidade de um indivíduo de se autorrenovar no limiar de sua vida por meio da inovação.

Resiliência, segundo Vanistendael e Lecomte (2004), é a habilidade de realizar bem as coisas, por mais que as circunstâncias adversas pesem futuramente. Os autores sustentam a ideia de que resiliência supera a capacidade de suportar as situações adversas, implicando manter uma constante reestruturação de seus diversos aspectos pessoais, inseridos em uma nova vida cada vez mais dinâmica.

O termo resiliência por si só é como a capacidade de superar fatores de risco e conseqüentemente desenvolver uma espécie de comportamento adaptativo e adequado às necessidades do dia a dia, resultando assim uma múltipla interpretação baseada na constituição do conceito que se tem de resiliência (GALIETA, 2004).

Silva (1999) define resiliência como a capacidade de resistir e recuperar-se diante das inúmeras adversidades, desenvolvendo vagarosamente respostas aos questionamentos que surgem em seu entorno, ao mesmo tempo em que se desenvolvem sintomas de dor e conflito pessoal. Todo ser humano possui um

potencial resiliente, tratando-se de uma habilidade universal, bastando apenas que haja um motivo para que ele se manifeste, seja interna ou externamente (SILVA, 1999).

Trombeta e Guzzo (2002) concluem que o termo resiliência condiz com a ideia de instituir a capacidade de resistir, sobrepujar as adversidades, capacidade essa adquirida como fruto de experiências vividas entre a criança e sua mãe, o pai, os parentes, a comunidade e outros, contribuindo com aspectos positivos, reforçando assim categoricamente a formação de personalidades saudáveis e resilientes nas crianças.

Alguns autores discordam dessa afirmação. Reivich e Shatté (2002) desenvolveram uma ferramenta para medir os níveis de resiliência por meio de um questionário, assim como Barbosa (2006) adaptou, traduziu para o português e aplicou-o em professores do ensino fundamental, o qual será aplicado nesta pesquisa em discentes de uma IES.

[...] Resiliência trata-se de viver a experiência transcendental do renascer das amarras do sofrimento e das adversidades, caracterizado também como a capacidade de transcender diante do inesperado, de sobrepujar situações de enfermidade, alocando suas forças para propiciar inúmeros processos de cura e saúde, tanto na natureza, como nos animais e nos humanos (BARBOSA, 2006, p. 3-8).

Para Richardson (2002), a constante necessidade de reintegração no ambiente garante que a vida será repleta de reintegrações e adaptações, consideradas quase automáticas para a sobrevivência, formando assim novos indivíduos resilientes.

Flach (1997) pronunciou-se sobre a lei da ruptura e da reintegração, afirmando que o enfoque está relacionado à necessidade de desintegrar-se para aprender e sofrer mudanças significativas.

No ponto de vista de Job (2003), resiliência pode ser entendida como o equilíbrio entre tensão e vontade de lutar. Assim, pode-se afirmar que resiliência é a combinação de fatores que traduzem a necessidade de sobrevivência. Esta capacidade resulta diretamente das experiências adquiridas e gera novas habilidades que permitem novas adaptações ao ambiente.

Nas definições sobre o tema permeiam os mesmos significados, a saber: resistir, suportar, superar, adaptar-se e manter-se vivo. Os autores tomam como base a definição física de resiliência, relacionada à resistência de materiais, que, submetidos à pressão, possuem a capacidade de retornar a sua forma original ao cessar esta pressão, mais conhecido como elasticidade ou flexibilidade e aplicam este conceito de elasticidade aos seres humanos (TAVARES, 2002; CARMELLO, 2008).

No âmbito comportamental, essas definições de resiliência conduzem as pessoas que possuem habilidades de ser flexível a melhor desenvoltura em todos os aspectos, tanto nos pessoais como nos profissionais. Uma pessoa resiliente tem saúde e consegue sucesso em sua vida, podendo também ser alguém influente e gerar, por meio de seus conhecimentos e habilidades, novos indivíduos resilientes (YUNES, 2001; BARBOSA, 2006; CONNER, 1995; GALIETA, 2004; SILVA, 1999; MOLLER, 2002; REINMOELLER, VAN BAARDWIJK, 2005; VANISTENDAEL, LECOMTE, 2004; E OUTROS).

### **3.3 Gerações comportamentais**

O conceito de geração é atribuído ao conjunto de indivíduos nascidos em uma determinada época (FERREIRA, 2004). Cada geração é identificada por determinadas características, valores e princípios específicos e tem também preferências e necessidades diferentes. Para que haja convivência entre as gerações é formado um processo como se fosse um ciclo contínuo (WADA; CARNEIRO, 2010; MCCRINDLE, 2002).

A evolução no comportamento e na forma de pensar das gerações é consequência não apenas das evoluções tecnológicas, mas também do ambiente proporcionado por seus antecessores, sejam pais ou chefes dentro das organizações.

A definição das gerações comportamentais e seus respectivos nascimentos variam, assim como o ponto de vista de diversos autores.

McCGrindle (2002) identifica, por meio de seus estudos, as gerações do século XX e XXI subdivididas em seis: os *seniors*, nascidos antes de 1925, os *builders*, nascidos de 1926 a 1945, os *baby boomers*, nascidos de 1946 a 1964, a

geração X, nascida de 1965 a 1981, a geração Y, nascida entre 1982 e 2000 e a geração Z, nascida a partir de 2001 até hoje.

Veloso et al. (2008) definem as três últimas gerações da seguinte maneira: a geração *baby boomers*, nascida entre 1945 e 1964, a geração X, nascida entre 1965 e 1977 e a geração Y, nascida a partir de 1978.

Serrano (2010a, b) define da seguinte maneira as quatro últimas gerações: os *baby boomers*, nascidos entre 1946 e 1964, a geração X, nascida entre 1960 e 1980, a geração Y, nascida entre 1980 e 2000 e, por último, a geração Z, nascida entre 1990 e 2009; esta última geração se mistura com a geração Y no período de 1990 até 2000.

Oliveira (2010) faz alusão às gerações da seguinte maneira: a geração *belle époque*, nascida entre 1920 e 1940, a geração *baby boomers*, nascida entre 1945 e 1960, a geração X, nascida entre 1960 e 1980 e a geração Y, nascida entre 1980 e 1999.

Levickaitė (2010) descreve o período de nascimento das três últimas gerações: a geração X, entre 1960 e 1979, a geração Y, entre 1974 e 1989 e, por último, a geração Z, nascida a partir de 1990 até hoje.

Os autores abordam as gerações do último século e do atual com datas diferentes, porém compreendem o mesmo período em que ocorreram as alterações nos cenários da época (LEVICKAITĖ 2010; MCCRINDLE, 2002; VELOSO et al., 2008; OLIVEIRA, 2010; SERRANO, 2010a, b).

Para identificar o comportamento da geração Y nas organizações, é necessário considerar as gerações que estão inseridas no ambiente das organizações e vincular estas gerações às práticas administrativas resilientes. Atualmente, estão inseridas nas organizações três gerações, os *baby boomers*, a geração X e a geração Y (LEVICKAITĖ 2010; MCCRINDLE, 2002; VELOSO et al., 2008; OLIVEIRA, 2010; SERRANO, 2010a, b).

A geração *baby boomers* é resultado da explosão de nascimentos ocorridos após a II Guerra Mundial, em que a população cresceu exacerbadamente. Essa geração, nascida entre 1945-1964 (MCCRINDLE, 2002; VELOSO et al., 2008; OLIVEIRA, 2010; SERRANO, 2010b), é conhecida como geração revolucionária, a geração que viveu as alterações nos padrões da sociedade, com liberdade sexual, movimentos pelos direitos civis, protestos e subversões.

De acordo com Veloso et al. (2008), a geração *baby boomers* é

considerada a mais madura. Os integrantes desta geração têm uma percepção positiva com relação ao significado atribuído ao trabalho, bem como quanto às competências de carreiras inteligentes, em especial, a competência *knowing-why*, relacionado ao indivíduo e à identificação pessoal com o trabalho (ARTHUR et al., 1999).

A geração *baby boomers* é dividida em duas fases: a primeira envolve os adolescentes nascidos entre 1946 e 1954. Estes adolescentes foram caracterizados pela despreocupação com o futuro, ficando marcados pela criação de movimentos estudantis e as bandas de Rock; os adolescentes nascidos entre 1955 e 1964 fazem parte da segunda fase do período. Eles ficaram conhecidos pelo engajamento exagerado no mundo da política e receberam a nomeação de geração *Woodstock* (SERRANO, 2010b; OLIVEIRA, 2010).

Enquanto seus pais estavam trabalhando, ficavam em casa procurando motivos para contrariar as leis. Quando entraram no mercado de trabalho, tornaram-se viciados em trabalho e receberam o título de *workaholics* (VELOSO et al., 2008). Aos 20 anos de idade, os *baby boomers* cunharam a famosa frase "não confie em ninguém com mais de 30 anos", com a qual passaram a confiar somente em si mesmos (OLIVEIRA, 2010).

Ficaram também conhecidos como "geração eu". Esta geração é representada pelos jovens de *Wall Street*, que tinham como meta a ascensão profissional rápida: dinheiro e carreira, para eles acabaram transformando-se em materialismo (OLIVEIRA, 2010). Um exemplo desta geração são os Ex-Presidentes dos EUA, Bill Clinton e George W. Bush, ambos nascidos em 1946.

A geração X compreende os nascidos entre o período de 1960 e 1981 (LEVICKAITÉ 2010; MCCRINDLE, 2002; VELOSO et al., 2008; OLIVEIRA, 2010; SERRANO, 2010a). A definição X utilizada para identificar esta geração versa entre a expressão em inglês *X rated* (que conota pornografia com seus produtos e ações), a expressão x que se refere à incógnita na área da matemática (SERRANO, 2010a) e ao nome de Malcolm X, assassinado em 1965, como símbolo revolucionário da época (OLIVEIRA, 2010). A junção dessas três definições deu origem à expressão geração X.

De acordo com Veloso et al. (2008), os jovens da geração X são conhecidos como a "juventude competitiva", filhos da geração *baby boomers*, viveram em meio ao marketing e publicidade, tanto no universo corporativo quanto

no entretenimento. Levickaité (2010) explica que os Xs presenciaram o início das evoluções tecnológicas, por meio de informações diversas e por vários meios de comunicação. Deste modo, abriram as janelas para os *downloads* de mídias livres.

Esta geração criou-se assistindo TV e ouvindo rádio, teve pouca motivação para engajar-se politicamente. Definitivamente, desfrutaram de todos os benefícios proporcionados pelas lutas que seus pais travaram em meio à sociedade e, de certa forma, os jovens desta geração buscavam uma vida com prazeres sem culpas (OLIVEIRA, 2010).

Inconformados e entusiasmados, os integrantes da geração X tornaram-se responsáveis pelas grandes mudanças ocorridas no mundo corporativo. Dentro de casa eram donos de seus quartos e tomavam conta de suas individualidades. Viviam uma paixão por estereótipos graças ao avanço citado da publicidade e do marketing (OLIVEIRA, 2010).

Presenciando a desilusão de seus pais para com o sistema de cobranças desenfreadas e seus ideais absolutistas, criaram um sentimento de repulsa frente a esses ideais fervorosos. A geração X entrou no mercado de trabalho e de imediato enfrentou um fenômeno mundial de cortes. A reengenharia e o downsizing estavam em seu ápice e muitos dos pais da geração X foram demitidos e tiveram que encontrar um “plano B” para conseguir sustentar suas famílias (VELOSO et al., 2008). A elaboração de um “plano B” caracteriza-se como capacidade resiliente, identificando-se então como resilientes para sobrevivência pessoal.

