



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

JOSANE GOMES MACHADO

**A RESILIÊNCIA NA EXPERIÊNCIA DO EDUCADOR: UM ESTUDO DE CASO NO
CENTRO SOCIAL DOM LUCIANO MENDES**

CARUARU

2025

JOSANE GOMES MACHADO

**A RESILIÊNCIA NA EXPERIÊNCIA DO EDUCADOR: UM ESTUDO DE CASO NO
CENTRO SOCIAL DOM LUCIANO MENDES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de de Graduação em Administração do Campus Agreste da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, na modalidade de monografia, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel Administração.

Área de concentração: Administração Geral e Organizações.

Orientador (a): Prof^a Dr^a Luciana Cramer.

CARUARU

2025

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Machado, Josane Gomes.

A RESILIÊNCIA NA EXPERIÊNCIA DO EDUCADOR: UM ESTUDO DE
CASO NO CENTRO SOCIAL DOM LUCIANO MENDES / Josane Gomes
Machado. - Caruaru, 2025.

55 p. : il.

Orientador(a): Luciana Cramer

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de
Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, Administração, 2025.

Inclui referências, apêndices.

1. resiliência. 2. centro social. 3. relação de trabalho. I. Cramer, Luciana.
(Orientação). II. Título.

500 CDD (22.ed.)

JOSANE GOMES MACHADO

**A RESILIÊNCIA NA EXPERIÊNCIA DO EDUCADOR: UM ESTUDO DE CASO NO
CENTRO SOCIAL DOM LUCIANO MENDES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Administração do Campus Agreste da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, na modalidade de monografia, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel/licenciado em Administração.

Aprovada em: 04/04/2025

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Luciana Cramer (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof.^a Dr.^a Alane Alves Silva (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof.^a Dr.^a Maria Auxiliadora do Nascimento Mélo (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Dedico esse trabalho em primeiro lugar a Deus, que me iluminou e deu forças para eu alcançar este sonho. A minha família, que sempre me motivou a continuar. A minha congregação religiosa, Filhas do Sagrado Coração de Jesus, que me deu suporte para que eu pudesse dar os passos necessários.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente eu agradeço a Deus por me manter forte e sempre providenciar para que tudo dê certo em minha vida.

Agradeço aos meus pais, irmãs e irmãos, que sempre me apoiaram para que eu corresse atrás dos meus sonhos.

Agradeço a minha família religiosa, Filhas do Sagrado Coração de Jesus, pelo apoio e incentivo para que eu pudesse concluir o curso.

Aos colegas que fiz durante este percurso, sempre me ajudando em todas as etapas.

A esta universidade e todo seu corpo docente, pelos esforços para repassar o conteúdo necessário da melhor forma possível e a todos os discentes.

A minha orientadora Luciana Cramer, pela inspiração com o tema, pelo incentivo, pela paciência, disponibilidade e todo empenho e dedicação que teve para comigo.

A todos que de alguma forma contribuíram para a minha formação acadêmica, o meu muito obrigada!

“O Senhor está conosco. Acredite, minha querida, e cada sucesso o confirma”
(Teresa Verzeri, 2006).

RESUMO

A resiliência no contexto educacional é um conceito multidimensional que envolve não apenas a superação de desafios, mas também a construção de um ambiente que favoreça o desenvolvimento integral dos indivíduos, preparando-os para os desafios do futuro. O presente trabalho de conclusão de curso examina a resiliência no contexto educacional do Centro Social Dom Luciano Mendes (CSDLM), definindo-a como a capacidade de adaptação e recuperação diante de adversidades. “O Centro Social Dom Luciano Mendes de Almeida, que foi criado pelas Irmãs Filhas do sagrado Coração de Jesus (FSCJ), localizado na Aldeia do Índio, Bairro Jacintinho em Maceió-AL, promove ações que buscam trabalhar integralmente o desenvolvimento pessoal e social, favorecendo a melhoria da qualidade de aprendizagem das crianças e adolescentes, estudantes da escola pública, e a sua relação familiar e comunitária através de um atendimento com atividades de cunho sociocultural no horário oposto à educação escolar” (Documentos internos, 2024). A pesquisa busca responder como a resiliência é vivenciada por educadores do CSDLM, explorando de que forma suas experiências diárias impactam na sua atuação e desenvolvimento pessoal. Para fundamentar teoricamente e contextualizar a pesquisa, foi realizada uma revisão da literatura sobre Organizações Não Governamentais (ONGs) no Brasil e a legislação pertinente, além de um estudo sobre a evolução do conceito de resiliência e sua importância no âmbito da docência. Metodologicamente, o estudo se baseou em uma abordagem qualitativa e quantitativa, com a realização de um estudo de caso exploratório e descritivo, utilizando questionários semiestruturados dirigidos a educadores, monitores e à gestora do CSDLM. Para análise, foram criadas categorias: Conhecendo o Centro Social Dom Luciano Mendes; Relações no trabalho e Resiliência dos trabalhadores. Com base nos resultados obtidos, foi possível constatar que a resiliência tem influência no clima organizacional.

Palavras-chave: resiliência; centro social; relação de trabalho.

ABSTRACT

Resilience in the educational context is a multidimensional concept that involves not only overcoming challenges, but also building an environment that favors the integral development of individuals, preparing them for the challenges of the future. This course conclusion examines resilience in the educational context of the Dom Luciano Mendes Social Center (CSDLM), defining it as the ability to adapt and recover from adversity. The Dom Luciano Mendes de Almeida Social Center, which was created by the Inãs Filhas do Sagrado Coração de Jesus (FSCJ) Sisters, located in Aldeia do Índio, Bairro Jacintinho in Maceió-AL, promotes actions that seek to work integrally on personal and social development, favoring the improvement of the quality of learning of children and adolescents who are public school students, and their family and community relationship through assistance with sociocultural activities in the hours outside of school (Internal documents, 2024). The research seeks to answer how resilience is experienced by CSDLM educators, exploring how their daily experiences impact on their performance and personal development. In order to theoretically ground and contextualize the research, a review of the literature on Non-Governmental Organization (NGOs) in Brazil and the relevant legislation was carried out, as well as a study on the evolution of the concept of resilience and its importance in the teaching field. Methodologically, the study was based on a qualitative and quantitative approach, with an exploratory and descriptive case study, using semi-structured questionnaires addressed to educators, monitors and the CSDLM manager. Categories were created for the analysis: Getting to know the Dom Luciano Mendes Social Center. Work relationships and workers' resilience. Based on the results obtained, it was possible to see that resilience has an influence on the organizational climate.

Keywords: resilience; social center; work relationship.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 –	Percentual de classificação por gênero	39
Gráfico 2 –	Percentual de idade	39
Gráfico 3 –	Percentual de percepção da cor da pele	39
Gráfico 4 –	Percentual da situação conjugal	40
Gráfico 5 –	Percentual do grau de escolaridade	40
Gráfico 6 –	Percentual em relação a instituição de ensino que concluíram a graduação	41
Gráfico 7 –	Percentual em relação aos que possuem curso de especialização em andamento	41
Gráfico 8 –	Percentual sobre a percepção dos colaboradores em relação a influência do ambiente de trabalho da instituição no trabalho dos colaboradores	42

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CSDLM	Centro Social Dom Luciano Mendes
FASFIL	Fundações e Associações sem Fins Lucrativos
FSCJ	Filhas do Sagrado Coração de Jesus
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ONGs	Organizações Não Governamentais
OSCIP	Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	PERGUNTA DE PESQUISA.....	13
1.2	JUSTIFICATIVA.....	13
1.3	OBJETIVOS.....	14
1.3.1	Objetivo Geral.....	14
1.3.2	Objetivos Específicos.....	15
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	16
2.1	AS ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS NO BRASIL.....	16
2.2	CENTROS DE EDUCAÇÃO INFANTIL NO BRASIL.....	18
2.2.1	A caridade e a filantropia à crianças abandonadas.....	19
2.3	COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL.....	20
2.4	RESILIÊNCIA.....	22
2.4.1	Origem do termo.....	23
2.4.2	Conceito de resiliência.....	25
2.4.3	Viktor Frankl e suas contribuições para o estudo da resiliência	27
2.4.4	Fatores condicionantes de risco e proteção.....	29
2.4.5	Resiliência na docência.....	31
3	CARACTERIZAÇÃO DO CSDLM.....	34
4	METODOLOGIA.....	36
4.2	COLETA DE DADOS.....	36
5	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	38
5.1	CONHECENDO O CENTRO SOCIAL DOM LUCIANO MENDES.....	38
5.2	RELAÇÕES NO TRABALHO.....	41
5.3	RESILIÊNCIA DOS TRABALHADORES.....	43
6	SÍNTESE.....	45
7	CONCLUSÃO.....	47
	REFERÊNCIAS.....	49
	APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ENTREVISTADOS	53

1 INTRODUÇÃO

A resiliência é a capacidade de uma pessoa ou organismo de se adaptar, se recuperar e lidar com situações adversas, desafiadoras e estressantes. É a habilidade de enfrentar dificuldades, superar obstáculos e voltar ao equilíbrio emocional, psicológico e físico.

“O termo resiliência pode ter diversos significados, por se adequar às mais diversas áreas como física, biologia, sociologia, psicologia. O seu conceito precursor, aplicado às metalúrgicas, definia como um material resiliente aquele o qual voltava ao seu estado inicial após sofrer algum tipo de força ou pressão, já nas ciências biológicas, o termo é utilizado para descrever seres que se adaptam a diversos ambientes” (Francart, 2010).

Além disso, a resiliência também está ligada à autoconfiança, autoestima e à capacidade de estabelecer relacionamentos saudáveis. É sobre ter uma visão positiva, focada nas soluções e não apenas nos problemas. A resiliência não significa ser invulnerável ou evitar o sofrimento, pelo contrário, é sobre enfrentar os desafios de frente e aprender com eles. É entender que adversidades são parte da vida e que é possível crescer e se fortalecer através delas. Segundo Blum (1997), a pesquisa em resiliência mostra o porquê que algumas pessoas que se submetem a circunstâncias adversas, parecem viver de forma saudável e produtiva, enquanto outros não conseguem superar as situações estressantes que enfrentam ao longo da vida.

A resiliência não é um traço inato, mas sim uma habilidade que pode ser desenvolvida e aprimorada ao longo da vida. Pode ser fortalecida através da prática da autocompaixão, do cultivo de hábitos saudáveis, do estabelecimento de metas realistas, de buscar apoio social e profissional, da busca por soluções criativas, da flexibilidade diante das mudanças e da aprendizagem com os erros. No mundo atual, onde as adversidades são frequentes e imprevisíveis, a resiliência torna-se uma competência valiosa. Ela permite que as pessoas enfrentem e superem desafios, se adaptem às mudanças e continuem crescendo e se desenvolvendo mesmo em situações difíceis.

Na seção seguinte serão dispostos a pergunta de pesquisa e os objetivos, tanto geral quanto específicos, desse trabalho. Também será explorada a relevância do estudo para o leitor.

1.1 PERGUNTA DE PESQUISA

No contexto atual onde a dinamicidade e as exigências constantes são uma parte integral da rotina das pessoas e das funções empresariais, as pressões e a necessidade de adaptação levam os profissionais a procurar conscientemente ou não maneiras de lidar com essa realidade e superar as situações de estresse e adversidade vividas no ambiente de trabalho.

Considerando toda essa problemática e tendo em mente que qualquer processo de adaptação ou mudança do indivíduo em relação à realidade organizacional gera estresse, expectativas e incertezas.

Dessa forma, levando em consideração a importância do processo de resiliência no contexto educacional, particularmente no Centro Social Dom Luciano Mendes, é que surge a seguinte pergunta de pesquisa: Como o processo de resiliência é vivenciado no ambiente educacional do Centro Social Dom Luciano Mendes?

