

RESILIÊNCIA E ETNIA RACIAL: INFLUÊNCIA E EFICÁCIA NO AMBIENTE EMPRESARIAL

Oscar Massaru FUJITA¹
Michelle Fernanda de Abreu DALEFI²
Tatiana KUROIVA³
Valmir José do NASCIMENTO⁴

RESUMO: Este trabalho tem como objetivo refletir e destacar aspectos relevantes para o sucesso das empresas, tais como: as pessoas (capital intelectual) a questão étnica racial e a resiliência. Para tanto, foi utilizado neste artigo como objeto de estudo e pesquisa o filme “O Grande Desafio” aplicado como projeto acadêmico proposto pelo professor da disciplina Endomarketing (1º Termo), do curso de Marketing do Centro Universitário Toledo Prudente. Por meio da Metodologia Ativa de Aprendizagem Problem Based Learning (PBL) os alunos/autores conseguiram analisar e identificar com bastante clareza o tema resiliência e a questão étnico racial que tanto tem impactado nos processos administrativos das empresas. As percepções, os depoimentos e os efetivos resultados dos alunos comprovam a eficácia da metodologia, a importância de um correto desenvolvimento na questão da Gestão de Pessoas e o ganho individual (motivação) adquirida pelos membros da equipe como um todo.

Palavras-chave: Resiliência. Endomarketing. Étnia racial. Empowerment. Trabalho em equipe.

1 INTRODUÇÃO

Tendo em vista a grande importância do Endomarketing no mundo corporativo abordaremos no presente texto alguns aspectos relacionadas à temática que possuem relevância para o sucesso de uma empresa: as pessoas, a questão étnico racial e a resiliência.

¹ Doutor em Educação pela USP. Mestre em Educação pela UNESP. Professor da disciplina Endomarketing (1º Termo) do curso de Marketing do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. emaildo@oscarfujita.com.br

² Discentes do 2º ano do curso de Marketing do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. mi.fernanda.abreu@gmail.com

³ Discentes do 2º ano do curso de Marketing do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. tatiana.kuroiva@gmail.com

⁴ Discentes do 2º ano do curso de Marketing do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. valmir.nascimento1970@gmail.com

Este artigo foi desenvolvido com base em um projeto acadêmico proposto pelo professor da disciplina, cuja Metodologia Ativa de Aprendizagem (Problem Based Learning – PBL) favoreceu o desenvolvimento cognitivo dos alunos de forma diferenciada e inusitada, proporcionando aos alunos momentos de vivência e experimentações diversas em relação ao endomarketing.

Para evidenciarmos esses aspectos de forma simplificada, utilizamos como ferramenta de estudo e pesquisa o filme “O Grande Desafio⁵”. Neste filme conseguimos analisar e identificar com bastante clareza o tema resiliência e a questão étnico racial abordado dentro do curso de Marketing, referente ao conteúdo programático da disciplina Endomarketing (1º Termo).

2 O GRANDE DESAFIO – O FILME

O Grande Desafio é um filme baseado em fatos reais e no contexto histórico do preconceito racial vivido pela sociedade americana na década de 30. Melvin B. Tolson professor da Universidade de Wiley, instituição metodista exclusiva para a formação de estudantes negros, seleciona e aperfeiçoa sua equipe de debates. De acordo com o Dicionário Aurélio Debate é troca de ideias em que se alegam razões pró ou contra, com vistas a uma conclusão. Debate na verdade é a exposição e troca de ideias em defesa ou contra um assunto, diante da exposição de argumentos e que no final chega-se a uma conclusão. O que parece inicialmente uma luta dos negros em prol das conquistas dos direitos cívicos se revela ao longo do filme como uma interessante reflexão sobre a resiliência dos personagens. Conforme retratado no enredo o longa metragem mostra o forte comprometimento do professor com as lutas sociais e principalmente com a formação de sua equipe. O que podemos salientar é que a forma com que o grupo se organizava causava grande impacto na sociedade, pois acreditavam na capacidade de vencer independente de todas as adversidades. Nesse contexto as derrotas são apenas meios para conquistar as maiores vitórias e que acima de tudo trabalho em equipe e o poder das palavras

⁵ Filme O grande desafio - Título original: The Great Debaters. Título no Brasil: O Grande Desafio. Gênero: Drama / Duração: 126 min. Roteiro: Robert Eisele, baseado na história de Robert Eisele e Jeffrey Porro. Produção: Todd Black, Kate Forte, Joe Roth e Oprah Winfrey. Ano: 2007. Diretor e ator: Denzel Washington.

eram mais fortes que qualquer arma ou violência. Uma história emocionante e surpreendente de resiliência e luta pelos direitos étnicos raciais.

