



CARACTERÍSTICAS E CONFLITOS ENTRE AS GERAÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO

CHARACTERISTICS AND CONFLICT BETWEEN GENERATIONS IN THE WORKPLACE: AN EXPLORATORY STUDY

Iane Marília Aquino Santos

Pós-Graduanda em Administração e Finanças (UNINTER)
Bacharel em Administração de Empresas (FACAPE)
Email: mary_210591@hotmail.com

Raquel Braga de Carvalho Marrocos

Bacharelanda em Administração de Empresas (FACAPE)
Email: keelzinha.carvalho@gmail.com

Erika Maria Jamir de Oliveira

Mestra em Ciências pela Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF)
Professora substituta da Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF)
Endereço: Colegiado de administração. Av. José de Sá Maniçoba, s/n - Centro,
Petrolina - PE, 56304-917
Email: erikamariajamirdeoliveira@gmail.com

RESUMO

O objetivo deste trabalho foi conhecer o conjunto de crenças e valores dos profissionais das gerações Baby Boomers, X, Y e Z existentes na literatura, e se, estes aplicavam-se aos profissionais da empresa Majestosa, e ainda, se essas características podem justificar a formação de conflitos no ambiente de trabalho. Realizou-se entrevistas com todos os profissionais da empresa Majestosa em Petrolina-PE através de um questionário. Posteriormente foi comparado o resultado das entrevistas com os dados bibliográficos da pesquisa. Chegou-se a conclusão de que há uma desconexão entre as afirmações dos autores pesquisados e o que alegam os profissionais. O estudo aponta que há similaridades entre as gerações mais próximas.

Palavras-chave: Profissional; Gerações X; Y; Z; Baby Boomers.

ABSTRACT

The objective of this study was identify the set of beliefs and values of professionals of generations Baby Boomers, X, Y and Z, identified in literature, applied to the professionals of the majestic company, and, if these characteristics can justify the formation of conflicts in the workplace. We conducted interviews with all professionals of Majestosa in Petrolina-PE, through a questionnaire. After this, It was compared with

Recebido em 08.06.2016. Publicado em 27.04.2018



Licensed under a Creative Commons Attribution 3.0 United States License

the results of interviews with the bibliographic research data. We came to the conclusion that there is a disconnect between the statements of the authors surveyed and who claim professionals. The study shows that there are similarities between the nearest generations.

Keywords: Professional; Generations X; Y; Z; Baby Boomers.

1 Introdução

Atualmente há profissionais de diferentes idades atuando no mesmo ambiente de trabalho, dessa forma, as organizações devem a enfrentar o desafio de lidar com diversas gerações, pois, a há indivíduos com diferentes valores e que possuem várias formas de fazer um mesmo trabalho. “Alguns autores chegaram à conclusão que havia muita similaridade em alguns comportamentos quando comparavam com outras pessoas que viveram no mesmo contexto histórico ou na mesma geração” (BURBRIDGE E BURBRIDGE, 2012).

A Geração Baby Boomers, Geração X, Y e Z, são conceitos sociológicos e são as divisões mais conhecidas no meio acadêmico. Forquin (2003) explica que o termo geração é utilizado com frequência no sentido de classe ou de categoria de idade, designa um grupo de pessoas que nasceram aproximadamente em uma mesma época e que têm em comum uma experiência histórica semelhante. Com isso, nota-se uma grande importância em identificar particularidades das características de cada geração, a maneira como se relacionam entre si e como podem influenciar no ambiente de trabalho para melhor gerenciá-los.

Lafuente (2009) afirma que pela primeira vez na história corporativa as quatro gerações compartilham o mesmo escritório e, com isso, a preocupação atual das organizações diz respeito à conciliação desses diferentes profissionais no mesmo ambiente de trabalho. Cada geração tem percepções distintas e gerenciar vários profissionais da geração Baby Boomers, X, Y e Z não torna a gestão eficiente quando se aplica a mesma abordagem ou técnica entre eles. O lado positivo, em função da diversidade, é que há integração das experiências em diversas perspectivas.

Burbridge e Burbridge (2012) concordam que os conflitos auxiliam no processo de crescimento e mudanças nas empresas, mas geram custos que influenciam no funcionamento da empresa e muitas vezes afetam a organização com as altas taxas de rotatividade, absenteísmo, motivação reduzida ou baixa produtividade.

Nesse sentido, é fundamental que as organizações estejam atentas ao gerenciamento do ambiente interno, que conheçam a natureza do conflito e compreendam os efeitos negativos e positivos. Berg (2012) afirma que existem várias maneiras de administrar conflitos e que não há estilo certo ou errado. Chiavenato (2004) diz que para o gerenciamento do conflito é necessário três tipos de abordagens, a abordagem estrutural, de processo e mista. Ele sugere que o líder pode interferir nesses fatores para solucionar o conflito com mais facilidade. O maior desafio está na escolha da melhor estratégia para solução de determinados conflitos. O objetivo do presente trabalho foi a análise das características das gerações Baby Boomers, Geração X, Y e Z no âmbito profissional e as consequências dessa interação.