No círculo familiar, não se considerava mais a instituição do casamento como perpétuo (VELOSO et al., 2008), fazendo com que este tipo de relacionamento sem compromisso dentro do círculo familiar tornasse-se, mais tarde, dentro das organizações, uma realidade, em que um emprego não poderia ser comparado ao casamento, visto que não era mais considerado uma instituição perpétua.

### 3.3.1 A geração Y

A geração Y é identificada como nascida entre 1974 e 2000 (LEVICKAITĖ 2010; MCCRINDLE, 2002; VELOSO et al., 2008; OLIVEIRA, 2010; SERRANO, 2010a). A origem da letra definida como Y para esta geração, de acordo com Oliveira (2010), tem ligação aos nascimentos acontecidos na antiga União Soviética, para os quais fora utilizada a letra Y para dar nomes aos bebês nascidos neste período. Segundo Levickaitė (2010), a geração Y também pode ser chamada de *echo boomers* ou geração MTV. Para Strauss et al. (1991), esta geração é também conhecida como *Millenials*, *next* e *net*. O autor afirma que esta geração pode ser identificada como Peter Pan, aquele que não quer crescer.

Esta geração assistiu muita televisão, jogou muito vídeo game, o que lhe deu também o nome de geração “*Game Over*”; viciados na Internet. Passam por uma fase constante de jogos em que, quando se perde algo, por exemplo, em jogos de vídeo game, e é só desligar e começar novamente. Acabam levando essa atitude para a vida; e onde existem erros, existem então formas para se superar o erro. Nessa visão, também não é difícil perder tudo e ter que começar do zero (SATO, 2008).

A geração Y é a mais contundente de todas, relacionado à forma de tratamento com seus superiores, como consequência de poucas cobranças por parte de seus pais. Não tem aversão à repressão ou chamada de atenção de seus padrões, em especial às críticas. Além disso, tem uma confiança cega em seus potenciais, visto que, em seu aprendizado, recebiam constantemente *feedbacks*, com intuito de sempre estarem melhores. Esta confiança tida em excesso, em alguns casos, transforma-se em infidelidade e insubordinação (HUNTLEY, 2006; FIELDS, 2008).

A resistência desta geração se formaliza no “NÃO”, o ato de negar, questionar toda e qualquer ordem não fundada em uma justificativa plausível. São de certa forma, motivados pela novidade, pelo incerto. Consideram o superior um adversário ou obstáculo a ser vencido (OLIVEIRA, 2010). A abertura às mudanças é também uma característica desta geração, como também o processo inverso, querendo implantar mudanças nos ambientes em que se inserem.

O poder inculcido na geração Y é a informação, porém há de se acreditar que a informação não é mais uma particularidade desta geração, visto que

qualquer pessoa pode ser possuidora de tal poder. Assim o diferencial desta geração, a final, são as infinitas redes de relacionamentos criadas por meio da internet, telefonia, e *networking* no decorrer de suas experiências vividas (OLIVEIRA, 2010). De acordo com Oliveira (2010) esta geração vive as limitações impostas pelas gerações anteriores.

Neste período ocorreram os maiores avanços tecnológicos, fazendo assim com que o excesso de informações geradas por essas mudanças os tornassem agentes de mudanças natos, além de estarem sempre antenados às mudanças tecnológicas e do ambiente. São especialistas em se readaptar, existindo a impaciência tanto com relação aos resultados quanto ao *status quo*. São adeptos a uma vida agitada, não gostando de ficar no letargo, parados no nada (OLIVEIRA, 2010).

## 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 4.1 Classificações da pesquisa

A existência de inúmeros debates acerca dos elementos que classificam e categorizam o desenvolvimento da pesquisa (CERVO et al., 2009; LAKATOS et al., 2009; SEVERINO, 2007; CHIZZOTTI, 1991; GIL, 2008) conduz a uma classificação quanto à finalidade, objetivos, procedimentos, natureza e instrumentos (SUZUKI et al., 2009). Para este trabalho utilizar-se-á a classificação a seguir.

Quanto à finalidade, trata-se de uma pesquisa básica ou pura. Para Minayo (1991, p. 256), as pesquisas básicas tradicionalmente se voltam para a construção da teoria e são marcadas pela interdisciplinaridade. Pesquisa pura (básica) implica o desejo de adquirir conhecimento sem que haja aplicação prevista (RODRIGUES, 2007).

Quanto ao objetivo, trata-se de uma pesquisa descritiva. Para Rodrigues (2007), a pesquisa descritiva envolve o uso de padrões para coleta de dados, por meio de questionários ou observação sistemática, sem a interrupção do pesquisador.

Por meio da associação de variáveis, a pesquisa descritiva pode ser um estudo de verificações de hipóteses explícitas (LAKATOS et al., 1991). De acordo com Vergara (2006), a pesquisa descritiva identifica determinadas atitudes nos grupos em que é aplicada.

Relacionado ao procedimento adotado, esta pesquisa caracteriza-se como bibliográfica e de estudo de caso. Suzuki et al. (2009), afirma que a pesquisa bibliográfica utiliza-se de referencial teórico publicado anteriormente, fundado necessariamente em livros e artigos científicos.

Segundo CerVO et al. (2009), os documentos bibliográficos podem ser primários ou secundários. A pesquisa bibliográfica primária ocorre quando os dados são coletados em primeira mão, que é o caso desta pesquisa, na qual é utilizado um questionário para colher os dados primários; no secundário é utilizado referencial em documentos já publicados e o terciário trata de citações por outra pessoa.

Tratando dos procedimentos da pesquisa, este trabalho utiliza também o estudo de caso. Estudo de caso é caracterizado por um tipo de pesquisa que tem como intuito analisar detalhadamente a integração social, proporcionando a interação entre discussão, análise e a tentativa de solucionar um problema da vida real (GODOY, 1995 p. 25).

O estudo de caso deve ser fundamentado em três princípios básicos, que são o uso de mais de uma fonte como evidência, a formulação de um banco de dados para o estudo de caso e a utilização correta da sequência das evidências. Tem como base a investigação empírica, visto que a investigação do fenômeno está relacionada a ambientes incertos, onde o fenômeno e o contexto não estão definidos (YIN, 2005). Yin descreve seis importantes fontes: documentação, registro em arquivos, entrevistas, observação direta, observação participante e artefatos físicos (YIN, 2005 p. 109).

Para Gil (2008), o estudo de caso traz algumas vantagens, como a exploração de situações da vida real, manter os dados unitários abordados no estudo, criar novas linhas de pensamento.

Tratando-se da natureza da pesquisa, este trabalho caracteriza-se como quantitativo. A pesquisa quantitativa é caracterizada como um método que pressupõe uma população de objetos de observação que são comparáveis entre si (HAGUETTE, 1997). Para Collis e Hussey (2003), a pesquisa quantitativa possui estilo objetivo, científico e experimental. Os autores afirmam que o método quantitativo envolve a coleta de dados numéricos e aplicação de testes estatísticos.

De acordo com Suzuki et al. (2009), uma pesquisa quantitativa não busca responder o porquê, e sim responder quantas pessoas de uma determinada população compartilham características comuns.

O meio ou o instrumento utilizado é o questionário. De acordo com Suzuki et al. (2009), o questionário deve possuir perguntas de forma ordenada, por meio de respostas escritas sem a interferência do pesquisador, podendo ser composta por perguntas abertas ou fechadas.

O instrumento escolhido para identificar o comportamento resiliente na chamada geração Y é o Questionário do Índice de Resiliência: Adultos, desenvolvido por George Barbosa em sua tese de doutoramento em psicologia clínica (2006). Este instrumento é a tradução, adaptação e validação do questionário para o cotidiano brasileiro do *Resilience Quotient Test* (RQTeste), explicado no livro

*“The Resilience Factor: 7 Essential Skills for Overcoming Life’s Inevitable Obstacles”* (REIVICH; SHATÉ, 2002).

Com o objetivo de aprofundar as áreas mapeadas pelo questionário de resiliência, Barbosa (2010b), a partir de uma nova análise acerca das necessidades e características da população brasileira, elaborou uma nova versão do questionário, versão esta que contém 72 itens, distribuídos em oito áreas da vida relacionadas à resiliência. O autor faz uma nova análise fatorial seguindo a mesma orientação estatística utilizada em 2006 para a construção dos 72 itens e denominou o instrumento de Quest\_Resiliência.

Utilizou-se, também, da teoria da Terapia Cognitiva, que é a abordagem estruturada psicoterapêutica, baseada nos padrões comportamentais (BECK, 1997). Para aprofundar e reorientar os domínios das crenças, subdividiu-as em oito categorias denominadas de Modelos de Crenças Determinantes (MCDs), que expressam o quanto uma pessoa acredita e defende seus modelos de crença. Como resultado, surgem padrões comportamentais no enfrentamento do estresse, que podem ser identificados como comportamentos de passividade ou de intolerância para com a situação estressora (BARBOSA, 2010a).

O “Quest\_Resiliência” é um mapeamento dos sistemas de crenças relacionadas à condição de ser resiliente e contribui para a identificação e compreensão da forma como se acredita que os fatos e situações adversas ocorrem na vida. Explicita o modo como estão estruturados os sistemas de crenças vinculados com a resiliência e de como essas crenças organizam a maneira como alguém se posiciona face aos fatores de proteção e risco presentes no ambiente das organizações.

O “Quest\_Resiliência” é apresentado sob a forma de categorias em uma tabela com comentários, traduzindo a intensidade das crenças que organizam as atitudes e de como se acredita que se podem superar as adversidades.

O pressuposto é o de que, diante de uma situação de elevado estresse, o tipo obtido indicará como as crenças, ao longo do tempo, tenderam a estruturar padrões de comportamento, tendentes para a passividade ou intolerância para com o evento estressor ou de manejo excelente de circunstâncias devido ao equilíbrio apresentado nas crenças.

A compreensão dos oito MCDs está descrita no Quadro 01:

Autocontrole	Envolve a capacidade de se controlar emocionalmente diante do novo e consiste em amadurecer no comportamento, visto que será este comportamento o percebido por outras pessoas.
Leitura Corporal	É a capacidade de ler e organizar-se no sistema nervoso / muscular, adaptando-se às novas situações geradas pelo ambiente.
Otimismo para com a Vida	É a capacidade de enxergar a vida com esperança, alegria e sonhos. É acreditar que tudo dará certo, ter o controle do destino da vida, mesmo quando o poder de decisão estiver fora de suas mãos.
Análise do Contexto	Capacidade de identificar e perceber precisamente as causas, as relações e as implicações dos problemas, dos conflitos e das adversidades presentes no ambiente.
Empatia	Capacidade de se colocar no lugar dos outros, observando dados que só então são vistos aos olhos de quem está na defensiva, habilidade de ler as informações que ficam nas entrelinhas, podendo ser perceptíveis desde que haja uma compreensão dos sentimentos e pensamentos alheio, bom humor e emitir mensagens que promovam interação e aproximação, conectividade e reciprocidade entre as pessoas.
Autoconfiança	Capacidade de ter convicção de ser eficaz nas ações propostas, e propor novas ações quando necessário.
Conquistar e Manter Pessoas	Capacidade de interagir com outras pessoas sem medo do fracasso, habilidade esta que permite formar novas redes de relacionamento e senso de proteção e de pertencer a algo.
Sentido de Vida	Capacidade de fixação de um objetivo central, ter como princípio um sentido definido: definido não como fazer o certo aos outros, mas como o certo para si mesmo.

Quadro 01: Os oito Modelos de Crenças Determinantes (MCDs).

Fonte: Adaptado de Barbosa (2010a).

Para cada Modelo de Crenças Determinante existem 9 itens que mensuram cada um desses modelos. Dentre esses 9 itens, 4 abarcam o “Aspecto negativo” do MCD e os outros 5 afirmações abordam o “Aspecto Positivo” do modelo de crenças mapeado.