3 ENDOMARKETING

O termo “*Endo*” é oriundo do grego *Endus* e significa para dentro, na área do marketing é o processo de comunicação dentro da organização. Serve para complementar as informações que as pessoas têm sobre a empresa, seus produtos e também ajudá-la em seus objetivos. Envolve ambiente agradável, conforto, saúde da família e preocupação com o bem-estar do funcionário, pois um funcionário bem motivado produz melhor. Este é o multiplicador do conhecimento da organização, é ele que cria uma aura, em torno da empresa, geradora de admiração, o que torna mais fácil vender e propiciar o crescimento empresarial.

De acordo com os estudos de BEKIN (2004, p. 3-4) Endomarketing é o Marketing voltado para uma ação interna e este sentido de algo voltado para o interior da organização está no próprio significado da expressão “endo” - palavra grega éndon, que significa para dentro, dentro de, exprimindo a posição ou a ação no interior de algo, o movimento de algo que caminha para dentro de si mesmo.

Endomarketing é um processo diário e interno da organização que pode reduzir custos e gerar lucros. Já para CERQUEIRA (1994, p. 51) Endomarketing é apresentada como:

Projetos e ações que uma empresa deve empreender para consolidar a base cultural do comprometimento dos seus funcionários com o desenvolvimento adequado das suas diversas tecnologias visando: - a prática dos valores estabelecidos como base da nova cultura; - a manutenção de um clima ideal de valorização e reconhecimento das pessoas; a obtenção de índices maiores de produtividade e qualidade com a consequente redução de custos; - o estabelecimento de canais adequados de comunicação interpessoal, que permitirão a eliminação de conflitos e insatisfações, que possam afetar o sistema organizacional; - a melhoria do relacionamento interpessoal; - o estabelecimento da administração participativa; - a implantação de ações gerenciais preventivas.

Neste marketing interno o funcionário passa a ser chamado de colaborador e não pode mais ser visto como parte da organização e sim como o “todo” da organização, pois é através dele que a empresa é vista pelos consumidores.

Conforme Grönroos (2003, p. 411) o Endomarketing tem como objetivo:

[...] criar, manter e promover relacionamentos internos entre as pessoas da organização, independente de sua posição como profissionais de contato com clientes, pessoal de suporte, chefes de equipe, supervisores ou gerentes, de modo que eles primeiro sintam-se motivados a prestar serviços para clientes internos bem como para clientes externos de uma maneira orientada para o cliente e com mentalidade de serviço, e segundo, tenham as habilidades e conhecimentos requeridos, bem como o suporte necessário de gerentes e supervisores, prestadores internos de serviço, sistemas e tecnologia, para poder desempenhar seus serviços de tal maneira.

Por que o endomarketing é tão importante para as empresas?

Porque, segundo a Forbes (2011), o principal fator de perda de clientes e, conseqüentemente, de perda de lucratividade está relacionado ao comportamento dos seus funcionários no que diz respeito a má experiência destes junto aos clientes como, por exemplo, um mal atendimento, um suporte técnico que não foi executado corretamente, um atendimento de balcão por um colaborador mal-educado e mal instruído. Qualquer tipo de atuação dos funcionários representa cerca de 68,0% das perdas dos clientes de uma empresa, afetando grandemente a lucratividade da mesma. Preço e qualidade do produto dão somente 25% da representativa das perdas. Por isso podemos afirmar que os funcionários são fatores de grande impacto na lucratividade da empresa.

