

ESTRATÉGIAS DE RESILIÊNCIA ENTRE OS PROFISSIONAIS DO ATENDIMENTO DO HOSPITAL GAMA DE PORTO ALEGRE, RS

Aluna: Elisabete Alcantara Perotto

Orientadora: Neusa Maria Francisco Mendel

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do certificado de Especialista em Gestão de Equipe e Liderança na Escola de Negócios da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

RESUMO

A constante falta de rotina diária, o excesso de horas trabalhadas ou até a mesma luta pela vida faz com que os profissionais de saúde disponham de equilíbrio emocional, com isso pode-se dizer que a resiliência deverá estar presente nesses colaboradores. A resiliência é um termo derivado da física e traz a ideia de materiais que retornam ao seu estado original após sofrer deformações provocadas por algum tipo de estresse. Ser resiliente é saber lidar com as emoções, recompô-las e redirecioná-las, é a capacidade que permite que uma pessoa previna, minimize ou supere os efeitos nocivos das adversidades, é vencer e sair fortalecido das experiências adversas. Com base neste conceito, o objetivo do estudo apresentado neste artigo é analisar as diferentes estratégias de resiliência adotadas pelos profissionais do setor de Atendimento do Hospital Gama de Porto Alegre. Para a aplicação da pesquisa, foi utilizado o questionário “Quest_Resiliência” da Sociedade Brasileira de Resiliência, que tem como base as 8 áreas da resiliência, que são: análise de contexto, auto confiança, auto controle, conquistar e manter pessoas, empatia, leitura corporal, otimismo com a vida e sentido da vida. Com tudo, observou-se que a equipe é bastante variável em questão da resiliência dentro do setor, mostrando ser excelente nos fatores empatia, otimismo com a vida, auto confiança e conquistar e manter pessoas, porém no fator autocontrole que ajuda no clima interpessoal e na facilidade do trabalho em equipe, os participantes apresentaram um baixo nível de resiliência.

Palavras-chave: Resiliência. Profissionais da Saúde. Atendimento.

ABSTRATC

The constant lack of daily routine, the excess of hours worked or even the struggle for life makes health professionals have emotional balance, so it can be said that resilience must be present in these employees. Resilience is a term derived from physics and brings the idea of materials that return to their original state after suffering deformations caused by some type of stress. Being resilient is knowing how to deal with emotions, recompose them and redirect them, it is the ability that allows a person to prevent, minimize or overcome the harmful effects of adversity, it is to win and leave stronger mentally and physically from adverse experiences. Based on this concept, the objective of the study presented in this article is to analyze the different resilience strategies adopted by professionals in the service sector at Hospital Gama de Porto Alegre. For the application of the research, the questionnaire “Resilience Quest” of the Brazilian Society of Resilience was used, which is based on the 8 areas of resilience, which are: context analysis, self-confidence, self-control, winning over and keeping people, empathy, body language, optimism and meaning of life. However, it was observed that the team is quite variable in terms of resilience within each sector, showing itself to be excellent in the factors of empathy, optimism towards life, self-confidence and winning and keeping people, but in the self-control factor that helps in the interpersonal climate and in the ease of teamwork, the participants showed a low level of resilience.

Keywords: Resilience. Health Professionals. Service Sector.

1 INTRODUÇÃO

As organizações de saúde, mais do que qualquer outra empresa, são feitas de pessoas, e em um mundo competitivo em que as tecnologias e infraestruturas necessárias estão ao alcance de todos, o fator diferencial entre as empresas é o potencial humano de que ela dispõe. Segundo Burmester (2012, p. 30) “É preciso que seja entendido que a empresa depende de pessoas para formar sua força de trabalho, sem a qual ela nada produzirá”.

A área de saúde é conhecida pela rotina de trabalho árduo e estressante, pela contínua pressão de reduzir o sofrimento e salvar vidas, e as pessoas responsáveis por desempenhar este papel são consideradas profissionais da saúde. Para ingressar nesta profissão é necessário ter interesse pelo bem-estar, seu e dos outros, além de possuir equilíbrio emocional, sensibilidade para lidar com as questões sociais e facilidade de comunicação. Quando se fala em equilíbrio emocional, pode-se citar a resiliência, como exemplo. Claxton (2005, *apud* Santos, 2010, p. 91) diz que “ser resiliente é saber lidar com as emoções, saber recompô-las e redirecioná-las”. Para

Grotberg (*apud* Melillo, 2005, p. 15), resiliência é “a capacidade humana para enfrentar, vencer e ser fortalecido ou transformado por experiências de adversidade”. Segundo Barbosa (citado pela SOBRARE, 2019, p. 13) “a capacidade de estar resiliente pode ser aprendida em qualquer momento da vida, inclusive por meio de um processo de aprendizagem e sua essência está no autoconhecimento”. Defende também que, quando passamos a nos conhecer melhor, conseguimos reconhecer as nossas crenças e emoções limitantes, o que nos ajuda a sermos mais flexíveis diante das situações.

Segundo Freeman (citado pela SOBRARE, 2019, p. 26) o que a pessoa pensa e acredita determina o que ela vai sentir a respeito de qualquer situação. Cada pensamento automático determina o que o indivíduo sente, e esses sentimentos vão modular as crenças. Dentro de uma situação em que há um problema sério a ser enfrentado, uma pessoa pode agir conforme as emoções que se fazem presentes, geralmente com intolerância, causada pelo estresse, ou essas emoções trarão pessimismo e tristeza, tudo isso devido ao modo de expressar suas crenças. Uma pessoa resiliente consegue analisar a situação de estresse e decidir qual é o momento para expressar cada sentimento. Esse equilíbrio é o que proporcionará o senso de coerência na resiliência.

A partir do que foi apresentado pretende-se estudar os profissionais que atuam na área de atendimento de um grande hospital. Esta organização é responsável pelo cuidado e assistência aos pacientes e diversas pesquisas biomédicas e clínicas. Possui aproximadamente 2.856 colaboradores e 2.010 médicos para atender os 580 leitos de internação operacionais e 94 leitos de tratamento intensivo. Passam pela recepção deste hospital em média 6.000 clientes por dia à procura dos mais variados atendimentos, bem como, tratamentos oncológicos, emergências, exames, consultas, doação de sangue, entre outros.

Até o momento nenhuma pesquisa foi aplicada no hospital para verificar como se caracterizam os profissionais que demonstram comportamentos de resiliência e quais estratégias adotam ao lidarem com situações adversas. Diante deste contexto a pergunta que norteou esta pesquisa foi: quais as estratégias que são adotadas pelos profissionais da área de atendimento do hospital Gama frente a situações adversas? Sendo assim, o objetivo da pesquisa é analisar as diferentes estratégias adotadas pelos profissionais da área de atendimento do Hospital Gama frente a situações adversas.