2 Referencial Teórico

2.1 Abordagem conceitual sobre geração

Com o tempo houve a necessidade de nomear as gerações conforme foi percebido que os indivíduos não tinham as mesmas características se comparado em épocas diferentes. Forquin (2003) observou que os comportamentos das pessoas entre determinadas épocas eram totalmente distintos apesar de ter a mesma idade ou em uma mesma fase da vida em diferentes épocas tinham comportamentos diferentes, os objetivos e conceitos no âmbito profissional ou familiar iam se transformando ao longo do tempo, como por exemplo, na inicialização de carreira profissional ou constituição de uma família. Se não levar em consideração a época que tenham vivido, a comparação dos comportamentos entre as pessoas torna-se sem sentido.

Para Forquin (2003), uma nova geração é caracterizada por um recorte em um determinado intervalo de tempo influenciado por um contexto histórico, determinando comportamentos e causando impacto direto na evolução da sociedade, contudo, em razão do avanço da tecnologia, principalmente na comunicação e informação, estima-se que as novas gerações são formadas em espaços temporais cada vez menores ao decorrer do tempo. Dessa forma, para entender e dissociar um adolescente dos anos 60 com as características de um adolescente dos anos 90 foram criadas nomenclaturas distinguindo uma geração da outra.

De acordo com Forquin (2003), o termo geração é utilizado com frequência no sentido de classe e/ou de categoria de idade característica, sendo comum destacar a

presença da jovem geração, das gerações adultas, e da velha e/ou da antiga geração. Segundo o autor o conceito de geração no ponto de vista histórico e sociológico designa um grupo de pessoas que nasceram aproximadamente na uma mesma época e que têm em comum uma experiência histórica semelhante e/ou uma proximidade cultural.

2.2 As principais gerações

A Geração Baby Boomers, Geração X, Y e Z são conceitos sociológicos que caracterizam pessoas que nasceram em diferentes épocas e são as divisões mais conhecidas no meio acadêmico. É importante salientar que há divergências de períodos entre autores, mas existem algumas datas prováveis que marcam gerações descritas.

2.2.1 Baby Boomers

A geração Baby Boomers nasceu no final e após a segunda Guerra Mundial, em um período de crescimento econômico a expectativa era que essas crianças cresceriam em um mundo melhor do que a dos seus pais devido à reconstrução da sociedade pós-guerra que enfrentava. Para Oliveira (2009) os anos correspondem a 1940 a 1960, já Zemke (2008) afirma que a descrição mais simples da geração dos Baby Boomers é aquela que compreende pessoas nascidas entre 1945 a 1965, como pode ser visto no Quadro 01.

Quadro 1 - Características da geração Baby Boomers

GERAÇÃO BOOMERS	
Pessoas nascidas entre:	1946 a 1964
Acontecimentos marcantes:	Final da segunda Guerra Mundial, direitos das mulheres, ativismo político.
O que outras gerações dizem sobre eles:	São ditadores, rígidos e sentem muita dificuldade em se adaptar às inovações tecnológicas. Demonstram lealdade e compromisso com a empresa, tem dificuldade de lidar com a perda de status e poder, se preocupam com a segurança, são competitivos e focam em resultados.
Liderança:	Acreditam que liderar é o mesmo que comandar e controlar.

Fonte: Castro, Cruz, Machado, Melo e Nunes apud Lancaster e Stillman (2014).

Segundo Matta (2013), afirma que essa geração foi orientada para competir, a ter disciplina, ordem e respeito pelos outros. Nas interações dentro do ambiente de trabalho, as pessoas dessa geração foram educadas em um ambiente no qual a liderança era sinônimo de controle. As principais características revelam lealdade, com foco nos

resultados e compromisso com a missão e objetivos da empresa, valoriza o status e o crescimento profissional, almeja cargos de posição elevada para ter garantia e segurança no emprego futuramente, sua identidade é atrelada com o nível de hierarquia em que se encontra. Com essa necessidade de se manter em um determinado patamar, a qualidade de vida não se tornou muito satisfatória devido a essa ansiedade que acabava intensificando o trabalho para alcançar maiores cargos.

A geração Baby Boomers é composta atualmente de pessoas mais velhas no ambiente de trabalho, são na sua maioria resistente às mudanças, já que tem um perfil conservador e experiências que demonstram resistência em conciliar ações no ambiente de trabalho.

2.2.2 Geração X

A Geração X é formada pelos filhos dos Baby Boomers, eles fizeram parte do momento de revolução e de luta pela abertura política e social ocorrido na maior parte do mundo, presenciaram escândalos políticos como o assassinato de Martin Luther King, a Guerra Fria, a queda do muro de Berlim, adotaram um sentimento de patriotismo com a mudança dos conceitos impostos na sociedade anterior, com a quebra de padrões sociais e morais arcaicos, como pode ser visto no Quadro 02. Conforme Oliveira (2009) a Geração X é composta por pessoas nascidas entre 1960 e 1980. Já Engelmann (2009) considera a data como 1964 a 1977.