Com esta pergunta, espera-se que ao final desta pesquisa sejam demonstrados, por meio dos educadores, monitores e da gestora do CSDLM, os níveis de influência que o Centro Social Dom Luciano Mendes impacta na experiência pessoal vivida do dia a dia dos entrevistados, em relação a resiliência no contexto educacional do Centro.

Por fim, esse estudo poderá contribuir com a gestão para uma melhor percepção das experiências na vida do educador, a partir das atividades desempenhadas no CSDLM.

1.2 JUSTIFICATIVA

O educador infantil desempenha um papel fundamental no desenvolvimento das crianças, proporcionando um ambiente seguro e estimulante para seu crescimento e aprendizado. No entanto, esse trabalho muitas vezes envolve situações complexas, como lidar com comportamentos desafiadores, traumas ou dificuldades de aprendizagem.

A resiliência é a capacidade de se adaptar e se recuperar diante dessas situações, mantendo um bom nível de funcionamento pessoal e profissional.

Compreender como os educadores infantis desenvolvem e utilizam a resiliência pode contribuir para melhorar suas práticas e promover um ambiente mais saudável e produtivo para as crianças.

Além disso, a pesquisa sobre resiliência na experiência do educador pode oferecer insights valiosos para a formação e capacitação desses profissionais. Identificar as estratégias de resiliência mais eficazes pode auxiliar na criação de programas de treinamento e apoio que fortaleçam a resiliência dos educadores, aumentando sua satisfação no trabalho e reduzindo os níveis de estresse e esgotamento.

Em suma, uma pesquisa sobre resiliência na experiência do educador infantil é justificada pelos benefícios potenciais de melhorar o ambiente de trabalho desses profissionais, aprimorar suas práticas pedagógicas e promover o bem-estar e o desenvolvimento saudável das crianças.

O interesse pelo tema da pesquisa surgiu a partir de uma discussão sobre o assunto na disciplina de Gestão de Pessoas, onde foi possível perceber a necessidade de compreender melhor como os profissionais lidam com os desafios e adversidades no ambiente de trabalho e como a resiliência pode ser de grande ajuda, de modo particular na dimensão da educação infantil, contribuindo para uma reflexão maior do tema resiliência e as possíveis contribuições dessa pesquisa no caso estudado.

1.3 OBJETIVOS

Nesta seção, estão organizados o objetivo geral e os objetivos específicos perseguidos ao longo da pesquisa. Com o alcance deles, espera-se responder à questão que desencadeou a problemática da pesquisa apresentada.

1.3.1 Objetivo Geral

Verificar como acontece o processo de resiliência com os educadores que fazem parte do Centro Social Dom Luciano Mendes.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Investigar as percepções dos educadores sobre os serviços educacionais prestados no Centro Social Dom Luciano Mendes;
- Identificar a resiliência dos educadores frente aos trabalhos que eles desenvolvem no CSDLM, as dificuldades encontradas e como eles lidam com as dificuldades;
- Conhecer o CSDLM por meio de uma entrevista com a Gestora do Espaço.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

É importante que se tenha uma visão ampla sobre o contexto organizacional em que a organização esteja situada, para que se compreenda como as coisas acontecem em torno do sistema que a circunda, percebendo a relação que a organização tem com este mesmo sistema, do qual faz parte.

Desse modo, serão apresentados os principais conceitos e os principais autores que abordam o tema do funcionamento dos Centros de Educação Infantil no Brasil e a legislação que rege os mesmos Centros. Será abordado sobre o tema Organização, especificando os tipos de organizações não governamentais. Aprofundamento sobre comportamento organizacional e como acontece a gestão de pessoas. Em seguida será abordado o tema sobre Resiliência, a evolução histórica do conceito, o principal contribuidor do desenvolvimento do conceito de resiliência, Viktor Frankl, e os principais conceitos sobre esse tema.

2.1 AS ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS NO BRASIL

O cenário das Organizações Não Governamentais (ONGs) aponta novos passos que visam integrar as carências da sociedade e as políticas sociais na área da educação, cabe aprofundar os principais marcos históricos, políticos e sociais que viabilizaram o surgimento e o desenvolvimento do setor civil na atual estrutura de Estado.

“A trajetória dos regimes político-administrativos do Brasil percorreu um caminho complexo e contraditório na linha tênue entre os interesses políticos, mercadológicos e sociais” (Dagnino, 2004a). De início, o primeiro setor, constituído pelo Estado, é responsável pela proteção e garantia dos direitos civis, enquanto que o segundo setor, formado pelas empresas privadas, geração de tributos fiscais e emprego, era orientado pela procura do lucro. A não existência de uma organização social centrada ou no governo ou no mercado gerou a necessidade da legitimação do terceiro setor como recente ator social, com a criação de estreitar a relação entre Estado e sociedade.

“As primeiras ONGs no Brasil estiveram vinculadas ao contexto desenvolvimentista do Estado nos anos antecedentes ao golpe militar de 1964” (Fernandes, 1994). De acordo com Landim (2002), era um período em que essas organizações se dividiam em dois grandes grupos. Havia aquelas que atuavam por dentro do aparelho do Estado, lutando por mudanças sociais, por meio de manifestos e inserção dos grupos de representatividade civil nos centros decisórios das políticas sociais. Paralelamente, existiam as instituições ligadas às iniciativas de grupos religiosos e civis, como as associações de moradores, que realizavam prioritariamente ações de caridade e assistência básica filantrópica lutando pelas necessidades dos mais pobres da sociedade.

Nesse contexto, as ONGs permaneceram em clandestinidade por bastante tempo, não havendo registros formais de suas existências originais e filiações civis. “Uma característica que lhes resguardava era que essas organizações eram compostas, em sua maioria, por membros de sindicatos e de partidos de esquerda, muitas vezes disfarçadas sob a forma de organizações de natureza religiosa” (Oliveira & Haddad, 2001). As comunidades eclesiais, as associações de pequenos produtores, associações de bairro, cooperativas rurais, mobilizadas pela efervescência dos movimentos sociais, cresciam por todo país para proverem ações junto às comunidades locais (Dagnino, 2004a).

“As ONGs passaram a atuar, ainda que de forma camuflada e sob os olhares vigilantes do governo militar, com temas pertinentes à análise crítica da situação socioeconômica do país, como aumento da pobreza, ineficácia de políticas sociais oriundas do governo, transparência da gestão pública etc.” (Oliveira & Haddad, 2001).

“Uma parcela expressiva das ONGs na década de 1970 mantiveram suas linhas de ação de forma autônoma e independentes do Estado, sendo considerada fonte de poder social alternativo ao político (Oliveira, 2002)”.

Ao final da década de 1990, outra referência legislativa amplia a participação de ONGs na conjuntura da reforma educacional. Refere-se à institucionalização do Terceiro Setor por meio da Lei n. 9.790/99, que regulamenta as Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP). A partir da Lei das OSCIPs, essas organizações passaram a se preocupar mais em atender aos critérios exigidos em seus perfis institucionais, como, por exemplo, “promover o trabalho voluntariado e estipular metas e objetivos de avaliação de desempenho” (Brasil, 1999, § 2º, item II),

do que no desempenho de uma atividade política, influenciando as políticas públicas e sociais, por exemplo. A partir da regulamentação das ações não governamentais da década de 1990, as ONGs passaram a atuar mais diretamente no apaziguamento da dificuldade de acesso e permanência na escola por meio de ações compensatórias, perdendo-se ideologicamente em sua atuação política na área social da educação. “Aulas de reforço para alunos com dificuldades de aprendizagem, amparo a crianças e adolescentes que estavam fora da escola e atividades de complementação escolar estavam entre as principais ações” (Gohn, 2006).

“No cenário nacional do terceiro setor dos anos 1990, as ONGs passaram a atuar junto com o Estado, direcionando suas atividades para o atendimento dos direitos constitucionais” (Dagnino, 2004a). De acordo com o Relatório do IBGE (2006), das 275.895 Fundações e Associações sem Fins Lucrativos (FASFIL) existentes em 2002, mais da metade delas (50,45%) foram criadas entre os anos de 1991 a 2000.

Portanto, defende-se que as ONGs devem suprimir uma atuação de natureza assistencialista, com pretensões de substituição das falhas do sistema público, com uma atuação voltada às origens dos problemas sociais. É importante que essas organizações colaborem com a formação de políticas públicas e sociais que ampliem e confirmem qualidade aos serviços fornecidos diretamente pelo Estado.

2.2 CENTROS DE EDUCAÇÃO INFANTIL NO BRASIL

No Brasil, as primeiras organizações de creches, asilos e orfanatos surgiram com um cunho assistencialista. Era um auxílio as mulheres que trabalhavam fora de casa e as viúvas desamparadas. Fatores como o alto índice de mortalidade infantil, a desnutrição generalizada, crianças nas ruas e o número significativo de acidentes domésticos, fizeram com que alguns setores da sociedade, dentre eles os religiosos, os empresários e educadores, comesçassem a pensar num espaço de cuidados da criança fora do âmbito familiar, que pudesse ser de apoio e segurança. Foi a partir desta preocupação, ou com esse “[...] problema, que a criança começou a ser vista pela sociedade e com um sentimento filantrópico, caritativo, assistencial é que começou a ser atendida fora da família” (Didonet, 2001, p. 13).

Os espaços de educação no “terceiro setor é formado por associações e organizações livres, não estatais e não econômicas, que surgem a partir da

benevolência, da caridade e da vontade do ser humano em ajudar o seu próximo” (Hudson, 1999).

A importância destes espaços educacionais é de suma relevância, pois, “esse princípio ensinado a crianças e adolescentes pode transformar o futuro econômico e social de muitos países, que terão seus governos e valores atrelados a uma ideologia mais justa e igualitária” (Mance, 2003).

A educação infantil pode ser considerada como um estágio para o aperfeiçoamento profissional, a divulgação e a troca de experiências, e, fundamentalmente, para a formação ideológica de pessoas que serão os protagonistas do amanhã.

Contudo, a educação desempenha um essencial papel no futuro do ser humano, pois é por intermédio dela que as entidades religiosas sem fins lucrativos promovem a disseminação dos valores solidários cristãos e cooperativos do terceiro setor. Ainda, a educação é utilizada para dar continuidade ao terceiro setor e aos princípios cristãos por meio da formação de cidadãos que posteriormente poderão atuar e modificar seu espaço social, construindo um mundo mais conscientes da importância da educação para todos.

2.2.1 A caridade e a filantropia à crianças abandonadas

De acordo com Caldas Aulete, (1974), o termo *filantropia* foi usado, posteriormente aludindo ao termo *caridade*. Do grego *filantropos+ia* (ser amigo do homem), significa amor pela humanidade: faz referência à praticar a caridade; ocupar-se em melhorar a sorte ou condição do semelhante.

Na sua dissertação de Mestrado, Miriam Fernandes Muramoto (2016), destaca a iniciativa católicas na educação paulista no século XX, que por meio de ações caritativas, por meio de programas assistencialistas e, posteriormente, à filantropia ensejando o atendimento a crianças desvalidas, eram direcionadas a centros de educação de instituições fechadas, com o intuito de promover uma educação profissional e gerando cidadãos capazes de contribuir com a sociedade. A casa da Congregação das Pequenas Irmãs da Divina Providência tem como uma de suas prioridades o regime de filantropia, onde tinham um orfanato que era mantido pelas

Irmãs e pelas doações da sociedade local. Muitos outros espaços de caridades existem com finalidades semelhantes ainda hoje no Brasil e no mundo.

