

DESAFIOS PARA GERENCIAR AS GERAÇÕES NO TRABALHO COM FOCO NO SETOR BANCÁRIO

Celina Miranda Modolo Ferreira¹; Ana Paula Oliveira Becker Alvarenga²

¹Pós-Graduada em Marketing - UNIPAR e bacharel em Contabilidade - UNIPAR, e acadêmica do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais na Faculdade Alfa Umuarama.

²Pó-Graduada em Gestão Empresarial - UNIPAR e Psicologia do Trabalho - UFPR, bacharel em Psicologia e Docente da Faculdade Alfa Umuarama. ap.becker@hotmail.com

RESUMO

O presente artigo aborda as diferentes características das gerações Baby Boomer, Geração X, Geração Y e Geração Z, e tem como objetivo o estudo do fenômeno social destas gerações e os conflitos existentes entre elas, analisando como as mesmas se relacionam no ambiente organizacional. Esta pesquisa apresenta um estudo teórico com base em materiais bibliográficos publicados sobre tais temáticas. Como considerações finais o estudo aponta como a instituição bancária proporciona um suporte adequado para amenizar os conflitos e criar um ambiente que proporcione espaço para cada geração poder trabalhar, respeitando suas características.

Palavras-chave: Gerações, conflito, relacionamento interpessoal.

1 INTRODUÇÃO

Dentro do contexto organizacional contemporâneo, torna-se cada vez mais relevante o estudo das diferentes gerações ativas no mercado de trabalho, em virtude de suas diferentes formas de agir, pensar e ver o mundo. É preciso entender que as diferenças geracionais existem e que, se bem administradas, podem trazer significativos ganhos às organizações.

O presente artigo investiga como estas gerações podem coexistir e se relacionar dentro de um ambiente organizacional, mas especificamente em uma instituição bancária, e quais as estratégias que a empresa deve adotar para que este convívio seja eficiente, levando em conta as características de cada geração.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Dentro de uma organização temos várias gerações de colaboradores, elas são divididas por média de idade a cada 20 anos, também a etnia, a religião, o estado civil, entre outros. De acordo com Grubb (2018) as gerações são classificadas da seguinte forma:



Os Baby Boomers que são nascidos entre 1946 a 1964. São os nascidos após segunda guerra mundial. Continuam no mercado de trabalho prestes a aposentadoria, permanecem por necessidade e também pelo amor a carreira, geralmente são profissionais altamente qualificados. As características mais marcantes deste grupo são a experiência em estratégias e táticas, estas pessoas querem ser respeitados por sua experiência, possuem perfil conservador e prezam pela estabilidade no trabalho.

Em relação as dificuldades desta geração destacam-se a dificuldade de lidar com conflitos, possuem resistência lidar com a tecnologia e pensar fora do quadrado.

Dentro do contexto bancário enquadramos esses gestores em diversas áreas, comercial e de operações.

A geração X que são os nascidos entre 1965 a 1980, cresceram num clima econômico conturbado por inúmeras crises econômicas, preferem que os gestores definam os resultados esperados e os deixem definir como alcançá-los. São de natureza competitiva e apreciam reconhecimento. Passaram por mudanças de moeda, crises políticas, são caracterizados por independência. Geralmente possuem reservas financeiras mesmo que pequenas, são leais, eficazes em hierarquia, possuem disposição para esforço extra. Possuem característica como a insegurança em perder o emprego, mas começaram a se adaptar as novas formas de trabalho.

Os pontos fracos desta geração são a rejeição da estrutura e das regras e possuem limitação em relação a tecnologia.

A geração Y são os nascidos entre 1981 a 1997 e suas características são a busca por oportunidades de crescimento na empresa, mudanças frequentes de trabalho, preferem locais de trabalho mais divertidos e dinâmicos, não tem dificuldade em lidar com a tecnologia, vivem *online*, presenciaram os maiores avanços tecnológicos e quebras de paradigmas no mercado de trabalho, são mais flexíveis e menos tradicionais, buscam maiores objetivos profissionais, ansiosos por causar impacto no mundo.

Os pontos fracos desta geração está relacionado com a necessidade de feedbacks constantes e falta de experiência.

Santana (2008), em sua análise sobre os profissionais da geração Y (em entrevista à revista Exame), retrata bem este fenômeno estereotipado nas organizações afirmando que eles querem tudo e agora, advertindo para características como impaciência na

espera para a promoção, além de prezar pela informalidade e contatos mais íntimos sem consideração a status hierárquicos.

A Geração Z são os nascidos após 1998. Estão ingressando no mercado de trabalho, possuem comportamentos individualistas, geralmente são contratados por programas de estágio ou menor aprendiz.

São altamente tecnológicos estão acostumados a fazer tudo de forma virtual e interativa, são independentes, buscam valorização profissional.

Os pontos fracos são a baixa capacidade de concentração, falta de experiência, ansiedade e impacientes em galgar promoções.

Para o gestor nem sempre é fácil identificar e gerir todas essas gerações dentro do ambiente de trabalho, é necessário compreender as experiências e atitudes dentro do perfil de cada um, a fim de obter uma equipe engajada, é preciso fomentar um ambiente de inclusão. Onde se reforce os pontos fortes em comum, buscando respeitar a contribuição de todos os colaboradores. Assim colaboradores comprometidos buscam ajudar no sucesso da empresa.