4 RESILIÊNCIA

Do latim *resiliens*, resiliência é um conceito proveniente da Física e se refere à propriedade de alguns materiais acumularem energia quando submetidos a estresse ou pressão, é como um elástico ou uma vara de salto em altura que enverga até certo ponto sem se quebrar e depois retorna à forma original transmitindo toda a energia para o atleta saltar.

Segundo Yunes & Szymanski (2001) apud Yunes (2003, p. 2) “Resiliência é frequentemente referida por processos que explicam a “superação” de crises e adversidades em indivíduos, grupos e organizações.”

Resiliência é um aspecto psicológico definido como a capacidade de o indivíduo lidar com problemas, superar obstáculos ou resistir à pressão de situações adversas - choque, estresse... - sem entrar em surto psicológico. Trata-se de uma

tomada de decisão quando alguém se depara com um contexto entre a tensão do ambiente e a vontade de vencer. Essas decisões propiciam forças na pessoa para enfrentar a adversidade. A resiliência não é um traço de personalidade, embora características pessoais possam contribuir para uma adaptação positiva a adversidades. A resiliência de um indivíduo dependerá da interação de sistemas adaptativos complexos, como o círculo social, família, cultura, entre outros. Alguns pesquisadores concordam que a resiliência pode se apresentar ou não em vários domínios da vida de uma pessoa (saúde, trabalho, etc.) e variar ao longo do tempo.

A resiliência é definida como a capacidade de recuperação e manutenção do comportamento adaptativo, quando ameaçado por um evento estressante (STAUDINGER, MARSISKE & BALTES, 1995 APUD FONTES E AZZI, 2012, P. 2).

No filme podemos visualizar diversas situações em que os personagens principais precisam superar pressões externas ou internas e se manterem equilibrados. Um momento crítico do filme ocorre quando os protagonistas viajando pelo Texas para um debate encontram, na calada da noite, um grupo de executores numa cena de enforcamento de um negro. Empreendendo uma rápida fuga diante daqueles que o perseguiram, retornam para a cidade, mas nem tudo retornou como antes. Lowe aparentemente foi o que mais demonstrou o sentimento de angústia face ao acontecido, sua fuga parece ter ido para além das estradas, em direção à bebida e ao submundo. Sua volta ao grupo após isso é dramático, tanto para o grupo quanto para ele mesmo, revelando um sensível dilema entre o ocorrido na estrada (pressão externa) e sua forma de lidar com o mesmo (sua fuga para a bebida e ao submundo representa uma pressão interna). A solução passa pelo desabafo de Lowe e, posteriormente, no discurso final de Farmer Jr. em Harvard, quando este fará menção ao ocorrido na estrada.

5 FATORES DA RESILIÊNCIA

5.1 Análise do ambiente

O fator análise do ambiente trata da capacidade de identificar precisamente as causas dos problemas e das adversidades. Essa possibilidade capacita a pessoa a se colocar em um lugar mais seguro ao invés de se posicionar

em situação de risco.

No filme “O Grande Desafio” contextualizado no ano de 1935 no Texas podemos visualizar claramente a segregação racial nos Estados Unidos, onde a lei defendia a separação de pessoas brancas das demais raças, principalmente dos negros.

A segregação de acordo com LEFEBVERE apud OLIVEIRA (2008, p. 88) produz mecanismos que excluem e aprofundam o distanciamento físico, cultural, social e político entre os diferentes e os iguais.

Nesta época as “pessoas de cor” ou *Colored*, como eram conhecidos na época, eram impedidos por lei de utilizar ou frequentar os mesmos locais que os brancos. Eles não tinham o mesmo tratamento legal e existiam locais determinados para morar, comer, passear, tais como restaurantes, cinemas e bancos no transporte público, todos com pontos distintos de separação.

5.2 Alcance de pessoas

Alcance de pessoas é a capacidade que a pessoa tem de se vincular a outras para alcançar os melhores resultados e saber escolher sem receios as pessoas certas para os locais certos.

No filme o professor Melvin B. Tolson seleciona seus debatedores analisando o comportamento e o desenvolvimento dos alunos em sala de aula e através de testes em sua residência.