De acordo com Fonseca (2009), vários seguimentos sociais se uniram em torno da dimensão filantrópica, como é o caso da Igreja, na luta de se comprometer com a sociedade ajudando os menos favorecidos.

2.3 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

O ser humano a cada dia tem buscado mais, por meio de pesquisas saber mais a respeito do ser humano, suas atitudes e suas reações. Seja no nível individual ou grupal, pois se percebe que o ser humano possui características peculiares que podem influenciar o seu convívio com outras pessoas dentro de uma organização. O estudo do comportamento organizacional conduz os estudiosos a uma maior compreensão do indivíduo, no ambiente de trabalho e na relação cotidiana com outras pessoas. Robbins (2009, p.3) diz que: “Organização é uma unidade social coordenada de modo consciente, composta de duas ou mais pessoas, que funciona de maneira relativamente contínua, com o intuito de atingir um objetivo comum”.

Robbins (2009), diz também que:

As organizações são bem sucedidas devido aos profissionais qualificados, acredita-se que o comportamento organizacional pode influir também, a eficácia organizacional. As pessoas devem ser visualizadas como parceiras das organizações precisam ser mais do que simples funcionários contratados.

A pessoa, com o passar dos anos vai firmando sua personalidade, características e seus interesses, sejam por hábitos, crenças, valores. Essas características são aprimoradas no decorrer dos dias, e o ser humano também vai aprendendo com seus atos e experiências, sendo estes negativos ou positivos. Para França (2011, p.7): “O comportamento humano decorre das características herdadas dos pais e das influências que o meio ambiente exerce sobre as pessoas”.

Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999), definem comportamento organizacional como “o estudo de indivíduos e grupos em organizações. É um corpo de conhecimento que se aplica a todos os tipos de ambiente de trabalho”, com isso, se entende que os diversos ambientes de trabalho podem ser contemplados pelos resultados que se

obtém nos estudos e pesquisas no campo do comportamento organizacional, podendo evoluir positivamente com isso. Seguindo essa linha de pensamento, Robbins (2009) diz que:

O comportamento organizacional é um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações, com o propósito de utilizar esse conhecimento para promover a melhoria da eficácia organizacional.

O estudo do comportamento organizacional é uma ciência aplicada que se apoia na contribuição de diversas outras disciplinas comportamentais. As áreas predominantes são a psicologia, a sociologia, a psicologia social, a antropologia e a ciência política. Como veremos adiante, a psicologia tem contribuído principalmente para o nível micro, ou individual, de análise, enquanto as demais disciplinas têm contribuído para a nossa compreensão dos conceitos macro, tais como os processos grupais e as organizações. O maior empenho do comportamento organizacional está no estudo de três importantes fatores que determinam o comportamento nas organizações: indivíduos, grupos e sistema organizacional (Robbins, 2005).

Psicologia: Estuda o comportamento humano, e até mesmo o dos animais. Essa ciência busca medir e explicar o comportamento, e algumas vezes modificá-lo, de modo geral, os psicólogos dedicam-se ao estudo e esforço de compreender o comportamento individual. A priori, os psicólogos que pertenciam às organizações e as indústrias estudavam os problemas de fadiga e outros fatores que eram relevantes para o comportamento e desempenho individual que influenciavam diretamente a organização e o processo eficiente. Os estudos da psicologia se expandiram incluindo fatores como aprendizagem, percepção, personalidade, emoções, treinamento, eficácia de liderança, avaliação de desempenho, seleção de pessoal, planejamento de trabalho, dentre outros. **Sociologia:** Tem como foco o sistema social no qual os indivíduos desempenham seus papéis, diferente da psicologia que foca sua atenção para o indivíduo. Os

sociólogos tiveram como maior contribuição para o comportamento organizacional o estudo dos grupos. As principais áreas que receberam as contribuições da sociologia foram a cultura organizacional, a dinâmica em grupo, o desempenho das equipes de trabalho, a estruturação da organização formal, etc. **Psicologia social:** Basicamente, é uma área da psicologia que agrega conceitos tanto da psicologia quanto da sociologia, tendo como foco a influência do indivíduo sobre o outro. Um dos temas mais importantes da psicologia social é a mudança e como implementá-la, além de como reduzir os bloqueios e barreiras para sua aceitação. **Antropologia:** É o estudo das sociedades, tendo o foco a compreensão dos seres humanos e suas atividades. Graças aos estudos dos antropólogos que foi construído um conhecimento maior sobre cultura organizacional, valores e atitudes entre povos ou pessoas diferentes, ambiente organizacional e diferenças entre culturas de outros países. **Ciência política:** Como o nome diz, a ciência política estuda o comportamento dos indivíduos e dos grupos dentro de um ambiente político, sendo as contribuições dessa ciência para o comportamento organizacional bastante significativas, tendo como principais estudos a estruturação de conflitos, alocação de poder e como as pessoas manipulam o poder para interesses próprios (Robbins, 2005).

2.4 RESILIÊNCIA

As pesquisas sobre resiliência tiveram início no hemisfério norte, assumindo nos Estados Unidos e Inglaterra uma perspectiva comportamentalista, pragmática, centrada no indivíduo. Estendendo-se por toda a Europa, receberam enfoques psicanalíticos. E, chegando à América Latina, tornaram-se enfocadas na comunidade, como uma forma de reação aos problemas sociais. No início das pesquisas, em geral, havia uma ênfase na infância; depois se abrangeram outras etapas da vida, bem como problemas mais específicos, por exemplo, violência e incapacidade (Melillo, Ojeda & Rodríguez, 2004, apud D.R. Silveira & M. Mahfoud).

2.4.1 Origem do termo

De origem latina, o termo *resiliens* significa saltar, voar, ser impedido, recuar, encolher-se, romper. No dicionário de língua portuguesa, o termo é referido aos materiais: “propriedade pela qual a energia armazenada em um corpo deformado é devolvida quando cessa a tensão causadora duma deformação elástica. [...] Resistência ao choque” (Ferreira, 1999, p.1751).

Já sobre às origens etimológicas, podemos dizer que:

“Resiliência contempla a ideia, presente na física, de um retorno ao que se era. A palavra vem do latim *resilio*, *resilire*, *resiliens*, e significa saltar para trás, voltar, ser impedido, recuar, encolher-se, romper. Pela origem inglesa, *resilient* remete a ideia de elasticidade e capacidade rápida de recuperação (Pinheiro, 2004).

Como diz Tavares (2001, p.43) “a resiliência é um conceito novo de uma realidade antiga”. O termo resiliência já vem sendo usado a muito tempo atrás, é originário da física.

Para Yunes (2001, p.15):

A noção de resiliência vem sendo utilizada a muito tempo pela Física e Engenharia, sendo um de seus precursores o cientista inglês Thomas Young, que, em 1807, considerando os fenômenos de tensão e compressão, introduziu pela primeira vez a noção de módulo de elasticidade. Em seus experimentos ele buscava a relação entre força aplicada num corpo e a deformação que essa força produzia neste corpo. Foi Young o pioneiro em elaborar um método para o cálculo dessas forças a partir dos estresses causados pelos seus impactos.

Se tratando do ser humano, a resiliência não significa o retorno ao estado anterior e sim vencer uma adversidade, a possibilidade de construir novos caminhos de vida (Junqueira, 2004).

De acordo com Larrosa (2005), os primeiros estudos originários ao que hoje se conhece como resiliência em relação ao ser humano, iniciaram-se há três décadas. O conceito surgiu e evoluiu com Michael Rutter, na Inglaterra, e Emmy Werner, nos Estados Unidos, posteriormente se expandiu e globalizou pela França, Países Baixos, Alemanha e Espanha.

Segundo Tavares, o termo resiliência pode ser visto de três pontos de vista: o físico, o médico e o psicológico. No físico, “resiliência é a qualidade de resistência de um material ao choque, à tensão, à pressão que lhe permita voltar, sempre que é forçado ou violentado, à sua forma inicial, por exemplo, um elástico, uma mola, etc.” No médico, “resiliência seria a capacidade de um sujeito resistir a uma doença, a uma infecção, a uma intervenção, por si próprio ou com ajuda de medicamentos.” No psicológico, “trata-se de uma qualidade, de uma capacidade de as pessoas pessoalmente ou em grupo resistirem a situações adversas sem perderem o seu equilíbrio inicial, isto é, a capacidade de se acomodarem e reequilibrarem constantemente.” (Tavares, 2001, p. 45 e 46).

No campo das ciências humanas e da saúde, observa-se que o conceito de resiliência estabelece comunhão ao se referir que o ser humano é capaz de se adaptar a situações adversas, respondendo de forma positiva.

O estudo da resiliência nas ciências sociais e humanas e mais especificamente na psicologia é recente, mesmo na Europa e nos Estados Unidos, que já tem uma literatura mais ampla sobre o assunto. No Brasil, é possível encontrar referências de estudos sobre o tema nessas áreas há cerca de vinte anos, mas apenas nos últimos cinco anos essa discussão tem sido mais efetiva (Yunes e Szymanski, 2001).

Para Brandão (2009), o termo resiliência, até ser empregado nos estudos da psicologia, a partir do fim da década de 1990, e atingir um público leigo, era desconhecido pela maioria da população e o que poderia saber sobre ele era através dos dicionários, com seu significado técnico ligado à física.

Muitos psicólogos, sociólogos e professores brasileiros desconhecem esse termo; diferente de engenheiros, ecólogos, físicos, odontólogos e profissionais de áreas correlatas que utilizam este conceito para o desenvolvimento de suas atividades no que se refere à resistência dos materiais. Em vários países do continente europeu e norte americano, o conceito é utilizado não somente em círculos acadêmicos, como também no cotidiano das pessoas (Yunes, 2003, p.47).

As primeiras pesquisas sobre resiliência no Brasil surgiram nos anos de 1996, onde foram realizados estudos com crianças e adolescentes que passavam por alguma situação psicológica ou social, e também pesquisas com moradores de rua, famílias de baixa renda, uso de drogas e questões de saúde (Melillo, Ojeda, 2005).

Para os autores Junqueira e Deslandes (2003) destacam a importância entre a diferença entre a resiliência estudada pela física e a da psicologia no que diz respeito ao retorno do objeto, ou pessoa, ao estado anterior à pressão sofrida. A resiliência, para a psicologia em alguma de suas conceituações, envolve algo além do retorno ao que se era antes, pois abrange um crescimento a partir da superação da pressão.

Como a modernidade tornou fluidas as fronteiras entre a vida pessoal e a vida profissional em um ambiente de constantes mudanças, que as pessoas estão sujeitas a pressões, exigências e adaptações quase imediatas, se comportar de forma resiliente é uma forma sábia de lidar com a vida e as experiências nela contida para superar as dificuldades.

Para a autora (Assis, 2005, p.7):

A resiliência não é um atributo que nasce com o sujeito, mas sim uma qualidade que nasce da relação da pessoa com o meio em que ela vive; e que pode fortalecê-la para superar as dificuldades e violências vividas. Desta forma, a resiliência pode ser trabalhada e estimulada por qualquer grupo social ou instituição social ou instituição escolar, comunidades, profissionais, famílias.

Após a iluminação de como se deu a origem do termo resiliência, em seguida será aprofundado o seu conceito de forma aprofundada.

2.4.2 Conceito de resiliência

A resiliência significa a capacidade de resistência ao choque e a situações de grande estresse. As pessoas mais resilientes apresentam uma melhor reação frente às mudanças da sociedade e

consequentemente apresentam poucas disfunções em um dado momento de situações críticas (Conner, 1995, p. 191).

Pois como vimos anteriormente, a resiliência é um conceito que se refere à capacidade de se adaptar, superar dificuldades e se recuperar diante de situações adversas ou traumas. As evidências afirmam que as pessoas que possuem uma maior capacidade de resiliência estão mais preparadas para enfrentar as mudanças de forma eficaz. “Elas absorvem mais prontamente as dificuldades e continuam de forma determinada a perseguir seus objetivos traçados” (Moeller, 2002, p.21).