Além da introdução este artigo apresenta na segunda seção conceitos e principais características da resiliência contemplados no referencial teórico obtido. Na terceira seção é descrito o método de pesquisa adotado e na quarta seção são apresentados e analisados os resultados encontrados e por fim são apresentadas as considerações finais na quinta seção.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Segundo a SOBRARE (2019, p. 08) resiliência “na etimologia, é possível verificar que - silie – significa saltar ou impulsionar para algo, que podemos correlacionar com um propósito de vida ou meta. Já a sílaba – re – tem o significado de novamente, mais um a vez”.

Rezende (2012, p. 97) afirma que “a palavra resiliência é derivada do termo latino *resiliens* que significa “pular de volta”, retornar a um estado anterior, saltar para trás, voltar e recuar. Na língua inglesa, *resilient* remete a ideia de elasticidade e capacidade de recuperação”. O termo é derivado da física e remete a ideia de materiais que retornam ao seu estado original depois de sofrerem deformações provocadas por algum tipo de estresse, como temperatura ou força. O termo começou a ser empregado em 1807 por Thomas Young para referir-se à capacidade do corpo de absorver energia sem sofrer deformação.

Bernard (1996, apud Santos, 2010, p. 168) acredita que a resiliência poderá definir-se como

capacidade de um indivíduo e, se relacionar e recuperar perante adversidades; o que implica um conjunto de qualidades que fomentam um processo de adaptação e de transformação, apesar dos riscos e da própria adversidade. No entanto, seria basicamente uma capacidade essencialmente humana e universal que envolve o ser humano por completo; diz respeito a sua espiritualidade, seus sentimentos, suas experiências e cognições, sendo determinando no desenvolvimento das pessoas.

Para Grotberg (2005, p. 15) resiliência é a capacidade humana para enfrentar, vencer e ser fortalecido ou transformado por experiência de adversidade, e que a maioria dos conceitos são derivados deste. Em concordância, Santos (2010, p. 166) diz que os conceitos fundamentais de resiliência são resistir e recuperar e reencontrar a sua forma.

Chok Hiew (apud Grotberg, 2005, p. 19) descobriram que as pessoas resilientes eram capazes de enfrentar a adversidade, e que também reduzia a intensidade do estresse e a diminuição de sinais emocionais negativos, como ansiedade, depressão ou raiva, ao mesmo tempo que aumentavam a curiosidade e a saúde emocional. Portanto, a resiliência é efetiva não apenas para enfrentar adversidades, mas também para a promoção da saúde mental e emocional. O modelo de promoção de saúde está comprometido com a maximização do potencial e do bem-estar dos indivíduos em risco e não apenas como a prevenção dos problemas de saúde. A resiliência focaliza a construção de fatores de resiliência, comprometendo-se com o comportamento resiliente e com a obtenção de resultados positivos, incluindo um valor agregado de bem-estar e qualidade de vida.

Autores mais recentes, citados por Infante (2005, p. 25) entendem resiliência como um processo dinâmico em que as influências do ambiente e do indivíduo interatuam em uma relação recíproca, que permite à pessoa se adaptar, apesar da adversidade.

Para Claxton (*apud* Santos, 2010, p. 92) ser resiliente é saber lidar com as emoções, recompô-las, redirecioná-las. É o elemento-chave para aprender. “então, sou uma pessoa que tomo, caio e levanto de novo e não conheço a palavra derrota” desta maneira mesmo não estando ao certo do que é capaz, esse alguém deseja aprender e confia em si e por isso persiste. Claxton diz ainda que (*apud* Santos, 2010, p. 161) essa capacidade do ser humano em persistir por meio de adaptações constantes e perseverança face as dificuldades ou obstáculos que encontra é, então, entendida como resiliência.

Grotberg (*apud* Santos, 2010, p. 166) cita a Organização Mundial de Saúde (OMS),

ao longo da vida, até a morte, a existência humana é confrontada com uma multiplicidade de acontecimentos externos que implicam consequências determinantes no seu bem-estar psíquico, físico e social. No entanto, perante o mesmo acontecimento, indivíduos são afetados diferencialmente, dependendo das suas variadas componentes intrínsecas e extrínsecas. Resiliência é a capacidade humana universal de enfrentar as adversidades da vida, superá-las, ou até ser transformado positivamente por elas.

Santos (2010, p. 166) acredita que se pode educar um indivíduo no sentido de aumentar o seu nível de resiliência, proporcionando um aumento de sucesso educacional, do estado de saúde, do bem-estar psicológico em toda a sua dimensão, já que cada indivíduo é um ser único, desempenha um papel exclusivo na dinâmica de um grupo; a resiliência individual também poderá ser afetada por situações de risco e vulnerabilidade, como seja uma situação de ameaça ao equilíbrio pessoal.

Para Gomes-Pedro (1995 *apud* Santos, 2010, p.166) a capacidade de resiliência pode ser ensinada e adquirida através da educação, pois, não existiria vida humana se os antepassados não tivessem ultrapassado riscos e vulnerabilidade nos períodos de vida, desenvolvendo o instinto de proteção e a capacidade de resiliência, já que “a melhor preparação para dificuldade é a própria dificuldade”.

Grotberg (1995 *apud*. Rezende, 2012, p.110) define resiliência como “uma capacidade universal que permite que uma pessoa, um grupo ou uma comunidade previna, minimize ou supere os efeitos nocivos das adversidades. Afirma que vencer ou sair fortalecido pelas experiências adversas constitui a base da resiliência”.

Mellilo (2005) posiciona-se afirmando que “a resiliência não supõe nunca um retorno à *ad integrum* a um estado anterior à ocorrência do trauma ou a situação de adversidade: nada mais é igual”. E ainda que “o imaginário da adaptação, a resignação que é a proposta de aceitar

a realidade como destino, são obstáculos maiores para o desenvolvimento de comportamentos resilientes”.

Segundo o Instituto Brasileiro de Coaching (2020) resiliência está associada a capacidade que cada pessoa tem de lidar com seus próprios problemas, de sobreviver e superar momentos difíceis, diante de situações adversas e não ceder à pressão. Afirma também que, o indivíduo precisa dessa desordem, causada no cotidiano, para sobreviver e crescer, pois, esta experiência torna o ser-humano melhor que antes. Além do mais, “as pessoas resilientes tendem a levar uma vida mais significativa e desenvolver relações mais harmoniosas com aqueles que estão ao seu redor, pois são indivíduos que possuem uma visão mais otimista da vida”.

O Instituto Brasileiro de Coaching (2020) acredita que as pessoas que são capazes de se beneficiar com as situações adversas, aprender e crescer emocionalmente com elas são consideradas pessoas resilientes. Cita ainda que

resiliência demonstra se uma pessoa sabe ou não trabalhar bem sob pressão. É mais que educação, experiência, treinamento. O nível de resiliência de um indivíduo determina quem terá sucesso e quem se perderá pelo caminho. Quanto mais resiliente é alguém, mais forte e preparado ele estará para lidar com as adversidades da vida. A resiliência é resultado de aprendizagens de vida, o que torna possível qualquer um desenvolvê-la. Indivíduos que se tornam resilientes possuem, ainda, a capacidade de acreditar em si mesmos e são mais confiantes para lidar com os desafios que surgem ao longo do caminho.