No Quadro 02 identificam-se as 4 condições quanto ao Padrão Comportamental de Passividade que compreendem os “Aspectos negativos”.de cada MCD.

CONDIÇÃO	DESCRIÇÃO
<b>Fraca</b>	Corresponde a um valor extremado devido a um padrão de respostas que reflete que a pessoa atribui elevadíssima intensidade às crenças relacionadas ao MCD, indicando quanto a pessoa acredita e defende tais crenças, caracterizando um padrão comportamental típico de passividade, resultando em vulnerabilidade cognitiva no MCD.
<b>Moderada</b>	Indica que a pessoa atribui alta intensidade às crenças do Modelo, caracterizando um estilo de moderada passividade em seu comportamento relacionado ao MCD, e que a pessoa está em uma área intermediária entre as condições de risco e as condições de proteção no que se refere à resiliência em cada MCD.
<b>Boa</b>	Indica um valor médio devido um modelo de crenças que reflete que a pessoa atribui mediana intensidade às crenças do Modelo, o que caracteriza um estilo de mediana passividade no padrão comportamental vinculado ao MCD, e que a pessoa está em uma área intermediária entre as condições de risco e as condições de proteção no que se refere à resiliência no MCD.
<b>Forte</b>	Revela que a pessoa atribui leve intensidade às crenças do MCD, resultando em um padrão comportamental de leve passividade para com as situações adversas relacionadas ao MCD, e que a pessoa está em uma área segura entre os fatores de risco e os fatores de proteção no que se refere à resiliência no MCD.

Quadro 02: “Aspectos Negativos” em cada MCDs.

Fonte: Adaptado de Barbosa (2010b).

Considerando o Padrão Comportamental de Passividade, identifica-se o comportamento de insegurança e subversão nos indivíduos que se encontram nesta situação.

No Quadro 03 identificam-se as 5 condições quanto ao Padrão Comportamental de Intolerância que compreendem os “Aspectos positivos” em cada MCD.

CONDIÇÃO	DESCRIÇÃO
<b>Excelente</b>	Denota a atribuição de um valor central às crenças do MCD, implicando estar em uma Área de Equilíbrio e haver excelente comportamento de resiliência no MCD.
<b>Forte</b>	Revela que a pessoa atribui leve intensidade às crenças do MCD, resultando em um padrão comportamental de leve intolerância nas situações adversas relacionadas ao MCD, e que o respondente está em uma área segura entre os fatores de risco e os fatores de proteção no que se refere à resiliência no MCD.
<b>Boa</b>	Indica um valor médio devido a um modelo de crenças que reflete que a pessoa atribui mediana intensidade às crenças do Modelo, o que caracteriza um estilo de mediana intolerância no padrão comportamental vinculado ao MCD, e que a pessoa está em uma área intermediária entre as condições de risco e as condições de proteção no que se refere à resiliência no MCD.
<b>Moderada</b>	Indica que a pessoa atribui alta intensidade às crenças do Modelo, o que caracteriza um estilo de moderada intolerância em seu comportamento relacionado ao MCD, e que a pessoa está em uma área intermediária entre as condições de risco e as condições de proteção no que se refere à resiliência no MCD.
<b>Fraca</b>	Corresponde a um valor extremado devido a um padrão de respostas que reflete que a pessoa atribui elevadíssima intensidade às crenças relacionadas ao MCD, indicando o quanto a pessoa acredita e defende tais crenças, caracterizando um padrão comportamental típico de intolerância, resultando em vulnerabilidade cognitiva no MCD.

Quadro 03: “Aspectos Positivos” em cada MCDs.

Fonte: Adaptado de Barbosa (2010b).

## 4.2 O Instrumento

O instrumento é dividido em duas partes que se completam. A primeira delas traz o Levantamento Sociodemográfico no qual há um breve mapeamento do perfil e histórico do respondente. Segue abaixo:

### Informações da Pesquisa

- a) Nome da pesquisa;
- b) Público;
- c) Finalidade;
- d) Questionários (quantidade).

### Informações do Respondente

a) Marque qual a pessoa que mais ajudou você a vencer na vida, a superar dificuldades pessoais, escolares, doenças, acidentes, etc.

b) Qual foi a doença, o acidente ou a situação de consequências mais graves que você já viveu?

- c) Com que idade você estava quando aconteceu?
- d) Quanto tempo durou aproximadamente?
- e) Comente as consequências desta situação em você.
- f) Há uma 2ª situação muito marcante que você quer registrar?
- g) Com que idade você estava quando aconteceu?
- h) Quanto tempo durou aproximadamente?
- i) Comente as consequências desta situação em você.

j) Nome do respondente

k) E-mail

l) Sexo

m) Data de Nascimento

n) UF

o) Cidade Onde Mora

p) Formação Profissional

q) Atividade Profissional

r) Escolaridade

s) Estado Civil

t) Religião

u) Fala outro idioma além do português?

A segunda parte do “Quest\_Resiliência” traz as 72 afirmações que expressam o conteúdo de 72 crenças retiradas da literatura especializada. Esta parte do questionário não poderá ser disponibilizada, de acordo com contrato firmado com a Sociedade Brasileira de Resiliência (SOBRARE).

É solicitado que o respondente apresente um comportamento de resposta posicionando-se diante de 4 modalidades de intensidades para suas resposta: Sendo elas: “Raras vezes”; “Poucas vezes”; “Muitas vezes” ou “Quase Sempre”.

A orientação para cada afirmação é de que o respondente deve assinalar a intensidade que acredita atribuir a cada afirmação (crença). Os 72 itens que constam no questionário agrupam-se em cada um dos oito MCDs de acordo com a ilustração na Figura 1:

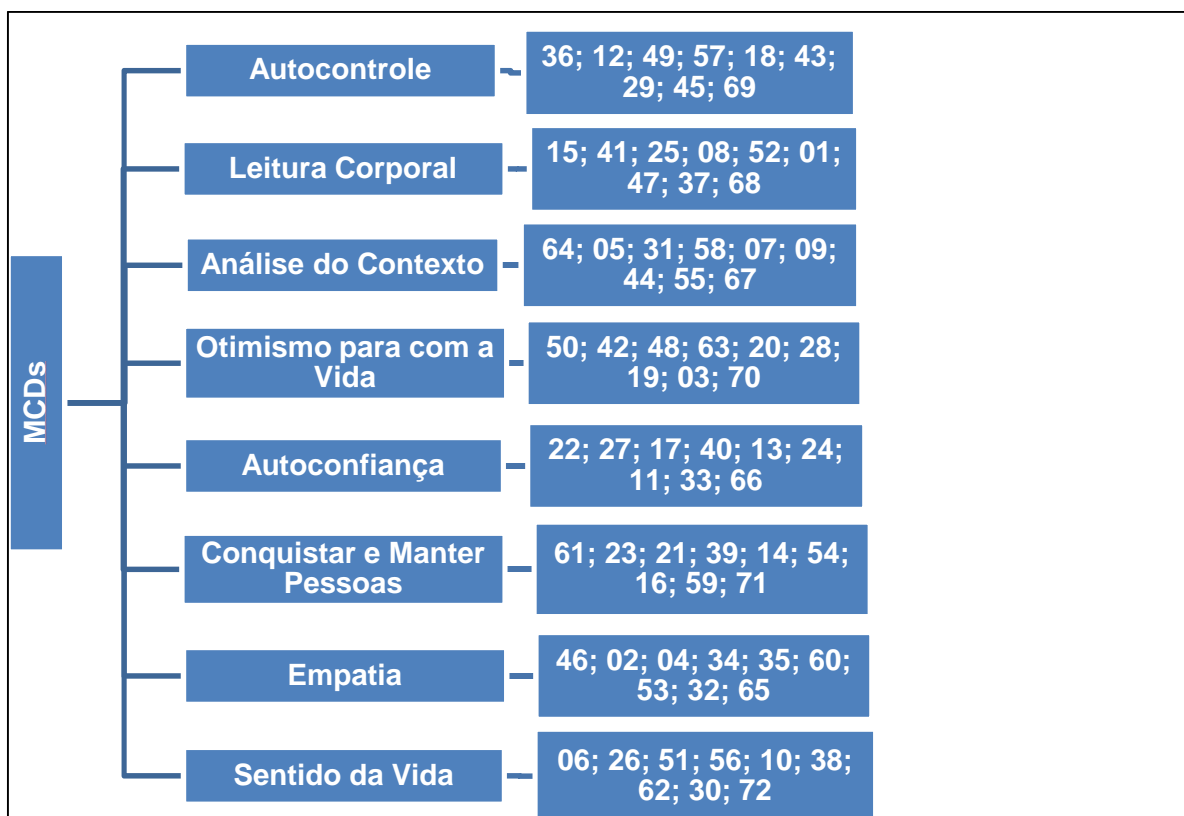


Figura 01 - Agrupamento de 72 itens aos MCDs.

Fonte: Adaptado de Barbosa (2010a).

### **4.3 Local, População e Amostra.**

A pesquisa compreende o espaço físico de uma Instituição de Educação Superior, situada na cidade de Londrina no estado do Paraná. A população geral desta Instituição de Educação Superior é de 1147 alunos, que engloba os alunos de todas as idades; no entanto a população restrita desta pesquisa são os discentes nascidos entre 1980 e 1999, que, segundo Oliveira (2010), caracterizam-se como a geração Y.

Identificou-se, por meio das fichas de matrícula, que os discentes que se enquadram dentro da categoria da Geração Y compreendem aproximadamente 750 alunos. Dentre os discentes caracterizados como geração Y, foi coletada uma amostra de 300 alunos.

### **4.4 Coleta de Dados**

A coleta de dados se deu por meio de um sistema *online*, disponibilizado no site [www.sobrare.com.br](http://www.sobrare.com.br) da Sociedade Brasileira de Resiliência (SOBRARE). Foram disponibilizados *logins* e senhas de acesso ao site, conforme contrato de cessão de acessos, senhas individuais e relatórios do “Quest\_Resiliência”, aos discentes desta Instituição de Educação Superior.

A comunicação inicial com o público desta pesquisa foi por meio do sistema de comunicação interno da Instituição, que disponibiliza aos alunos um ambiente de interação entre instituição, discente e o corpo de docentes, possibilitando assim o acesso a todos os membros da geração Y. Todavia, o número de respondentes inicialmente não passou de 60 discentes. Assim, adotou-se a abordagem individual, passando as informações para acessar ao questionário no site da SOBRARE.

Dado o prazo escasso para realização da pesquisa e análise dos dados dela gerados, restringiu-se ao número de 300 os respondentes da amostra.

#### **4.5 Limitações da Pesquisa**

As principais limitações para a realização desta pesquisa são:

A demora na resposta dos discentes ao acesso do sistema online da Instituição de Educação Superior para responder a primeira e segunda etapa da pesquisa. A lentidão nas respostas e também na aceitação do questionário requereu um novo procedimento de abordagem nas salas de aula, para que a pesquisa tivesse continuidade.

Em um segundo momento, foi possível adquirir aproximadamente 380 questionários confirmados para serem respondidos, porém a escassez de tempo para tabulação e interpretação dos dados no trabalho.

## 5 ANÁLISE

Na análise dos resultados, podem-se identificar várias condições, de acordo com as respostas. Entre elas encontra-se a condição de “Excelente” nível de resiliência, que corresponde ao equilíbrio entre o Padrão Comportamental de Passividade e de Intolerância, conotando assim não só o equilíbrio, mas também um nível excelente de resiliência. Na amostra coletada, podem-se identificar as seguintes quantidades na condição de excelente, de acordo com a Tabela 01 em cada MCD..