De acordo com Pinheiro (2004, p.73), “um sujeito resiliente depende das relações que tenha estabelecido na sua interação com o ambiente e das diferenças individuais na percepção da situação causadora de estresse”.

É importante ressaltar que a resiliência não implica em ser imune ao sofrimento, mas sim em ter a capacidade de lidar com ele, se adaptar e se reconstruir emocionalmente. Miller (2006) diz que, queremos ser resilientes, queremos superar os momentos ruins e ser melhores depois das dificuldades. Porém esclarece que ninguém é resiliente o tempo todo e mesmo para aquelas pessoas que parecem naturalmente resilientes, existirão momentos difíceis.

Poletti e Dobbs (2007) descrevem três aspectos de manifestação da resiliência: (1) em situações onde exista um grande risco provado por acumulação de fatores e de tensão; (2) quando a pessoa é capaz de conservar aptidões em face do perigo e seguir crescendo e se desenvolvendo; (3) quando há cura de um ou vários traumas seguidos de sucessos na vida.

A capacidade de se recuperar após um trauma ou adversidade envolve a reconstrução emocional e o restabelecimento de um senso de normalidade e bem-estar.

Scriptori (2007, p.38) diz que:

Resiliência é a capacidade que os seres humanos têm de superar e sair fortalecidos quando submetidos aos efeitos de uma situação de extrema adversidade. Trata-se de um processo adaptativo que implica continuar e se desenvolver bem, apesar da adversidade, do trauma, da tragédia, das ameaças ou mesmo do estresse, gerados por problemas familiares, de relacionamentos, de saúde, financeiros ou do local de trabalho. Ter resiliência significa deixar para trás, rebotar, resistir aos embates da vida.

A resiliência não é um traço fixo e imutável, mas sim uma habilidade que pode ser desenvolvida ao longo da vida. É possível cultivar a resiliência através de estratégias como o fortalecimento do autoconhecimento, a criação de uma rede de apoio, o desenvolvimento de habilidades emocionais, a busca de significado e propósito na vida, entre outras práticas de autocuidado e ressignificação.

A resiliência pode assumir características diferentes dependendo da situação que estiver inserida, sendo dividida em quatro níveis:

- “Resiliência nível 1 (RN1). Recuperar-se de traumas e adversidades.
- Resiliência nível 2 (RN2). Tornar-se mais flexível, fluido, “leve”, consistente e econômico.
- Resiliência nível 3 (RN3). Crescer e fortalecer-se, mesmo em ambientes de mudanças.
- Resiliência nível 4 (RN4). Antecipar acontecimentos, produzir congruência e transformar a realidade.” (Carmello, 2008, p.54 e 55).

Em seguida, veremos como Viktor Emil Frankl é reconhecido como um grande contribuidor para os estudos da resiliência.

2.4.3 Viktor Frankl e suas contribuições para o estudo da resiliência

Viktor Frankl foi um renomado psiquiatra austríaco e fundador da logoterapia, uma abordagem terapêutica baseada na busca de sentido na vida. Durante sua vida, Frankl enfrentou várias adversidades, incluindo sua própria experiência como prisioneiro em campos de concentração nazistas durante a Segunda Guerra Mundial.

Frankl é considerado o “pai” dos estudos sobre a resiliência. Nasceu em 1905, em Viena, na Áustria, faleceu em 1997. Era doutor em Filosofia, Psiquiatria e Neurologia, conhecido como um dos maiores pensadores do século XX, sua obra era considerada moderna e atual (Chaves, 2010).

Frankl até 1938 fez conferências que envolviam questionamentos existenciais sobre o sentido da vida, ele acreditava que se não existisse algum sentido para viver, uma pessoa tinha possibilidade de tirar a sua vida, mesmo que todas as necessidades, sob qualquer aspecto, estivessem satisfeitas; no mesmo ano a Áustria foi invadida

pelos nazistas e começou a Segunda Guerra Mundial, tempos depois ele é enviado com toda sua família para o campo de concentração, sendo judeu, passou por vários campos de concentração entre 1942 e 1945. Após passar pela experiência terrível dos campos de concentração e perder sua esposa, pais e o irmão ele escreve o livro “Em busca de Sentido: Um Psicólogo no Campo de Concentração” (Faria, 2006).

A contribuição de Frankl para o estudo da resiliência é notável. Apesar das circunstâncias terríveis em que ele e outros prisioneiros se encontravam, Frankl observou que aqueles que conseguiam encontrar um propósito ou um sentido em suas vidas tinham mais chances de sobreviver e se manterem resilientes. Essa descoberta levou Frankl a enfatizar a importância da busca de sentido como um fator fundamental para a resiliência humana.

Mesmo tendo perdido tudo que era seu, tendo seus valores destruídos, sofrendo brutalidades, passando fome, e de certo modo, esperando a sua extermínio final nos campos de concentração, Frankl sobreviveu a essas situações dramáticas, observando a si mesmo e aos prisioneiros que lhe acompanhava graças a seu senso de humor, e tudo isso serviu para que ele saísse fortalecido dessa experiência negativa e chegar a ser uma pessoa auto realizada, valorizando assim o potencial humano (Chaves, 2010).

Em 1946 Frankl foi libertado dos campos de concentração, tornando-se fundador e diretor do Hospital Policlínico Neurológico de Viena. Fundou a Logoterapia, que tem como tradução literal “terapia através do sentido”, muitas vezes chamadas de “terceira escola vienense de psicoterapia” (as duas primeiras são a Psicanálise de Freud e a Psicologia Individual de Adler), sendo possível localizar na abordagem logoterapêutica a influência de concepções advindas da fenomenologia e do existencialismo (Faria, 2006).

Além disso, Frankl enfatiza que a busca de sentido não é uma busca egoísta ou individualista, mas sim uma busca que envolve a preocupação com os outros e com o mundo. Ele argumenta que o sentido da vida está intrinsecamente ligado ao amor e ao cuidado pelos outros. Essa ideia ressalta a importância das relações interpessoais e do apoio social na promoção da resiliência.

2.4.4 Fatores condicionantes de risco e proteção

Fatores de risco, proteção e resiliência são conceitos que são frequentemente discutidos no campo da psicologia, sociologia e estudos de desenvolvimento humano. Esses conceitos são usados para entender como indivíduos e comunidades podem ser afetados por circunstâncias adversas, bem como o que pode ajudar a protegê-los e fortalecê-los diante dessas situações.

Trombeta e Guzzo (2002, p.32) esclarecem que “quanto mais proteção e menos risco, menor vulnerabilidade e quanto mais risco e menos proteção, maior vulnerabilidade”.

Nas palavras de Sapienza e Petromônico (2005, p.200):

Afirma que atualmente muito se pesquisa sobre os fatores de risco, fatores de proteção e resiliência. A definição de entre fator de risco é um consenso entre pesquisadores, ou seja, é uma variável que aumenta a probabilidade do indivíduo adquirir determinada doença quanto exposto a ela. Não obstante, quando se fala em fatores de proteção e resiliência, os conceitos ainda se misturam. A autora afirma também, que os estudos sobre estresse também foram fundamentais para a compreensão do risco e da resiliência.

Os autores Poletto e Koller (2008) dizem que os fatores de proteção atuam na presença dos fatores de risco trazendo coisas boas para os indivíduos, em sua ausência eles não têm efeito algum, visto que sua função é mais contribuir de forma direta para o desenvolvimento esperado e modificar um resultado negativo que possa ocorrer na adversidade.

Para Sousa (2006), diante de um fator de risco, que poder ser de ordem individual, contextual ou interpessoal, o indivíduo irá se valer de fatores protetores para enfrentar e superar a adversidade sem perder o equilíbrio, ou seja, os fatores de proteção ajudam o indivíduo a vivenciar uma situação de estresse de uma forma mais equilibrada, reduzindo assim o seu impacto.

A autora Yunes (2001), para ela o conceito de risco mostra plasticidade, uma situação de risco em um determinado momento na vida de uma pessoa poderia não significar risco se tivesse ocorrido em outro momento. O que para um indivíduo é considerado risco, para outro pode não ter o mesmo significado, a forma como a situação é interpretada é de tamanha importância, pois diante da percepção do

problema é que os comportamentos terão sentido. Portanto, o risco para uma pessoa pode ser considerado um grande problema e na percepção de outra um desafio.

A resiliência não é uma característica fixa, mas um processo dinâmico que pode ser aprendido e desenvolvido ao longo da vida. A resiliência é influenciada por uma combinação de fatores de risco e proteção.

Para Canelas (2004, p.49) fatores de risco são:

Influências que ocorrem em qualquer nível sistêmico (família, indivíduo, comunidade, sociedade) que ameaçam os resultados de adaptação positivos. Os fatores de risco estão relacionados com toda sorte de eventos negativos de vida e operam de maneiras diferentes em diferentes períodos de desenvolvimento do indivíduo. Não constituem uma variável por si só, devendo ser pensados sempre como um processo.

Segundo o mesmo autor “fatores ou mecanismos de proteção são condições do ambiente capazes de favorecer o indivíduo ou um grupo e de reduzir efeitos ou circunstâncias desfavoráveis” (Canelas, 2004, p.57). Para Sousa (2006), os fatores de proteção são divididos em três grupos: os atributos da personalidade do próprio sujeito, a característica familiar e as influências do meio.

Os fatores de risco podem dar sentido ao tipo de reação que o indivíduo pode ter ao surgir uma situação de risco. Para Assis (2006), os processos de proteção têm quatro funções: redução de impacto de riscos, alterar a exposição da pessoa a situação adversa, redução de reações negativas em cadeia que seguem a exposição do indivíduo a situação de risco, estabelecer e manter a autoestima e a autoeficácia, através do estabelecimento de relações de apego seguras e o cumprimento de tarefas seguras com sucesso e criação de oportunidades para reverter os efeitos do estresse.

A compreensão desses conceitos é importante não apenas para entender como a adversidade afeta as pessoas, mas também para informar a implementação de políticas e práticas eficazes de intervenção e prevenção. Ao identificar e abordar os fatores de risco e promover fatores de proteção, é possível ajudar indivíduos e comunidades a enfrentarem as adversidades de forma mais saudável e resiliente. Para Yunes (2003, p.80) “o termo vulnerabilidade foi formulado nos anos 30 por pesquisadores americanos, sendo utilizado amplamente como predisposição não adaptativas individuais ao meio em que vive”.

2.4.5 Resiliência na docência

Resiliência na docência é a capacidade de superar desafios e adversidades no exercício da profissão, mantendo o compromisso com a educação e o desenvolvimento dos alunos. Ser resiliente na docência inclui lidar com situações de estresse, pressão e frustração de forma saudável e construtiva.

Para Raymundo e Leão (2013), o profissional da educação é o que mais vivencia o ato e o fato da resiliência, é o que faz da prática pedagógica um escudo resiliente no contexto educacional. Para o desenvolvimento da resiliência em uma organização é necessário práticas individuais e profissionais: flexibilidade perante a situação, um olhar diferenciado às dificuldades, autoestima, perseverança, sempre manter-se aberto às possibilidades de que a vida pode ter adversidades, as quais podem ser lidadas com competência, habilidade e integridade.

Os autores ressaltam que, uma das maiores características do trabalho docente é a diversidade de cumprir e que demandam competências e habilidades profissionais variadas. Vê-se diante do exposto que, o exercício da docência encontra-se em constante processo de mudança e o professor precisa estar atento a essas mudanças, precisa estar atento às novas cobranças relacionadas ao novo contexto social, aos conhecimentos que se inovam e se renovam a cada dia (Tardif, Lessard, 2005).