De toda universidade apenas 45 alunos se candidataram para participar do grupo de debates, mas somente quatro deles foram escolhidos: Henry Lowe, James Farmer Jr, Samantha Boone e Hamilton Burgess.

Henry Lowe era o único candidato que confrontava o professor e mesmo assim foi nitidamente a primeira opção de Tolson para ser o líder do grupo, pois se mostrava bastante seguro no que dizia e porque expôs seu gosto pela leitura quando mencionou que a faculdade era o único local em que ele poderia ler bastante fora a cadeia, por conta da segregação racial existente na época. Essa situação demonstra exatamente a capacidade do professor em alcançar pessoas de forma eficaz.

5.3 Empatia

“... A hora da justiça é agora, da liberdade, igualdade, é sempre agora...”.
Samantha Boone

A empatia é o fator que constitui a resiliência, significando a capacidade que o ser humano tem de compreender os estados psicológicos dos outros (emoções e sentimentos). Não é "colocar-se no lugar do outro" como muitos insistem em afirmar, mas sim a capacidade de sentir o mesmo que o outro sente, ao passo que o "colocar-se no lugar do outro" de certa maneira contribui para experimentar o que o outro sente e direcionar para ações mais compreensivas. De acordo com GOLEMAN (2011) a Origem da palavra Empatia vem do Grego:

[...] do grego empátieia, “entrar no sentimento”, termo inicialmente usado por teóricos da estética para designar a capacidade de perceber a experiência subjetiva de outra pessoa. A tese de Titchener era de que a empatia vinha de uma espécie de imitação física da angústia de outra pessoa, que então evoca os mesmos sentimentos em nós, Ele procurou uma palavra distinta de simpatia, algo que sentimos pelo que o outro está vivenciando, sem contudo, sentir o que esse outro está sentindo.

No filme podemos visualizar a empatia quando Samantha faz seu discurso em Oklahoma, nele seu objetivo principal é fazer exatamente as pessoas compreenderem o sentimento de que a hora da justiça, liberdade e igualdade, principalmente para os negros, é sempre agora.

5.4 Controle de impulsos

Esse fator se refere a aprendizagem de não se levar impulsivamente pela experiência de uma emoção. As pessoas podem exercer um controle frouxo ou rígido do seu sistema muscular, visto que esse sistema está vinculado à regulação da intensidade das emoções. Dessa forma, a pessoa poderá viver uma emoção de forma exacerbada ou inibida.

O controle de impulso garante a regulação dessas emoções ou a possibilidade de dar a devida força à vivência de emoções, tornando o grau de compreensão mais sensível e apurado mediante determinada situação.

Podemos encontrar controle de impulsos em diversas cenas do filme. Uma delas é a cena em que o Dr. James Farmer atropela um porco e precisa conter

suas atitudes diante da situação injusta em que um branco exige um valor exagerado por um porco morto e quando ele é obrigado a pegar o cheque que cai no chão.

Outra cena que podemos mencionar é o momento em que Tolson ao se deparar com a imagem dos brancos queimando um negro na calada da noite, soube conter seus impulsos e pediu para o Lowe apagassem a luz e para que todos ficassem quietos e abaixados dentro do carro. Além de conter a emoção do momento Tolson precisou reforçar seu pedido quando o Henry abriu a porta dizendo que queria tirar o homem de lá, sem perceber a gravidade do momento.

5.5 Auto eficácia

Auto eficácia é o fator que se refere à convicção de ser eficaz, gerar resultados nas ações propostas e é tida como a crença que o indivíduo tem sobre sua capacidade de realizar com sucesso determinada atividade.

Segundo BARREIRA e NAKAMURA (2006):

“Estudos sobre a auto-eficácia tentam dar conta desta questão, enfatizando que uma percepção de auto-eficácia forte nos indivíduos os conduz a planejar metas mais ambiciosas e a comprometer-se para alcançar essas metas (Cherniss, 1993). Assim, sujeitos com maior autoconfiança se avaliarão mais positivamente em relação a sua atividade laboral e se perceberão mais eficazes em suas funções.”

No filme cada um sabia o que fazer e de forma bem-feita, mesmo quando tinha que assumir outras funções, sem que a emoção atrapalhasse.