O Instituto Brasileiro de Coaching (2020) afirma que aqueles que respondem às adversidades da vida com maior rapidez e flexibilidade, saem de um momento de crise com muito mais facilidade do que uma pessoa com baixa taxa de resiliência, pois estas tendem a ficar presas no sofrimento ou na dificuldade, já o indivíduo que apresenta características resilientes vai encontrar meios de se renovar para chegar ao seu objetivo maior.

O Instituto Brasileiro de Coaching (2020) afirma ainda que quando se trata de comportamento humano a resiliência está ligada a capacidade, a habilidade de cada pessoa de tentar superar a adversidade, de transformar as experiências ruins em aprendizado e oportunidades de melhorias. Uma pessoa resiliente é capaz de enfrentar crises, problemas, traumas, perdas, graves adversidades, transformações, desafios e muito mais, acompanhando a situação e recuperando-se diante delas. A pessoa resiliente irá suportar a pressão e ainda aprender com as dificuldades e desafios, usando da sua flexibilidade para se adaptar e sua criatividade para encontrar solução para as adversidades.

Santos (2010, p. 291) explica que após análise de diversos autores, define como características do sujeito resiliente como adaptabilidade, baixa suscetibilidade, enfrentamento efetivo, capacidade, resistência a destruição, condutas vitais positivas, temperamento especial e habilidades cognitivas. Daí tem-se importantes elementos como o que a resiliência se produz

em função de um processo social e intrapsíquico, pois ele não é adquirido naturalmente no ciclo vital.

O Instituto Brasileiro de Coaching (2020) tem como características do indivíduo resiliente: autoconfiança (que é a convicção de que se é capaz de fazer algo), persistência (que é demonstrar a capacidade de “ir além”), otimismo (acreditar que as coisas podem melhorar), empatia (se dispor e entender o outro), criatividade (habilidade de produzir e inovar), flexibilidade (se adapta a diversos ambientes e situações) e sabe lidar com as emoções (enfrentar, de forma serena, situações de grande pressão e stress e tiram dele maneiras para reorientar o seu comportamento).

Ralha-Simões (2017, p. 38) afirma que entre as características consideradas resilientes estão uma memória e uma inteligência acima da média, uma boa capacidade de resolver problemas complexos, para tomar decisões e para prosseguir objetivos, iniciativa, criatividade, persistência e determinação, bem como elevados níveis de autoestima e autoconhecimento e de competências sociais e educativa. E além destas características, necessita-se de algumas um pouco mais diferentes, como otimismo, o sentido do humor, a flexibilidade, a paciência, a tolerância, a capacidade de empatia, o sentido de responsabilidade, mas também a compaixão, a esperança, as expectativas positivas em relação ao futuro, assim como a consciência do seu próprio valor e das particularidades e condicionalismos inerentes ao seu próprio lugar ao mundo.

De acordo com Rezende (2012, p.98) os estudos sobre resiliência ainda são escassos na América Latina, porém notou que as pesquisas começaram a se acentuar no ano de 2001, “a evolução dos estudos ultrapassou a época em que resiliência era vista apenas como um fenômeno cujo sinônimo seria invulnerabilidade”. A adaptação positiva a despeito da exposição às adversidades envolve evolução no desenvolvimento de tal modo que novas forças surjam com modificações das circunstâncias de vida e no ambiente. O termo ganhou força na era dos grandes desastres, com a busca de identificação de condições que podem promover a resiliência dos indivíduos para que não sucumbam diante de eventos tão adversos.

Já Ralha-Simões (2017, p. 21) afirma que os estudos desse fenômeno começaram a ser conduzidos em meados dos anos 70, no entanto somente nas últimas décadas do século passado foi ganhando notoriedade nos círculos acadêmicos, começando a ocupar um lugar significativo em encontros internacionais a partir do início dos anos 2000. Esse interesse não trouxe somente vantagens, pois são muitos os problemas encontrados quanto ao rigor conceitual e à precisão terminológica que seria conveniente acompanhar com essa crescente popularidade. A autora acredita que “por este motivo esteja-se longe de saber, de modo definitivo e estável, o que exatamente se quer dizer quando se fala de resiliência ou a que nos referimos concretamente

quando nos arrogamos de, num determinado enquadramento, sermos capazes de identificá-la, incentivá-la ou mesmo somente de a conseguirmos medir com alguma exatidão”.

Ralha-Simões (2017, p. 23) procura

distinguir a resiliência desta pretensa intocabilidade e afirma que resiliência se reporta a habilidade de superar adversidades, o que não significa que o indivíduo saia ileso, como implica o termo invulnerabilidade, sustentando que essa última não é sinónimo de resiliência, pois quando o indivíduo ultrapassa condições nocivas isso não implica necessariamente sair desse confronto sem sofrimento ou sem sequelas, como seria seguramente o caso se de uma verdadeira invulnerabilidade se tratasse.

Sendo assim, a resiliência pode ser definida como a capacidade de certas pessoas em superar situações adversas, superarem os momentos mais difíceis, porém nessa superação não se exclui a possibilidade de persistirem marcas duradouras, “não se trata, portanto, de uma impermeabilidade defensiva, mas de uma resignificação conseguida através da reorganização de perspectivas pessoais, crenças e valores, as quais ajudariam a minimizar as consequências negativas de vivências tendencialmente nefastas”. (Ralha-Simões, 2017, p. 24)

Em 2003, Junqueira e Deslandes (apud. Rezende, 2012, p.103) “afirmaram que as definições de resiliência apresentam polarizações em torno dos eixos: adaptação e superação; característica inata ou adquirida; atributo permanente e circunstancial”.

Ralha-Simões (2017, p. 15) afirma que resiliência se trata “de algo através do qual o indivíduo consegue superar reveses e contrariedades, adaptando-se de forma saudável ao seu contexto ou, dito de outro modo, em que se evidencia a sua capacidade para uma adequada recuperação, após ter feito frente e lidado positivamente com a circunstância adversa tendencialmente prejudiciais”. Afirma também que a resiliência “se reporta a um processo cuja ocorrência se dá perante fatores externos agressivos, mas que é experienciado por cada pessoa num certo tempo e lugar, de forma única em função da sua história de vida e em presença de outros protagonistas dessa situação”.

Yunes (2013, *apud* Ralha-Simões, 2017, p. 27) considera que a distinção dos indivíduos resilientes dos não-resilientes deve ser encarada com cautela, pois, no seu entender, “a componente de superação da resiliência nunca pode ser confundida com uma resistência pessoal absoluta à adversidade, sejam quais forem as circunstâncias desfavoráveis em presença”. Parece, pois, discutível que existam realmente indivíduos absolutamente resilientes, sendo mais “plausível assumir que todos nós poderemos ser mais ou menos resilientes em certos momentos e face a determinadas circunstâncias”.