Voltado para o campo da educação o autor afirma que:

A resiliência é uma capacidade que todo ser humano tem, em maior ou menor medida. É um recurso que é, em parte, inato, mas também se adquire ao longo do tempo, pois a resiliência como diz Cyrunlik (1999), “se tece” durante todo o ciclo vital, pode ir crescendo, ajudada pelas situações e condições externas, isto é, por um entorno que a favoreça. As atitudes resilientes podem ser promovidas, com o apoio de pessoas ou instituições (família, igreja, escola, centro de saúde, organizações ou associações sociais ou políticas etc.), que se preocupam em motivar a ativação das capacidades de superação das dificuldades (Larrosa, 2005, p.11).

Diante de tantas transformações, é normal que o docente desenvolva sentimentos como insegurança, medo, ansiedade e até mesmo estresse. O autor diz que, “o professor torna-se incapaz do mínimo de empatia necessária para a

transmissão do conhecimento e, de outro, ele sofre: ansiedade melancolia, baixa autoestima, sentimento de exaustão, física e emocional” (Codo, 2002, p. 42).

A resiliência na docência é fundamental, pois os professores enfrentam diariamente diversos obstáculos, como a falta de recursos, problemas de comportamento dos alunos, dificuldades de aprendizagem, cobranças sociais e políticas, entre outros. Sem a resiliência, os professores podem se desmotivar e desistir de sua missão de educar.

Desse mesmo modo Brandão (2009, p.73), diz que:

A resiliência se transforma se as circunstâncias mudam. Ela é processual e dinâmica. Cada processo de enfrentamento de adversidades acontece de uma determinada forma que dependerá de quem enfrenta, do que se enfrenta e de que circunstâncias envolvem o processo.

Para os mesmos autores, os professores vivem um dilema em relação ao que se refere a sua autonomia e ao que deve ser atacado por uma instância maior. O docente apresenta comportamentos, que podem indicar rejeição aos controles externos, o levando muitas vezes a ficar em sala de aula e focar-se apenas na relação com seus alunos (Tardif e Lessard, 2007).

Sousa (2006, p.12), diz que a resiliência serve como estratégia frente a momentos difíceis que possam surgir durante a profissão docente, pois o ato educativo é “pontuado pelo irrepitível e imprevisível”.

Os professores que se sentem satisfeitos com sua profissão e são dedicados a ensinar, percebem que essa é uma tarefa que pode promover o bem a outras gerações. Para Marchesi (2008, p. 128), “o caráter moral da profissão docente e a necessidade de descobrir seu valor e seu sentido para exercê-la com rigor e vivenciá-la com satisfação”.

De acordo com Jesus (1996, p.27), o bem estar do docente pode ser compreendido pela “motivação e realização do professor, em virtude do conjunto de competência (resiliência) e de estratégias (coping) que este desenvolve para conseguir fazer frente as exigência e dificuldades, superando-as e otimizando seu próprio funcionamento”.

A resiliência na docência não é um traço inato, mas sim uma habilidade que pode ser desenvolvida e aprimorada ao longo da carreira. Para isso, é importante

investir em formação continuada, buscar apoio emocional e profissional, cultivar uma rede de apoio e desenvolver estratégias de autoproteção.

Na sessão seguinte será disponibilizada importantes características do Centro Social Dom Luciano Mendes, para que o leitor melhor compreenda o caso estudado.

3 CARACTERIZAÇÃO DO CENTRO SOCIAL DOM LUCIANO MENDES

Por meio de acesso a documentos internos do Centro Social Dom Luciano Mendes e da entrevista com a Gestora da organização, foi possível descrever as seguintes caracterizações do Centro:

Desde 1971 as Irmãs Filhas do Sagrado Coração de Jesus (FSCJ) estão presentes em Alagoas. Desde seu início o trabalho teve caráter evangelizador com atenção a dimensão religiosa e social, cujo objetivo é a formação de lideranças cristãs e a promoção humana e social incentivando a organização e formação de grupos e comunidades. Atualmente, as Irmãs FSCJ, realizam o trabalho diretamente com a população em situação de risco pessoal e social na área rural e periferias das cidades: educação popular, formação de lideranças, saúde preventiva, alimentação alternativa, iniciação ao trabalho, acompanhamento às organizações populares, crianças, adolescentes e jovens, organização de pequenos produtores rurais e urbanos, organizando-os em associações e formação de evangelizadores como catequistas, Pastoral da Criança e da Juventude.

O Centro Social Dom Luciano Mendes de Almeida, que foi criado pelas Irmãs FSCJ, localizado na Aldeia do Índio, Bairro Jacintinho em Maceió-AL, promove ações que buscam trabalhar integralmente o desenvolvimento pessoal e social, favorecendo a melhoria da qualidade de aprendizagem das crianças e adolescentes, estudantes da escola pública, e a sua relação familiar e comunitária através de um atendimento com atividades de cunho sociocultural no horário oposto à educação escolar; a atenção Integral a crianças de três a cinco anos que ingressarão posteriormente na escola pública e o acompanhamento às crianças desde o seu nascimento, em parceria com a Pastoral da Criança. Em média, existem 100 crianças cadastradas que frequentam o Centro.

O Centro Social Dom Luciano Mendes de Almeida é um lugar com ambientes destinados à ajuda de crianças e adolescentes em idade escolar, residentes no bairro. É uma obra iniciada há mais de trinta anos. Muitas Filhas do Sagrado Coração de Jesus passaram por ali. No início era um bairro periférico, sem energia elétrica, sem fornecimento de água potável, com casas de barro, a maioria cobertas com palha em espaços marcado pela violência e tráfico. Aos poucos foi se tornando um lugar habitável. O desvelo incessante das Religiosas, o trabalho de evangelização e a paciência, favoreceram aos moradores a consciência da filiação divina e de sua

dignidade, enquanto pessoas humanas, com direito à satisfação de suas necessidades básicas. Hoje pode-se enumerar os objetivos desta obra que foi crescendo à proporção do crescimento da missão e o desenvolvimento da população residente: acolher crianças e adolescentes que, estudando nos turnos seja pela manhã ou tarde, restariam inativos, na rua, à mercê deles mesmos; apoiar e desenvolver habilidades neles; colaborar no processo de inclusão social das mães das crianças e adolescentes do bairro; proporcionar atividades lúdicas, recreativas, onde também os familiares interagem; favorecer às mulheres ligadas ao processo, capacitação profissional, em especial a costura; oferecer apoio e auxílio alimentar; buscar recursos junto a doadores da esfera do desenvolvimento social. Para que os objetivos se tornem operacionais, são desenvolvidas atividades diversificadas, tais como: capoeira, culinária, reforço escolar; oficinas de informática, leitura, música instrumental (violão); curso de corte e costura, com maquinário elétrico. Tendo em vista a manutenção do Centro e de sua missão, buscam-se recursos junto a doadores.

Os resultados da missão evangelizadora e social das Filhas do Sagrado Coração de Jesus nessa obra são visíveis e muito positivos: quase total erradicação da delinquência juvenil, famílias mais integradas e participativas nos momentos de promoções e formações que o Centro realiza. O pessoal atuante no Centro Social Dom Luciano Mendes é composto por profissionais e religiosas FSCJ. A Missão do CSDLM é oferecer um serviço de convivência e fortalecimento de vínculos, contribuir com o desenvolvimento pessoal e comunitário, a partir da formação continuada de crianças, adolescentes, jovens, mulheres e famílias, através da educação para a cidadania e solidariedade, proteção à infância e adolescência, saúde preventiva, promoção humana, visando à participação e à proposição, interagindo com a comunidade local nas instâncias de discussões e deliberação das Políticas Públicas.

Na sessão a seguir o estudo apresenta a metodologia utilizada e a forma como foi realizada a coleta de dados.

4 METODOLOGIA

Este estudo se caracteriza como estudo de caso, com enfoque exploratório e descritivo, situando-se em uma pesquisa qualitativa e quantitativa. A aplicação do questionário semiestruturado possibilitou reconhecer posturas mais ou menos resilientes nos educadores, monitores e da gestora do CSDLM, participantes da pesquisa. Com estes dados coletados caberá uma melhor interpretação dos dados nos fenômenos estudados.

Segundo Godoy (1995, p.25), o estudo de caso se caracteriza como um tipo de pesquisa cujo objetivo é analisar profundamente uma unidade social, ou seja, um objeto, “com o objetivo de proporcionar vivência da realidade por meio da discussão, análise e tentativa de solução de um problema extraído da vida real”.

O estudo de caso tem se tornado a estratégia preferida quando os pesquisadores procuram responder às questões “como” e “por quê” certos fenômenos ocorrem, quando há pouca possibilidade de controle sobre os eventos estudados e quando o foco de interesse é sobre fenômenos atuais, que só poderão ser analisados dentro de algum contexto de vida real. (Godoy, 1995, p.25).

A princípio, para desenvolvimento desse estudo, foi utilizada fundamentação teórica com base no tema resiliência – através de revisões bibliográficas -, explorando sua evolução, desenvolvimento do tema e conceito. Essa base conceitual serviu para desenvolvimento do tema no foco da pesquisa que é com os educadores, monitores e da gestora do Centro Social Dom Luciano Mendes de Almeida e uma fundamentação maior para as conclusões provenientes do presente estudo.

4.2 COLETA DE DADOS

Segundo Barbosa (2006), a resiliência é um traço pessoal e subjetivo, dessa forma, não é possível (ainda) que tecnologias mecânicas ou computadorizadas a meça. Por isso, recorre-se a instrumentos vinculados à capacidade cognitiva, desse

modo, os questionários estão entre esses recursos que viabilizam a mensuração de aspectos cognitivos. Assim, a obtenção de dados para a construção e entendimento da pesquisa se deu através de um questionário elaborado no Google Forms, onde, foi distribuído um link, que deu acesso ao questionário, nos grupos institucionais do Centro Social Dom Luciano Mendes.

A amostra do presente estudo é $n=6$, número total de educadores, monitores e da gestora do CSDLM que responderam a pesquisa. Os entrevistados em sua maioria responderam os questionários no intervalo de suas atividades no Centro e alguns terminaram os questionários em suas casas. Foi ressaltada a observação de que todos os respondentes terão total anonimato.

A seguir o estudo proporcionará uma análise dos resultados da pesquisa por meio das respostas dos entrevistados, para melhor entendimento dos resultados.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Em função dos resultados da pesquisa, para que se pudesse ter uma análise mais coerente daquilo que se deseja avaliar, o presente trabalho foi realizado em cima de categorias, as quais serão elencadas de acordo com as perguntas do questionário. Logo, ficaram as categorias classificadas como está descrito a seguir:

Categoria 1: Conhecendo o Centro Social Dom Luciano Mendes.

Categoria 2: Relações no trabalho.

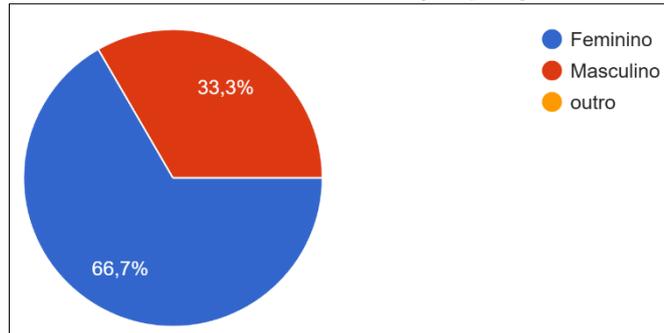
Categoria 3: Resiliência dos trabalhadores.

