

RESUMO

A RELAÇÃO DE GERAÇÕES *BABY BOOMERS*, X, Y E Z EM UMA ORGANIZAÇÃO PRESTADORA DE SERVIÇOS^{*}

Luciane Neumann^{**}
Lígia Margarete Mallmann^{***}

As relações humanas são muito importantes para as empresas, sem elas não existiria trabalho em equipe ou equipe para trabalhar. Esta pesquisa objetivou identificar as características, o papel do líder nas gerações Baby Boomers, X, Y, Z. A pesquisa foi um estudo de caso e o instrumento utilizado foi um questionário *survey*, aplicados a 51 colaboradores em uma empresa de prestadora de serviços do município de Lajeado-RS, no período de outubro a novembro de 2012. A pesquisa mostrou que a geração *Baby Boomers* é centrada para desenvolver o trabalho de maneira linear e pontual para o crescimento da organização, contudo apresenta resistência a algumas mudanças. Já a geração X tem mostrado competência, comprometimento e a geração Y possui um grande número de informações e criatividade. A geração Z possui grande capacidade de adaptação ao ambiente relacionado à tecnologia.

Palavras-chave: Gerações. Conflito e Gestor.

^{*} Trabalho apresentado na V Mostra de Iniciação Científica da Faculdade La Salle – Estrela, RS.

^{**} Licenciada em Educação Física. Especialista, MBA em Gestão de Projetos da Faculdade La Salle Estrela. luciane.neumann@sesirs.org.br

^{***} Doutoranda e Mestre em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Santa Cruz do Sul. Coordenadora dos cursos: Administração e Gestão Financeira da Faculdade La Salle - Estrela. ligia.mallmann.@lasalle.org.br

INTRODUÇÃO

Como os ambientes empresariais se tornaram a cada dia mais um local de convívio de diversas gerações, onde as diferenças entre uma e outra acabam sendo aumentadas, salientando assim seus pontos positivos e negativos. Portanto, tornou-se essencial o papel do gestor, sendo o responsável pela harmonia e pela capacidade de trabalho de sua equipe. Albuquerque afirma que “O poder das relações humanas surge da habilidade de reconhecer as emoções nos outros, usando essas informações como um guia para comportamento e para a construção e manutenção dos relacionamentos”. (ALBUQUERQUE, 2007, p 31). O maior desafio dos líderes é fazer os seres humanos de naturezas diversas trabalharem juntos. Altas expectativas, exigências que mudam o tempo todo e uma força de trabalho, cada vez mais diversificada é o cenário da nova dinâmica que existe nas organizações.

O choque de gerações é inevitável. Saber conduzir isso, de forma a produzir resultados significativos, efetivos e integrados entre toda a equipe é um diferencial que já faz parte do cotidiano corporativo e hoje são indispensáveis no mercado essas características. O estudo das gerações aborda as pessoas nascidas no pós-guerra, a partir de 1946, gerações *Baby Boomers*, X, Y, Z e M. A pesquisa objetivou identificar as características, o papel do líder nas gerações. Desta forma, acredita-se que conhecer as características de cada geração, pode facilitar a convivência no ambiente de trabalho e, além disso, uma pessoa pode ser de uma geração e ter característica de outra geração. Primeiramente apresentamos a metodologia utilizada neste estudo. Na sequência o referencial teórico para uma melhor compreensão do tema e, por último, a explicitação dos resultados e a conclusão.

METODOLOGIA

A pesquisa foi um estudo de caso, a qual proporcionou ao pesquisador maior conhecimento sobre o tema de pesquisa (GIL, 2010). O instrumento metodológico é um *survey* não supervisionado, de caráter descritivo¹. A pesquisa *survey* pode ser descrita

¹ *Survey* descritivo - busca identificar quais situações, eventos, atitudes ou opiniões estão manifestos em uma população; descreve a distribuição de algum fenômeno na população ou entre os subgrupos da população ou, ainda, faz uma comparação entre essas distribuições. Neste tipo de *survey* a hipótese não é causal, mas tem o propósito de verificar se a percepção dos fatos está ou não de acordo com a realidade.

como a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população, por meio de um instrumento de pesquisa, geralmente um questionário (FREITAS, H; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A.Z. e MOSCAROLA, J. 2000). O estudo das gerações aborda as pessoas nascidas no pós-guerra, a partir de 1946, gerações Baby Boomers, X, Y, Z e a geração M não faz parte deste estudo. Nesta pesquisa foram utilizadas informações através de aplicações de questionários com todos os colaboradores da empresa em estudo, localizada no município de Lajeado – RS. No período de outubro a novembro de 2012. A força de trabalho foi composta por 51 colaboradores, sendo 02 com cargo de gerência. Foram entregues 51 questionários de forma impressa, tendo coletadas 46. Foi elaborado um questionário estruturado com perguntas subjetivas, autopreenchível. A partir de todos os dados obtidos da empresa. Posterior foi feita a análise e interpretação dos dados com o auxílio do Excel.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O conflito de gerações não é novidade e a globalização acirrou a concorrência e as empresas precisam contar com todos os talentos disponíveis e retê-los com seus conhecimentos. Em geral, o maior conflito está entre a geração X e a Y (PELIZARI e FLEURY, 2012). O importante não é apenas de fazer comparações entre as gerações, mas de concebê-las num processo de reconhecimento das diferenças, vivenciando pela diversidade de gerações, favorecendo a gestão de pessoas (SANTOS, 2011).