Tabela 1 - Quantidades da Condição Excelente MCDs

Quantidades da Condição Excelente								
	Análise do Contexto	Autoconfiança	Autocontrole	Conquistar e Manter Pessoas	Empatia	Leitura Corporal	Otimismo para com a Vida	Sentido da Vida
<b>Quantidades</b>	91	85	87	95	78	73	90	65
<b>Porcentagens</b>	30%	28%	29%	32%	26%	24%	30%	22%

Fonte: Dados da Pesquisa (2011)

De acordo com a Tabela 01, o MCD “Análise do Contexto”, que é a capacidade de perceber o que acontece em seu entorno, apresenta uma frequência de 91 registros em relação à condição de “Excelente” resiliência na amostra estudada. O MCD “Autoconfiança”, que é ter convicção de ser eficiente, demonstra 85 registros de respostas. No MCD “Autocontrole”, relacionado ao controle emocional de cada indivíduo, constata-se que o registro é de 87 respondentes. O MCD “Conquistar e Manter Pessoas”, que é a habilidade interagir no meio, criando e mantendo redes sociais, apresenta 95 registros; o MCD “Empatia”, que trata da capacidade de colocar-se no lugar dos outros, apresenta 78 registros. No MCD “Leitura Corporal”, que é a capacidade de ler e organizar o sistema nervoso e corporal, apresenta 73 respondentes assinalando a condição “Excelente”. No MCD “Otimismo para com a Vida”, que é identificado como a característica de ter esperança para com a vida, há 90 registros e no MCD “Sentido da Vida”, no qual os

indivíduos fixam objetivos específicos, se verifica 65 registros para a condição de “Excelente” resiliência.

Também de acordo com a Tabela 01, o MCD “Análise do Contexto” representa uma porcentagem de 30% na condição de “Excelente” resiliência. O MCD “Autoconfiança” contempla 28% da amostra estudada, o MCD “Autocontrole” representa 29%. No MCD “Conquistar e Manter Pessoas”, a porcentagem de excelência atinge 32%, enquanto no MCD “Empatia” apresenta 26%. Nos MCDs “Leitura Corporal”, “Otimismo para com a Vida” e “Sentido da Vida”, apresentam 24, 30 e 22% respectivamente com resultados na condição “Excelente” resiliência.

Relacionado ao Padrão Comportamental de Passividade (PC - P), podem-se identificar quatro condições dentro de cada um dos oito MCDs. Na Tabela 02 identificam-se as condições “Forte”, “Boa”, “Moderada” e “Fraca”, relacionado às respostas no questionário, identificando o nível de resiliência face às adversidades quanto aos MCDs - PC - P.

Tabela 2 - Quantidade das Condições dos MCDs – PC - P

Quantidade das Condições dos MCDs quanto ao PC - P								
	Análise do Contexto	Autoconfiança	Autocontrole	Conquistar e Manter Pessoas	Empatia	Leitura Corporal	Otimismo para com a Vida	Sentido da Vida
CONDIÇÃO	QUANTIDADE							
<b>Forte</b>	35	26	16	18	26	20	17	19
<b>Boa</b>	87	47	46	53	79	106	34	48
<b>Moderada</b>	6	4	14	6	8	17	5	4
<b>Fraca</b>	1	2	5	4	2	7	4	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2011).

De acordo com a Tabela 02, no Padrão Comportamental de Passividade face às adversidades, o MCD “Análise do Contexto” apresenta 35 respondentes que se posicionam na condição de “Forte” resiliência. No MCD “Autoconfiança”, 26 respondentes da amostra estudada se posicionam na condição de “Forte” resiliência. Identificadas também na condição de “Forte” resiliência os MCDs “Autocontrole”, “Conquistar e Manter Pessoas”, “Empatia”, “Leitura Corporal”,

“Otimismo para com a Vida” e “Sentido da Vida” apontam-se as quantidades 16, 18, 26, 20, 17 e 19 respectivamente.

Na condição de “Boa” resiliência frente ao PC - P identifica-se que o MCD “Análise do Contexto” apresenta 87 respondentes nesta condição; no MCD “Autoconfiança” se posicionam 47 dos respondentes; no MCD “Autocontrole” 46 colocam-se na condição de “Boa” resiliência. Nos MCDs “Conquistar e Manter Pessoas” e “Empatia”, as quantidades dos respondentes são 53 e 79 respectivamente. Dá-se destaque ao MCD “Leitura Corporal”, que apresenta na condição “Boa” resiliência a quantidade de 106 respondentes. Nos MCDs “Otimismo para com a Vida” e “Sentido da Vida”, 34 e 48 respondentes foram identificados com “Boa” resiliência.

Nos MCDs “Análise do Contexto”, “Autoconfiança”, “Autocontrole”, “Conquistar e Manter Pessoas”, “Empatia”, “Leitura Corporal”, “Otimismo para com a Vida” e “Sentido da Vida”, podem-se identificar as seguintes quantidades dos respondentes quanto à condição “Moderada” no PC - P: 6, 4, 14, 6, 8, 17, 5 e 4 respectivamente.

Na condição de “Fracas” resiliência frente aos MCDs e ao PC - P encontram-se as seguintes quantidades: “Análise do Contexto”, 1 respondente, “Autoconfiança”, 2 respondentes, “Autocontrole”, 5 respondentes, “Conquistar e Manter Pessoas”, 4 respondentes, “Empatia”, 2 respondentes, “Leitura Corporal”, 7 respondentes, “Otimismo para com a Vida”, 4 respondentes e “Sentido da Vida” com nenhum respondente.

Tabela 3 - Quantidade das Condições dos MCDs – PC - I

Quantidades das Condições dos MCDs quanto ao PC - I								
	Análise do Contexto	Autoconfiança	Autocontrole	Conquistar e Manter Pessoas	Empatia	Leitura Corporal	Otimismo para com a Vida	Sentido da Vida
CONDIÇÃO	QUANTIDADE							
<b>Forte</b>	37	38	39	48	45	34	48	<b>38</b>
<b>Boa</b>	20	13	9	14	21	17	16	<b>43</b>
<b>Moderada</b>	17	53	39	46	27	18	45	<b>49</b>
<b>Fracas</b>	6	32	45	16	14	8	41	<b>34</b>

Fonte: Dados da Pesquisa (2011).

Com base na Tabela 03 – Quantidade das Condições dos MCDs – no PC – I, verifica-se que o MCD “Análise do Contexto” tem 37 respondentes na condição de “Forte” resiliência, no MCD “Autoconfiança”, 38 respondentes se encontram nesta mesma condição. Os MCDs “Autocontrole”, “Conquistar e Manter Pessoas”, “Empatia”, “Leitura Corporal”, “Otimismo para com a Vida” e “Sentido da Vida” apresentam as quantidades 39, 48, 45, 34, 48 e 38, respectivamente, na condição de “Forte” resiliência.

Na condição “Boa” resiliência frente ao PC – I, identifica-se que o MCD “Análise do Contexto” apresenta 20 respondentes nesta condição, o MCD “Autoconfiança” apresenta 13 respondentes. Nos MCDs “Autocontrole”, “Conquistar e Manter Pessoas” e “Empatia” frente à condição de “Boa” de resiliência, as quantidades de indivíduos são 9, 14 e 21, respectivamente. Os MCDs “Leitura Corporal”, “Otimismo para com a Vida” e “Sentido da Vida” apresentam na condição “Boa” resiliência as quantidades de 17, 16 e 43 respondentes.

Na condição “Moderada” no PC – I, os MCDs “Análise do Contexto”, “Autoconfiança”, “Autocontrole”, “Conquistar e Manter Pessoas”, “Empatia”, “Leitura Corporal”, “Otimismo para com a Vida” e “Sentido da Vida” apresentam respectivamente as seguintes quantidades de respondentes, 17, 53, 39, 46, 27, 18, 45 e 49.

Na condição de “Fracá” resiliência frente aos MCDs no PC – I, identifica-se que o MCD “Análise do Contexto” possui 6 respondentes, “Autoconfiança”, 32 respondentes, “Autocontrole”, 45 respondentes, “Conquistar e Manter Pessoas”, 16 respondentes, “Empatia”, 14 respondentes, “Leitura Corporal”, 8 respondentes, “Otimismo para com a Vida”, 41 respondentes e “Sentido da Vida”, 34 respondentes.

Os resultados da Tabela 4 estão dispostos da forma que se pode verificar como as porcentagens estão distribuídas dentro dos PC - P face às adversidades na amostra coletada desta pesquisa. As porcentagens indicam a colocação que o comportamento de resposta assumiu ao longo das afirmações apresentadas por cada um dos 300 respondentes, definindo assim a condição do PC - P frente a determinada situação de risco.

Tabela 4 - Percentagens das Condições dos MCDs – PC - P

Percentagens das Condições dos MCDs quanto ao PC - P								
	Análise do Contexto	Autoconfiança	Autocontrole	Conquistar e Manter Pessoas	Empatia	Leitura Corporal	Otimismo para com a Vida	Sentido da Vida
CONDIÇÃO	PORCENTAGEM							
<b>Forte</b>	12%	9%	5%	6%	9%	7%	6%	<b>6%</b>
<b>Boa</b>	29%	16%	15%	18%	26%	35%	11%	<b>16%</b>
<b>Moderada</b>	2%	1%	5%	2%	3%	6%	2%	<b>1%</b>
<b>Fraca</b>	0%	1%	2%	1%	1%	2%	1%	<b>0%</b>

Fonte: Dados da Pesquisa (2011).

No MCD “Análise do contexto” há uma percentagem de 12% na condição de “Forte” resiliência. No MCD “Autoconfiança” se verifica uma percentagem de 9%, no MCD “Autocontrole”, a percentagem é de 5% dos respondentes. Também na condição de “Forte” resiliência, têm-se os MCDs “Conquistar e Manter Pessoas” com 6% dos respondentes, “Empatia” com 9%, “Leitura Corporal” 7%, “Otimismo para com a Vida” e “Sentido da Vida” com 6% dos respondentes cada.

Analisando o PC - P na condição “Boa” de resiliência, identifica-se que nos MCDs as percentagens são de 29% na “Análise do Contexto”, 16% em “Autoconfiança”, 15% no MCD “Autocontrole”, 18% em “Conquistar e Manter Pessoas”, e respectivamente 26%, 35%, 11% e 16% nos MCDs “Empatia”, “Leitura Corporal”, “Otimismo para com a Vida” e “Sentido da Vida”.

Na condição “Moderada”, as percentagens encontradas com base nas respostas dos discentes foram de 2% no MCD “Análise do contexto”, apenas 1% em “Autoconfiança”, 5% no MCD “Autocontrole”, 2% em “Conquistar e Manter Pessoas”, 3% no MCD “Empatia”, 6% em “Leitura Corporal”, 2% no MCD “Otimismo para com a Vida” e 1% em “Sentido da Vida”.

Nos MCDs “Análise do Contexto”, “Autoconfiança”, “Autocontrole”, “Conquistar e Manter Pessoas”, “Empatia”, “Leitura Corporal”, “Otimismo para com a Vida” e “Sentido da Vida”, a percentagem dos respondentes que foram identificados com a condição de “Fraca” resiliência frente às adversidades foi de 0%, 1%, 2%, 1%, 1%, 2%, 1% e 0%, respectivamente.

Tabela 5 - Porcentagens das Condições dos MCDs – PC - I

Porcentagens das Condições dos MCDs quanto ao PC - I								
	Análise do Contexto	Autoconfiança	Autocontrole	Conquistar e Manter Pessoas	Empatia	Leitura Corporal	Otimismo para com a Vida	Sentido da Vida
CONDIÇÃO	QUANTIDADE							
<b>Forte</b>	12%	13%	13%	16%	15%	11%	16%	13%
<b>Boa</b>	7%	4%	3%	5%	7%	6%	5%	14%
<b>Moderada</b>	6%	18%	13%	15%	9%	6%	15%	16%
<b>Fraca</b>	2%	11%	15%	5%	5%	3%	14%	11%

Fonte: Dados da Pesquisa (2011).