5.1 CONHECENDO O CENTRO SOCIAL DOM LUCIANO MENDES

De acordo com a pesquisa realizada 66,7% dos entrevistados são mulheres e 33,3% são homens (Gráfico 1). 66,6% possuem uma idade entre 30 a 50 anos (Gráfico 2). Com relação ao número de colaboradores, a organização possui 7 colaboradores, entre eles uma é a gestora do CSDLM, uma tem a função de serviços gerais (a mesma não respondeu a pesquisa, devido a pesquisa está voltado para os educadores), uma é assistente social, uma é psicóloga e os demais realizam as oficinas. Entre as oficinas que atualmente são realizadas no CSDLM, estão a capoeira, percussão, espiritualidade, informática, reforço escolar. Gohn (2006), vai apontar que as aulas de reforço para alunos com dificuldades de aprendizagem, amparo a crianças e adolescentes que estavam fora da escola e atividades de complementação escolar estavam entre as principais ações trabalhadas pelas ONGs em 1990, o que não está distante das ações realizadas no CSDLM.

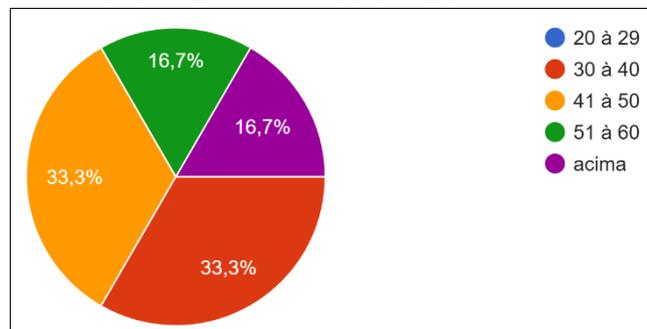
As atividades acontecem nos turnos da manhã e da tarde, as crianças e adolescentes participam das atividades no horário oposto ao horário escolar, pois, como afirma Didonet (2001, p. 13), é com o olhar da sociedade e com um sentimento filantrópico, caritativo, assistencial é que a criança começou a ser atendida fora da família. Assim, os Centros Sociais se tornam de grande apoio para as famílias na educação das crianças e adolescentes.

Gráfico 1 – Percentual de classificação por gênero



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

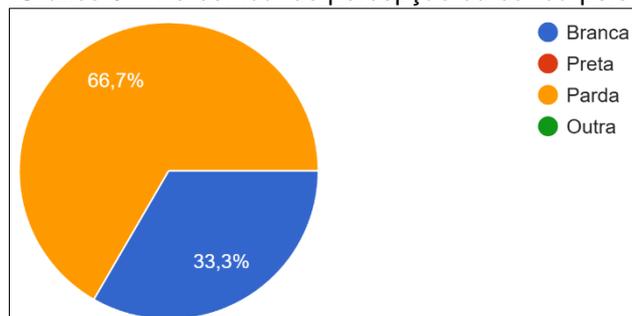
Gráfico 2 – Percentual de idade



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

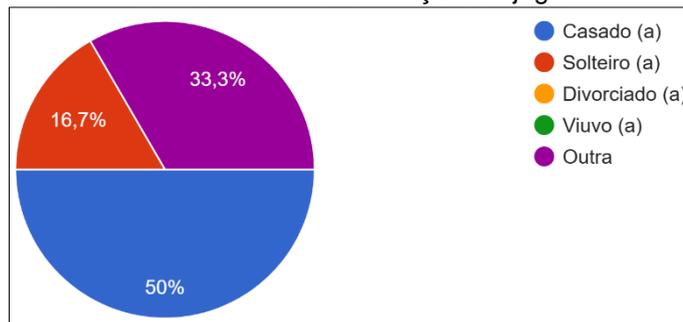
As seis pessoas entrevistadas moram na cidade de Maceió-AL, sendo a mesma cidade em que está localizado o Centro Social Dom Luciano Mendes de Almeida. De acordo com a percepção que os entrevistados tem da cor da sua pele, 66,7% se reconhecem com a cor de pele parda e 33,3% se percebem com a cor de pele branca (Gráfico 3). No que se trata da situação conjugal, 50% são casados, 16,7% são solteiros e 33,3% possuem um outro tipo de situação (Gráfico 4).

Gráfico 3 – Percentual de percepção da cor da pele



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Gráfico 4 – Percentual da situação conjugal

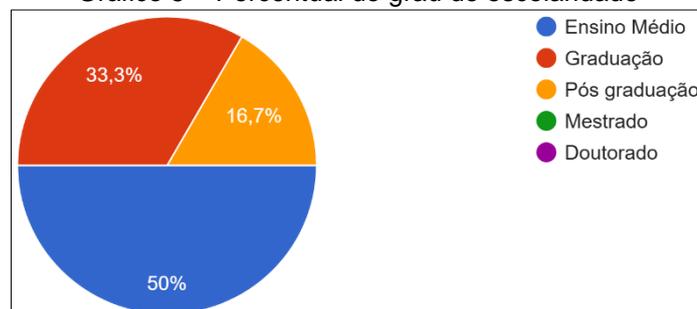


Fonte: Dados da pesquisa (2024).

E acordo com a pesquisa, quanto a formação profissional dos colaboradores, existe profissionais com graduação em teologia, graduação em serviço social, graduação em psicologia, cursos em pedagogia, psicopedagogia, gestão de governança e mestra de capoeira. 50% possuem formação somente em ensino médio, 33,3% possui graduação e 16,7% possui pós-graduação (Gráfico 5). 50% conclui a graduação em instituição de ensino particular, 33,3% em instituição pública (federal) e 16,7% em instituição pública (estadual) (Gráfico 6). 16,7% dos entrevistados possuem curso de especialização em andamento (Gráfico 7).

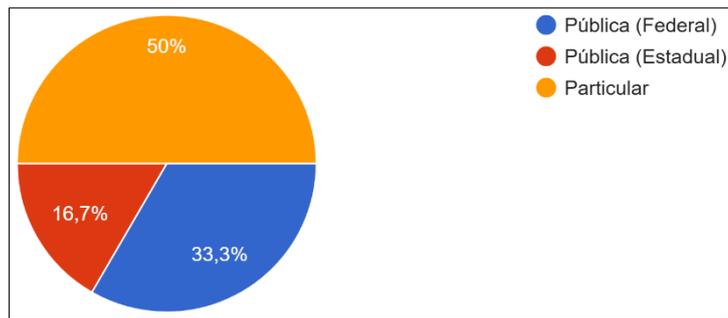
Conforme Mance (2003), os princípios ensinados a crianças e adolescentes podem transformar o futuro econômico e social de muitos países, que terão seus governos e valores atrelados a uma ideologia mais justa e igualitária, por isso vem ser de suma importância que estes Centros sociais possam favorecer profissionais formados nas áreas adequadas para ajudar alicerçar tais princípios.

Gráfico 5 – Percentual do grau de escolaridade



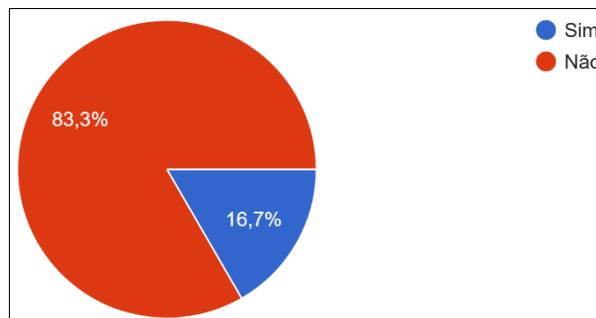
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Gráfico 6 – Percentual em relação a instituição de ensino que concluíram a graduação



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Gráfico 7 – Percentual em relação aos que possuem curso de especialização em andamento

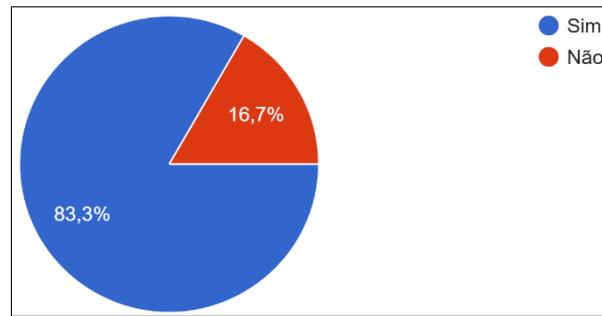


Fonte: Dados da pesquisa (2024).

5.2 RELAÇÕES NO TRABALHO

A pesquisa apresenta que a maioria dos entrevistados acreditam que o ambiente de trabalho da instituição influencia no trabalho que eles executam, sendo estes 83,3% e somente 16,7% acredita que o ambiente não influencia no trabalho que é executado (Gráfico 8). Assim, se pode afirmar a percepção dos entrevistados sobre a influência do ambiente na experiência das pessoas, segundo França (2011, p.7): “O comportamento humano decorre das características herdadas dos pais e das influências que o meio ambiente exerce sobre as pessoas”.

Gráfico 8 – Percentual sobre a percepção dos colaboradores em relação a influência do ambiente de trabalho da instituição no trabalho dos colaboradores



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Em relação a percepção dos colaboradores sobre o nível de influência e como influencia o ambiente da instituição no trabalho dos colaboradores, a maioria dos entrevistados afirmam que a influência é alta e positiva, como afirma algumas das pessoas entrevistadas: “Positiva, na forma com a qual trata os educandos e os educadores. Na forma que acolhe aos nossos educandos e a comunidade”, “Alto, ambiente acolhedor, organizado, dinâmico e instrutivo”, “Na vida dos educandos, melhorando o seu futuro” e uma última afirmação que diz: “Muito. O contato com as crianças contribui na satisfação de estar neste serviço”. Todos os colaboradores afirmam que a organização possui um ambiente de trabalho agradável e que o mesmo influencia de forma positiva no desempenho de seus trabalhos, como é possível ver nas afirmações: “Sim, a instituição passa uma característica de credibilidade com o social, tornado nos um educador social com maior credibilidade” e “O ambiente é pequeno para a demanda do projeto. Mas com a sintonia e integração dos educadores é possível concretizar o planejado.”

A maioria dos colaboradores afirma que o ambiente de trabalho influencia na vida particular dos mesmos, como afirma um dos entrevistados: “Sim, trabalhar com crianças em um ambiente acolhedor, que respeita as características de cada pessoa, influencia muito na minha vida me torna uma pessoa melhor”. Em relação aos problemas causados devido ao ambiente de trabalho, apenas uma pessoa entrevistada apresentou problema, como pode-se ver no relato: “a demanda intensa nem sempre me favorece para dar respostas as necessidades do projeto” e a seguir a mesma pessoa afirma que “os problemas existem, mas com a integração e com a interajuda tudo é possível resolver de forma transparente e eficiente e tranquila”.

Todos os colaboradores afirmaram que não são cobrados por produtividades, afirmaram que conseguem responder as necessidades planejadas pela instituição sem serem cobradas, como afirma uma das pessoas entrevistadas: “Não. Só devo fazer acontecer o que planejei e se alguma coisa precisa mudar vejo flexibilidade como muitas vezes fiz”. Entre as seis pessoas entrevistadas, apenas duas delas disseram que fizeram acompanhamento psicológicos, as outras quatro pessoas afirmaram que não fizeram, ou que não houve a necessidade.

Entre as pessoas entrevistadas, nenhuma relatou a possibilidade de ter sofrido algum tipo de assédio. Entre as mesmas, todas afirmaram se sentirem motivadas para irem até o ambiente de trabalho e executarem seus serviços, como afirmam: “Sim. Gosto muito” e “Sim. Trabalhar com crianças e adolescentes me realiza”.