Quadro 2 - Características da geração X

GERAÇÃO X	
Pessoas nascidas entre:	1965 a 1981
Acontecimentos marcantes:	Guerra Fria, a queda do muro de Berlim e assassinato de Martin Luther King.
O que outras gerações dizem sobre eles:	São dedicados, respeitam autoridade e são muito fiéis à empresa. Valorizam o trabalho e a estabilidade financeira. São independentes e empreendedores. São muito comprometidos com os objetivos da empresa. Aprenderam a lidar com tecnologia.
Liderança:	Costumam valorizar competências quando assumem a liderança.

Fonte: Castro, Cruz, Machado, Melo e Nunes apud Lancaster e Stillman (2014).

A estrutura familiar da Geração X não era a mesma da geração passada, essa geração conviveu com pais divorciados, ausentes, “estressados” e mães que trabalhavam fora, o casamento deixou de significar uma relação perpétua, a educação foi fortemente

influenciada pela televisão, a rotina da família era adequada aos horários dos programas de televisão, foi a geração mais atraída pelos apelos consumistas e segundo Oliveira (2009) a televisão orientava o modo de viver e agir das pessoas.

No âmbito profissional procuram por um ambiente de trabalho mais informal e menos rigorosa, buscam o desenvolvimento de habilidades que favorecem a empregabilidade.

2.2.3 Geração Y

A geração Y, também chamada de Geração Next ou Millennials. Não tem uma data específica, Toledo (2012) considera a Geração Y pessoas nascidas entre os anos 1980 e 1990. Lombardia (2008) considera essa geração as pessoas nascidas entre 1980 a 2000. A geração é constituída por indivíduos filhos da geração Baby Boomers e da geração X, nasceu na época das tecnologias, prosperidade econômica e vive a liberdade política, conforme observado por Oliveira (2009). As pessoas dessa geração não viveram nenhuma grande ruptura social, são preocupadas com o meio ambiente, com os direitos humanos são consideradas ambiciosas, individualistas, esperançosas, decididas e coletivas.

A maioria possui um bom nível de formação, a infância era determinada por muitos afazeres, como cursos de idiomas, esportes e outras tarefas para preencherem o dia a dia, geralmente as pessoas dessa geração desenvolveram um alto poder e influência na sociedade com acesso pela internet através de divulgação em redes, conseguem fazer várias coisas ao mesmo tempo, apreciam desafios e oportunidades. Loiola (2009) aponta que uma característica marcante da geração Y é que aceita a diversidade de pessoas muito bem e sabem conviver com as diferenças de etnia, sexo, religião e nacionalidades, como pode ser visto no Quadro 03.

Quadro 3 - Características da geração Y

GERAÇÃO Y	
Pessoas nascidas entre:	1982 a 1994
Acontecimentos marcantes:	Crescimento das telecomunicações, revolução tecnológica, prosperidade econômica, globalização.
O que outras gerações dizem sobre eles:	Pais profundamente envolvidos (filhos mimados). Grande valor à educação. Tudo é possível. Chefe passa ter uma imagem de pai. Ansiosos. Sempre conectados. Consumistas. Equilibram a vida pessoal e profissional, consideram o trabalho uma fonte de satisfação e de aprendizado. Vivem em rede e são "nativos digitais".

Liderança:	Com um perfil "multitarefa", odeiam burocracia, controle e atividades rotineiras. São dinâmicos, inovadores, porém muito inconstantes. Tem dificuldade em lidar com autoridade.
------------	---

Fonte: Castro, Cruz, Machado, Melo e Nunes apud Lancaster e Stillman (2014)

A geração Y, os jovens têm uma facilidade muito grande em lidar com tecnologia, as constantes mudanças nos meios de comunicação não assustam esta geração, conseguem acesso fácil às informações e são sensíveis às injustiças. Ao mesmo tempo, são impacientes, distraídas e insubordinadas, normalmente só fazem o que gostam e quando percebem que há algum sentido ou alguma recompensa. Para Engelmann (2009) o mundo virtual incentivou o desenvolvimento do pensamento sistêmico, com a possibilidade de olhar para o global e o local, uma competência muito importante ao novo mundo de trabalho.

2.2.4 Geração Z

A Geração Z é um dos conceitos mais recentes e que menos se tem referências de autores. Toledo (2012) afirma que a Geração Z não tem uma data definida, diz também que pode ser integrantes da Geração Y, mas considera pessoas nascidas entre 1990 a 2010, como pode ser visto no Quadro 04.

Quadro 4 - Características da geração Z

GERAÇÃO Z	
Pessoas nascidas entre:	1995 até dias atuais
Acontecimentos marcantes:	Expansão da internet, surgimento dos aparelhos móveis (smartphones), Home Office, aquecimento global. 11 de Setembro.
O que outras gerações dizem sobre eles:	Desenvolvimento precoce. "geração silenciosa": fones de ouvido. Pensamento não-linear. Distração constante – baixo engajamento político. Mentalidade de curto prazo. Laços momentâneos e descartáveis. Adeptos a desburocratização.
Liderança:	Alguns ainda estão ingressando no ambiente de trabalho. Lideram pelo exemplo, tem rápida aprendizagem, energéticos e interativos.

Fonte: Castro, Cruz, Machado, Melo e Nunes apud Lancaster e Stillman (2014).

Conforme explicado por Meyer (2015), essa geração está intimamente familiarizada com a World Wide Web, com o compartilhamento de arquivos, com os smartphones e tablets. Como informações não lhes faltam, estão sempre um passo à frente dos mais velhos, sempre online, se adaptam rapidamente às novas mudanças. As

peessoas dessa geração nunca viram o mundo sem computador. Uma característica muito importante é que elas enxergam o mundo desapegado das fronteiras geográficas, rapidamente conseguem se conectar com pessoas do outro lado do mundo em instantes e trocam informações de imediato, são pessoas que fazem algo com muita energia, entusiasmo e são preocupados com o meio ambiente. Uma desvantagem relacionada à interação social é que muitos não conseguem construir uma relação com proximidade pessoal e mais íntima, utiliza muito pouca comunicação verbal.

3 Procedimentos Metodológicos

Para chegar ao objetivo deste trabalho, foi realizada pesquisa bibliográfica, qualitativa, descritiva exploratória. Para Lakatos e Marconi (2006), a revisão bibliográfica é primordial em qualquer estudo. Partindo desse princípio, foram realizadas pesquisas bibliográficas em livros, artigos e sites da internet sobre as diferenças entre gerações e seu impacto no ambiente de trabalho.

A pesquisa caracteriza-se também como uma pesquisa qualitativa, que para Mascarenhas (2012), “a pesquisa qualitativa é quando queremos descrever nosso objeto de estudo com mais profundidade”. Houve formulação de um estudo conclusivo que permitiu registrar, analisar e correlacionar fatos, com o intuito de descrever as características de cada geração e a relação entre elas, com a devida adoção de métodos qualitativos.

Em seguida utilizou-se a pesquisa exploratória que “é recomendada para quem pretende criar mais familiaridade com um problema para, depois, criar hipóteses sobre ele” (MASCARENHAS, 2012). Descreveu-se o perfil das diferentes gerações, analisado a situação geral e registrado os dados a partir da interpretação dos fatos, que para Lakatos e Marconi (2006) tem finalidade de observar, registrar e analisar os impactos do conflito no ambiente de trabalho.

A pesquisa foi realizada na empresa Majestosa Engenharia LTDA localizada na cidade de Petrolina – PE com o objetivo de coletar informações sobre as gerações dentro do ambiente de trabalho. Segundo Marco Aurélio Nogueira de Carvalho, sócio administrador da Empresa Majestosa, a empresa atua em 17 municípios do sertão pernambucano. A empresa tem como sua principal atividade econômica serviços de engenharia e foi fundada em 22 de dezembro de 1986.

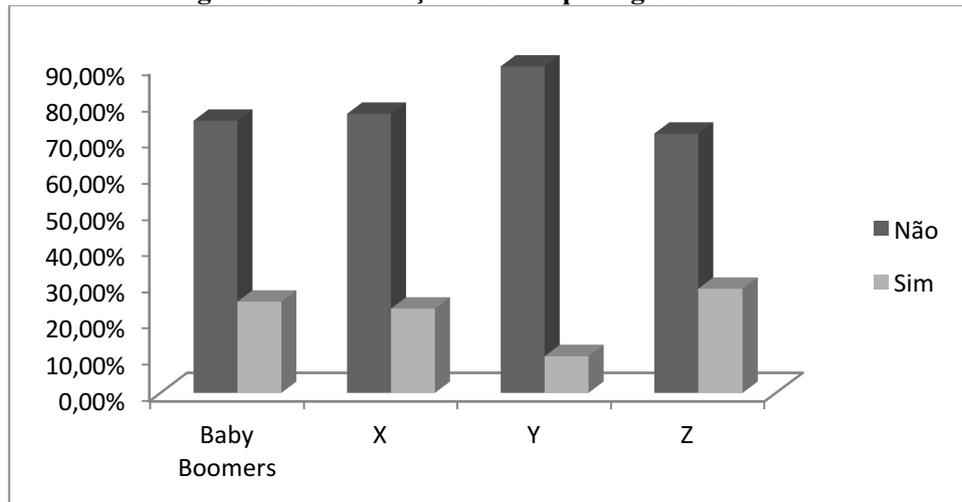
Quanto à coleta de dados, optou-se pela amostragem por censo, que abrange uma pesquisa de todos os integrantes de um determinado grupo, não sendo nem por escolha ou seleção, segundo (Bruni, 2011). Realizou-se 35 entrevistas com os funcionários da empresa Majestosa. As perguntas foram estruturadas, ordenadas e rápidas, contendo as questões centrais sobre o tema objeto de análise.

4 Resultados e Discussões

Inicialmente, foi questionado aos profissionais da empresa Majestosa se a diferença de idade pode gerar conflito no ambiente de trabalho, as respostas foram separadas distinguindo a geração da qual o profissional representa, de acordo com o ano de nascimento informado na entrevista. A geração Baby Boomers acredita que a diferença de idade não gera conflito dentro do ambiente de trabalho, apenas 25% acredita que a idade pode sim gerar conflitos, contra 75%. A geração X, com percentual de 77%, também acredita que o fator idade é irrelevante. A maioria dos profissionais da geração Y, com percentual de 90%, compartilha a mesma crença de todas as outras gerações, apenas 10% acredita que não. Já a geração Z, com percentual de 71%, não acredita que a idade interfere, apenas 29% afirma que a idade é um fator determinante que gera conflitos na empresa.

Na mesma pergunta em caso de afirmativa positiva foi solicitado explicar como ocorre essa interferência. Alguns respondentes afirmaram que “os jovens são bastante confiantes e normalmente não escutam os mais velhos”, outros alegam que é “devido ao fator cultural”, e por fim, que “os mais velhos não conseguem acompanhar os novos processos da empresa”.

Para Chiavenato (2004), o conflito faz parte da natureza humana e acontece pelo desencontro das diferentes formas de agir e pensar.

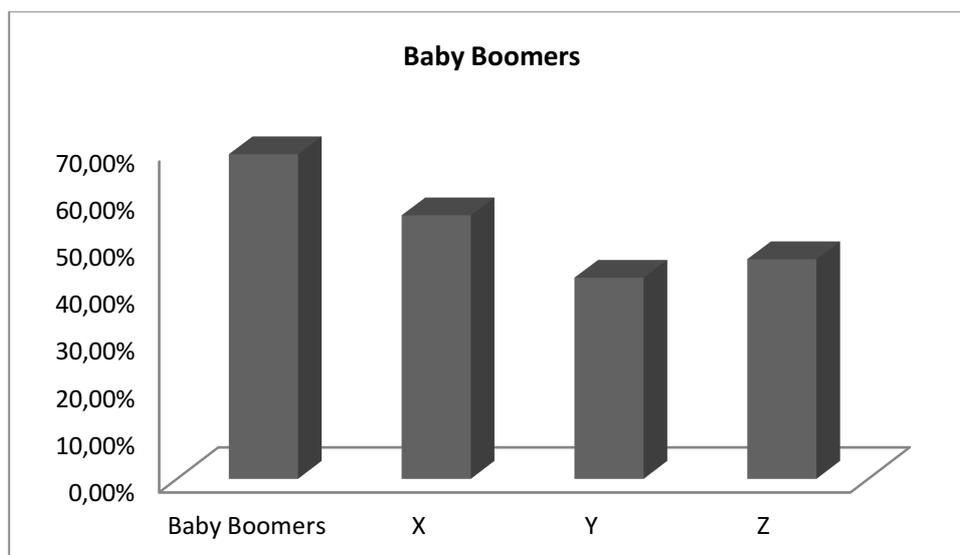
Figura 1: A diferença de idade pode gerar conflito?

Em seguida, foram analisadas quais características uma geração tem em comum com as demais gerações. Através do questionário aplicado tornou-se possível comparar cada características de determinada geração com outros perfis, destacando as similaridades de cada geração e, também, as diferenças. Na figura 2 é apresentada a Geração Baby Boomers, ou seja, os funcionários nascidos entre 1946 e 1964.

Obteve-se um percentual de 68,75% de similaridade de comportamento ou valores profissionais com as características teóricas levantadas da geração Baby Boomers. Aproximadamente 55,77% dos profissionais dos Baby Boomers possuem valores ou comportamentos parecidos com a Geração X, 42,5% são semelhantes com a Geração Y e 46,43% dos entrevistados são semelhantes com a Geração Z.

Segundo Lombardia (2008), os jovens dessa geração foram educados com padrões rígidos e muita disciplina na família, nos estudos e no trabalho, quem tentava infringir as regras era castigado e punido, a tendência natural dos jovens foi rebelar-se diante das punições que recebiam para se adequarem às normas. O estudo comprova que há o mesmo comportamento e similaridade de valores com o afirmado por Lombardia. Levando em consideração suas características principais, sendo elas a dificuldade em adaptar as novas tecnologias, competitividade, foco em resultados e dificuldades em lidar com perda de status e poder e foco no resultado.

Figura 2: As Características em comum do Baby Boomers.



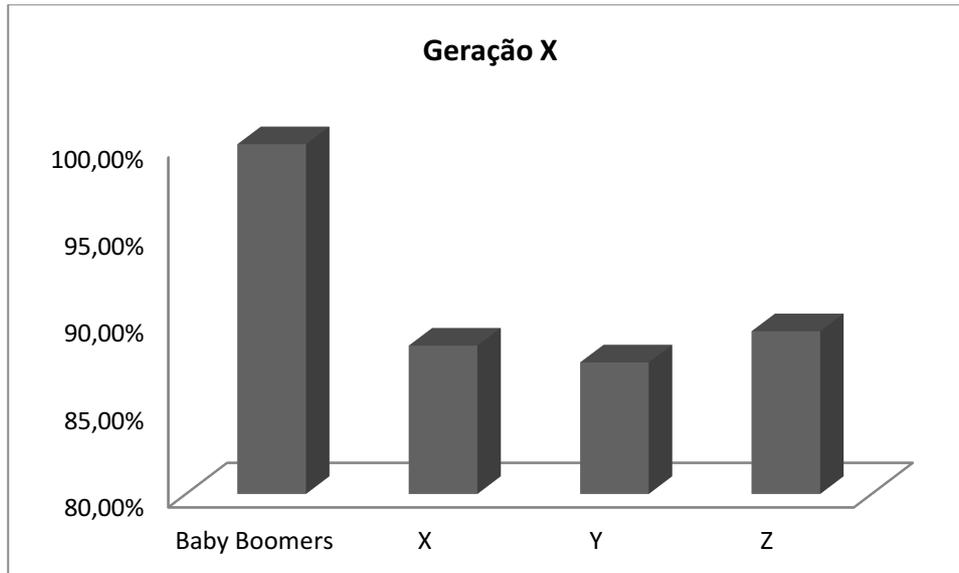
Fonte: Elaborado pelos autores.

Na figura 3 os profissionais de todas as gerações foram comparados com a Geração X, nascidos entre 1965 e 1981.

Dos entrevistados da Geração X, comparado com as características da Geração Baby Boomers através dos dados de pesquisa bibliográfica, foi constatado que há uma semelhança máxima, com percentual de 100%, significando que todos os comportamentos e valores da Geração Baby Boomers são iguais a Geração X. Comparado com a mesma geração, tem um percentual de 80,46% de similaridade. Comparando com a Geração Y possui 87,5% de similaridade e a Z com 89,29%, a segunda maior em semelhança com a Geração X. Concluindo que os funcionários da Geração X são mais parecidos com os Baby Boomers e Geração Z na teoria descrita anteriormente.

Lombardia (2008) afirma que as pessoas dessa geração “são conservadoras, materialistas e possuem aversão a supervisão. Desconfiam de verdades absolutas, são positivistas, autoconfiantes, cumprem objetivos e não os prazos, além de serem muito criativos”. Oliveira (2009) diz que apresentam um comportamento mais independente e mais empreendedor. Na entrevista, a Geração X, nota-se que há mais semelhança com a geração anterior, Baby Boomers, que tem um perfil mais conservador, havendo incoerências com as características descritas com Lombartia e Oliveira.

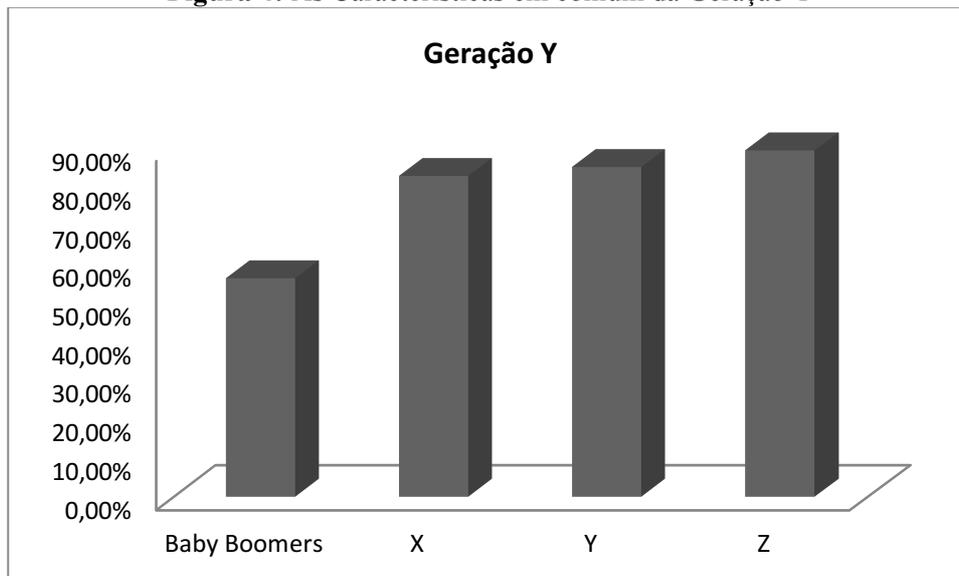
Figura 3: As Características em comum da Geração X



Fonte: Elaborado pelos autores.

Na figura 4 as características da Geração Y serão base para comparação entre as demais. A Geração Z possui maior semelhança com a Geração Y, seguido da Geração Y com 85% compatível em comparação com as próprias características descritas pelos dados bibliográficos. Em terceiro lugar a Geração X, com 82,69% de semelhança, em último a Geração Baby Boomers, com 56,25% dos entrevistados são semelhantes com a Geração Y. Conclui-se que os profissionais da Geração Z é mais semelhante com as características da Y descrita pelos autores do trabalho.

Para Engelmann (2009), a geração Y tem uma facilidade muito grande em lidar com tecnologia, conseguem facilmente acessar informações sobre qualquer assunto, são ansiosos e distraídos. Na entrevista foi constatado que há compatibilidade com a afirmação do autor, principalmente em relação à característica com o perfil ansioso, por ter visão positiva e o fácil acesso às tecnologias e informações.

Figura 4: As Características em comum da Geração Y

Na Figura 5 as características da Geração Z foram comparadas com as demais características dos profissionais da empresa.

Na entrevista constatou-se que há características de comportamento ou valores profissionais bastante semelhantes com as características teóricas pesquisadas da própria Geração Z, com 64,29%. O segundo maior percentual de similaridade ficou com a Geração Y, ou seja, 60% dos entrevistados da Geração Y tem características semelhantes a Geração Z. Em terceiro, a Geração X com 44,23% e último a Geração Baby Boomers, com 43,75%.

Conclui-se que a segunda geração que tem maior similaridade é a Z, em termos percentuais de 64,29%, comparado com a descrição das características da própria geração levantadas por diversos autores no trabalho. A geração que ficou em primeiro colocado foi a Baby Boomers com 68,75%. Na entrevista foi notado que a Geração Z tem como característica principal a rápida aprendizagem e adaptação, conforme afirmação:

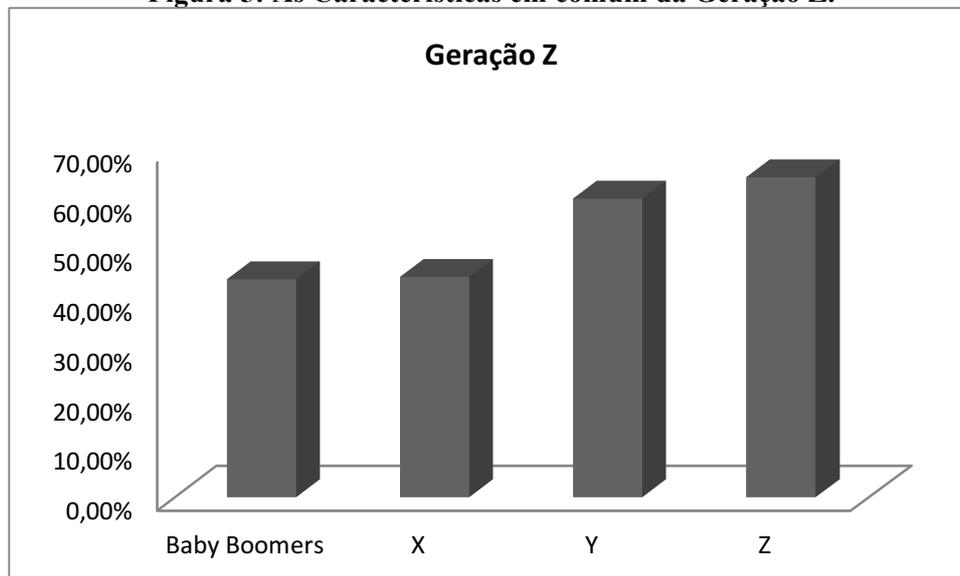
De acordo com Gabellini (2014),

Quando interessado e engajado, o profissional da geração Z tem um grande diferencial ao aliar sua mente multitarefa aos complexos desafios do mercado de trabalho atual. Além disso, por serem extremamente antenados, muitas vezes são mais ágeis para resolver problemas. Cabe aos gestores lidarem com o desafio do engajamento desses profissionais. A abertura para o mercado de trabalho é fator essencial da motivação desses jovens que estão inseridos no mercado de trabalho. A liderança pelo exemplo é fundamental. Em gestões modernas, os líderes que tem mais facilidade com as equipes são aqueles que

sempre deram o bom exemplo e, conseqüentemente, conquistaram respeito e admiração dos indivíduos dessa geração.

Há uma similaridade maior entre o que o autor afirma e o resultado da entrevista, ainda que haja semelhanças com as gerações anteriores.

Figura 5: As Características em comum da Geração Z.



5 Conclusão

O presente estudo descreveu com fundamentação teórica as características das gerações “Baby Boomers, X, Y e Z”, e a ainda, sobre os conflitos entre essas gerações no ambiente de trabalho. Todavia, com o intuito de alcançar o objetivo do estudo, buscou-se auxílio bibliográfico em diversos autores. Primeiramente, apresentaram-se alguns conceitos fundamentais, como a definição de cada geração, destacando as principais características e categorizando de acordo com ano de nascimento. Quanto à coleta de dados, foram aplicados 35 questionários para os funcionários da empresa Majestosa localizada no município de Petrolina-PE.

Foi verificado a partir da comparação com as entrevistas e pesquisas bibliográficas que a geração Baby Boomers tem um perfil mais objetivo e comprometido, não costuma gostar da informalidade das pessoas da geração Y e Z e possui ainda dificuldade em se adaptar às inovações tecnológicas. A maior equivalência foi da Geração X com a anterior, Baby Boomers, significando que todos os comportamentos e valores da Geração X são iguais a Geração Baby Boomers, que por sua vez é fiel a empresa, valoriza a estabilidade financeira e tem comprometimento com

os objetivos da empresa. Os profissionais entrevistados da Geração Y se parecem mais com o perfil bibliográfico descrito para a Geração Z, que é destrita em ter desenvolvimento precoce, distraído, mentalidade a curto prazo, aprendizado rápido e adepto a desburocratização.

Através da entrevista foi possível constatar que há uma diferença das características bibliográficas com o resultado das respostas coletadas. A maioria dos entrevistados acreditam que a idade não é um fator que gera conflitos dentro da organização, isso significa que a diferença entre gerações não é vista como agravante.

Contudo, conclui-se que por se referir a um assunto bastante complexo, se faz necessário aprofundamento sobre o tema para acréscimos de mais informações comportamentais e atualização de dados, visto que, as respostas podem se alterar constantemente em função do tempo e espaço. Não é possível definir de forma exata as características comportamentais e os valores profissionais pela entrevista elaborada e pesquisa. Em alguns casos, não houve uma "relação perfeita" pelo fato dos participantes não compreenderem bem as perguntas e houveram limitações na pesquisa devido à amostra de funcionários entrevistados e a impossibilidade de participação dos demais por estarem em horário de trabalho.

Referências

- BERG, Ernesto Artur. **Administração de conflitos**: abordagens práticas para o dia a dia. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2012.
- BURBRIDGE, R. Marc; BURBRIDGE, Anna. **Gestão de conflitos**: desafios do mundo corporativo. São Paulo: Saraiva, 2012.
- BRUNI, Adriano Leal. **Estatística aplicada à gestão empresarial**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: e o novo papel dos recursos humanos na organização. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- ENGELMANN, Deise C. **O Futuro da Gestão de Pessoas**: como lidaremos com a geração Y?. 2009. Disponível em: <<http://www.rh.com.br/Portal/Mudanca/Artigo/4696/o-futuro-da-gestao-de-pessoas-como-lidaremos-com-a-geracao-y.html>> Acesso em: 30 de mar de 2016.
- FORQUIN, J.C.; **Relações entre gerações e processos educativos**: transmissões e transformações. Congresso Internacional CO- Educação de gerações, São Paulo, Sesc, 2003.

- GABELLINI, Luan. **Quando a Geração Y e a Geração Z entram em conflito**. 2014. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Lideranca/Artigo/9509/os-conflitos-de-lideranca-e-as-geracoes-y-e-z.html>. Acesso no dia 30 de maio de 2016.
- LAFUENTE, Florência. **Do Conflito à Ação**. HSM Management, São Paulo, n. 74, p. 70-76, 2009.
- LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos** / Marina e Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. – 6. ed. – 7. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2006.
- LOIOLA, Rita. **Geração Y**. Revista Galileu. São Paulo, n. 219, p. 50-53, out. 2009.
- LOMBARDIA, Pilar García. **Quem é a geração Y?** HSM Management, n.70, p.1-7. set./out. 2008.
- MASCARENHAS, Sidnei Augusto. **Metodologia Científica**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.
- MATTA, Villela. **Como Gerenciar Conflitos de Gerações: Geração X, Y e Baby Boomers**. Disponível em: <http://www.sbcoaching.com.br/blog/comportamento/infografico-conflitos-de-geracoes-no-ambiente-de-trabalho/>. Acesso em: 30 de mar de 2016.
- MEYER, MAXIMILIANO. **Quais as diferenças entre as gerações X, Y e Z e como administrar os conflitos?** Disponível em: <http://www.oficinadanet.com.br/post/13498-quais-as-diferencas-entre-as-geracoes-x-y-e-z-e-como-administrar-os-conflitos>. Acesso em: 30 de mar de 2016.
- OLIVEIRA, Sidnei. **Geração Y: Era das Conexões, tempo de Relacionamentos**. São Paulo: Clube de Autores, 2009.
- SEVERINO, Antônio Joaquim, 1941. **Metodologia do trabalho científico**, 23. ed. rev. e atualizada. São Paulo: Cortez, 2007.
- TOLEDO, Priscilla Bassitt Ferreira. **O Comportamento da Geração Z e a Influência nas Atitudes dos Professores**. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/38516548.pdf>. Acesso em: 14 de nov. de 2015.
- ZEMKE, R.O.; **Respeito às Gerações**. In: MARIANO, S. R. H.; MAYER, V. F. (Org.). *Modernas Práticas na Gestão de Pessoas*. Rio de Janeiro: Elsevier, p. 51-55, 2008.