Ralha-Simões acredita o que importa não é saber se somos ou não resilientes, mas se perante desafios estaremos aptos a desencadear um conjunto de ações após a atribuição de certos significados às circunstâncias ameaçadoras a que se presencia. Além do mais, o indivíduo não nasce resiliente, nem tanto tem relação com os resultados de influências externas, o

ambiente externo seria um mero coadjuvante no processo resiliente. Para isso é preciso entender que a resiliência é considerada uma série de características, referentes não só ao indivíduo, mas também as variáveis ligadas a qualquer vetor. Contudo, “atribuir à resiliência uma conotação de natureza mais estática e momentânea não implica que a tenhamos de considerar também como algo que necessariamente é inato”. Esta interpretação não se opõe a ideia de que a capacidade do ser humano vem sendo construída e reconstruída ao longo do tempo, sobre influência das características hereditárias e também em função de outras virtualidades adquiridas na interação do meio envolvente.

“A resiliência tem de ser situada no percurso pessoal de cada um e relativizada perante as condições de vida onde surgiu e adquiriu significado”, isso explica o porquê certos indivíduos, em circunstâncias aparentemente idênticas, lidam com a adversidade de um modo mais adequado do que outros, (Ralha-Simões, 2017, p. 39).

Finalizando Ralha-Simões (2017, p. 68) acredita que a resiliência pode ser perspectivada no quadro de desenvolvimento pessoal, sendo entendida como a consequência de uma multidisciplinariedade de aspectos internos e externos, cuja a redefinição permite especificar os modos de atuar, característicos de cada indivíduo; “estes vão sendo edificados perante circunstâncias desafiadoras através da ativação e da consolidação de estratégias de resiliência, consubstanciando-se em importantes marcos da autonomia, da integração e da construção da nossa identidade. Dentro disso, pode-se entender que a resiliência permite que qualquer indivíduo possa fazer o melhor possível pela sua vida, sejam quais foram as condições nocivas encontradas no presente momento.

3 MÉTODO DE PESQUISA

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada com o apoio da SOBRARE (Sociedade Brasileira de Resiliência). Foi contatada a sociedade no início do projeto, e foi assinado um contrato de sigilo e autenticidade da pesquisa, sendo possível o acesso somente aos resultados da pesquisa realizada.

Foram disponibilizados 30 acessos do Quest_resiliencia que foram respondidos por 15 colaboradores do setor de atendimento, exclusivo ao pessoal que trabalha nas recepções principais do hospital. Os códigos de acesso foram encaminhados por e-mail, conforme consta no Apêndice A, e cada colaborador conseguiu abrir a pesquisa pelo site da SOBRARE.

A pesquisa faz uma análise comportamental dentro das 8 áreas da resiliência, que segundo a SOBRARE, são ACxt (análise do contexto), ACnf (autoconfiança), AC (autocontrole), CMP (conquistar e manter pessoas), EPT (empatia), LC (leitura corporal), OV (otimismo com a vida) e SV (sentido da vida), como mostrado no Quadro 01:

ACxt (análise do contexto)	<ul style="list-style-type: none"> • Compreende-se como a área que atua nas crenças que determinam a capacidade de observação do ambiente; • A habilidade de capturar com clareza as pistas que demonstram os riscos que estão presentes em uma situação de adversidade.
ACnf (autoconfiança)	<ul style="list-style-type: none"> • Atua nas crenças que determinam a condição de sentir-se confiante para realizar aquilo a que se propõe; • A habilidade de solucionar problemas e conflitos, de se sentir apto por meio de seus recursos pessoais ou de recorrer aos recursos que estão presentes no ambiente.
AC (autocontrole)	<ul style="list-style-type: none"> • Se refere à capacidade de administrar as emoções de modo apropriado em diferentes contextos de vida;

	<ul style="list-style-type: none"> • Controle das emoções, de modo que melhore as negociações, para promover um ambiente agradável emocionalmente e ajudar nos enfrentamentos da vida.
CMP (conquistar e manter pessoas)	<ul style="list-style-type: none"> • Atua na crença que determina a capacidade de atração e envolvimento de outras pessoas, para uma mesma causa ou propósito; • Possibilita agregar e cultivar relacionamentos positivos, tornando-os consolidados para uma base de apoio e segurança.
EPT (empatia)	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de emitir uma mensagem de tal forma que a outra pessoa, ao recebê-la, interprete e perceba como coerente para ela e para sua realidade; • Reciprocidade; • Habilidade de permitir que pessoas estranhas e do convívio se aproximem e tenham um melhor relacionamento.
LC (leitura corporal)	<ul style="list-style-type: none"> • Entender as diferentes reações que acontecem em nosso corpo durante as situações do dia-a-dia; • Habilidade de entender as mudanças que acontecem no momento de um conflito.
OV (otimismo com a vida)	<ul style="list-style-type: none"> • Convicções que estão relacionadas com os pensamentos e mudanças positivas; • Capacidade de olhar com esperança e enxergar novas oportunidades; • Entusiasmo e capacidade de controlar o destino dos eventos, mesmo quando o poder da decisão não está sobre o seu controle.
SV (sentido da vida)	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de encontrar um significado nos projetos e atividades em que está envolvido; • Capacidade de colocar a carga de significado nas atividades ou no contexto geral do desafio em que estão envolvidas.

Quadro 01 – Oito áreas da resiliência

Fonte: SOBRARE (2019)

Para a SOBRARE (2019), essas são as principais características que se destacam nos momentos de adversidade, são expressadas por meios do comportamento do indivíduo para alcançar os resultados esperados. “Quando essas áreas não estão sendo trabalhadas e desenvolvidas em nossas vidas, existe a possibilidade de uma tendência ao enfraquecimento dos comportamentos resilientes”, esses momentos são conhecidos como desorganização mental e comportamental, ou o estado de vulnerabilidade.

O instrumento de coleta de dados é apresentado sob a forma de comentários traduzindo as áreas que organizam o comportamento de superação frente aos problemas e as adversidades em 72 perguntas que são respondidas com uma escala de quatro frequências, tais como: raras vezes, poucas vezes, muitas vezes e quase sempre.

A aplicação da coleta de dados foi realizada nos meses de novembro e dezembro do ano de 2020.

Foi utilizada a técnica de levantamento, utilizando uma abordagem quantitativa, já que segundo Trujillo (2001), esse tipo de pesquisa visa quantificar as qualidades, no caso as qualidades implícitas na resiliência de uma amostra de colaboradores do setor de Atendimento do hospital Gama.