5.3 RESILIÊNCIA DOS TRABALHADORES

Junqueira e Deslandes (2003, p.229, *apud* Chaves, 2011) propõe que “não se pode falar de indivíduos resilientes, mas de uma capacidade do sujeito de, em determinados momentos e de acordo com as circunstâncias, lidar com a adversidade, não sucumbindo a ela”.

Chaves (2011) acredita que não é possível encarar a manifestação da resiliência de modo permanente, fixo ou definitivo, como se as pessoas sempre tivessem uma mesma capacidade de enfrentamento e superação, da mesma forma, essa capacidade que não se mantém invariável perante as circunstâncias enfrentadas.

Na entrevista, foram obtidas algumas respostas significativas sobre a pergunta “Você se considera um indivíduo resiliente, por quê?": “Com certeza, não tenho medo de seguir, não desânimo facilmente e sei olhar as dificuldades como ensinamentos da vida”, “Sim, porque as experiências da vida me tornam mais forte a cada dia” e “Sim, porque tenho paciência na transformação e na adversidade”, os demais que responderam a pesquisa também se consideraram indivíduos resilientes. Em relação a percepção dos colaboradores sobre o clima organizacional proporcionar a resiliência, todos os entrevistados afirmaram que o clima organizacional propicia a resiliência para os colaboradores, algumas afirmações foram mais pertinentes: “Acho que sim. É uma liderança humanizada” e “Sim, porque temos espaço para

compartilhar nossas experiências e aprender com as histórias dos outros e dos educandos”.

Na pesquisa, com a pergunta: “Você pretende permanecer na instituição? Sim ou não, por qual motivo?”, todos os entrevistados afirmaram pretender permanecer na instituição. Seguem algumas das respostas dos entrevistados: “Sim, primeiro por se tratar de um projeto social, que funciona de verdade. Segundo por ser uma educadora social bem quista por todos educadores e educandos” e “Sim, porque acredito que o trabalho que executo planta uma semente diariamente na vida dos educandos”.

Em relação a pergunta se os entrevistados se sentem pressionados durante a jornada de trabalho, todos responderam que não se sentem pressionados, uma das afirmações, diz: “Não, a instituição tem respeito por mim, e os educandos me amam muito e demostram sempre”. Uma outra pergunta sobre a cultura organizacional foi feita na entrevista, “Você acredita que devido a sua profissão e cultura organizacional na instituição, você enfrenta muitos problemas? Caso sim, quais e como lida com isto?” A maioria dos entrevistados responderam que não enfrentam problemas sobre a cultura organizacional da instituição e uma afirmação diz que com a “integração e interajuda tudo é possível resolver de forma transparente e eficiente e tranquila”.

Os entrevistados responderam que para ter um bom ambiente de trabalho é imprescindível considerar: a transparência, respeito, reciprocidade, fazer sua parte e quando não consegue, pedir ajuda, ter o planejamento, comunicação aberta, limpeza e organização.

Barbosa (2006) considera que quando há um predomínio de respostas “abaixo da média” compreende-se que o indivíduo encontra-se em situação real de risco, o que não é o caso dos resultados encontrados na presente pesquisa. Assim, diante dos resultados, pode-se afirmar que as características resilientes estão presentes nos profissionais do CSDLM, e os níveis encontrados na pesquisa são bastante satisfatórios, talvez, mesmo sem conhecimento dos componentes da pesquisa, a resiliência se faz presente na profissão.

6 SÍNTESE

A resiliência é a capacidade de uma pessoa ou organismo de se adaptar, se recuperar e lidar com situações adversas, desafiadoras e estressantes. É a habilidade de enfrentar dificuldades, superar obstáculos e voltar ao equilíbrio emocional, psicológico e físico.

levando em consideração a importância do processo de resiliência no contexto educacional, particularmente no Centro Social Dom Luciano Mendes, é que surge a seguinte pergunta de pesquisa: Como o processo de resiliência é vivenciado no ambiente educacional do Centro Social Dom Luciano Mendes?

A pesquisa tem como objetivo geral, verificar como acontece o processo de resiliência com os educadores que fazem parte do Centro Social Dom Luciano Mendes. De modo mais específico: Investigar as percepções dos educadores sobre os serviços educacionais prestados no Centro Social Dom Luciano Mendes; Identificar a resiliência dos educadores frente aos trabalhos que eles desenvolvem no CSDLM, as dificuldades encontradas e como eles lidam com as dificuldades; e Conhecer o CSDLM por meio de uma entrevista com a Gestora do Espaço.

Defende-se que as ONGs devem suprimir uma atuação de natureza assistencialista, com pretensões de substituição das falhas do sistema público, com uma atuação voltada às origens dos problemas sociais. É importante que essas organizações colaborem com a formação de políticas públicas e sociais que ampliem e confirmem qualidade aos serviços fornecidos diretamente pelo Estado.

A resiliência significa a capacidade de resistência ao choque e a situações de grande estresse. As pessoas mais resilientes apresentam uma melhor reação frente às mudanças da sociedade e conseqüentemente apresentam poucas disfunções em um dado momento de situações críticas (Conner, 1995, p. 191).

O Centro Social Dom Luciano Mendes de Almeida, que foi criado pelas Irmãs FSCJ, localizado na Aldeia do Índio, Bairro Jacintinho em Maceió-AL, promove ações que buscam trabalhar integralmente o desenvolvimento pessoal e social, favorecendo a melhoria da qualidade de aprendizagem das crianças e adolescentes, estudantes da escola pública, e a sua relação familiar e comunitária através de um atendimento com atividades de cunho sociocultural no horário oposto à educação escolar.

Este estudo se caracteriza como estudo de caso, com enfoque exploratório e descritivo, situando-se em uma pesquisa qualitativa e quantitativa. A aplicação do questionário semiestruturado possibilitou reconhecer posturas mais ou menos resilientes nos educadores, monitores e da gestora do CSDLM, participantes da pesquisa. Com estes dados coletados caberá uma melhor interpretação dos dados nos fenômenos estudados.

A amostra do presente estudo é n=6, número total de educadores, monitores e da gestora do CSDLM que responderam à pesquisa. Entre as oficinas que atualmente são realizadas no CSDLM, estão a capoeira, percussão, espiritualidade, informática, reforço escolar. As atividades acontecem nos turnos da manhã e da tarde, as crianças e adolescentes participam das atividades no horário oposto ao horário escolar, pois, como afirma Didonet (2001, p. 13), é com o olhar da sociedade e com um sentimento filantrópico, caritativo, assistencial é que a criança começou a ser atendida fora da família. Assim, os Centros Sociais se tornam de grande apoio para as famílias na educação das crianças e adolescentes.

E acordo com a pesquisa, quanto a formação profissional dos colaboradores, existe profissionais com graduação em teologia, graduação em serviço social, graduação em psicologia, cursos em pedagogia, psicopedagogia, gestão de governança e mestra de capoeira.

Diante dos resultados, pode-se afirmar que as características resilientes estão presentes nos profissionais do CSDLM, e os níveis encontrados na pesquisa são bastante satisfatórios, talvez, mesmo sem conhecimento dos componentes da pesquisa, a resiliência se faz presente na profissão.

7 CONCLUSÃO

O presente trabalho apresentou como objetivo geral, verificar como acontece o processo de resiliência com os educadores que fazem parte do Centro Social Dom Luciano Mendes. Para tal, foi elaborado um questionário que envolvia questões com temas correlatos à pesquisa e que permitiu uma análise para verificar se aquilo que foi respondido pelos entrevistados estaria de acordo com o que os principais teóricos da área dizem. Logo, como resultado da pesquisa, concluir que sim, a resiliência tem influência sobre o clima organizacional e que é um fator chave para o desenvolvimento das atividades educativas no CSDLM. Influenciando de forma positiva e auxiliando para que os colaboradores possam exercer suas funções e alcancem resultados satisfatórios.

Respondendo à pergunta da pesquisa, “Como o processo de resiliência é vivenciado no ambiente educacional do Centro Social Dom Luciano Mendes?”, pesquisa mostrou que o processo de resiliência com os educadores que fazem parte do Centro Social Dom Luciano Mendes acontece por meio do respeito, integração e a entreaajuda, se acredita que este resultado também é uma consequência do que os entrevistados relataram, de estarem em um ambiente tranquilo e que proporciona flexibilidade mediante os imprevistos que possam surgir no dia a dia dos colaboradores, chegando assim ao objetivo geral da pesquisa que foi “Verificar como acontece o processo de resiliência com os educadores que fazem parte do Centro Social Dom Luciano Mendes”.

Ademais, com o primeiro objetivo específico, “Investigar as percepções dos educadores sobre os serviços educacionais prestados no Centro Social Dom Luciano Mendes” foi possível analisar que os educadores percebem que os serviços educacionais prestados no Centro é um serviço de credibilidade e respeito, que proporciona oportunidade para as crianças e adolescentes que ali são atendidos. Grande parte dos entrevistados consideram que o clima da organização é agradável e que, a resiliência é o fator chave para que a organização consiga executar o seu objetivo fim.

Com o segundo objetivo, “Identificar a resiliência dos educadores frente aos trabalhos que eles desenvolvem no CSDLM, as dificuldades encontradas e como eles lidam com as dificuldades” constatou-se com base na relação entre as teorias apresentadas pelos autores e nas respostas dos entrevistados que a resiliência tem

relação direta com a maneira como os educadores entendem e absorvem os desafios e adversidades e com o clima organizacional, contribuindo para que, os mesmos consigam desempenhar o seu papel. Uma das dificuldades encontradas foi a demanda intensa, para uma das entrevistadas, e que nem sempre favorece para dar respostas as necessidades do projeto, a mesma afirmou que supera este desafio por meio da integração e com a interajuda entre os colaboradores, com isso é possível superar este desafio de forma transparente, eficiente e tranquila.

Outrossim, com o terceiro objetivo, “Conhecer o CSDLM por meio de uma entrevista com a Gestora do Espaço” foi possível ampliar o conhecimento sobre o espaço organizacional do CSDLM com a ajuda da gestora da organização que se colocou à disposição para colaborar com a pesquisa e até mesmo fornecendo documentos internos com informações mais detalhadas sobre a organização.

Na execução deste trabalho não foram encontradas limitações para a realização da pesquisa, devido a gestora e os colaboradores do centro estarem abertos para colaborarem com a entrevista.

Por fim, uma boa sugestão para uma futura pesquisa relacionada com o presente estudo seria a utilização de outro instrumento de mensuração da resiliência, talvez um mais complexo, com os profissionais do CSDLM, avaliando se os níveis de resiliência encontrados nesse estudo diferem dependendo da área de atuação, ou quem sabe, identificar a resiliência das crianças e adolescentes que são atendidas no local. Possibilitando assim a continuidade dos estudos sobre o tema resiliência em diálogo com o meio educacional.