O grupo de debates era formado por uma equipe no qual cada um tinha uma função bem definida, porém quando necessário poderiam ocupar ou substituir novos cargos, e mesmo que tivessem opiniões divergentes, no final, eles chegavam a um só consenso.

5.6 Administração de emoções e otimismo

Administração de emoções refere-se à habilidade de se manter pacífico diante de uma situação de stress. Pessoas resilientes neste fator são capazes de

utilizar as pistas que leem nas outras pessoas para reorientar o comportamento, promovendo a auto regulação. Resumindo, é saber identificar com quem, quando e onde você pode ser mais emotivo ou não.

Quando essa habilidade é rudimentar as pessoas encontram dificuldades em cultivar vínculos e com frequência se desgastam, no âmbito emocional, com aqueles que convivem em família ou no trabalho.

Uma das cenas que podemos encontrar este fator é o exato momento em que Henry, James e Samantha estão embarcando para o debate em Harvard e Tolson, na porta do trem, avisa a eles que ele não poderia acompanhá-los por conta da condição de sua fiança (Tolson foi preso por consequência de sua luta social frente aos meeiros de sua região). Nesta cena o professor diz a eles que não pode arriscar a oportunidade dos debatedores e que eles poderiam vencer, sem ele, como sempre fizeram.

Podemos visualizar dois lados da mesma situação: a primeira em que o professor deveria controlar suas emoções e confiar na capacidade dos seus discípulos, pois estariam viajando sozinhos para fazer o debate mais importante de suas vidas, e a segunda situação estaria no ponto de vista dos três debatedores, visto que eles precisariam continuar firmes e confiantes mesmo sem o professor.

Sobre o fator otimismo ocorre na resiliência a crença de que as coisas podem sempre mudar para melhorar. Existe um esforço contínuo de esperança e isso faz com que tenhamos uma convicção na capacidade de controlar a vida, mesmo que as decisões estejam em mãos alheias. No filme podemos ver otimismo no momento em que Henry Lowe após brigar com James e Samantha sai para esporecer a cabeça e aproveitar a noite em Boston, mas muda de ideia, retorna mais tarde com suas anotações, acordando seus colegas motivando-os com seu otimismo e a segurança de estarem preparados para vencer o debate.

5.7 O poder incontestável da oratória

Dominar as palavras é de fato uma arte. Palavras são como cavalos selvagens e quem os domina tem em suas mãos um poder muito pouco divulgado, mas incontestável. “Chegar ao coração também tem regras, a oratória triunfa quando o orador tem pulso firme na arte da narração, sabe contar histórias que estabelecem laços emocionais (...)” (SANTOS, 2015, p.1).

Palavras, frases e discursos brilhantes, tem um poder incrível sobre as pessoas; mina tanto mentes quanto corações; muda posturas, captura almas, cala oponentes, ridiculariza inimigos, conquista adeptos.

Claro que, como toda forma de poder, a oratória pode ser manipulada e usada para o mal. Mas o certo é que as palavras trabalham como escravos para o bem-estar de quem as conquistou e domina.

O tema "o poder da oratória", que poderia ser mencionado como um dos temas principais do filme, pois mostra o poder de oratória de um professor universitário inteligente e pouco ortodoxo, engajado em causas políticas, que influencia profundamente seus alunos, mais especificamente três deles e faz com que eles se tornem brilhantes debatedores.

6 DESENVOLVIMENTO DO PROCESSO E RESULTADOS OBTIDOS

Para a elaboração deste artigo efetuamos pesquisas bibliográficas em livros, vídeos, artigos e trabalhos publicados no Google Acadêmico.

Apresentamos este trabalho em sala de aula como proposta de metodologia ativa da disciplina de Endomarketing do Professor Dr. Oscar M. Fujita no 1º termo do Curso de Marketing da Associação Educacional Toledo.