3.2 POPULAÇÃO-ALVO

A pesquisa foi respondida pelos colaboradores da área de atendimento do hospital Gama, são eles 12 mulheres e 3 homens de idades entre 20 e 61 anos.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção visa apresentar os resultados obtidos, bem como a análise dos mesmos. Ela inicia-se com a ilustração do perfil sociodemográfico da amostra de colaboradores que responderam à pesquisa. Foram 15 participantes sendo eles, 3 homens e 11 mulheres, de idades entre 20 a 61 anos, 3 deles sem registro de vivências com consequências graves ao longo da vida e 11 com registros de situação que influenciaram suas vivências, como mostram os Gráficos 01, 02 e 03.

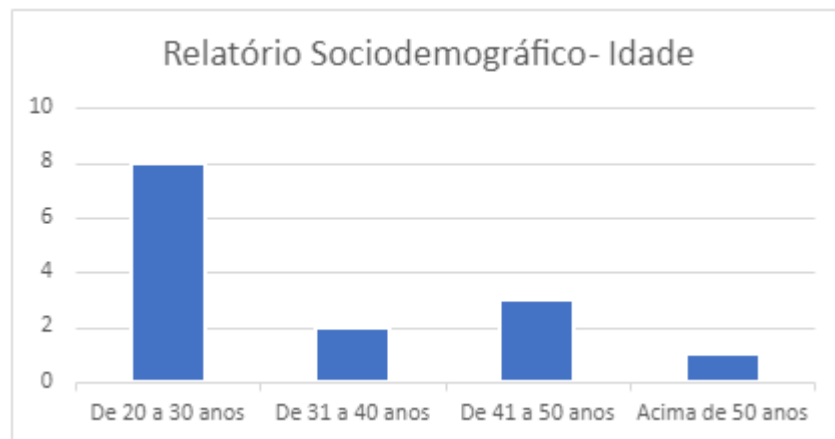


Gráfico 01 - relatório sociodemográfico por idade.

Fonte: dados da pesquisa (2020)

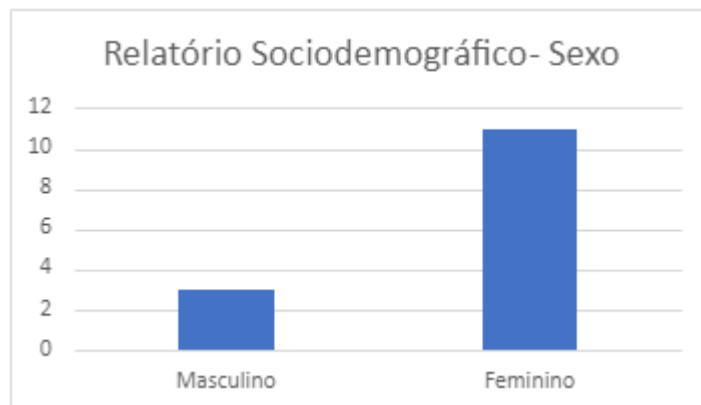


Gráfico 02 - relatório sociodemográfico por sexo.

Fonte: dados da pesquisa (2020)



Gráfico 03 - relatório sociodemográfico por vivência de situações graves.

Fonte: dados da pesquisa (2020)

O primeiro índice se refere a análise do contexto (ACxt) que mede o nível de resiliência quando há necessidade de exercer a habilidade de examinar os fatos e informações presentes no ambiente de trabalho. A resiliência nessa área promove a flexibilidade para a adequada adaptação ao contexto, para se informar a respeito das mudanças, para balancear o foco em soluções e gerenciamento das informações obtidas no contexto. Uma pessoa com índice moderado neste quesito se mostra com postura de acentuada vigilância emocional e sua principal tendência é agir com desconfiança, com uma postura mais rígida e severa. Como mostra o Gráfico 4, o grupo é caracterizado por cinco pessoas com postura boa no estresse, quatro com uma postura excelente no estresse, quatro com uma postura excelente no estresse, três com postura moderada no estresse, duas com postura forte no estresse e uma com postura fraca no estresse.

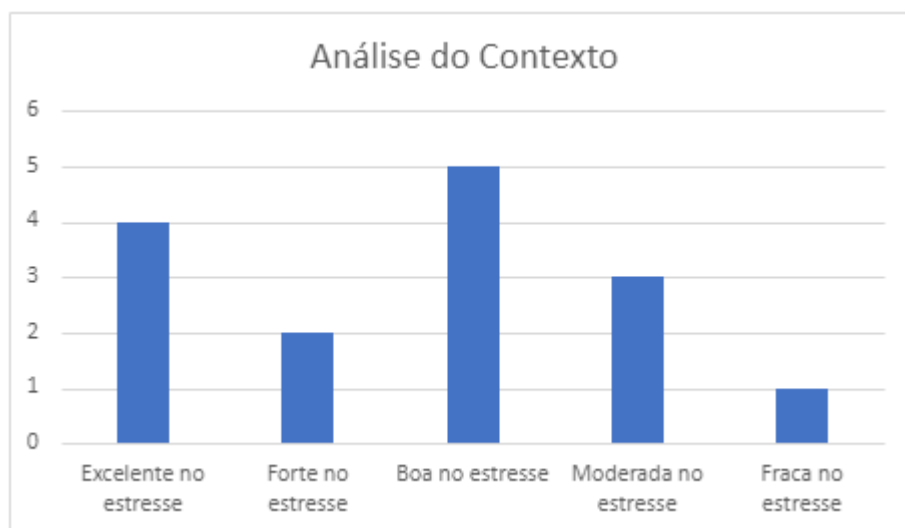


Gráfico 04 - relatório dos resultados da área de Análise do contexto.

Fonte: dados da pesquisa (2020)

O segundo índice analisado é a área da Autoconfiança (ACnf), sendo que a resiliência nesta área promove a flexibilidade para administrar o senso pessoal de ser capaz de enfrentar uma adversidade, se informar e discutir a respeito de realizar mudanças, sustentar adequada adaptação face ao estresse, incrementar a autoeficiência, garantir a auto segurança e habilidade para se posicionar sem promover ou se colocar em situações de constrangimento moral. Uma pessoa que apresenta um índice moderado nesta área tende a reagir as situações de estresse com uma posição mais questionadora sobre a sua própria capacidade e a do próximo, tem relacionamentos mais profissionais e seu grau de exigência na execução das tarefas torna-se mais alto. Neste quesito, pode-se dizer que a equipe pesquisada apresenta cinco pessoas com postura excelente no estresse, quatro pessoas com postura boa no estresse, três com postura fraca no estresse, duas pessoas com postura forte de estresse e uma pessoa com postura moderada no estresse, como mostra o Gráfico 05.