A geração *Baby Boomers*, são pessoas nascidas logo após a Segunda Guerra Mundial, e representam o ideal de segurança, estabilidade, e desejavam reconstruir o mundo, focados sempre em resultados e manter o alinhamento e um compromisso com a missão da empresa que trabalhavam em um ambiente corporativo no qual a liderança era fenômeno de controle. Diante da rigidez da disciplina que recebiam, a tendência natural a rebeldia aparecia na música surgindo grandes nomes como *Elvis Presley, Bob Dylan, Beatles, Rolling Stones*. E essa geração foi muito produtiva em relação à quantidade e qualidade; muitas pessoas dessa geração encontram-se em posições tais como: diretoria e presidência, valorizam *status*, ascensão profissional e são fiéis às organizações que trabalham (SANTOS, 2011).

A geração X, pessoas nascidas entre 1965 e 1978. Essa geração teve origem em dois fatores: a maioria das pessoas era filho de pais que trabalhavam fora e o aumento

no número de divórcios, por isso buscam equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, pois não querem viver neste estilo de vida em que os pais viveram. Trata-se de uma geração que vivenciou a Guerra Fria, a queda do muro de Berlim, o surgimento da AIDS, mudanças de conceitos, movimentos estudantis, *Hippies*, época de crises de desemprego e inflação alta. Viveram a expansão tecnológica e assistiram ao início da decadência de padrões sociais. São criativos, trabalham com entusiasmo quando possuem foco definido, valorizam o trabalho e buscam ascensão profissional (ESTRELA, 2012).

A geração Y, pessoas nascidas entre 1979 e 1992. É formada por jovens, ainda próximos dos 30 anos, que são ousados, sabem que a vida é curta e que deve ser mais valorizada, reconhecem a necessidade de um aprendizado continuado, sabem o que querem e acompanham tendências de moda e mercado. Esta geração é descendente de modelos familiares mais flexíveis, passou a infância em atividades múltiplas, vivem em ação e costumam ser boas administradoras do tempo, valorizando o equilíbrio entre convívio com as pessoas, trabalho, lazer (ESTRELA, 2012).

Já a geração Z, pessoas nascidas entre 1993 e 2003, faz parte da geração dos novos consumidores e dominam o mundo *on-line*. A letra que nomeia essa geração vem do termo *zapear*, ato de trocar de canal de TV constantemente pelo controle remoto. Essa geração lê muito menos que as gerações anteriores, mas ouvem música e sabem usar a maioria das novas tecnologias, são ambiciosas e criativas (PELIZARI e FLEURY, 2012).

O líder tem que ser participativo, dar e receber *feedback*, reconhecer, valorizar o trabalho de pares, superiores e colaboradores, motivar, propor novos desafios para cristalizar mudanças rumo ao sucesso. (PELIZARI e FLEURY, 2012). Segundo Chiavenato (2008), a gestão de pessoas é um tema de suma importância, pois é no interior das empresas que passamos a maior parte das nossas vidas. Cabe ao gestor identificar e lidar com pessoas distintas, de diferentes gerações, e desta forma maximizar o retorno sobre investimentos de todos os parceiros, aproveitando as contribuições das pessoas e sabendo lidar com as diferenças de cada uma delas, diminuindo os conflitos que podem acabar por afetar o ambiente de trabalho (ESTRELA, 2012).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como as organizações são um sistema aberto, que trabalham diversas gerações, foi questionado o desafio de integração entre as gerações. E como resultado, esta tarefa de responsabilidade ficou a cargo da geração Y e a forma de interação foi ter diálogo entre as gerações, conforme figura 1.

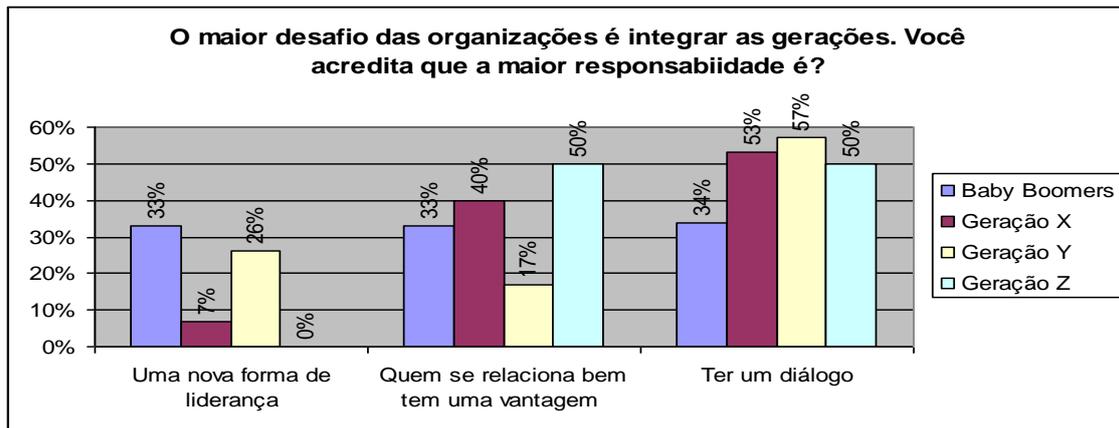


Figura 1 – Integrar as gerações.