Os resultados da Tabela 5 podem ser apresentados como porcentagens dentro do PC - I para com situações de adversidade na população estudada.

No MCD “Análise do contexto” há uma porcentagem de 12% na condição de “Forte” resiliência. 13% dos respondentes no MCD “Autoconfiança”; e ainda na condição de “Forte” resiliência encontram-se as porcentagens de 13% no MCD “Autocontrole”, 16% em “Conquistar e Manter Pessoas”, 15% no MCD “Empatia”, 11% em “Leitura Corporal”, 16% em “Otimismo para com a Vida” e 13% em “Sentido da Vida”.

Na condição “Boa” de resiliência, a porcentagem dos respondentes se distribui em 7 % no MCD “Análise de Contexto”, 4% em “Autoconfiança”, 3% no MCD “Autocontrole”, 5% em “Conquistar e Manter Pessoas”, 7% em “Empatia”, 6% do MCD de “Leitura Corporal”, 5% de “Otimismo para com a Vida” e 14% de “Sentido da Vida”.

No MCD “Análise do Contexto”, a condição “Moderada” tem 6% dos respondentes, no MCD “Autoconfiança” representa 18% da população da pesquisa, 13% no “Autocontrole”. No MCD “Conquistar e Manter Pessoas” corresponde a 15% dos respondentes. Nos MCDs “Empatia”, “Leitura Corporal”, “Otimismo para com a Vida” e “Sentido da Vida” representam 9%, 6%, 15% e 16%, respectivamente, da população desta pesquisa.

Na Condição de “Fraca” resiliência, o MCD “Análise do Contexto” apresenta 2% dos respondentes, no MCD “Autoconfiança” são 11% da população,

15% correspondem ao MCD “Autocontrole”, nos MCDs “Conquistar e Manter Pessoas” e “Empatia” corresponde a 5% cada, em “Leitura Corporal”, “Otimismo para com a Vida” e “Sentido da Vida” encontram-se 3%, 14% e 11%, respectivamente.

## 5.1 Análise dos Resultados

As quantidades da condição “Excelente” nos MCDs “Conquistar e Manter Pessoas”, “Análise do Contexto” e “Otimismo para com a Vida” estão em predominância na Tabela 01, com 95, 91 e 90 respondentes respectivamente, seguidos dos MCDs “Autocontrole” e “Autoconfiança” com 87 e 85 registros. Os MCDs “Empatia”, “Leitura Corporal” e “Sentido da Vida” apresentam as quantidades 78, 73 e 65 respondentes na condição de “Excelente” resiliência.

A condição de “Excelente” nos MCDs é encarada, segundo Barbosa (2010b), como o equilíbrio das intensidades da resiliência em cada MCD.

Assim, a Tabela 01 contém informações relevantes que possibilitam a compreensão de que 95 entre 300 respondentes apresentam equilíbrio no MCD “Conquistar e Manter Pessoas”, tornando-se flexíveis em seu comportamento e garantindo, diante das situações de estresse, desafios e competições, maior segurança e coerência. Essas pessoas devem ser mantidas como ponto de equilíbrio no meio em que estão inseridas, tornando possível o fortalecimento dos colegas que se encontram nas extremidades deste MCD.

No Gráfico 01 pode-se identificar a condição de “Frac” PC-P, na quantidade de 4 indivíduos, que se encontram na situação de maior vulnerabilidade e em baixa segurança, conotando fraca resiliência no MCD “Conquistar e Manter Pessoas”. A condição “Frac” PC-I conota resistência no que trata da aceitação, com forte rejeição frente às situações proporcionadas pelo estresse, não permitindo que o indivíduo supere tal situação. Identifica-se esta situação em 16 questionários respondidos. Conforme está disposto no Gráfico 01, percebe-se o papel fundamental dos indivíduos que se encontram na situação “Excelente” de resiliência, servindo como intermediador e agente de mudança junto aos indivíduos que se encontram nas condições dos PC - P e PC - I.

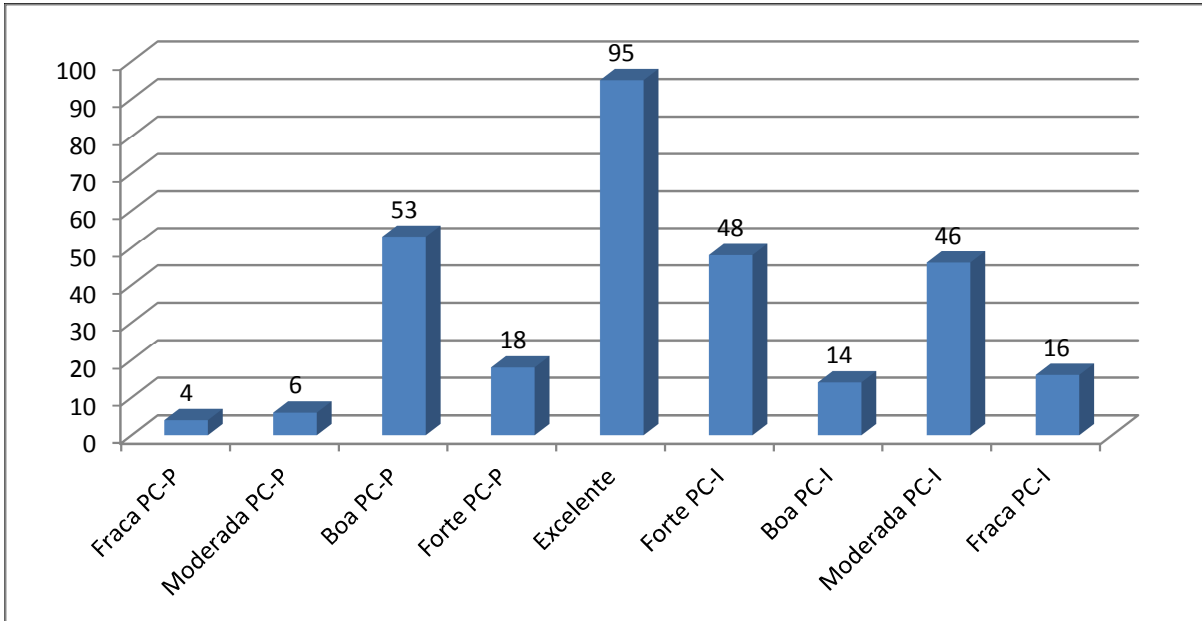


Gráfico 01 - Conquistar e Manter Pessoas.  
Fonte: Dados da Pesquisa (2011).

A condição de “Boa” resiliência frente às adversidades no MCD “Leitura Corporal” apresenta 106 respondentes, o que corresponde, neste modelo, à dificuldade em promover a interação entre a dinâmica corporal e mental. Identifica-se, por meio do Gráfico 02, a distribuição dos respondentes no MCD “Leitura Corporal”.

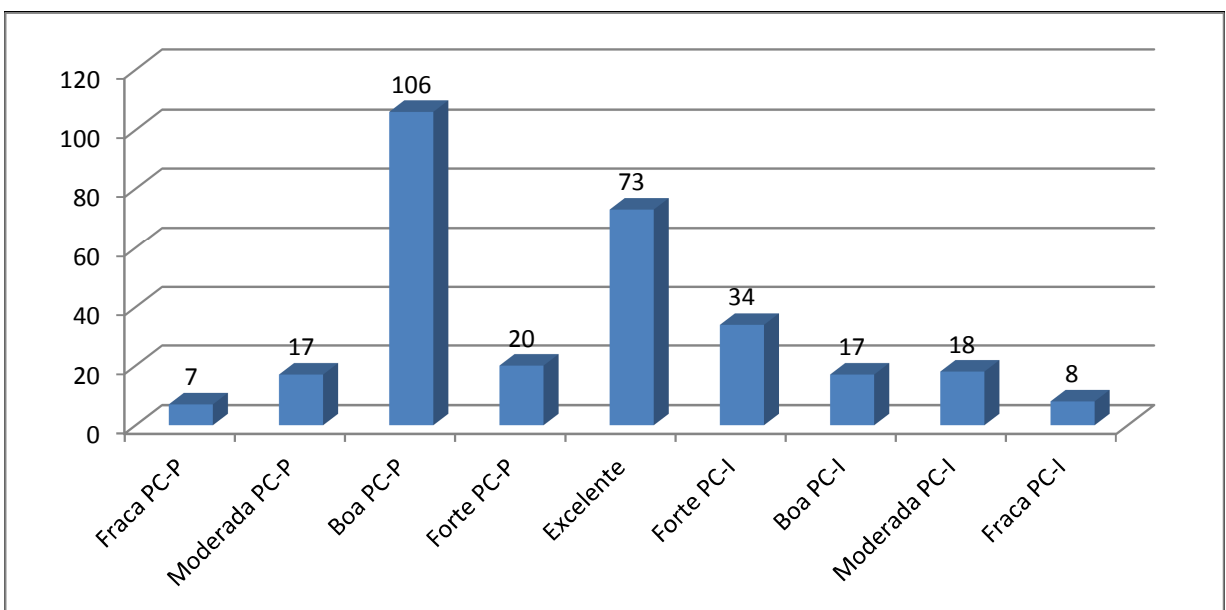


Gráfico 02 - Leitura Corporal.  
Fonte: Dados da Pesquisa (2011).

Encontra-se na Tabela 02 o Padrão Comportamental de Passividade, que é mensurada por meio das condições “Fraca”, “Moderada”, “Boa” e “Forte”. Tais condições correspondem à dificuldade em reagir positivamente a determinadas situações adversas.

A Tabela 03 representa o Padrão Comportamental de Intolerância, que demonstra as características de resistência diante os modelos de crenças. A crença de cada indivíduo torna-se obstáculo para o desenvolvimento de novas habilidades que permitam melhorias quanto à resiliência percebida.

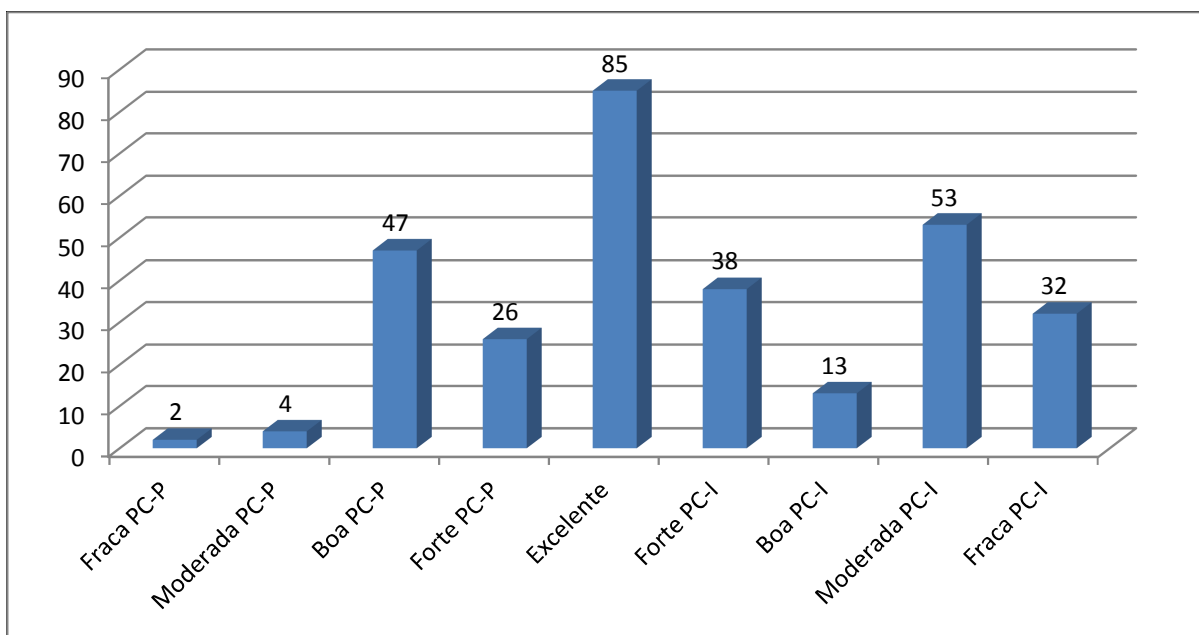


Gráfico 03 - Autoconfiança.