Na data utilizamos slides em PowerPoint e uma apresentação em que alguns integrantes do grupo se posicionavam atrás de um painel de tecido com iluminação ao fundo, assim quem assistia esta apresentação conseguiria enxergar somente nossa silhueta e não saberia descrever nossas características físicas como cor ou raça, pois nas imagens projetadas no tecido todos nós somos apenas sombras, iniciando desta forma já impactamos os expectadores com a frase: "Se vocês não nos conhecessem antes e não soubessem como seria cada um de nós, como vocês conseguiriam distinguir – das pessoas ali atrás - quem é negro e quem é branco? Fizemos essa encenação para demonstrar que independente da cor ou raça, na sombra, na essência, somos todos iguais."

Este trabalho resultou em *flyers* entregues no dia da apresentação do trabalho, slides no aplicativo MS-PowerPoint, trabalho impresso e encadernado e um DVD com todas as imagens, vídeos, depoimentos, documentos em Word e em jpg de todo material utilizado. Além dos itens mencionados anteriormente o trabalho despertou emoção aos que assistiram nossa apresentação principalmente por

despertar neles a empatia em relação a luta da questão étnico racial, inclusive nos dias atuais.

Para Valmir José do Nascimento, um dos integrantes do grupo que elaborou este artigo, *“foi uma apresentação que nunca irei esquecer, pois o trabalho deixou-o bastante emocionado, devido a questão étnico racial estar muito presente em sua vida”*, visto que ele era o único afrodescendente de toda a turma de Marketing. Ele gravou um depoimento que foi inserido ao fim da apresentação de slides onde mencionou todas as dificuldades que ele passa todos os dias para que ele possa trabalhar e estudar, também citou trechos do discurso histórico de Martin Luther King onde ele dizia “Eu tenho um sonho. Eu tenho um sonho de que os meus quatro filhos pequenos viverão um dia numa nação onde não serão julgados pela cor de sua pele, mas sim, pelo conteúdo do seu caráter”.

Para os demais integrantes, a elaboração do trabalho nos fez enxergar que temas abordados no Endomarketing como resiliência, oratória, empatia entre outros pode ajudar direta e indiretamente no resultado de muitas situações seja no filme ou na vida real.

Para a aluna M. R. A.:

[...] este trabalho me fez chorar, ver o depoimento de um amigo de classe falar sobre suas dificuldades e o seu dia a dia foi algo bastante impactante. É interessante lembrar que a segregação racial não é algo que aconteceu somente no passado, mas que ainda hoje existe - talvez com outro nome como o Racismo, a distinção e a diferenciação no tratamento das pessoas simplesmente pela cor de suas peles. Isso é muito revoltante.

É interessante, pois como diz o ditado “O que não mata, fortalece” cai exatamente como uma luva quando mencionamos a resiliência de pessoas negras ou afrodescendentes lutando pelos seus direitos. Estas pessoas aproveitam as experiências ruins vividas e transformam essas frustrações em degraus para alcançar novos objetivos e se abastecem de mais energia e motivação para ultrapassar os obstáculos que a vida revela todos os dias. Essa é com certeza o conceito mais bonito que o trabalho pode inspirar segundo Tatiana Kuroiva, uma das autoras deste artigo.

6 CONCLUSÃO

Durante o desenvolvimento do processo educacional podemos perceber

diversos resultados positivos no tocante ao aprendizado junto à equipe de trabalho. Foi possível vivenciar, de forma analógica, vários momentos que ocorrem de fato no ambiente de trabalho de grandes empresas como por exemplo: ter resiliência, controle diante de situações adversas, paciência, saber ouvir e falar na hora certa, trabalhar em equipe, aceitar a opinião dos outros membros da equipe e principalmente reconhecer e respeitar a etnia racial de cada pessoa. Estas competências tão importantes para o sucesso das empresas, tem sido esquecido pela grande maioria devido ao persistente impulso por resultados imediatos (meritocracia) e isto tem levado os funcionários a se tornarem cada vez mais individualistas. As empresas devem repensar suas posturas em relação a Gestão de Pessoas e no gerenciamento de seu principal capital: **o conhecimento**. Diante desta experimentação foi possível confirmar de que quando se trabalha pensando e direcionando a atenção para esses aspectos é possível obter resultados expressivos e significantes. Esperamos sinceramente que este experimento auxilie outros profissionais no descobrimento destas competências e que desenvolvam outras para a obtenção de resultados expressivos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Natalia de. **Resiliência: O caminho para conquistas!** Disponível em: <<https://essenciacao.wordpress.com/2013/04/03/resiliencia-o-caminho-para-conquistas/>>. Acesso em 09 abr. 2016

BARREIRA, Diná Dornelles e NAKAMURA, Antonieta Pepe. **Resiliência e a auto-eficácia percebida: articulação entre conceitos.** Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942006000200008>. Acesso em 28 ago. 2017.