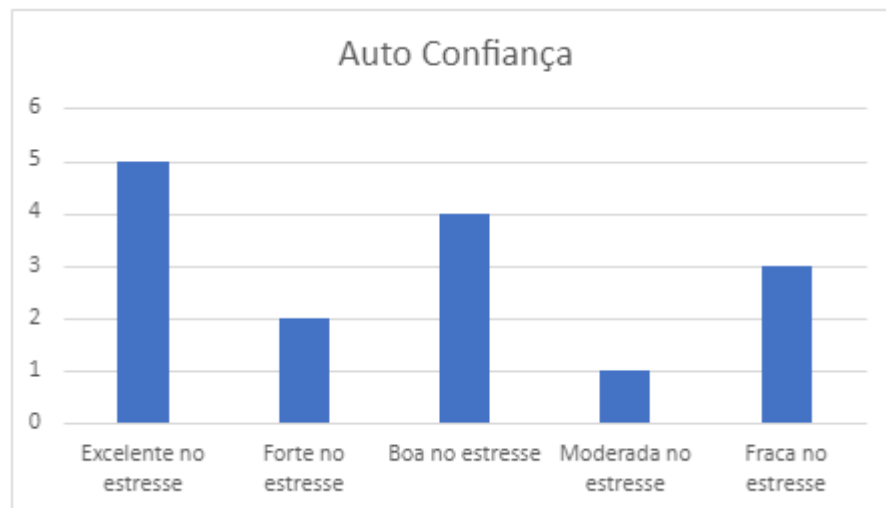


Gráfico 05 - relatório dos resultados da área de Autoconfiança.

Fonte: dados da pesquisa (2020)

No terceiro índice analisado encontra-se o autocontrole (AC), a resiliência nesta área promove a administração das emoções favorecendo a flexibilidade para haver tranquilidade e segurança nas relações no ambiente de trabalho, também encara os desafios além das competências pessoais. Se caracteriza pela capacidade de inovar nas propostas ao invés de se ater as rotinas, colabora com o clima interpessoal e mantém a uniformidade do humor no ambiente. Uma pessoa que apresenta índice fraco para autocontrole tende a ter dificuldade em promover acordos e negociações que envolvem a restauração de relacionamentos, por meio do sentimento de gratidão, reconhecimento e perdão ao se envolver com pessoas nos projetos e tarefas, o que resulta em um baixo nível de integração nos grupos e realização pessoal. Conforme o Gráfico 06, a equipe pesquisada apresenta sete pessoas com postura fraca no estresse, cinco pessoas com postura forte no estresse e três com postura excelente no estresse.

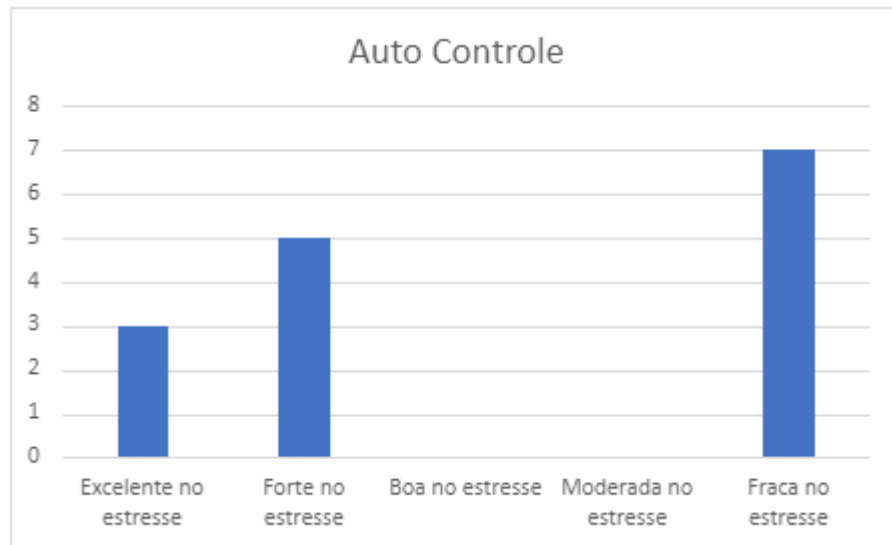


Gráfico 06 - relatório dos resultados da área de Auto controle.

Fonte: dados da pesquisa (2020)

No Gráfico 07 encontra-se a área de conquistar e manter pessoas (CMP), a resiliência nessa área promove a flexibilidade para agregar pessoas em torno de si e de projetos, cativar pessoas e equipes, investir e promover a qualidade de vida de outros e consolidar as redes sociais de proteção e por isso mesmo, é essencial ser bem desenvolvida em pessoas que exercem liderança. A pessoa que possui índice excelente neste fator apresenta características de elevar o empenho para alcançar e envolver as pessoas, construindo uma ótima rede social e garantindo a estabilidade para alcançar objetivos e desafios de proteção. A principal característica é procurar reuniões e locais com maior número de pessoas, onde haja possibilidade de demonstrar as habilidades pessoais para maior aceitação do grupo. A equipe pesquisada apresenta sete pessoas com postura excelente frente ao impacto do estresse, quatro com postura forte ao impacto do estresse e três com postura boa frente ao impacto do estresse.

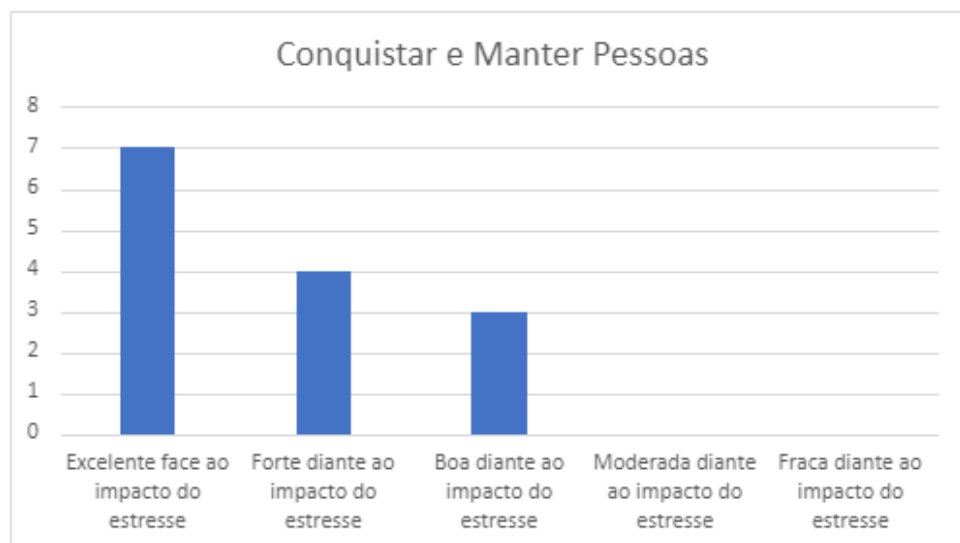


Gráfico 07 - relatório dos resultados da área de Conquistar e manter pessoas.