Fonte: Dados da Pesquisa (2011).

O PC - I do MCD “Autoconfiança”, na condição “Moderada” representa 18% dos respondentes da mostra, conforme identificado na Tabela 05. De acordo com a Tabela 03, os 18% correspondem a 53 respondentes de um total de 300, conforme demonstrado no Gráfico 03.

Existe a predominância da condição “Excelente” no MCD “Autoconfiança”, o que permite uma relação de interação entre os respondentes que atingiram a condição “Excelente” e os respondentes dos dois extremos, o de Passividade e o de Intolerância, conduzindo o grupo da amostra às condições resilientes ideais no ambiente de trabalho.

As condições do PC - I no MCD “Autoconfiança” apontam que os respondentes, em determinadas situações, procuram focalizar a perfeição, desenvolvendo dificuldades em confiar no outro e até acreditar em si próprio.

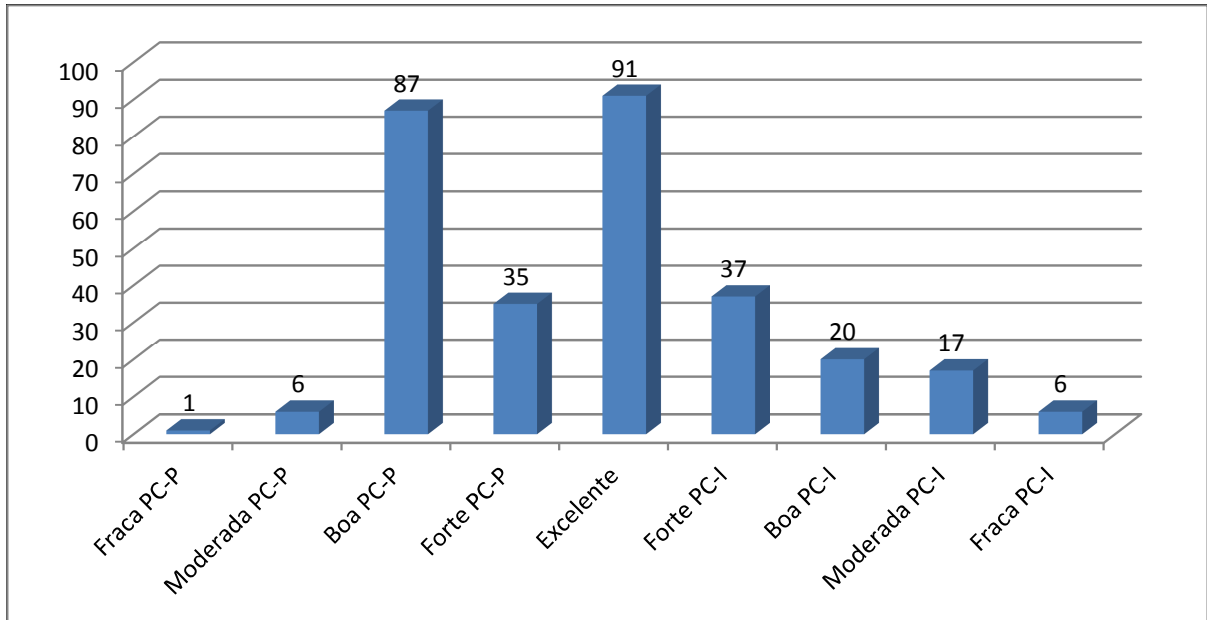


Gráfico 04 - Análise do Contexto.  
Fonte: Dados da Pesquisa (2011).

No Gráfico 04, identificam-se no MCD “Análise do Contexto” os dados referentes aos pesquisados. A condição “Excelente” de resiliência obteve 91 respondentes, que corresponde a 30% da amostra, demonstrando que existe um alto nível de resiliência neste MCD específico.

Na condição de “Boa” resiliência no PC - P há a quantidade de 87 respondentes, lembrando que o PC - P trata da condição de subjetividade, na qual o indivíduo está no caminho de “Excelente” resiliência quanto ao MCD “Análise do Contexto”, tornando-se, assim, cada vez mais necessária a interação entre os respondentes da amostra.

As condições de “Fraca” resiliência tanto no PC - P quanto no PC - I atingiram uma quantidade baixa, visto que apenas um respondente encontra-se na condição “Fraca” do PC - P, e 6 respondentes na condição “Fraca” resiliência do PC-I.

No MCD “Análise do Contexto”, pode-se identificar o nível em que os respondentes se encontram com relação à habilidade de identificar e perceber precisamente as causas, as relações e as implicações dos problemas, dos conflitos

e das adversidades presentes no ambiente. No MCD “Análise do Contexto” identifica-se a divisão das condições do PC - P e do PC - I conforme disposição no Gráfico 04.

Ao analisar as respostas advindas do questionário, identifica-se que no MCD “Autocontrole”, a condição de “Excelente” resiliência é percebida em 87 respondentes, o que diz que os indivíduos nesta condição possuem controle emocional diante do novo e diante das adversidades do dia a dia.

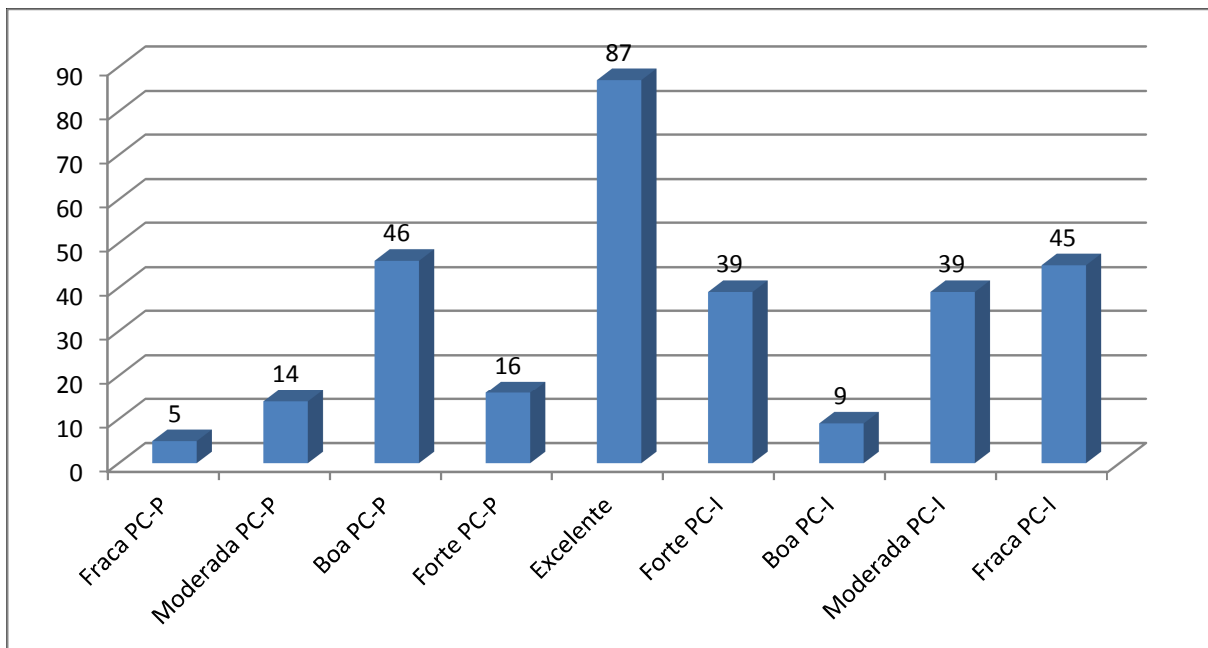


Gráfico 05 - Autocontrole.

Fonte: Dados da Pesquisa (2011).

A experiência do grupo da condição “Excelente” em especial, contribui para a melhoria no nível de resiliência dos membros que se encontram desde na condição “Fraca” resiliência até a “Forte” resiliência do PC - P, como também das condições “Fraca” resiliência até a “Forte” resiliência do PC - I.

No MDC “Empatia”, na condição de “Boa” resiliência no PC - P, assim como nos MCDs “Leitura Corporal” e “Análise do Contexto”, a quantidade de respondentes é um pouco elevado, o que revela a condição de insegurança frente ao MCD em questão. Neste caso, a condição não é “Excelente”, que soma 78 indivíduos, contudo identifica-se que esta condição de “Boa” resiliência é o intermédio entre a condição “Fraca” e a “Excelente”, assim como fica expressado no Gráfico 06.

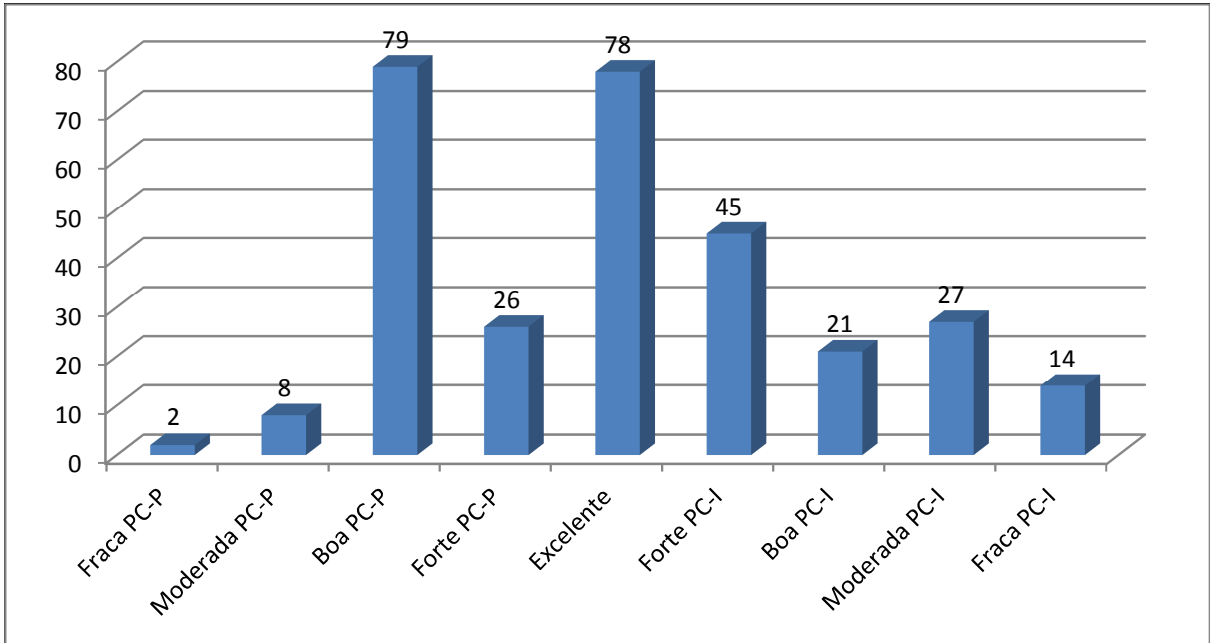


Gráfico 06 - Empatia.

Fonte: Dados da Pesquisa (2011).