BEKIN, Saul Faingaus. **Endomarketing: como praticá-lo com sucesso.** São Paulo, SP: Prentice Hall, 2004.

CENTRO UNIVERSITÁRIO “ANTONIO EUFRÁSIO DE TOLEDO”. **Normalização de apresentação de monografias e trabalhos de conclusão de curso.** 2007 – Presidente Prudente, 2007, 110p.

CERQUEIRA, Wilson. **Endomarketing: educação e cultura para a qualidade.** Rio de Janeiro, RJ: Qualitymark, 1994.

COELHO, Lucas. **Palestra Endomarketing.** Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=bIA_A8yQLfM>. Acesso em 23 abr. 2016.

DOMINGUES, Joelza Ester. **Racismo: Uma história – Documentário.** Disponível em: <<http://www.ensinarhistoriajoelza.com.br/racismo-uma-historia-documentario/>>. Acesso em 23 abr. 2016.

ENTSCHEV, Bernt. **Resiliência.** Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=WV47qWzHPll>>. Acesso em 09 abr. 2016

ENTSCHEV, Bernt. **A importância da resiliência.** Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=YiSxG0QJL-A>>. Acesso em 30 abr. 2016

ENTSCHEV, Bernt. **Endomarketing.** Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=SxSW1Ap8hH4>> Acesso em 09 abr. 2016.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa.** 4º ed. Curitiba: Ed. Positivo; 2009.

FONTES, A. P.; AZZI R. G. **Crenças de autoeficácia e resiliência: apontamentos da literatura sociocognitiva.** Disponível em: <<http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/84066/1/S0103-166X2012000100012.pdf>>. Acesso em 26 ago. 2017.

GLOBO News. **Viola Davis faz discurso emocionante ao ganhar o Emmy de Melhor Atriz.** Disponível em: <<http://g1.globo.com/globo-news/jornal-das-dez/videos/v/viola-davis-faz-discurso-emocionante-ao-ganhar-o-emmy-de-melhor-atriz/4484209/>>. Acesso em 13 abr. 2016

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional. A Teoria Revolucionária que redefine o que é ser inteligente.** Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=ypRcZI8-EbEC&pg=PT116&dq=do+grego+emp%C3%A1theia,+%E2%80%99Centrar+no+senti+mento&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjju2YkvbVAhWGGJAKHYvOCksQ6AEIJzAA#v=onepage&q=do%20grego%20emp%C3%A1theia%2C%20%E2%80%99Centrar%20no%20sen+timento&f=false>>. Acesso em 26 ago. 2017.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

JACOBINA, Júlio. **Endomarketing.** Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=8nQD-rybMNk>>. Acesso em 30 abr 2016.

OLIVEIRA, Reinaldo José de. **Segregação Urbana e Racial na Cidade de São Paulo: as periferias de Brasilândia, Cidade Tiradentes e Jardim Angela.** Disponível em: <<https://sapientia.pucsp.br/handle/handle/3922>> . Acesso em 26 ago. 2017.

SANTOS, Mario Beja. **TED: Os segredos de comunicação das conferências mais carismáticas do mundo.** Disponível em: <<http://artciencia.com/index.php/artciencia/article/viewFile/503/pdf>>. Acesso em 26 ago. 2017

SIGNIFICADO de resiliência. Disponível em: <<http://www.significados.com.br/resiliencia/>>. Acesso em 09 abr. 2016

YUNES, Maria Angela Mattar. **Psicologia Positiva E Resiliência: O Foco no indivíduo e na família.** Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v8nspe/v8nesa10>>. Acesso em 25 ago. 2017.