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

No fator comportamental em relação a entender o ponto de vista das pessoas, a geração *Baby Boomers* apresentou uma diferença em relação às outras gerações, pois necessitam de justificativas convincentes e estruturadas para aceitação bem como para a tomada de decisão. Destaca-se também a geração Z em sua resposta 100% “muitas vezes”, pois era geração possui característica de criatividade, portanto tem maior percepção. Também foi analisado o conhecimento sobre as gerações e ficou evidenciado que os colaboradores conhecem pouco das características de cada geração.

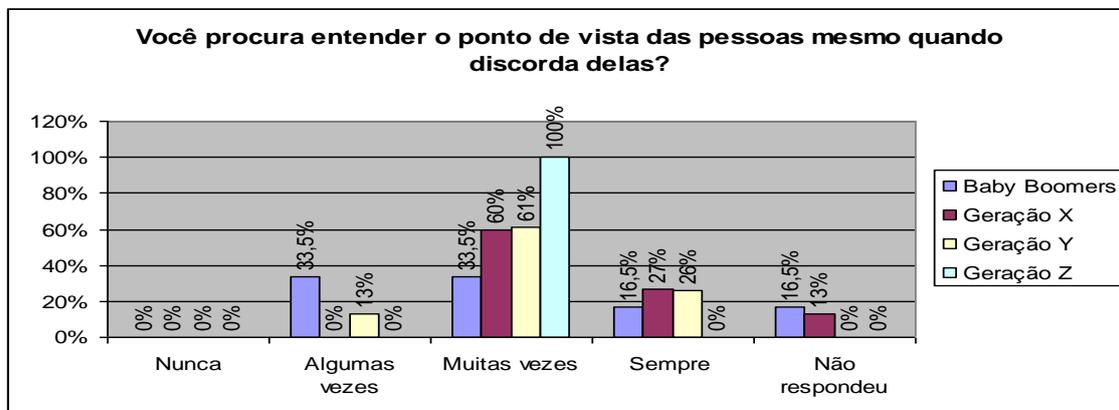


Figura 2 – Entender o ponto de vista das pessoas.

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos destacar que há pessoas que se enquadram em uma geração, mas possuem características de outra geração. Entender as diferenças entre as gerações é um dos desafios para a construção de um ambiente harmônico, tanto para os colaboradores como para os gestores. É necessário propor reflexões que favoreçam o desenvolvimento da tolerância, da flexibilidade, da compreensão, no intuito de quebrar paradigmas ao favorecimento de uma geração, mas sim beneficiar o ambiente. Faz com que cada geração se respeite, valorize o profissional focando no objetivo comum. A pesquisa mostrou que cada geração tem suas peculiaridades, mas necessitam uma das outras, para trocar experiências e vivências e de gestão, dentro das organizações.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, J. **A arte de lidar com pessoas – inteligência interpessoal aplicada**. São Paulo: Planeta, 2007.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Campus, 2008.

ESTRELA, B.C.S.C. **O papel do gestor nas organizações frente aos conflitos de gerações X E Y**. Monografia da ESADE Laureate International Universities, 2012.

FREITAS (H.), OLIVEIRA (M.), SACCOL (A.Z.) e MOSCAROLA (J.). O método de pesquisa survey. São Paulo/SP. **Revista de Administração da USP**, RAUSP, v. 35, nr. 3, Jul-Set. 2000, p.105-112 . Disponível em:
<<http://www.ea.ufrgs.br/professores/hfreitas/files/artigos/2000/2000092RAUSP.PDF>>.
Acesso em: 17 maio/2014.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010

_____. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2011.

PELIZARI, C, Fleury, S. Gerações em Conflito nas Empresas. In Rev. **Bras Guia Pessoal – Finanças, Carreira, Negócios**, 20-25, 2012.

SANTOS, C.F. et al. O Processo Evolutivo entre as Gerações X, Y, e Baby Boomers. In: **XIV SemeAd Seminários em Administração**, 2011.

The Relationship of Generations Baby Boomers, X, Y e Z in a Service Provider Organization

ABSTRACT

Human relations are very important for companies, without them there would be no teamwork or team to work. This research aimed to identify the characteristics, the leader's role in the generations Baby Boomers, X, Y, and Z. The research was a case study and the instrument used was a survey questionnaire, applied to 51 employees in a company provides services Lajeado-RS-SP in the period from October to November 2012. Research has shown that the Baby Boomers generation is focused to develop the work of linear and timely manner to the organization's growth, yet is resistant to some changes. Generation X has already shown competence, commitment and Generation Y has a large number of information and creativity. The generation Z has a great ability to adapt to technology-related environment.

Keywords: Generations. Conflict and Manager.