Encontra-se no MCD “Otimismo para com a vida” a quantidade de 90 respondentes na condição de “Excelente” resiliência, em maioria neste MCD. Os discentes nesta condição têm o papel fundamental para que haja não só a interação, mas também a possibilidade de melhorias quanto ao otimismo pessoal de cada respondente da amostra de 300 discentes. No Gráfico 07 pode-se visualizar esta importância.

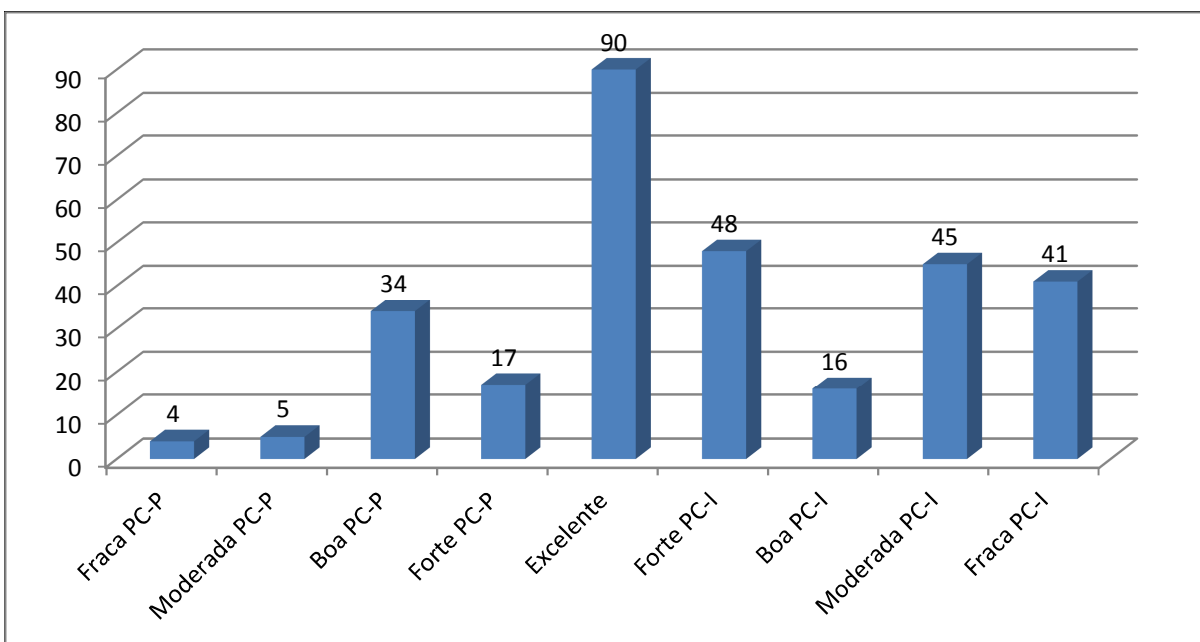


Gráfico 07 - Otimismo para com a Vida.

Fonte: Dados da Pesquisa (2011).

Verifica-se que, no MCD “Sentido de Vida”, as quantidades de respondentes nas condições de resiliência estão concentradas no PC - I, conotando que quase 80% dos discentes estão entre a condição de “Excelente” resiliência e a condição “Fraca” no PC- I, conforme o Gráfico 08 ilustra.

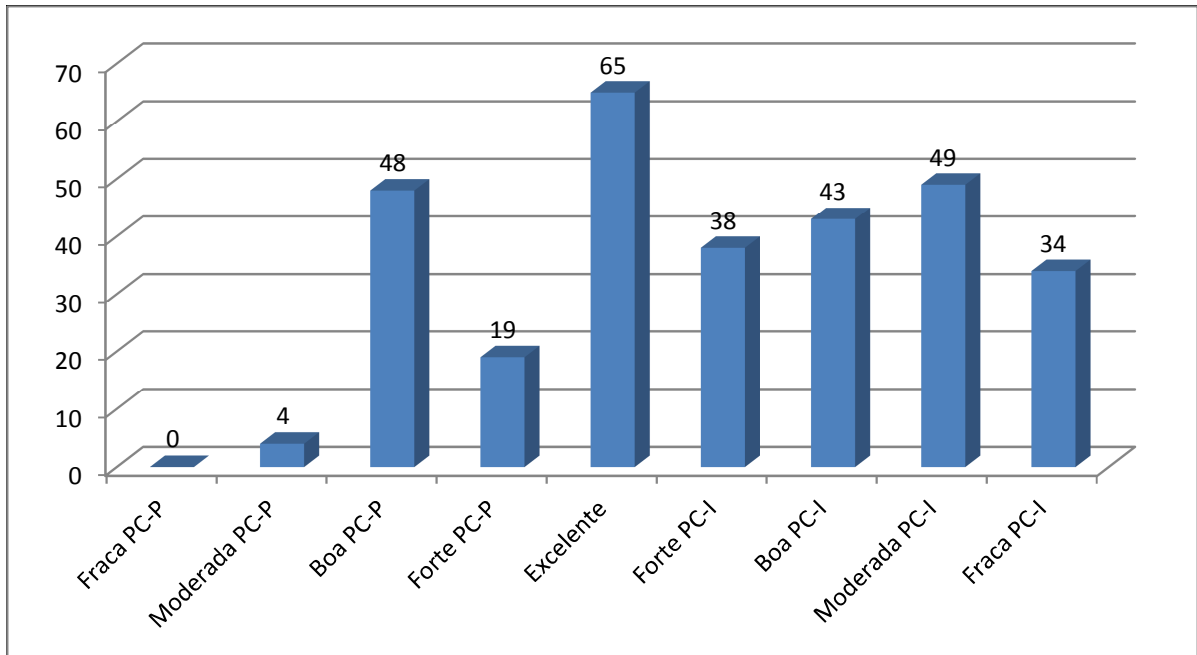


Gráfico 08 - Sentido da Vida.

Fonte: Dados da Pesquisa (2011).

A condição “Excelente” tem 65 respondentes que têm seus objetivos definidos, necessariamente são resilientes ao ponto de ter determinação em suas realizações. Nos Padrões Comportamentais de Passividade e de Intolerância, verifica-se que existe uma divisão diferenciada, onde as condições “Fraca” e “Moderada” do PC – P apresentam menor quantidade de respondentes.

Os resultados advindos do questionário devem ser aplicados especificamente a cada MCD e a cada Padrão Comportamental, condicionado à situação em que a pessoa estaria nas ocasiões específicas em que os questionamentos foram aplicados, simulando situações que requerem atitudes resilientes.

Na Tabela 06 podem-se verificar todas as condições e suas respectivas quantidades frente a cada MCD.

Tabela 6 - Tabela geral dos MCDs

<b>Tabela geral dos MCDs</b>								
	<b>Análise do Contexto</b>	<b>Autoconfiança</b>	<b>Autocontrole</b>	<b>Conquistar e Manter Pessoas</b>	<b>Empatia</b>	<b>Leitura Corporal</b>	<b>Otimismo para com a Vida</b>	<b>Sentido de Vida</b>
<b>Fraca PC-P</b>	1	2	5	4	2	7	4	0
<b>Moderada PC-P</b>	6	4	14	6	8	17	5	4
<b>Boa PC-P</b>	87	47	46	53	79	106	34	48
<b>Forte PC-P</b>	35	26	16	18	26	20	17	19
<b>Excelente</b>	91	85	87	95	78	73	90	65
<b>Forte PC-I</b>	37	38	39	48	45	34	48	38
<b>Boa PC-I</b>	20	13	9	14	21	17	16	43
<b>Moderada PC-I</b>	17	53	39	46	27	18	45	49
<b>Fraca PC-I</b>	6	32	45	16	14	8	41	34

Fonte: Dados da Pesquisa (2011).

Em geral, os respondentes se localizam entre a condição “Boa” do PC - P e a condição “Moderada” do PC - I. Por se tratar de uma Instituição de Educação Superior, onde se busca o conhecimento por parte dos discentes e transmitir o conhecimento por meio dos docentes, a condição em que a mostra se encontra é de encaminhamento para a melhor condição a ser utilizada nos ambientes de trabalho. Assim fica claro que há uma constante necessidade de melhorias e atualizações quanto ao comportamento individual.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Resiliência é considerada a capacidade de superar as adversidades, ser flexível, transcender diante do inesperado e, na geração Y, o termo resiliência trata da capacidade de superar as limitações impostas pelas gerações anteriores.

O objetivo geral de mensurar os níveis de resiliência em jovens adultos da geração Y, por meio da aplicação do Questionário de Índice de Resiliência: Adultos, em uma Instituição de Educação Superior da região norte do Paraná, foi atingido, visto que os níveis de resiliência foram mensurados e apresentados na análise de dados.

Tratando-se do objetivo específico de identificar os padrões comportamentais dos discentes da geração Y, considera-se o objetivo atingido, visto que os Padrões Comportamentais de Passividade e de Intolerância são identificados nos respondentes, assim como o equilíbrio entre os dois padrões, que é definido como “Excelente” resiliência.

Quanto ao objetivo específico de mensurar o nível de resiliência dos respondentes, este objetivo também foi alcançado. Conforme os números mostram, dentro dos Padrões Comportamentais de cada MCD, a situação dos respondentes está dividida de acordo com as crenças individuais e também com as situações enfrentadas.

Quanto ao objetivo de analisar a interação entre os Modelos de Crenças Determinantes e os níveis de resiliência dos Y, entende-se que foi atingido. De acordo com a literatura utilizada, pode haver a troca de experiências entre os indivíduos, o que permite assim a interação entre os modelos, onde cada um interfere no outro.

Este estudo possibilitou a percepção de que a constante atualização no que se trata de conhecimento ou experiência adquirida é essencial para a criação de um comportamento resiliente.

Novos estudos poderão ser empreendidos, considerando o tema resiliência na área da educação superior, por se tratar de um ambiente de constante aprendizado e, também, propício para identificar as evoluções do comportamento resiliente. Outro estudo que poderia ser desenvolvido como sequência deste seria o aprofundamento da interação dos níveis de resiliência entre os discentes da

Instituição de Educação Superior, com intuito de identificar os pontos positivos e ou negativos nesta interação.

Analisados os resultados e verificado o referencial utilizado nas explanações sobre resiliência e a geração Y, considera-se que a resiliência trata de uma habilidade característica intrínseca em cada ser, podendo ser desenvolvida e aperfeiçoada. Ser resiliente implica uma constante reestruturação dos aspectos pessoais e vai além da ideia inicial da capacidade de sobrepujar as adversidades.

Resiliência não é apenas a capacidade de superar as adversidades mas, sim, a de saber readaptar-se constantemente frente às adversidades. Como característica principal de um indivíduo resiliente, a flexibilidade face aos MCDs é de extrema importância, visto que inúmeras situações diferentes exigem reações diferentes. Em outras palavras, ser resiliente em determinadas situações não quer dizer que a pessoa terá o mesmo comportamento em ocasiões futuras. Assim, afirma-se a ideia de que resiliência é manter-se atualizado com intuito de ser resiliente.

## REFERÊNCIAS

ARTHUR, M. B.; INKSON, K.; PRINGLE, J. K. **The new careers**: individual action and economic change. London: Sage Publications, 1999.

BARBOSA, G. S. **Resiliência em professores do ensino fundamental de 5ª a 8ª série**: Validação e aplicação do “Questionário do índice de resiliência: adultos Reivich - Shatté / Barbosa”. São Paulo: (Doutorado em Psicologia Clínica) Pontifícia Universidade Católica – São Paulo, 2006. Disponível em: <[http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select\\_action=&o\\_obra=29754](http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&o_obra=29754)> acesso em: 16 de fevereiro de 2011

BARBOSA, G. S. **Resiliência? O que é isso**. Desdobramentos no conceito. Site Administradores.com, 2010a. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/resiliencia-o-que-e-isso-desdobramentos-no-conceito/49923>> acesso em: 24 de abril de 2011.