A inovação só floresce em um local que incentive a inclusão, acolha ideias e sugestões de todos, valorizando as experiências e perspectivas.

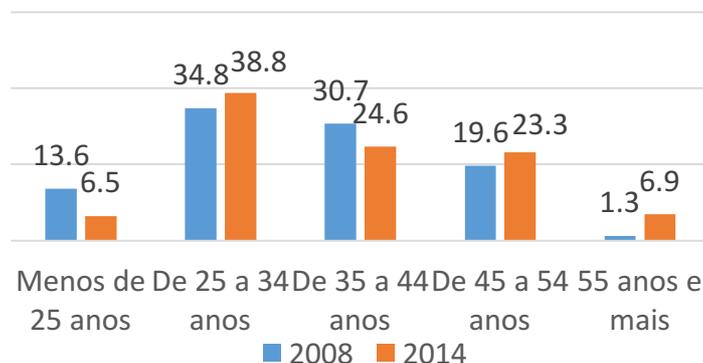
No ambiente bancário onde focamos esse trabalho, em entrevistas com gerentes, buscamos o perfil de inclusão adotado pela empresa, com o tema “gerando diferenças para multiplicar equidade”.

O setor bancário acredita que, para promover a igualdade de oportunidades, precisamos mapear as diferenças no perfil do setor. Levando em conta questões de raça, gênero, idade, deficiência, orientação afetivo-sexual entre outros. Conhecer as diferenças de cada colaborador ajuda a tornar o setor cada vez mais dinâmico, mais justo, com maior equidade. A categoria lançou através da febraban, (federação brasileira dos bancos) em 2007 iniciou um programa de valorização da diversidade. Em 2019 dentre as ações do programa, será realizado a 3º edição do censo da diversidade prevista na convenção coletiva de trabalho do setor.

Colaboradores de todas as idades podem ser decisivos para a criatividade e cumprimento dos objetivos da empresa. Já que hoje o capital intelectual, é primordial no sucesso das corporações.

Abaixo observa-se no gráfico que a idade média do bancário aumentou, tanto para geração Y, quanto para os baby boomers.

Gráfico 1: distribuição dos bancários por idade.



FONTE: FEBRABAM - Censo 2008-2014

3 METODOLOGIA

O objetivo desse trabalho é identificar as diferenças das gerações presentes no mercado de trabalho voltado ao setor bancário, utilizando pesquisa caracterizada como descritiva, visto que investiga como as gerações se relacionam, como diferenciar suas características e trabalha-las a favor da empresa para que juntos alcancem melhores resultados. A abordagem é qualitativa e a técnica de coleta de dados aqui utilizada foi a pesquisa bibliográfica.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

As quatro gerações passaram a conviver no ambiente de trabalho e possuem diferenças marcantes entre si, seja no jeito de pensar, expressar, e até na agilidade em realizar tarefas. Segundo Ribeiro (2013), as convivências das gerações no âmbito empresarial geram muitas divergências e discórdias, mas também quando bem geridas trazem resultados positivos e saudáveis.

Tais diferenças tem preocupado muitos gestores. Afinal como profissionais com perfis e objetivos tão distintos podem trabalhar em harmonia? Como a empresa deve agir



em relação a cada perfil? Existem benefícios em várias gerações juntas? Como resolver esses conflitos no ambiente de trabalho?

O aprendizado é atividade contínua, assegura que todos tenham a oportunidade de ensinar e aprender. Os gestores se empenham para que os colaboradores compreendam os elementos éticos da missão da empresa um ponto crucial onde as diferenças entre as gerações são maiores. Os mais velhos são mais comprometidos com as pessoas, os mais novos se interessam como podem progredir na carreira, o que a empresa pode oferecer. Por isso a ética deve estar alinhada entre todos os colaboradores, promovendo mais envolvimento, mais lealdade (Codeco, 2015).

5 CONCLUSÃO

Este estudo conclui que a diversidade de pensamentos e experiências nos permite viver em uma sociedade mais equitativa, que reconheça e respeite as diferenças entre os indivíduos. Onde a diversidade de talentos e ideias é fundamental para promover engajamento e inovação em todas as atividades humanas.

Se as empresas conseguirem respeitar as diferenças de cada geração e proporcionar um ambiente adequado, onde cada um sintam-se à vontade para desempenhar o seu trabalho, de maneira a respeitar as individualidades de cada geração, certamente teremos empresas com alto grau de rendimento e eficiência. Por outro lado, se as empresas não souberem se adequar as peculiaridades das gerações poderá gerar falha no relacionamento interpessoal, competitividade e discórdia, podendo acarretar na baixa da produtividade.

6 REFERÊNCIAS

Codeco P. V.. **Gerações x e y e seus perfis motivacionais**. Editora appris. 2015, 1 ed.

Grubb, V. M. **Conflito de gerações. Desafios estratégias para gerenciar quatro gerações no ambiente de trabalho**. Editora Autêntica Buainess, 2017.

Ribeiro, F. B. (2013). **A importância da qualificação para o mercado de trabalho**. Recuperado de <http://www.rh.com.br/Portal/Desenvolvimento/Artigo/8587/a-importancia-da-qualificacao-para-o-mercado-de-trabalho.html> acessado em 29 de agosto de 2019.

Santana, L. (2008, Out.). **Cada um no seu quadrado**. **Exame**. 42 (20), 98-100.