

Cultura do Cuidado: um caminho possível para gestão de crises nas organizações¹

Vitória Alves Costa ²
Ana Negreiros³
Rosângela Florczak⁴

Resumo

Com o mundo em metamorfose que afeta as organizações e os sujeitos, falar sobre o cuidado consigo e com o outro após a pandemia da covid-19 vem se tornando cada vez mais relevante. Cenário este que evidencia a necessidade da cultura do cuidado nas organizações, a partir dos estudos da ética do cuidado, do ato de cuidar e da responsabilidade relacional. Este artigo tem como objetivo identificar trabalhos acadêmicos que abordem a cultura do cuidado nas organizações. A partir do levantamento bibliométrico e do estudo realizado, é possível perceber que trata-se de um tema recente, mas que emerge no mundo das organizações e da pesquisa científica.

Palavras-chave

Comunicação Organizacional; Gestão de Crise; Gestão de Riscos; Ética do cuidado.

1 Introdução

A dinâmica das organizações está em constante mutação, influenciada por avanços tecnológicos, desafios econômicos, mudanças demográficas e culturais. Nesse cenário, Beck (2018), nos diz que estamos vivendo na metamorfose do mundo, o que provoca

¹ Trabalho apresentado na modalidade Comunicações Livres, atividade integrante do XVIII Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas.

² Mestranda do Curso de Comunicação Social da PUCRS com bolsa CAPES, e-mail: vitoria.costa00@edu.pucrs.br.

³ Mestranda em Comunicação pelo Programa de Pós-Graduação da PUCRS. Especialista em Gestão da Comunicação, Crises em Comunicação nas Organizações Públicas e Privadas. Membro do Grupo Interinstitucional de Pesquisa Risco e Crise no Contexto da Comunicação e do Grupo de Pesquisa Ubiquidade e Convergências Tecnológicas na Comunicação. E-mail: ana.negreiros@edu.pucrs.br

⁴ Doutora e mestre em comunicação pela PUCRS. Pesquisadora do Programa de Pós-graduação em Comunicação e do Programa de Pós-graduação em Teologia da PUCRS. Membro do Grupo interinstitucional de Pesquisa Risco e Crise no Contexto da Comunicação. E-mail: rosangela.florczak@pucrs.br

transformações radicais na sociedade, nas organizações, nas relações e entre os sujeitos, fazendo com que as velhas certezas se fragilizem e, ao mesmo tempo, fazendo emergir coisas novas. Assim, o autor afirma que: “[...] metamorfose do mundo significa que a 'metafísica' do mundo está mudando” (Beck, 2018, p.19).

Nesse contexto complexo de transformação da sociedade, a busca por fórmulas de sucesso é constante, com enfoque em estratégias, inovação e eficiência. Contudo, há um elemento que, muitas vezes, parece escapar das discussões padronizadas sobre o mundo organizacional, mas que é relevante: a cultura do cuidado como forma de proteção e prevenção de crises nas organizações.

Em se tratando do contexto organizacional, quando se fala em cultura do cuidado, partimos do embasamento teórico da Ética do cuidado (Tronto, 2007; Brùgere, 2023), na qual cuidado está ligado, de forma direta, a responsabilidade relacional. E, pela perspectiva de Toro-Arango (2018), esse cuidado é pautado por múltiplas dimensões, sendo elas: "cuidar de si mesmo; de quem está próximo; dos estranhos, da produção, e assim por diante" (Toro-Arango, 2018, p. 24).

Mas, para além do conceito de cuidar, o que seria essa cultura do cuidado nas organizações? Buscamos responder esta pergunta neste artigo, que teve como procedimento metodológico, o estudo bibliométrico dos temas escolhidos para estabelecer o estado da arte e, a definição do marco teórico afim de verificar a produção de conhecimento sobre a cultura do cuidado como estratégia de prevenção e gestão de riscos nas organizações.

1.1 Estado da Arte

Para compreender o desenvolvimento científico do tema foram adotadas duas fontes de dados, sendo elas: o Google Acadêmico e o Catálogo de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES⁵).

Na plataforma Google Acadêmico, aplicamos a busca das palavras-chave: cultura do cuidado; ética do cuidado; organizações e como filtro, adotou-se o período de 2018 a 2022 e a correspondência direta dos termos com a aplicação de aspas. Foram testadas algumas variações dos termos selecionados, conforme apresentado no Quadro 1.