Fonte: dados da pesquisa (2020)

No Gráfico 08, encontra-se o fator empatia (EPT), a resiliência nessa área promove a flexibilidade para estabelecer comunicação com reciprocidade entre as partes face às demandas do ambiente de trabalho. Trabalhar as expectativas de autoridade e lideranças, investir em qualidade de vínculos, compartilhar informações de modo atrativo, demonstrar adequada autoestima e alinhar propósitos e objetivos. Uma pessoa com resultado excelente para empatia tende a manter uma atitude de gratidão nas relações, de encorajamento, de cultivar vias de comunicação compartilhadas, além de apresentar ótimas habilidades de ouvir, olhar nos olhos e acreditar no potencial dos outros. O grupo pesquisado apresenta seis pessoas com postura excelente no estresse e três pessoas com posturas forte, fraca e boa frente ao estresse.

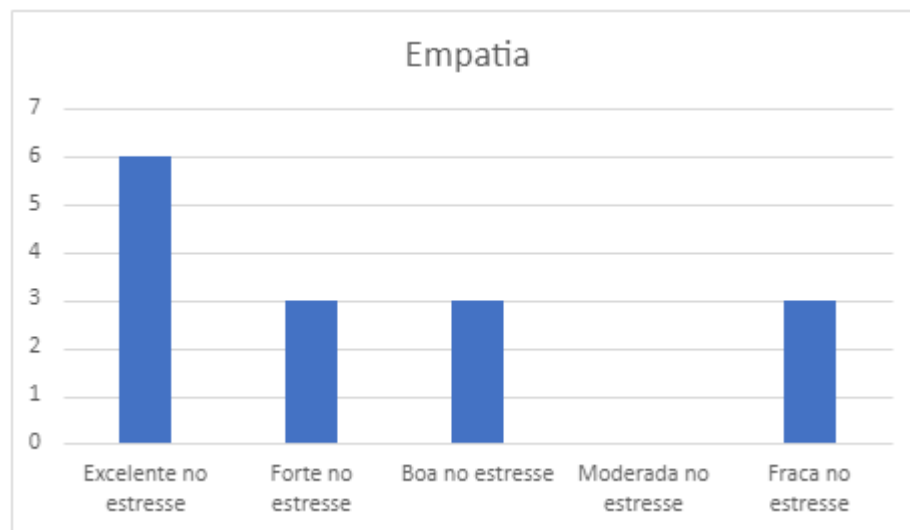


Gráfico 08 - relatório dos resultados da área de Empatia.

Fonte: dados da pesquisa (2020)

No Gráfico 09 é apresentado o sexto resultado que contempla a área de leitura corporal (LC), a resiliência nessa área implica na aquisição da consciência daquilo que está acontecendo no próprio corpo. Na promoção da flexibilidade para perceber a condição de saúde relacionada à demanda imposta pelo trabalho estressante. Também para conhecer os limites, para investir e promover a qualidade de vida pessoal no que se refere à preservação da saúde física, e, principalmente, administrar a energia para a superação das exigências no ambiente profissional. Uma pessoa com condição de boa resiliência apresenta propensão de acatar os efeitos do elevado estresse. Demonstra tendência a apresentar maior pessimismo face ao estresse gerando a propensão de ocorrer perda de energia, muscular e emocional, nas situações profissionais que apresentam adversidades com alto estresse. No grupo pesquisado, sete pessoas apresentaram boa resiliência no estresse, quatro moderada e duas pessoas apresentaram forte e fraca postura frente ao estresse, como apresentado no Gráfico 09:

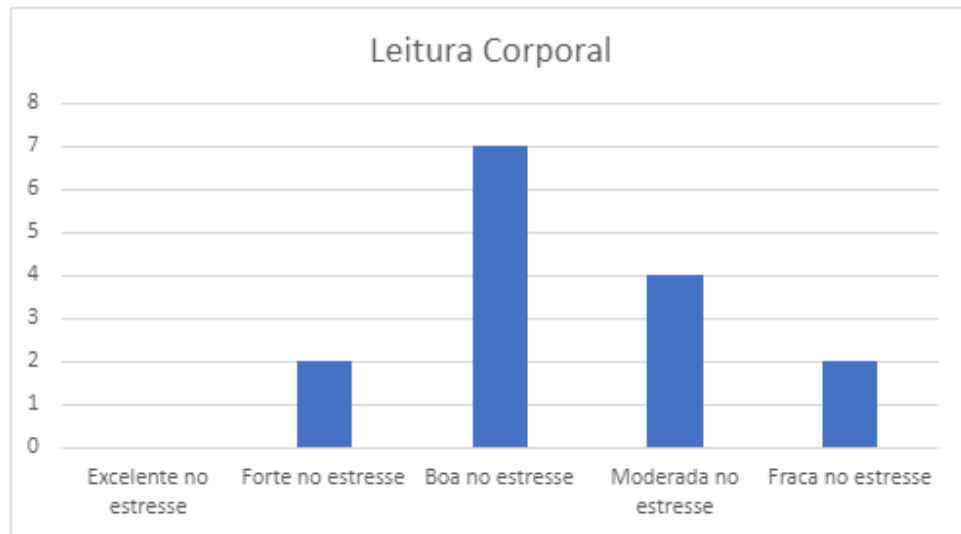


Gráfico 09 - relatório dos resultados da área de Leitura Corporal.

Fonte: dados da pesquisa (2020)

No sétimo resultado apresentado no Gráfico 10, tem-se a área de otimismo com a vida (OV), a resiliência nessa área promove a flexibilidade para gerenciar mudanças com abertura para novas ideias, experimentar entusiasmo e empolgação diante de desafios, gerir pessoas e situações com bom humor, adquirir admiração em lideranças e olhar a adversidade com criatividade. Pessoas com índice de excelente resiliência apresentam comportamentos com a tendência de pensar com coragem, determinação e imparcialidade. Postura visionária, de mente aberta para novas ideias e pessoas, de enxergar novas oportunidades, de criatividade, de gerenciar situações que provocam incertezas, garantindo uma visão otimista do futuro. A equipe pesquisada apresentou cinco pessoas excelentes e boas na postura frente ao estresse, quatro pessoas fracas no estresse e uma forte no estresse.

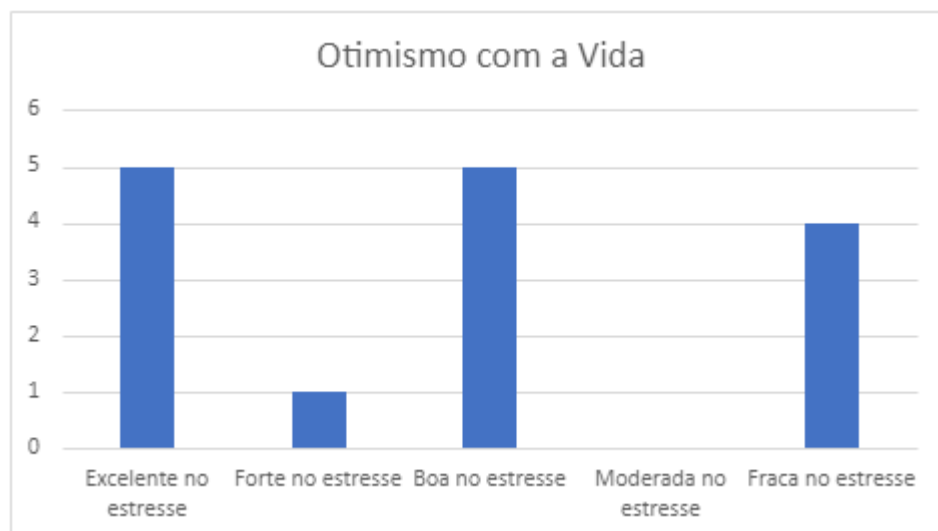


Gráfico 10 - relatório dos resultados da área de Otimismo com a vida.