BARBOSA, G. S. **Roteiro dos índices de resiliência**: um exemplo de análise comentada do Quest\_resiliência. São Paulo: Sobrare, 2010b. Disponível em: <<http://br.monografias.com/trabalhos-pdf/roteiro-indices-resiliencia-analise/roteiro-indices-resiliencia-analise.shtml>> acesso em: 01 de maio de 2011.

BARBOSA, G. S. **Resiliência e a Lógica dos Estilos Comportamentais**. Site Administradores.com, 2010c. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/resiliencia-e-a-logica-dos-estilos-comportamentais/49925/>> acesso em: 10 de maio de 2011.

BARBOSA, G. S. **Perguntas sobre o conceito Barbosa de Resiliência no ambiente de trabalho**. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/articles/55256/1/Perguntas-sobre-o-conceito-Barbosa-de-Resiliencia-no-ambiente-de-trabalho/pagina1.html>> acesso em: 11 de maio de 2011.

BARLACH, L. **O que é resiliência humana?** Uma contribuição para a construção do conceito. 108 p. Dissertação (Mestrado) São Paulo: Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, 2005. Disponível em: <[http://143.107.235.30/informatica/graduacao/material/etica/private/o\\_que\\_e\\_resiliencia\\_humana\\_uma\\_contribuicao\\_para\\_a\\_construcao\\_do\\_conceito.pdf](http://143.107.235.30/informatica/graduacao/material/etica/private/o_que_e_resiliencia_humana_uma_contribuicao_para_a_construcao_do_conceito.pdf)> acesso em: 17 de abril de 2011.

BECK, J. S. **Terapia cognitiva**: Teoria e prática. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

CANGUSSÚ, E. T. **A resiliência nos empreendedores egressos do banco do Brasil**: Um estudo fenomenológico. Dissertação (Mestrado). Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2008. Disponível em: <<http://www.ppa.uem.br/defesas/pdf/dis139.pdf>> acesso em: 16 de fevereiro de 2011.

CARMELLO, E. **Resiliência: A transformação como ferramenta para construir empresas de valor.** São Paulo: Gente, 2008.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais.** 5 ed. São Paulo: Cortez, 1991.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração: um guia para alunos de graduação e pós-graduação.** 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

CONNER, D. R. **Gerenciando na velocidade da mudança.** Rio de Janeiro: Infobook, 1995.

COUTU, D. L. How Resilience Works. **Harvard Business Review**, Harvard, 2002.

FARIA, E. **Dicionário escolar latino português.** Rio de Janeiro: Fename, 1982.

FERREIRA, A. B. H. **Novo Dicionário Eletrônico Aurélio.** Dicionário da língua portuguesa. 3 ed. Positivo, 2004.

FIELDS, B.; WILDER, S.; BUNCH, J.; NEWBOLD, R. **Millennial Leaders.** Illinois: Buffalo Grove, 2008.

FLACH, F. **Resiliência: a arte de ser flexível.** São Paulo: Saraiva, 1997.

GALIETA, I. C. **Resiliência, o verdadeiro significado.** 2004. Disponível em: <<http://www.fae.edu/publicador/conteudo/foto/2082004Isabel%20Camilo%20Galieta.PDF>> acesso em: 11 de março de 2011.

GALLENDE, E. Subjetividad y resiliencia: del azar y la complejidad. In: MELILLO, A; OJEDA, E. N.S; RODRIGUEZ, D. (Org.). **Resiliencia y subjetividad: los ciclos de la vida.** Buenos Aires: Paidós, 2004.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 3, p. 20-9, mai./jun., 1995.

GROTBERG, E. **A guide to promoting resilience in children: strengthening the human spirit.** The Hague: The Bernard van Leer Foundation, 1995.

GROTBERG, H. E. Novas tendências em resiliência. In: Melillo, A.; Ojeda, E. N. S. (org.). **Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas.** Porto Alegre: Artmed, 2005.

HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias Qualitativas na Sociologia.** Petrópolis: Ed. Vozes, 1997.

HOUAISS, A.; VILLAR, M. S.; FRANCO, F. M. M. **Dicionário HOUAISS da língua portuguesa** - Instituto Antonio Houaiss. Rio de Janeiro: Objetiva, 2004. p. 2437.

HUNTLEY, R. **The World according to Y: Inside the new adult generation.** Sydney: Macpherson's Printing Group, 2006.

JOB, F. P. P. **Sobreviventes: Lições para criar uma organização resiliente.** Mestrado Profissionalizante, Fundação Getúlio Vargas. São Paulo: 2000. Disponível em: <[www.capes.gov.br](http://www.capes.gov.br)> Acesso em: 16 de abril de 2011.

JOB, F. P. P. **Os sentidos do trabalho e a importância da resiliência nas organizações.** Tese (Doutorado em Administração de Empresas). São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 2003.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia Científica.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos da metodologia científica.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LEVICKAITĖ, R. **Generations x, y, z: how social networks form the concept of the world without borders (the case of Lithuania).** Lithuania: Limes, 2010.

MASTEN, A. S.; GARMEZY, N. Risk, vulnerability and protective factors in developmental psychopathology. In: LAHEY, B. B.; KAZDIN, A. E. **Advances in clinical child psychology 8.** New York: Plenum Press, 1985.

MCCRINDLE, M. **Understanding Generation Y.** Australia: The Australian Leadership Foundation, 2002.

MINAYO, M. C. S. Abordagem antropológica para avaliação de políticas sociais. São Paulo: **Revista Saúde Pública**, 1991. Disponível em: <[http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0034-89101991000300012&script=sci\\_abstract&lng=pt](http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0034-89101991000300012&script=sci_abstract&lng=pt)> acesso em: 04 de maio de 2011.

MOELLER, J. E. **A Resiliência no perfil do empreendedor catarinense, a partir da aplicação das cinco características identificadas por Daryl R. Conner.** Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção Florianópolis: UFCS, 2002.

OLIVEIRA, S. **Geração Y: O nascimento de uma nova versão de líderes.** São Paulo: Integreare, 2010.

PATTERSON, G. Ordely change in a stable world: the antisocial trait as a chimera. **Journal of Consulting and Clinical Psychology**, 1993.

POLETO, M.; KOLLER, S. H. Resiliência uma perspectiva conceitual e histórica. In: Yunes, Koller e Dell'Aglio. **Resiliência e Psicologia Positiva: Interfaces do Risco à Proteção.** 1 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

REINMOELLER, P.; VAN BAARDWIJK, N. **The Link Between Diversity and Resilience.** MIT Sloan: Management Review, 2005.

REIVICH, K.; SHATTÉ, A. **The resilience factor: 7 essential skills for overcoming life's inevitable obstacles.** New York, USA: Broadway Books – Random House, 2002.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. Col. José Augusto de Souza Peres. São Paulo: Atlas, 1989.

RODRIGUES, W. C. **Metodologia Científica**. Paracambi: Faetec/IST, 2007.

Disponível em:

<[http://www4.fct.unesp.br/docentes/educ/alberto/page\\_download/METODOLOGIA/metodologia\\_cientifica.pdf](http://www4.fct.unesp.br/docentes/educ/alberto/page_download/METODOLOGIA/metodologia_cientifica.pdf)> acesso em: 07 de maio de 2011.

RODRIGUÉZ, D. El humor como indicador de resiliência. In: MELILLO, A; OJEDA, E. N.S. **Resiliencia**: descobrindo lãs próprias fortalezas. Buenos Aires: Paidós. 2005.

RUTTER, M. **Resilience in the face of adversity**. Protective factors and resistance to psychiatric disorder. British Journal of Psychiatry, 1985.

RUTTER, M. **Psychosocial resilience and protective mechanisms**. American Journal of Orthopsychiatry, Menasha, v. 57, n. 3, p. 316-331, 1987.

SATO, K. **Geração game over**: jovens profissionais podem evitar comportamento prejudicial. Site Administradores.com, 2008. Disponível em:

<<http://www.administradores.com.br/informe-se/informativo/geracao-game-over-jovens-profissionais-podem-evitar-comportamento-prejudicial/19535/>> acesso em: 08 de maio de 2011.

SCHIBELBAIN, L. F. **Dicionário Inglês**: português-inglês/inglês-português.

Blumenau: Bicho Esperto, 2009.

SERRANO, D. P. **Geração X, Geração Y, Geração Z**. Portal do Marketing, 2010a.

Disponível em:

<[http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Geracao\\_X\\_Geracao\\_Y\\_Geracao\\_Z.htm](http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Geracao_X_Geracao_Y_Geracao_Z.htm)> acesso em: 24 de abril de 2011.

SERRANO, D. P. **Geração Baby Boomers**. Portal do Marketing, 2010b. Disponível em: <[http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Geracao\\_Baby\\_Boomer.htm](http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Geracao_Baby_Boomer.htm)> acesso em: 24 de abril de 2011.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, G. Resiliencia y violencia politica en niños. **Coleção Saúde Comunitária**.

Buenos Aires: Universidade Nacional de Lanús – Fundação Bernard Van Leer, 1999.

STRAUSS, W.; HOWE, N. **Generations**: The History of America's Future, 1584 to 2069. New York: Perennial, 1991.

SUZUKI, J. T. F.; STEINLE, C. B.; OKAÇANA, B.; VIEIRA, M. H. B.; HADICHJV, V.

**TCC**: elaboração e redação. Londrina: Redacional livraria, 2009.

TAVARES, J. A resiliência na sociedade emergente. In: \_\_\_\_\_. **Resiliência e educação**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2001. p. 43 -76.

TAVARES, J. **Resiliência e Educação**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2002.

TROMBETA, L. H. A. P.; GUZZO, R. S. L. **Enfrentando o cotidiano adverso: estudo sobre resiliência em adolescentes.** Campinas: Alínea, 2002.

VANISTENDAEL, S.; LECOMTE, J. *Resiliencia y sentido de vida.* In MELILLO, A.; OJEDA, E. N. S.; RODRÍGUEZ, D. **Resiliencia y subjetividade.** Buenos Aires: Paidós, 2004.

VELOSO, E. F. R.; DUTRA, J.S.; NAKATA, L. E. Percepção sobre carreiras inteligentes: diferenças entre as gerações Y, X e baby boomers. In: Encontro da Associação Nacional de Pós-graduação em Administração, 32. **Anais.** Rio de Janeiro: ANPAD, 2008. Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod\\_edicao\\_subsecao=391&cod\\_evento\\_edicao=38&cod\\_edicao\\_trabalho=9186](http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=391&cod_evento_edicao=38&cod_edicao_trabalho=9186)> acesso em: 25 de abril de 2011.

VERGARA, S. C. **Projetos de estagio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

WADA, E. K.; CARNEIRO, N. A. **As necessidades da geração y no cenário de eventos empresariais.** São Paulo: artigo de estudo de caso da dissertação de mestrado em hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, 2010. Disponível em: <<http://www.eumed.net/ce/2010a/kwac.zip>> acesso em: 25 de abril de 2011.

WELLS, J. C. **Longman Dictionary of Contemporary English.** 5 ed. Brasil: Longman do Brasil, 2009.

WERNER, E. E.; SMITH, R. S. **Overcoming the odds: high risk children from birth to adulthood.** London: Cornell University Press, 1992.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e método.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

YUNES, M. A. M. **A questão triplamente controvertida da resiliência em famílias de baixa renda.** Tese (Doutorado). São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2001.

YUNES, M. A. M.; SZYMANSKI, H. Resiliência: noção, conceitos afins e considerações críticas. In: TAVARES, J. **Resiliência e educação.** 2 ed. São Paulo: Cortez, 2001. p. 13-43.

YUNES, M. A. M. **Psicologia positiva e resiliência: foco no indivíduo e na família.** Psicologia em estudo, v. 8,ed. especial, p. 75-84, Maringá, 2003.