Quadro 1 – Produção acadêmica sobre cultura do cuidado e seus termos inerentes

⁵ <https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/>

| Termo pesquisado | Sem aspas e sem período | Entre aspas e sem período | Entre aspas e período específico | Sem aspas e por período |
|--|--------------------------------|----------------------------------|---|--------------------------------|
| cultura do cuidado | 2.060.000 | 1.370 | 649 | 21.600 |
| ética do cuidado | 665.000 | 12.000 | 5.020 | 16.200 |
| ética do cuidado nas organizações | 393.000 | 2 | 1 | 15.000 |
| cultura do cuidado nas organizações | 385.000 | Zero | Zero | 15.400 |

Fonte: As autoras, a partir do Google Acadêmico. Acesso em 11 de março de 2024.

Na busca acima citada, nota-se um alto número de publicações com o termo *cultura do cuidado*, mas, ao analisar o conteúdo verifica-se que a maioria delas não estão relacionadas ao objeto de estudo deste artigo. As citações encontradas tratam mais do cuidado como prática assistencial, de cuidado de saúde e cultura de segurança, dentre outras. O mesmo ocorre com os demais termos pesquisados.

Aplicamos, ainda, os mesmos termos e período na plataforma do Catálogo de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), sendo o resultado da busca apresentado no Quadro 2.

Quadro 2 – Produção acadêmica sobre cultura do cuidado e seus termos inerentes

| Termo pesquisado | Sem aspas e sem período | Entre aspas e sem período | Entre aspas e período específico | Sem aspas e por período |
|--|--------------------------------|----------------------------------|---|--------------------------------|
| cultura do cuidado | 2.243 | 155 | 784 | 55 |
| ética do cuidado | 2.599 | 280 | 97 | 1.204 |
| ética do cuidado nas organizações | 492 | Zero | Zero | 260* |
| cultura do cuidado nas organizações | 385 | Zero | Zero | 155* |

Fonte: As autoras, a partir da CAPES⁶. Acesso em 11 de março de 2024.

No portal do Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES verificou-se que o número de produções acadêmicas sobre o tema pesquisado é incipiente. Afinal, assim como no Google Acadêmico, observa-se uma alta produção no cuidado aplicado a prática de saúde, de bem-estar e, em se tratando, do cuidado como cultura no ambiente organizacional, as publicações são raras. Destaca-se que quando aplicamos a correspondência direta das últimas duas palavras-chave, que resultou em zero.

Foi verificada ainda a inexistência de publicações sobre ética do cuidado nas

⁶ Catálogos de Teses e Dissertações da CAPES.

organizações no ano de 2018, e no período de 2021 a 2022. Em relação a cultura do cuidado nas organizações, detectou-se a inexistência de publicações no período de 2021 a 2022.

No corpus de análise deste estudo faremos ainda uma busca mais específica, tendo como fonte de dados os trabalhos apresentados no Congresso Anual da Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação (Intercom), no período de 2018 a 2022. E, assim, identificar a abordagem a cerca da cultura do cuidado nas organizações.

2 Um Caminho para a Cultura do Cuidado

As organizações são instituições sociais às quais estamos ligados e que têm ações desenvolvidas por membros que atuam em busca de alcançar objetivos, estruturadas em sistemas de atividades, autoridades, de forma estruturadas e coordenadas. Formada por um grupo de pessoas que se interrelacionam, elas servem à sociedade (Moraes, 2000). É, nas organizações, que as pessoas identificam seus próprios lugares sob ela. E, ali, legitimam, a existência, conquistada. A organização passa a conter, a ordenar, a proteger, a conduzir na execução para a qual ela foi criada (Schirato, 2004).

Defendemos, a exemplo de Wheatley (2006), que as organizações se autoorganizam uma vez que são sistemas vivos e adaptáveis. Conceito este também adotado por Morin (2016) que destaca a organização como sendo transformação e formação. Nesta visão, de que organizações mudam, se transformam, e estão em constante adaptação, é essencial cuidar. Por isso, trazemos aqui, como conceito de “cuidar”, na perspectiva de Villa e Rossi (2002, p. 140):

O cuidar envolve verdadeiramente uma ação interativa. Essa ação e comportamento estão calcados em valores e no conhecimento do ser que cuida “para” e “como” o ser que é cuidado. O cuidado ativa um comportamento de compaixão, de solidariedade, de ajuda, no sentido de promover o bem.

Para Boff (2014, p. 11), “a sociedade contemporânea, chamada sociedade do conhecimento e da comunicação, está criando, contraditoriamente, cada vez mais incomunicação e solidão entre as pessoas” e que tudo que recebemos é pelo on-line, tornando-nos cada vez mais longe da realidade concreta das coisas, “o mundo virtual criou um novo habitat para o ser humano, caracterizado pelo encapsulamento sobre si mesmo e pela falta do toque, do tato e do contato humano”.

Essa antirrealidade afeta a vida humana naquilo que ela possui de mais fundamental: o cuidado e a com-paixão. Mitos antigos e pensadores contemporâneos dos mais profundos nos ensinam que a essência humana não se encontra tanto na inteligência, na liberdade ou na criatividade, mas

basicamente no cuidado. O cuidado é, na verdade, o suporte real da criatividade, da liberdade e da inteligência. No cuidado se encontra o *ethos** fundamental do humano. Quer dizer, no cuidado identificamos os princípios, os valores e as atitudes que fazem da vida um bem-viver e das ações um reto agir (Boff, 2014, p. 11-12).

Nesse sentido, o autor diz que “cuidar é mais que um ato, é uma atitude de preocupação, de responsabilidade e de envolvimento afetivo com o outro. As pessoas, não possuem somente corpo e mente, são seres espirituais. Assim, devemos valorizar esse lado espiritual através do sentimento e do cuidado com o nosso planeta” (Boff, 2020)⁷.

Mas para além do conceito de cuidar, o que seria essa cultura do cuidado nas organizações ou a ética do cuidado? Para os poucos autores internacionais que tratam sobre a ética do cuidado, como Tronto (2008), propõem as quatro fases do cuidado, sendo elas: 1) preocupar-se com algo, reconhecendo que o cuidado é necessário; 2) assumir o controle, ou seja, assumir responsabilidade a uma necessidade identificada; 3) cuidar, implica que o cuidador vá ao encontro de quem é o objeto de cuidado; 4) receber cuidado, a última fase do cuidado, que implica no reconhecimento da reação do objeto do cuidado ao cuidado que recebe. Essas fases de acordo com Tronto, são pensadas como um processo com diferentes etapas, mas interligadas Quadro 3.

Quadro 3 - Fases do Cuidado

| Fase | Descrição | Disposição/Marcador |
|---------------------------------|--|---|
| Primeira – <i>caring about</i> | Desencadeia o processo do cuidado Expressa pela atenção como o reconhecimento de que há uma necessidade a ser satisfeita Tomada de consciência da dimensão da disposição moral | Preocupar-se com / Atenção |
| Segunda – <i>taking care of</i> | Assume a responsabilidade Toma a atitude e providencia os meios para que a necessidade seja efetivamente satisfeita Disposição moral para a responsabilidade | Responsabilizar-se / Responsabilidade |
| Terceira – <i>care giving</i> | Reconhece o trabalho efetivo do cuidado, a sua competência na resposta efetiva à necessidade | Cuidar / Competência |
| Quarta – <i>care receiving</i> | A capacidade de resposta do beneficiário Momento de verificação do cuidado no qual pergunta-se se o cuidado foi adequado à sua necessidade | Receber o cuidado / Capacidade de Resposta |

Fonte: As autoras (2024) a partir de Tronto (1993) e Brugère (2023)

⁷ Citação disponível em: <https://leonardoboff.org/2020/08/21/saber-cuidar/>

Nesse sentido, temos as escalas do cuidado propostas por Molinier e Paperman (2015), que se baseiam nas relações de cuidado, partindo das relações interpessoais, desde trabalho remunerado ou não, mas que são parte de um processo social e relações frequentemente hierarquizadas, caminhando para a análise do cuidado como um processo, tanto em nível relacional direto ou mais amplo. Com isso, a ideia de responsabilidade de cuidado, defendida por Tronto (2013), acerca de quem cuidará de quem e por quê.

A teoria do cuidado é inicialmente elaborada como uma ética relacional estruturada pela atenção com os outros. Nenhum ser humano se basta; fundamentalmente vulneráveis e interdependentes, os indivíduos frequentemente recorrem, em um ou outro momento de suas vidas, a relações de proteção, de ajuda ao seu desenvolvimento, de cura da dependência. Entretanto, essas relações são ignoradas, diminuídas, desprezadas (Brugerè, p. 12, 2023).

No contexto da gestão de crises - prevenção, contenção e pós- crise – nas organizações, a ética do cuidado desempenha um papel fundamental na antecipação e prevenção de possíveis riscos e crises nas organizações. Isso envolve o reconhecimento da importância de estabelecer relações sólidas com todos os envolvidos, de cultivar a cultura organizacional e de possuir uma liderança capaz de gerir uma crise (Oliveira; Nunes, Silva, 2023).

Ter a definição prévia de estratégias comunicacionais para a gestão de crise, desde a prevenção, gestão de riscos até o pós- crise, pressupõe um olhar de cuidado compatíveis com a necessidade de diálogos e trocas comunicacionais da sociedade de vigilância e de controle digital. Entendemos que a construção de estratégias de cuidado poderá inspirar-se em aportes de conhecimento proporcionados pela ética do cuidado, uma vez que é cada vez mais importante levar em conta a integralidade dos sujeitos em interação, em especial, suas dimensões emocionais e psíquicas (Oliveira; Nunes, Silva, 2023, p. 126).

Assumimos que vivemos na metamorfose do mundo proposta por Beck (2018), nas transformações radicais que a sociedade vem passando, de forma que ela mesma produz o risco e conseqüentemente a crise. Nesse cenário de riscos e crises na sociedade, temos o desafio das organizações na gestão e prevenção de possíveis crises e riscos, a ABNT (2018), nos diz que “gerenciar riscos é iterativo e auxilia as organizações no estabelecimento de estratégias, no alcance de objetivos e na tomada de decisões fundamentadas”.

As crises apresentam as organizações desafios complexos e, possivelmente, oportunidades que podem ter conseqüências profundas e abrangentes. A capacidade de gestão de crises de uma organização e sua habilidade de gerenciar um ambiente em constantes mudanças são fatores-chave para determinar se uma situação ou incidente tem o potencial de representar uma ameaça séria ou

existencial para a organização e seu ambiente (ABNT, 2023).

Para Morin e Viveret (2013), o reconhecimento do risco pode ser uma estratégia afim de estimular as defesas, “como as consequências de uma ação são incertas, a aposta ética, longe de abrir mão da ação por medo das consequências, assume essa incerteza, reconhece os riscos, elabora uma estratégia” (Morin; Viveret, 2013, p. 219), criando assim, proteção para a organização e um vínculo de confiança com os públicos.

3 Análise do levantamento bibliométrico

A partir da breve reflexão com alguns autores do tema, seguimos adiante com a nossa pesquisa bibliométrica que para Araújo (2006, p. 11) é uma “técnica quantitativa e estatística de medição dos índices de produção e disseminação do conhecimento científico”, ou seja, um estudo sobre o comportamento do que vem sendo produzido sobre diversos temas, ela é uma pesquisa bibliográfica estatística, já que apresenta a quantidade de produções científicas.

No Estado da Arte identificamos a necessidade de segmentar ainda mais a nossa pesquisa, e por isso, optamos por coletar dados oriundos de congressos acadêmico da área de Comunicação; teses e dissertações provenientes do catálogo de Teses e Dissertações da CAPES⁸. Em relação aos congressos acadêmicos, selecionamos o Congresso Anual da Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação (Intercom), um dos vários eventos que são considerados os mais relevantes da área estudada. A Intercom reúne estudantes, professores, pesquisadores e profissionais das áreas de comunicação de modo geral e, também, comunicação organizacional.

Começamos o levantamento dos dados pelo Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES, com o corte temporal dos últimos cinco anos (2018 a 2022). A partir disso, definimos as principais palavras-chave que compõem a nossa pesquisa são: (a) Cultura do cuidado nas organizações; (b) Cultura do cuidado nas organizações, com as palavras entre aspas e. c) Cultura do cuidado e organizações, com o primeiro termo entre aspas.

A busca por essas palavras-chave se deu por meio da correspondência direta (usando aspas) e ampla (sem aspas). Apresentamos o resultado do levantamento realizado junto ao Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES no Quadro 4.

⁸ Disponível em: <https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/>.

Quadro 4 – Resultado da busca da palavra-chave Cultura do cuidado nas organizações

| | cultura do cuidado nas organizações |
|--|--|
| Sem filtro | 385 |
| Período de 2018 a 2022 | 307 |
| Grande área de conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas | 39 |
| Área de concentração: Comunicação e Cultura | 1 |

Fonte: as autoras (2024), a partir da CAPES⁹. Acesso em 11 de março de 2024.

A partir do Quadro 4 é possível visualizar quantos trabalhos aparecem na pesquisa ampla, e assim entender quais os filtros que poderíamos aplicar. Desse modo, optamos por seguir com o nosso marco temporal (2018-2022) e posteriormente filtrar pela quarta grande área do conhecimento: ciências sociais aplicadas que resultou 39 estudos, sendo um da área de concentração de comunicação e cultura. Tal estudo é uma tese de doutorado, intitulada *Convocações Biopolíticas e Imperativos da Boa Forma: corpo, saúde e mídia no Brasil (1930 - 2000)* defendido em março de 2022 por Julio Cesar Sanches na Universidade Federal do Rio de Janeiro.

A tese busca compreender como surgiu a ideia de corpo em boa forma nas mídias brasileiras e para isso o autor (Sousa, 2022), traz a palavra a cuidado sempre se referindo ao corpo (aparência e estética) e saúde no resumo e ao longo do trabalho. Também, identificamos na tese o termo cultura do cuidado na época em que o *body-building* estava em alta, novamente trazendo as questões de aparência dos corpos e saúde, sem mencionar organizações. No entanto, quando olhamos para os 39 trabalhos das Ciências Sociais Aplicadas, encontramos muitos estudos relacionados ao cuidado centrado no paciente em ambientes hospitalares, dentre esses foi possível encontrar a dissertação de 2021 sobre a *Cultura organizacional e emoções: um estudo sobre o uso de estratégias de regulação emocional em uma empresa brasileira* da Marcela Zucherato Ribeiro. Nesse estudo, a autora vai trabalhar as relações de trabalho da organização com os empregados diante de

⁹ Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES.

eventos como a pandemia do covid-19, além de utilizar do termo cultura emocional e cuidado, no sentido de acolher, de bem-estar dos empregados.

Na análise de publicações oriundas da CAPES, o estudo de autoria da Marcela Zucherato Ribeiro foi o que mais se aproximou com o objetivo do nosso artigo, de evidenciar trabalhos acadêmicos sobre a cultura do cuidado nas organizações. Podemos dizer que abordou a cultura do cuidado, com outra perspectiva.

Em seguida, replicamos os mesmos filtros na segunda busca pelo termo Cultura do cuidado nas organizações com correspondência direta, porém encontramos os mesmos trabalhos da primeira vez. Já na terceira palavra-chave, Cultura do cuidado e organizações, identificamos novamente alguns estudos já vistos nas buscas anteriores, sempre se referindo ao cuidado centrado no paciente, cuidados paliativos em hospitais ou segurança do trabalho. O volume de trabalho na área das Ciências Sociais Aplicadas é maior na área de conhecimento em Administração. Dentre esses estudos, identificamos dois, que ao longo do desenvolvimento aborda alguns conceitos de organização e de saúde dos funcionários. Para melhor visualizar esses dois trabalhos, separamos no Quadro 5, alguns trechos que consideramos relevante.

Quadro 5 – Presença das palavras cuidado, organização e/ou organizações

| | Cuidado | Organização |
|---|--|--|
| <p>Compliance como ferramenta de mitigação e prevenção da fraude organizacional – Renato De Almeida Dos Santos</p> | <p>Nota-se que não há diferenciação entre os agentes e o ato em si, em outras palavras, a definição se preocupa em destacar os elementos que compõem a fraude e não quem pode ser o autor dela. O primeiro elemento é o que o autor chamou de "ingenuidade humana", este se parece com o conceito anteriormente apresentado de supersocialização, uma vez que para que o fraudador consiga êxito ele necessariamente precisa contar com certo grau de confiança, ou ainda, com a falha no controle da vítima da fraude. O que significa que, para que haja essa vulnerabilidade, houve em algum momento a não observância de determinados cuidados nos processos, mesmo que para isso apenas existisse a ausência</p> | <p>A percepção de que a organização está atenta a possíveis atos antiéticos praticados por seus <i>stakeholders</i> é um forte influenciador de sua inibição e tende a manter um alto nível do clima ético, conquistado por esforço aplicado no programa de ética e de sua liderança.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| | de um planejamento considerando atos de má-fé. | |
| <p>Desenvolvimento de modelo de diagnóstico para Avaliação Do Grau De Maturidade Em Cultura De Segurança Ambiental Nos Ambientes De Trabalho - Andréia Mariano Alves</p> | <p>Dizer a um colaborador para tomar cuidado ou prestar mais atenção não é o suficiente. Os colaboradores precisam de ferramentas para aprender por si próprios como manter a segurança em mente quando eles realmente precisam dela.</p> | <p>O gestor da empresa, pode criar uma cultura saudável da organização através do bom tratamento aos seus funcionários, motivá-los a retribuir com os demais funcionários da organização, pois se o clima laboral é bom os funcionários sentem-se incentivados a dar continuidade a essa cultura organizacional.</p> <p>Segundo Fleming (2001), o conceito de maturidade de cultura de segurança é novo, portanto, é importante explorar seu potencial com a finalidade de melhorar a segurança do trabalho nas organizações.</p> |

Fonte: as autoras (2024), a partir da CAPES¹⁰. Acesso em 11 de março de 2024.

Ao observarmos o quadro acima, conseguimos ver uma aproximação da cultura do cuidado nos trechos do segundo estudo. De modo geral, o portal de Teses e Dissertações da CAPES, ainda não conta com estudos especificamente sobre a cultura do cuidado nas organizações, tanto na área da Comunicação quanto na Administração. Nosso próximo passo, é evidenciar essa temática nos anais do Intercom.

Para a pesquisa nos anais do Intercom, buscamos olhar os Grupos de Pesquisa (GP) de Relações Públicas e Comunicação Organizacional. Seguimos com o marco temporal (2018 a 2022) e encontramos: (a) 2018, 45 trabalhos; (b) 2019, 28 estudos; (c) 2020, 41 trabalhos; (d) 2021, 22 estudos; (e) 2022, 16 trabalhos. 45 trabalhos em 2018, 28 em 2019 e 41 em 2020. Localizamos ainda, em 2023, a publicação de 30 trabalhos.

Durante o levantamento dos trabalhos, encontramos ainda, um novo Grupo de Pesquisa intitulado como Comunicação e Trabalho. O início do referido grupo é de 2022, por isso, optamos por incluir o ano de 2023 na pesquisa das publicações realizadas pela Intercom. O resultado no GP Comunicação e Trabalho foi: (f) 18 trabalhos publicados

¹⁰ Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES.

em 2022; (g) 23 estudos apresentados em 2023. Após filtrar pelos grupos de pesquisas, filtramos pelos trabalhos que em seu título tivessem algum termo com relação à cultura do cuidado nas organizações, conforme o Quadro 6.

Quadro 6 – Artigos selecionados nos anais de 2018 a 2023 da Intercom

| | Grupo de Pesquisa | Incidências dos termos referentes à cuidado, cultura do cuidado e bem-estar (grifo nosso) |
|---|--------------------------|--|
| O aumento do teletrabalho e seus impactos na saúde dos trabalhadores brasileiros - Alexandre Pinto Da Silva e Frederico Giffoni De Carvalho Dutra - 2023 | Comunicação e Trabalho | <p>“Ainda segundo a Agência Senado (2020), o teletrabalho também trouxe benefícios para a vida pessoal. A maioria dos trabalhadores remotos percebeu aumento no nível de bem-estar pessoal (49%). Para 23%, a situação permaneceu igual,</p> |
| | | <p>enquanto outros 26% apontaram diminuição no nível de bem-estar”.</p> <p>“De acordo com International Stress Management Association (ISMA), o Brasil é um dos países com o maior número de trabalhadores com algum tipo de estresse relacionado ao trabalho (ISMA, 2010)”.</p> <p>“O teletrabalho é mais uma das mudanças que estão ocorrendo no âmbito laboral, devendo ser bem compreendida, para que as medidas preventivas possam ser desenvolvidas o mais rápido possível, minimizando os impactos negativos na saúde, segurança, bem-estar e qualidade de vida dos trabalhadores”.</p> <p>“Muitas variáveis ainda deverão ser estudadas, como por exemplo o envelhecimento da população, devendo o aspecto ergonômico, como o mobiliário adequado a cada do trabalhador, ser proporcionado em casa da mesma forma que a empresa possibilita em suas instalações”.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>Comunicação preventiva à luz da cultura do cuidado: aproximações conceituais na cartilha do MEC sobre segurança no ambiente escolar - Juliana Vencato Oliviera e Prof^a. Dr^a. Cleusa Maria Andrade Scroferneker - 2023</p> | <p>Relações Públicas e Comunicação Organizacional</p> | <p>“O conceito de cultura do cuidado, por sua vez, está ancorado nos estudos sobre ética do cuidado, em diálogo com os conceitos de sinodalidade e integralidade que vem sendo difundido no magistério do Papa Francisco (2013 - atual). Dessa forma, compreendemos, a priori, que a cultura do cuidado tem o olhar voltado para a integralidade do ser, valorizando sentimentos morais como o altruísmo, a autonomia, a capacidade relacional e a conexão do indivíduo com o todo e do todo com o indivíduo, em um movimento recursivo. É cuidar de forma responsável de si, dos outros/as e do todo que nos cerca.</p> <p>Nesse sentido, a comunicação preventiva, à luz da cultura do cuidado, é aquela que nasce das relações e conexões, que é construída coletivamente – de forma sinodal –, que respeita e valoriza as emoções/sentimentos e busca a construção de um lugar mais fraterno para superar os dualismos e divisões que, podem vir, a desencadear conflitos e segregações”.</p> |
|---|---|--|

Fonte: as autoras (2024), a partir da Intercom. Acesso em 11 de março de 2024.

Analisando o primeiro trabalho acima citado, percebe-se uma diferente abordagem de cuidado, pois ali se trata da saúde e do bem-estar dos trabalhadores, ou seja, não se configura como uma cultura do cuidado a partir do que discutimos em nosso aporte teórico. Já o segundo trabalho, apresenta conceitos e deixa claro de qual cultura do cuidado está falando, além de unir comunicação e prevenção de riscos e crises. Ficou evidente que os estudos sobre a cultura do cuidado de modo geral, estão sendo desenvolvidos na medida em que o tema é abordado em congressos e estudos da área. Assim como vimos nos trechos do segundo artigo, essa cultura do cuidado é oriunda da ética do cuidado, proposta por alguns autores como Tronto (2008) e Brugère (2023).

Nesse sentido, Brustolin (2006) afirma que o “cuidado é uma atitude que comporta dois sentidos totalmente interligados: atenção e dedicação ao outro. A pessoa que sabe cuidar está atenta às necessidades dos outros, faz-se próxima do irmão”, nesse caso, a organização precisa saber cuidar das pessoas que a formam como organização, por isso a relevância da implementação da cultura do cuidado nas organizações.

A ética do cuidado surge como a descoberta de uma nova moral cuja voz se precisa reconhecer em um mundo que não dispõe da linguagem adequada para exprimir e valorizar tudo o que se refere ao trabalho do "cuidar" e ao sentimento de responsabilidade em relação ao bem-estar do outro (Brugerè, p. 12, 2023).

A escolha das teses, dissertações e artigos, se deu a partir da leitura dos títulos, resumo, introdução e a busca dos termos mencionados anteriormente dentro de cada desenvolvimento dos estudos selecionados. Entendemos que esse levantamento bibliométrico foi apenas um pequeno recorte do nosso objetivo de evidenciar os trabalhos acadêmicos que abordam a cultura do cuidado nas organizações dentro da área das Ciências Sociais Aplicadas e da Comunicação.

4 Considerações provisórias

Neste estudo, verificou-se no levantamento bibliométrico realizado, que nas produções acadêmicas prevalece a abordagem do cuidado como prática de bem-estar e de saúde. Também aparecem evidências de que se produz acerca da cultura do cuidado nas organizações como sinônimo de uma prática de relacionamento e aproximação com seus stakeholders.

Além disso, identificou-se por meio das publicações dos anais dos congressos realizados pela Intercom no período de 2018 a 2023, que, os estudos relacionados a cultura do cuidado nas organizações estão em etapa inicial. Há, uma oportunidade neste campo para o desenvolvimento de novas pesquisas, que fomentem assim, as boas práticas na área da comunicação organizacional no contexto da gestão de riscos e prevenção.

É evidente que organizações estão em constante evolução e sendo desafiadas pelas mudanças do mundo. Com isso a cultura do cuidado que emerge a partir dos estudos da ética do cuidado nas organizações, se torna essencial, e isso, já vem sendo notado pelos pesquisadores da área de Comunicação. Isso, foi possível perceber a partir do estudo bibliométrico realizado, ao observar que o tema, vem sendo desenvolvido cientificamente, ainda em pequena quantidade.

Este estudo identificou ainda que, no Brasil, ainda há poucas produções de bibliográficas, como livros que abordem a cultura do cuidado e por isso se faz necessário o aprofundamento científico e acadêmico sobre a cultura do cuidado ou a ética do cuidado

nas organizações e suas contribuições para a proteção e prevenção de crises nas organizações.

Referências

ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas . **Gestão de Riscos – Diretrizes**. NBR ISO 31000. Risk management – Guidelines. 2ª ed, Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas. 2018.

ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas . **Segurança e resiliência – Gestão de crises – Diretrizes**. NBR ISO 22361. Risk management – Guidelines. 1ª ed, Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas. 2023.

ALVES, Andreia Mariano. **Desenvolvimento de modelo de diagnóstico para avaliação do grau de maturidade em cultura de segurança ambiental nos ambientes de trabalho**. 2019. Dissertação (Mestrado em Administração), Universidade Estadual Paulista Júlio De Mesquita Filho (UNESP -JABOTICABAL), Jaboticabal, 2019.

ARAÚJO, C. A. A. **Bibliometria: evolução histórica e questões atuais**. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 11–32, 2006. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/16>. Acesso em: 6 dez. 2023.

BARROS, Luisa De Marilac De Oliveira. **O compliance trabalhista como ferramenta para redução de acidentes e doenças do trabalho na indústria de carnes no Brasil**. 2022. Dissertação (Mestrado Profissional em Direito), Faculdade CERS, Recife, 2022.

BECK, Ulrich. **A metamorfose do mundo: novos conceitos para uma nova realidade**. Editora Zahar, 2018.

BOFF, Leonardo. **Saber cuidar**. 20. ed. São Paulo: Vozes, 2014. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 27 out. 2023.

BRUSTOLIN, Leomar Antônio. **A vida: dom e cuidado - Antropologia Teológica e Ética do Cuidado**. Revista Teocomunicação, Porto Alegre, v. 36 n. 152: Teologia Ministerial a serviço da vida, p. 441-460, 2006.

BRUGERÈ, Fabienne. **A ética do cuidado**. 1 ed. São Paulo: Editora Contracorrente, 2023.

DUARTE, Jorge Antonio Barros. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. 2ª ed. São Paulo: Atlas S.A., 2008.

MORIN, Edgar; VIVERET, Patrick. **Como viver em tempo de crise?** [recurso eletrônico]. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil, 2013.

_____. O método 1: a natureza da natureza. Porto Alegre: Sulina, 2016.

MORAES, Anna Maris Pereira de. **Iniciação ao estudo da administração**. São Paulo: Makron Books, 2000.

MOLINIER, Pascale; PAPERMAN, Patricia. **Descompartimentar a noção de cuidado?**. Revista Brasileira de Ciência Política, p. 43-57, 2015.

PRAZERES, Michelle et al. **Comunicação organizacional em alta velocidade: os impactos da aceleração social do tempo e suas interfaces**. PAULUS: Revista de Comunicação da FAPCOM, v. 6, n. 12, 2022.

RIBEIRO, Marcela Zucherato. **Cultura organizacional e emoções: um estudo sobre o uso de estratégias de regulação emocional em uma empresa brasileira**. 2021. Dissertação (Mestrado em Administração), Universidade De São Paulo (USP), São Paulo, 2021.

SOUSA, Julio Cesar Alcantara Dos Santos Sanches De. **Convocações Biopolíticas e Imperativos da Boa Forma: corpo, saúde e mídia no Brasil (1930 - 2000)**. 2022. Tese (Doutorado em Comunicação), Universidade Federal Do Rio De Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, 2022.

SILVA, Alexandre P. de.; DUTRA, Frederico G. de C. **O aumento do teletrabalho e seus impactos na saúde dos trabalhadores brasileiros**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 46, 2023, Minas Gerais. Anais eletrônicos [...]. Minas Gerais, 2023. Disponível em: https://portalintercom.org.br/anais/nacional2023/divisoes_tematicas.html
Acesso em: 30 out. 2023.

SCHIRATO, Maria Aparecida Rhein. **O feitiço das organizações: sistemas imaginários**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

OLIVEIRA, Juliana Vencato; SCROFERNEKER, Cleusa M. A. **Comunicação preventiva à luz da cultura do cuidado: aproximações conceituais na cartilha do MEC sobre segurança no ambiente escolar**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 46, 2023, Minas Gerais. Anais eletrônicos [...]. Minas Gerais, 2023.
Disponível em: https://portalintercom.org.br/anais/nacional2023/divisoes_tematicas.html
Acesso em: 30 out. 2023.

OLIVEIRA, Rosângela Florczak de; NUNES, Ana Karin; SILVA, Diego Wander da. **Lideranças e cuidado na gestão de riscos em organizações brasileiras**. Organicom, São Paulo, v. 20, n. 43, p. 121-132, 2023.

TRONTO, Joan. **Sobre los cuidados**. Revue Du MAUSS, n. 1, p. 1-20, 2008.

TRONTO, Joan. **Assistência democrática e democracias assistenciais**. Sociedade e Estado, v. 22, p. 285-308, 2007. <https://doi.org/10.1590/S0102-69922007000200004>. Acesso em março de 2024.

TORO-ARANGO, Bernardo. **Ética del cuidado: el nuevo paradigma educativo: elemtnos para una nueva cosmovisión (Cuadernos del SIEI)**. Ciudad de Mexico: SM de Ediciones, 2018.

Vila VSC, Rossi LA. **O significado cultural do cuidado humanizado em unidade de terapia intensiva: muito falado e pouco vivido**. Rev Latinoam Enfermagem 2002 marÁo-abril; 10(2):137-44.

WHEATLEY, Margaret J. **Liderança Para Tempos de Incerteza: A Descoberta de Um Novo Caminho**. São Paulo: Cultrix, 2006.