REFERÊNCIAS

- ASSIS, S. G. **Encarando os desafios da vida: uma conversa com adolescentes**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, ENSP, /CLAVES, CNPq, 2005.
- ASSIS, S.G., PESCE, R. P., AVANCI, J. Q. **Resiliência: enfatizando a proteção dos adolescentes**. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- 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**. Tese (Doutorado em Psicologia Clínica). São Paulo: Pontifca Universidade Católica, 2006.
- BLUM, Robert, Wm. **Risco e resiliência: Sumário para desenvolvimento de um programa**. Adolescência Latinoamericana (1997 abril/junho).
- BRANDÃO, J. M. **Resiliência: Do que se trata? O conceito e suas imprecisões**. 2009. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFMG, Belo Horizontes, 2009.
- BRASIL (1999). Lei da OSCIP – Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público. Lei nº 9.790, de 23 de março de 1999.
- CALDAS AULETE, **Dicionário contemporâneo da língua portuguesa**, 3ª ed., vol 3. Rio de Janeiro: Delta, 1974,p.1.597.
- CANELAS, R. S. (2004) **A resiliência de crianças em situação de risco em programas socioeducativos de Belo Horizonte**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.
- CARMELLO, Eduardo. **Resiliência: a transformação como ferramenta para construir empresas de valor**. São Paulo: Ed. Gente, 2008.
- CHAVES, A. L. G. L. **Resiliência e formação humana em professores do ensino fundamental I rede pública municipal - em busca da integralidade**. Tese apresentada ao programa de pós-graduação em educação do centro de educação da UFPE, Curso de Doutorado. Recife, 2010.
- CHAVES, A. L. G. L. **Resiliência e formação humana em professores: em busca da integralidade**. Recife. Ed. Universitária da UFPE, 2011.
- CODO, W. e JAQUES, M. G. **Saúde Mental e Trabalho: leituras**. Rio de Janeiro, R.J.: Editora Vozes, 2002.
- CONNER, D. R. **Gerenciando na velocidade da mudança: como gerentes resilientes são bem sucedidos e prosperam onde outros fracassam**. Rio de Janeiro: Infobook, 1995.

- DOCUMENTOS INTERNOS. **Centro Social Dom Luciano Mendes**. Maceió, 2024.
- FARIA, E. S. H. de. **As contribuições do pensamento de Viktor Frankl para a educação**. Dissertação mestrado em educação – Universidade do Oeste Paulista, Presidente Prudente, São Paulo, 2006.
- FERNANDES, R. C. (1994). **Privado prém público: o Terceiro Setor na America Latina**. Rio de Janeiro: Relume-Dumará.
- FERREIRA, A. B. H. **Novo Aurélio XXI: o dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.
- FONSECA, Sérgio César da. A assistência à infância pobre na República Velha: comparações entre São Paulo e Ribeirão Preto (1900-1917). **Cadernos de História da Educação**. Uberlândia: Universidade Federal de Uberlândia, v. 8, n. 1, p. 203-220, jan.- jun. 2009.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos - PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. 1. ed. – São Paulo: Atlas, 2011.
- FRANCART, Par Louple. What does resilience really mean? Disponível em: <https://www.diploweb.com/What-does-resilience-really-mean.html>. Acesso em 14/05/2024.
- DAGNINO, E. (2004a). Sociedade civil, participação e cidadania: de que estamos falando? In D. Mato (Ed.), Políticas de ciudadanía y sociedade civil en tiempos de globalización (pp.95-110). Caracas: Faces.
- DAGNINO, E. (2004b). Construção democrática, neoliberalismo e participação: os dilemas da confluência perversa. *Política & Sociedade*, 1 (5), 137-161.
- DIDONET, Vital. Creche: a que veio, para onde vai. In: Educação Infantil: a creche, um bom começo. Em Aberto/Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. v 18, n. 73. Brasília, 2001. p.11-28.
- GODOY, A. S. **Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais**, RAE – Revista de Administração de Empresas, v. 35, n. 3, p. 20-9, mai./ju, 1995.
- GOHN, M. G. (2006). Educação não-formal, participação da sociedade civil e estruturas colegiadas nas escolas. *Ensaio*, 14 (50), 27-38.
- HUDSON, Mike. Administrando Organizações do Terceiro Setor: o desafio de administrar sem receita. São Paulo: Makron Books, 1999.
- JESUS, Saul N. de. **A motivação para o profissional docente: contributo para a clarificação de situações de mal-estar docente e para a fundamentação de estratégias de formação de professores**. Aveiro: Estante: 1996.
- JUNQUEIRA, M. F. P. S.; DESLANDES, S. F. **Resiliência e maus tratos à crianças**. *Cadernos de saúde pública*. Rio de Janeiro 19 (1), 227-237: 2003.

- JUNQUEIRA, MFPS. **Resiliência e violência: abordagens de situações de maus-tratos cometidos contra a criança e ao adolescente [dissertação]**. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz. Instituto Fernandes Figueira, 2004.
- LANDIM, L. (2002). Múltiplas identidades das ONGs. In S. Haddad (Ed.), *ONGs e universidades: desafios para a cooperação na América Latina* (pp.17-50). São Paulo: Abong.
- LARROSA, Susana M. Rocca. **Resiliência: um novo paradigma que desafia a reflexão e a prática pastoral**. 2005.
- MANCE, Euclides A., (Org.). *Como organizar redes solidárias*. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.
- MARCHESI, A. **O bem-estar dos professores**. Porto Alegre: Artemed, 2008.
- MELILLO, A.; OJEDA, E. N. S. **Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas**. São Paulo: Artemed, 2005.
- MILLER, B. **A mulher vulnerável: 12 qualidades para desenvolver a resiliência**. São Paulo: Melhoramentos, 2006.
- MOELLER, J. E. **A resiliência no perfil do empreendedor catarinense, a partir da aplicação das cinco características identificadas por Darly R. Conner**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.
- MURAMOTO, Miriam Fernandes. 2016. **Assistência e educação: as iniciativas católicas na educação paulista no início do século XX**. Dissertação de Mestrado em Educação, Universidade de São Paulo.
- OLIVEIRA, A. C. & HADDAD, S. (2001) As organizações da sociedade civil e as ONGs de educação. *Cadernos de Pesquisa* (112), 61-87.
- OLIVEIRA, F. (2002). Entre a complexidade e o reducionismo: para onde vão as ONGs da democratização? In S. Haddad (Ed.), *ONGs e universidades: desafios para a cooperação na América Latina* (pp.51-62). São Paulo: Abong.
- PINHEIRO, D. P.N. **A resiliência em discussão**. *Psicologia em Estudo*, v.9 n.1, p. 67-75, Maringá, 2004.
- POLETTI, R., DOBBS, B. **A resiliência a arte de dar a volta por cima**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.
- POLETTI, M.; KOLLER, S. H. **Contextos ecológicos: promotores de resiliência, fatores de risco e proteção**. *Estudos de Psicologia*. Campinas, 2008.
- RAYMUNDO, R., LEÃO, M. **A resiliência como fator de desenvolvimento da prática pedagógica: pensando a formação docente e sua relação com a**

comunidade. Revista de Ciências da Educação, Americana, Ano XV, v.02, n.29, jun - dez 2013.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional (11ª Edição).** São Paulo: Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do comportamento organizacional** – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SAPIENZA, Gabriela; PETROMÔNICO, Marcia Regina Marcondes. **Riscos, proteção e resiliência no desenvolvimento da criança e do adolescente.** Psicologia em estudo. Maringá, Ago. 2005, vol.10, n.2.

SCHERMERHORN, Jhon R. Jr., James G. HUNT e Richard N. OSBORN, **Fundamentos do comportamento organizacional.** 2. ed. – Porto Alegre: Bookman, 1999.

SCRIPTORI, C. C. **Inclusão social, resiliência e docência: uma pista para incluir fortalezas quando tudo parece o caos.** Revista de Educação do Cogeime. Ano 16, nº30, junho, 2007.

SILVEIRA, D. R. & MAHFOUD, M. **Contribuições de Viktor Emil Frankl ao conceito de resiliência.** *Estud. psicol. (Campinas)* [online]. 2008, vol.25, n.4, pp. 567-576. ISSN 0103-166X. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-166X2008000400011>

SOUSA, C. **Educação para a resiliência.** Tavira: Município de Tavira, 2006.

TARDIF, M.; LESSARD, C. **O trabalho docente: elementos para uma teoria da docência como profissão de interações humanas.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

TARDIF, M.; LESSARD, C. **Trabalho docente, o elemento para uma teoria da docência.** 3ed. Petrópolis, R.J.: Vozes, 2007

TAVARES, J. **Resiliência e educação.** São Paulo: Cortez, 2001.

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

YUNES, M. A. M. & SZYMANSKI, H. (2001). **Resiliência: noção, conceitos afins e considerações críticas.** 2 ed, (p.13-42). São Paulo: Cortez. 2001.

YUNES, Maria Angela Mattar. **Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família.** Psicologia em estudo. Maringá, v.8, 2003.

APÊNDICE A**QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ENTREVISTADOS**

1 – Nome (opcional) ou iniciais:

2 – Sexo:

() Masculino () Feminino

3 - Idade:

() 25 à 29 () 30 à 40 () 41 à 50 () 51 à 60 () acima

4 - Cidade e Estado que reside atualmente:

5 - Você reside no mesmo município que trabalha?

() Sim () Não () Também

6 - Se não reside no mesmo município, especifique o tempo (em minutos) que você leva para

fazer esse percurso:

7 - De acordo com sua percepção, sua cor de pele é:

() Branca () Preta () Parda () Outra:

8 - Qual sua situação conjugal atual?

() Solteiro(a) () Casado(a) () Divorciado(a) () Viúvo(a) () outra

9 - Qual sua formação profissional:

10 - Grau de escolaridade:

() Graduação () Pós graduação () Mestrado () Doutorado

11 - A instituição de ensino que concluiu a graduação é:

() Pública (Federal) () Pública (Estadual) () Particular

12 - Curso de especialização em andamento?

() Sim () Não

13 - Curso de mestrado em andamento?

() Sim () Não

14 - Curso de doutorado em andamento?

() Sim () Não

15 - Você realiza qual tipo de atividade no Centro Social Dom Luciano Mendes de Almeida?

16 – O ambiente de trabalho da instituição influencia no trabalho que você executa?

17 – Qual o nível de influência? Como influencia?

18 – Você acredita que sua organização tem um ambiente agradável ou desagradável de trabalho?

19 – Com base na pergunta anterior, você acredita que o ambiente da instituição influencia no seu desempenho?

20 – O ambiente de trabalho tem influência na sua vida particular?

21 – Caso queira, descreva algum problema da sua vida particular que foi causado por conta do seu ambiente de trabalho.

22 – Você acredita que tem uma valorização adequada?

23 – Você é cobrado por produtividade? Se sim, com que frequência? Como acontecem essas cobranças?

24 – Você já fez acompanhamento psicológico?

25 – Tem receio de procurar ajuda psicológica? Caso sim, por quê?

26 – Você já sofreu algum tipo de assédio? Se sim, em público ou particular? Caso queira,

faça um breve relato. Lembrando que o questionário é 100% anônimo.

27 – Você se sente motivado para ir até o seu trabalho e executar o seu serviço?

28 – Você se considera um indivíduo resiliente, por quê?

Definição de resiliência: Capacidade humana para enfrentar, vencer e ser fortalecido ou transformado por experiências de adversidade (GROTBORG, 1995 apud DUTRA, 2017, p.38).

29 – Você considera que o clima organizacional da instituição propicia a resiliência dos colaboradores? Por quê?

Definição de clima organizacional: O clima organizacional é determinado pelos estilos de liderança e administração, bem como pela estrutura organizacional, contribuindo para

moldar o comportamento dos indivíduos (McCLELLAND, 1972 Apud RODRIGUES GOMES, p.97, 2002).

30 – Você pretende permanecer na instituição? Sim ou não, por qual motivo?

31 – Existe algo que te prende a instituição, caso você tenha o desejo de sair?

32 – Você se sente pressionado durante a sua jornada de trabalho?

33 – Caso a resposta anterior tenha sido sim, o que você faz para lidar com estas pressões?

34 – Você acredita que devido a sua profissão e cultura organizacional na instituição, você enfrenta muitos problemas? Caso sim, quais e como lida com isto?

Definição de cultura organizacional: Um conjunto de valores, hábitos, técnicas, memórias e

informações aprendidas, compartilhadas e repassadas de geração em geração desempenhando

papel ativo no resultado de todo um legado (cultural) que propicia suporte à vida dos

indivíduos na extensão de uma sociedade (SÁ, 2009, p.126).

35 – O que você considera como imprescindível para ter um bom ambiente de trabalho?