Fonte: dados da pesquisa (2020)

O último resultado apresentado no Gráfico 11 é a área de sentido da vida (SV), a resiliência nesta área promove o enriquecimento do valor da vida, fortalecendo e capacitando a pessoa a preservar a sua vida, evitando se colocar em situações de risco e buscando área onde possa se beneficiar. Apresenta a capacidade de se relacionar com sabedoria as crenças e valores acerca de encontrar um sentido para as perturbações e desafios, apresenta também boa vitalidade com flexibilidade nos valores e opiniões, facilidade na tomada de decisão e desempenho quando está diante de mudanças e situações alternativas. A equipe pesquisada apresentou quatro pessoas com postura excelente e forte no estresse, três com postura moderada e boa no estresse e uma com postura fraca no estresse, conforme ilustra o Gráfico 11:

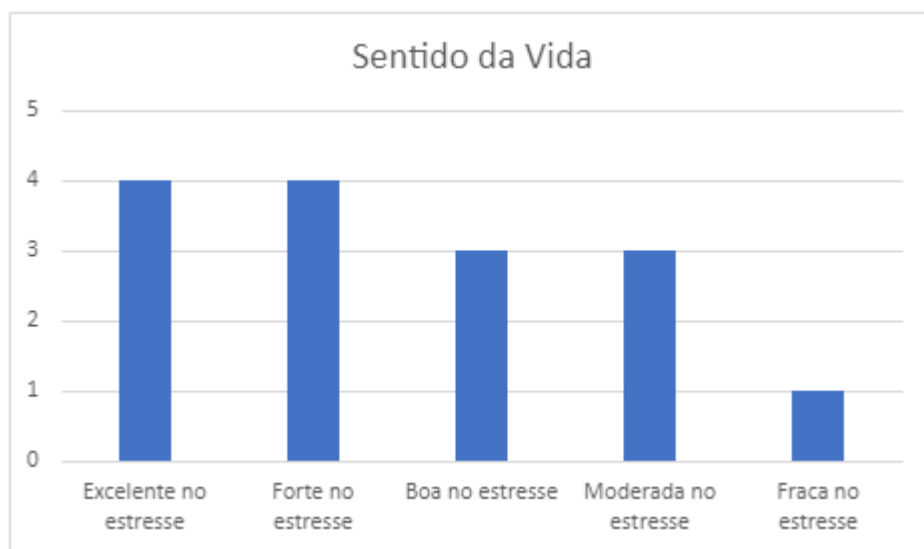


Gráfico 11 - relatório dos resultados da área de Sentido da vida.

Fonte: dados da pesquisa (2020)

Com base nisso, observa-se que a equipe de atendimento, com relação a mostra pesquisada, é bastante variável em questão da resiliência no setor, sendo na maioria das vezes excelente nos quesitos empatia, otimismo com a vida, auto confiança e conquistar e manter pessoas. A equipe apresentou oportunidades de melhoria no nível de resiliência no quesito autocontrole que, como dito anteriormente, ajuda no clima interpessoal e na facilidade do trabalho em equipe, envolvendo mais as pessoas nas suas atribuições e promovendo a tranquilidade e a segurança nas relações com os colegas de trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, conclui-se que a resiliência é a capacidade humana para enfrentar, vencer e ser fortalecida por experiência de adversidades, já que uma pessoa com esta qualidade é capaz de enfrentar situações adversas, reduzindo a intensidade do estresse e diminuindo os sinais emocionais negativos, agregando bem-estar e qualidade de vida a pessoa que demonstra resiliência nas situações.

Os resultados da pesquisa sugeriram alto índice de resiliência nos tópicos empatia, otimismo com a vida, auto confiança e conquistar e manter pessoas, fazendo com que o grupo apresente características como reciprocidade e capacidade de transmitir as informações com clareza, capacidade de olhar as oportunidades e aproveitá-las com entusiasmo, sabendo solucionar problemas e se sentindo aptos a recorrer aos recursos presentes, além de, agregar e cultivar relacionamentos positivos. Os resultados também apontam para a importância de uma atenção ao baixo índice de resiliência no tópico auto controle, que faz com que haja dificuldade na capacidade de administrar as emoções de forma apropriada, prejudicando as negociações e tornando o ambiente emocionalmente instável.

Acredita-se que a resiliência pode ser ensinada e adquirida através de educação, já que o indivíduo não nasce resiliente, mas sim, cria uma multidisciplinariedade e vai se moldando perante diversas circunstâncias desafiadoras ao longo da vida.

Como pesquisas futuras, sugere-se retomar a pesquisa observando métodos de ensino-aprendizagem sobre resiliência, quais linhas de pesquisa deverão ser estudadas para adquirir resiliência em todas as áreas descritas, bem como análise do contexto, autoconfiança, autocontrole, conquistar e manter pessoas, empatia, leitura corporal, otimismo com a vida e sentido da vida.

REFERÊNCIAS

- BURMESTER, Haino. **Manual de Gestão Hospitalar**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.
- COACHING, Instituto Brasileiro de. **O QUE É RESILIÊNCIA?** Postado em 18 de maio de 2020 por Equipe IBC. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/artigos/o-que-e-resiliencia/>. Acesso em: 21/10/2020 às 19:42.
- MELILLO, Aldo. **Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas**. Porto Alegre: Artmed, 2005.
- RESILIÊNCIA, Sociedade Brasileira de. **Conceitos básicos de resiliência: Guia de estudos para pesquisadores e universitários**. SOBRARE, 2019.
- REZENDE, Manuel Morgado. HELENO, Maria Geralda Viana. **Psicologia e promoção de saúde em cenários contemporâneos**. São Paulo: Vetor, 2012.
- SANTOS, Bettina Steren dos. **A motivação em diferentes cenários**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2010.
- SIMÕES, Helena Ralha. **Resiliência e desenvolvimento pessoal: novas ideias para compreender a adversidade**. Lisboa: papa-lettras, 2017.
- SOBRARE, Sociedade Brasileira de Resiliência. Disponível em: <http://sobrare.com.br/>. Acesso em: 10/10/2020 às 11:31.
- TRUJILLO, Victor. **Pesquisa de Mercado: qualitativa & quantitativa**. São Paulo: Scortecci, 2001.

APÊNDICE A

E-mail enviado pela SOBRARE aos participantes da pesquisa, contendo o login e senha de acesso:

