

IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología  
XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología  
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos  
Aires, 2012.

## **Psicologia do desenvolvimento e o conflito das gerações Y e Z.**

Maia De Oliveira, Rosa Maria, Gomes, Fabio, Santos, Julio,  
Gonçalves De Almeida, Roberta, Vieira Gomes, Juliana y  
Regiane Dejesus, Adrielli.

Cita:

Maia De Oliveira, Rosa Maria, Gomes, Fabio, Santos, Julio, Gonçalves De Almeida, Roberta, Vieira Gomes, Juliana y Regiane Dejesus, Adrielli (2012). *Psicologia do desenvolvimento e o conflito das gerações Y e Z. IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-072/395>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/emcu/HT0>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# PSICOLOGIA DO DESENVOLVIMENTO E O CONFLITO DAS GERAÇÕES Y E Z

Maia De Oliveira, Rosa Maria - Gomes, Fabio - Santos, Julio - Gonçalves De Almeida, Roberta - Vieira Gomes, Juliana - Regiane De Jesus, Adrielli

UNIFIEO- UNISANT'ANNA

---

## Resumen

Atualmente as organizações enfrentam o desafio de lidar com grupos heterogêneos, que se formam em decorrência das diversas características das pessoas atuantes no mercado de trabalho. Uma dessas diversidades costuma ser a idade, que gera comportamentos peculiares a cada geração dos profissionais. As gerações são divididas em: veteranos (nascidos até 1945), baby boomers (nascidos entre 1946 e 1964), geração X (nascidas entre 1965 e 1977), geração Y (nascidas de 1978 e 1995), por fim, geração Z (nascidas metade da década de 90 até os dias de hoje).

Por ser a geração Y a maior parte do efetivo na organização, nosso interesse se voltou a ela e a geração Z, que ainda não se encontram no mercado de trabalho.

A diferença comportamental entre as gerações dentro das organizações é clara, pessoas que se encaixam no perfil, geração X são seres mais flexíveis, menos comprometidos com a organização, menos leais, já a geração Y encara o trabalho como desafio e diversão e preza o ambiente informal com transparência e liberdade, busca aprendizado constante e não tem medo da rotatividade de empregos. Este trabalho pretende observar esse comportamento, dentro das organizações e os conflitos gerados, assim como definir o que o ambiente externo (economia, mudanças tecnológicas) influem sobre as gerações.

## Palabras Clave

geração, comportamento, conflito, tecnologia.

## Abstract

DEVELOPMENTAL PSYCHOLOGY AND THE CONFLICT OF GENERATIONS Y AND Z

Currently organizations face the challenge of dealing with heterogeneous groups that form as a result of the various characteristics of people active on the labour market. One of these is usually the age diversity, which generates behaviours peculiar to each generation of professionals. Generations are divided into: Senior (born until 1945), baby boomers (born between 1946 and 1964), generation X (born between 1965 and 1977), generation Y (born 1978 and 1995), finally, generation Z (born mid-90 until the present day). By be the generation Y the most effective in the Organization, our interest if returned to herself and the generation Z, which are not yet in the labour market.

The behavioral difference between generations within organizations

you, people who fit the profile, Gen xers are more flexible, less committed to the Organization, less loyal, already Generation Y sees the work as a challenge and fun and cherishes the informal environment with transparency and freedom, seeking constant learning and not afraid of job turnover.

This work intends to observe this behavior within organizations and the conflicts generated, as well as define what the external environment (economic, technological) influence on generations.

## Key Words

generation, behavior, conflict, technology.

## Perfil da Geração Y

Compreendem as pessoas nascidas depois de 1978, considerados filhos da tecnologia por representarem a primeira geração da história "totalmente imersa na interatividade, hiperestimulação e ambiente digital" (TAPSCOTT, 2008, p.1). Schikmann e Coimbra (2001) afirmam que nos anos 60 as grandes diferenças entre gerações eram de valores e que hoje o abismo é tecnológico.

É uma geração cujos pais após perceberem as conseqüências do abandono dos seus filhos, passam a enchê-los de presentes como forma de balancear a solidão deles, já que precisam trabalhar para sustentar a casa, além de se esforçarem para dar o máximo de atenção e mimos.

Essa geração preza os valores individuais, a diversidade, a criatividade, o prazer e o lado pessoal no trabalho, o networking para o atingimento de objetivos, a não limitação pessoal as suas habilidades, os seus conhecimentos, o "ter", e o curto prazo.

Diversos autores, ao descreverem esta geração, destacam que ela é mais bem informada e possui um nível de educação mais alto que suas antecessoras (LOMBARDIA et al, 2008; TAPSCOTT, 2008), possuem permanente conexão com algum tipo de mídia; são habituados a mudanças; preocupam-se com questões sociais e acreditam nos direitos individuais; são mais criadores do que receptores; são curiosos, alegres, flexíveis e colaboradores; formam redes para alcançar objetivos; priorizam o lado pessoal em relação às questões profissionais; são inovadores e gostam da mobilidade; são imediatistas, impacientes, auto-orientados, decididos e voltados para resultados; não lidam bem com restrições, limitações e frustrações. Esta geração encara o trabalho como desafio e diversão e preza o ambiente informal com transparência e liberdade, além disso, busca aprendizado constante e não tem medo da rotatividade de empregos (LOMBARDIA et al., 2008; VELOSO et al., 2008; COIMBRA; SCHIKMANN, 2001).

Coimbra e Schikmann (2001) ressaltam: esta geração vai buscar organizações que não coloquem barreiras à sua liberdade e aos usos de seus conhecimentos e de suas habilidades. Isso influi no que tange ao norteio e entendimento de carreira, promoção, estabilidade e vínculo profissional dessa geração. É um cenário desafiador que exigirá das organizações o repensar das práticas de gestão de pessoas, que até então estavam baseadas nos valores e anseios de outras gerações. Para esta geração, de acordo com Lombardia et al.,(2008, p.5), o trabalho a ser realizado “precisa ser por objetivos e a remuneração estar vinculada ao alcance deles para que possa conciliar vida pessoal com a profissional.” Esta visão confirma a posição de Tapscott (2008, p.1) ao afirmar que “o velho modelo de recrutar, gerenciar e manter os empregados não funciona mais.”(Alfredo, R.L.S. et al. 2010).

### **Conflitos e Complementariedades entre as Gerações**

Ao analisarmos as relações recorrentes nas organizações atuais, mediante a diferença de gerações encontradas no mesmo ambiente organizacional, podemos verificar que há uma diferença significativa de interesses, satisfações e insatisfações, principalmente evidenciados entre diferentes gerações (aqui considerando Baby Boomers, Geração X e Geração Y). As pesquisas mostraram que sobre a ótica predominante nas organizações, a da empregabilidade, o tempo de trabalho em uma única organização não é o maior determinante para ascensão na carreira, o que é fator estimulante aos executivos da geração Y com pouco tempo de permanência nas empresas. Assim sendo, esta geração de executivos é motivada a priorizar interesses de curto prazo, uma vez que podem alcançar rápida ascensão. Nesse sentido, diferente das outras gerações, executivos da geração Y não apresentam qualquer resistência em mudar de organização, uma vez que o perfil imediatista, decidido e voltado para resultados dessa geração os impulsiona a sempre buscar seus interesses individuais. Os executivos dessa geração tendem a considerar o prazer do trabalho em sua escolha profissional e focam em suas carreiras, e não nas empresas, enquanto os da geração X e principalmente os Baby Boomers, consideram o trabalho uma obrigação, um dever, uma necessidade.

### **Geração Z**

Filhos da geração Y possuem fácil acesso à Internet. A geração Z não se vê indo a uma biblioteca em busca de livros para pesquisas e possuem pouco contato com as pessoas, pois basta acessar web e as redes de relacionamentos já encontram tudo o que procuram e quem procuram; nunca se teve tanta coisa num mesmo lugar. A Internet é um espaço no qual o jovem se comunica com seus amigos, faz os trabalhos escolares, escuta música através das rádios online, e perde o interesse pelo tradicional método de ensino, que não atraem a sua atenção.

Para esta juventude o seu alicerce é o universo virtual, de uma maneira rápida e prática. Tendo uma visão de sociedade de diferente convivência, uma sociedade que provavelmente se comunica mais virtualmente do que conforme a antiga convivência, onde as pessoas se visitavam, indo às casas umas das outras, que se relacionavam com maiores contatos pessoais, se comunicavam com mais frequência. Na verdade o convívio pessoal não deixará de existir, porém sendo mais seletivo, o jovem Z passa a comunicar apenas com pessoas que tenham o mesmo estilo de vida que o seu, estabelecendo assim o que se conhece por convívio em tribos, como

exemplo: Góticos, Punks, Emos, Nerds, etc. Para os jovens Z os meios de comunicação já são outros como por exemplo: Orkut, Google, e Facebook. A nova forma de relação nos põe ante outra maneira de viver, viver num meio virtual.

### **Como vive a Geração Z?**

Cada vez mais ávido de informações o indivíduo passa a querer fazer parte dela. A WEB 2.0 é justamente uma resposta à necessidade desta interação e geração de conteúdo, mesmo que de ínfima relevância. Os Blogs se transformam em micro-blogs como o Twitter, Facebook e as redes sociais das mais diversas formas surgem e se consolidam a interatividade, cada vez mais termos do uso de tecnologias passam a fazer parte do dia a dia da população. A computação vai para o celular e em cada mão possui um poder de processamento de um equipamento que antes era a exclusividade de grandes corporações. Agora é a vez dos computadores deixarem de ser a única forma de acesso a rede e os smartphones, TVs, Videogames, tablets e outros equipamentos passam a prover o mesmo conteúdo e a rede passa a ser utilizada para outros fins de conectividade, VoIP, Jogos on line, Mercado de ações, e outro sem numero de funcionalidades passam a se valer deste bem. Os filhos desta geração estão num mundo verdadeiramente globalizado, as relações diminuem seu valor em detrimento das outras relações Virtuais. A realidade muda mais uma vez o foco no dia-a-dia destes que não conheceram outras realidades.

Se a vida no virtual é fácil e bem desenvolvida, muitas vezes a vida no real é prejudicada pelo não desenvolvimento de habilidades em relacionamentos interpessoais. Vive-se virtualmente aquilo que a realidade não permite. Talvez daí venha o fascínio dos jovens por jogos fantasiosos onde estes podem ser o que quiserem, sem censura ou reprimenda.

### **Suas características**

A Geração Y, por exemplo, acreditava piamente em carreira e estudos formais e muitos se dedicaram fortemente para isso.

A Geração Z é um tanto quanto desconfiada quando o assunto é carreira de sucesso e estudos formais, pois para eles isso é um tanto quanto vago e distante. Segundo especialistas,( Carvalho; Nascimento; Serafim, 2012) poderá haver uma “escassez” de médicos e cientistas no mundo pós-2020.

Enfim, essa geração – chamada também de Geração Silenciosa, talvez pelo fato de estarem sempre de fones de ouvido (seja em ônibus, universidades, em casa...), escutarem pouco e falarem menos ainda – pode ser definida como aquela que tende ao egocentrismo, preocupando-se somente consigo mesmo na maioria das vezes.

A cada geração, pode-se verificar uma complexidade maior devido as várias nuances de cada uma deles em relação as outras. Conflitos são mais fortemente percebidos quanto mais heterogêneo é o grupo estudado. Porém é necessário que verificarmos o sucesso de grandes empreendimentos quando se emprega as capacidades intrínsecas de cada uma delas para um grupo visando um objetivo. A segurança e a capacidade de desenvolver/manter um processo consistente e bem detalhado do baby boomers ou dos “dinossauros” da era IBM. Ser capaz de tornar mais pessoal das gerações dos PCs, e mais ágil da geração X, ou mesmo, em vários casos, ser transformador e multi plataforma dos Z

Pensamos que não é só utilizar o que há de melhor de cada geração de homens ou tecnologia, em termos individuais é preciso se adequar a esta nova realidade onde estas diversas gerações coexistem, em todas as empresas que desejam se manter no mercado precisam rever os seus valores com vista as novas mudanças e os novos valores culturais e se adaptarem. Desta forma, também o individuo independente da geração em que fundou seus valores, precisa reconstruir a forma de lidar com o seu meio ambiente, dentro de um contexto mais heterogêneo de culturas, pensamentos e valores. Desta forma, com uma interação mais harmoniosa, terá uma sobrevivência profissional e pessoal, com mais qualidade e possibilidades de alcançar maiores resultados.

### **Desafios na escola**

Certamente, com a tecnologia, apenas livros não serão mais suficientes. Hoje, nas salas de aula da Geração Z já vemos uma mescla de livros, iPads e notebooks com internet. Banda larga e wireless já devem ser considerados como condição básica. Conteúdos bem posicionados em web sites e uma navegação atraente serão imprescindíveis para eles. Os professores deverão estar cada vez mais conectados e acessíveis em comunidades virtuais para mostrar que falam a mesma língua e entendem do que está sendo falado pelos alunos. Mas o desafio será ensiná-los a procurar e principalmente serem críticos ao que lêem e vêem, e não acreditarem e aceitem o que vem escrito nos primeiros links ou páginas no Google. A crítica e a competência com a informação deverão ser ensinadas. Ferramentas como o e-learning tendem a crescer combinados com metodologia presencial, uma complementando a outra.

### **Possíveis Problemas**

Somos seres humanos iguais independentemente da geração. Temos a mesma arquitetura. Os fatores básicos que nos fazem felizes serão sempre os mesmos. Maslow, em sua obra fala das necessidades humanas, as que nos fazem felizes. Os fatores de saúde mental propostos por Maslow - fisiológicos, segurança, sociais, estima e autorrealização se bem entendido nos mostram que, teremos sucesso em qualquer nível de idade.. É possível que haja diferenças entre as gerações quanto a percepções, urgências, habilidades - mas acreditamos que sejam todos fatores superficiais. Penso que nossas necessidades mais íntimas e profundas são eternas. O segredo é: fomos, somos e sempre seremos movidos pelas mesmas necessidades básicas de vida.

Assim pessoas, passaram e passam por problemas, principalmente em relação a sua atuação profissional. A rapidez de pensamento e de alguns, a incapacidade para a linearidade de outros pode facilitar muito em determinadas áreas para alguns e para outros nem tanto, quando exigido mais seriedade e concentração, alguns independente de gerações, pessoas podem sofrer alguma dificuldade.

Contudo, o amadurecimento que vem com o passar dos anos para todos de todas as gerações, deve trazer também um senso de responsabilidade a estes jovens (que certo dia deixaram de ser jovens) e passarão a se fixar mais em seus objetivos profissionais.

Dentro da sociedade, a atuação política destes jovens também pode se tornar bastante preocupante, afinal, a enorme quantidade de itens tecnológicos e informações desnecessárias acabam por distrair suas mentes, tornando-os, na maioria das vezes, alheios à vida política de sua comunidade, sua cidade, seu país e o próprio mundo.

*“A Juventude é uma religião a que todos acabam se convertendo”.*

*André Malraux (escritor francês - 1901-1976)*

### **Adaptação das organizações**

As empresas que compreenderem as características deste novo grupo profissional e se adaptarem a este público sairão na frente. A boa convivência entre gerações é fundamental, mas a geração Z ainda é uma incógnita para empresários e líderes. “Por terem se desenvolvido na era do conhecimento, possuem uma imensa consciência do todo e se sentem responsáveis individualmente em relação ao mundo. Esse engajamento é um aspecto extremamente importante e o idealismo desta geração faz com que tenham o pensamento de que podem, sempre, fazer a diferença”, diz Brauer.

A geração Z está em busca de desafios constantes. Por ter um raciocínio mais veloz e impaciente, não suporta ficar em um mesmo cargo ou empresa por muito tempo. Para as empresas, o esforço de recrutar, selecionar e desenvolver profissionais corre o risco de ser em vão, por conta da rotatividade que essa nova geração irá impor. De acordo com Cinegaglia, a aplicação de feedbacks, um ambiente integrado e dinâmico e a possibilidade de crescer profissionalmente mantém o jovem interessado no emprego. “Nem todas as empresas se adaptaram a esse novo perfil de funcionário. Nesse caso, o jovem não se sente motivado para permanecer no emprego, por isso a fama destas gerações de estarem sempre buscando novas oportunidades”, esclarece.

A maior preocupação precisa estar na maneira de gerenciar as pessoas, mantê-las motivadas e considerar esta variedade de gerações como um diferencial competitivo no mercado. É preciso proporcionar um ambiente seguro para os jovens, em que eles possam tomar decisões realizando tarefas significativas e agradáveis. “A aplicação de treinamentos, as compensações, a atualização constante de suas tecnologias, saber usar as mídias e as informações continuadas e atualizadas para motivar os colaboradores, aproveitar seus conhecimentos, suas habilidades e também as competências no seu dia a dia, mostrando que são fundamentais para as empresas, são fundamentais”, indica a coordenadora.

Marie-Josette opina que é inútil esperar que todos os pontos fortes desta geração se manifestem em meio a organogramas bem definidos e esquemas hierárquicos rígidos. Estes profissionais só mostrarão engajamento caso se tornem protagonistas e participantes das ações. “Se a autonomia para a geração Y era importante, para a Z é inegociável”, finaliza.

### **Lidando com as diferenças**

Para lidar e se adaptar a essa nova geração é preciso rever os conceitos entender o porquê eles agem dessa forma. Entre seus principais desafios e dificuldades, estão:

- Entender limites, lidar com a frustração, com a espera, pois gostam do imediatismo

- Lidar com o sucesso do outro, pois querem saber: “Tudo bem o outro ter sucesso, mas e eu?”

- Calar no momento em que quer questionar
- Trabalhar em lugares que não valorizem qualidade de vida, valores eticamente corretos e sustentabilidade
- Trabalhar em lugares não transparentes
- Não serem escutados e incluídos nas decisões

### **Mercado de trabalho do futuro**

O que antes tínhamos que nos esforçar para fazer trabalhando grupos multiculturais, idiomas, será menos complicado para eles. Todos que entrarem na empresa irão preferir empregadores que ofereçam interatividade e conectividade com seus colaboradores, com e-mails, agendas, avisos de reunião por SMS. A sensação de que tudo é possível também continuará presente com ainda mais força. Valores como continuidade, sustentabilidade, equilíbrio continuam sendo tendências.

### **Bibliografia**

- Antunes, R. (2009). Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho (2ª. ed.). São Paulo: Bomtempo.
- Bee, H. (1997). O ciclo vital (2a. ed.). Porto Alegre: Artmed.
- Cervo, A. L., & Bervian, P. A. (1983). Metodologia científica: para uso dos estudantes universitários (3ª. ed.). São Paulo: McGraw-Hill.
- Conger, J. (1998, Set./Out.). Quem é a geração X? HSM Management, pp. 128-138. .
- Erikson, E. H. (1976). Identidade: juventude e crise. Rio de Janeiro: Zahar.
- 590 Chiuzi, R. M., Peixoto, B. R. G., & Fusari, G. L.
- Erikson, E. H. (1998). O ciclo de vida completo. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.
- Antunes, L. (2010). O poder nas mãos da geração Y. Revista Exame.
- Gade, C. (1998). Psicologia do consumidor e da propaganda. São Paulo: EPU.
- Papalia, D. E. (2006). Desenvolvimento humano. Porto Alegre: Artmed.
- Silva, A., & Pinto, J. (2001). Uma visão global sobre as ciências sociais. In A. Silva, & J. Pinto (2001), Metodologia das ciências sociais (11ª. Ed.; p. 17-18). Porto Alegre: Edições afrontamento.
- Steiner, R. (1995). A arte da educação (2a. ed.). São Paulo: Antroposófica.
- Enviado em 15 de Dezembro de 2010 Texto reformulado em 10 de Maio de 2011
- Aceite em 13 de Maio de 2011
- Publicado em 31 de Dezembro de 2011
- Ellen Velozo Aguiar de Oliveira (2009). A organização do Futuro.
- Freud, S. Perspectivas futuras da terapêutica psicanalítica. Rio de Janeiro: Imago (obra originalmente publicada em 1910).
- Jose Mauro Nunes (2009). Política, Cognição e Cultura do Consumo. Retirado em: 10 de novembro de 2010.
- Oliveira, Sidnei – Geração Y - O nascimento de uma nova versão de líderes – 3ªEd. São Paulo: Integrare,2010
- Chiavenato, Idalberto. Gestão de Pessoas. 2. ed. São Paulo: Campus, 2008.