

Micheli Marques Rodrigues

AS RELAÇÕES HUMANAS A BORDO DOS NAVIOS MERCANTES

Monografia apresentada como exigência para obtenção do título de Bacharel em Ciências Náuticas do Curso de Formação de Oficiais de Náutica/Máquinas da Marinha Mercante, ministrado pelo Centro de Instrução Almirante Graça Aranha.

Orientador (a): _____

Rio de Janeiro

2013

Micheli Marques Rodrigues

AS RELAÇÕES HUMANAS A BORDO DOS NAVIOS MERCANTES

Monografia apresentada como exigência para obtenção do título de Bacharel em Ciências Náuticas Náutica da Marinha Mercante, ministrado pelo Centro de Instrução Almirante Graça Aranha.

Data da Aprovação: ____/____/____

Orientador (a): _____

Professora Denise Batista Silva

Assinatura do Orientador

NOTA FINAL: _____

Aos meus pais e ao meu irmão que são essenciais em minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus por me permitir chegar até aqui e concluir mais uma etapa em minha vida. A Professora Denise Batista Silva por todo seu carinho na orientação desta monografia. A minha família, ao meu namorado Mateus e aos meus amigos que me ajudaram e me apoiaram durante esses três anos em que estive na EFOMM.

Nossas duvidas são traidoras e nos fazem perder o que, com frequência, poderíamos ganhar, por simples medo de arriscar.
(WILLIAM SHAKESPEARE)

RESUMO

Esta monografia tem como objetivo conscientizar a todos os interessados na vida do oficial da marinha mercante expondo a real situação do ambiente marítimo e discorrer sobre as dificuldades encontradas no exercício da profissão tais como: o confinamento por dias ou meses, o ambiente de trabalho, o convívio em grupo dentre outros fatores que contribuem para o conflito no relacionamento desses indivíduos.

Palavras-chaves: relacionamento, dificuldade, grupo.

ABSTRACT

This monographic deals with the interpersonal relationships between crew members of merchant ships exposing the real situation on the marine environment and discuss about the difficulties encountered in the profession such as confinement for days or months, the work environment, convivial group among other factors contributing to the conflict in the relationship of these individuals.

Key words: relationship, difficulties, group.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 RELAÇÕES HUMANAS	10
1.1 Conceito.....	10
1.2 Convivendo em Grupo	11
1.2.1 Necessidades interpessoais e processo grupal	12
1.2.2 Caracterização dos grupos	13
1.2.3 Aspectos importantes do trabalho em grupo	15
1.3 Cooperação e competição.....	16
1.4 Comunicação.....	18
2 CONFLITOS	22
2.1 Definição	22
2.2 Solucionando os conflitos.....	23
2.3 Feedback.....	25
2.4 Solucionando os conflitos a bordo.....	26
3 FATORES QUE INFLUENCIAM AS RELAÇÕES HUMANAS	27
3.1 Personalidade.....	27
3.2 Confinamento.....	28
3.3 Ambiente de trabalho.....	29
3.4 O sono.....	30
3.5 Distância da família e amigos.....	30
CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33

INTRODUÇÃO

Este estudo tem por objetivo apresentar aos futuros oficiais da marinha mercante a importância do relacionamento da tripulação a bordo dos navios e o que eles presenciarão quando estiverem embarcados.

O convívio em grupo tem sua relevância, principalmente para os que vivem essa rotina. Constantemente é necessária a ajuda do próximo, seja para tirar dúvidas sobre um problema da profissão ou dialogar sobre a vida pessoal.

A vida no mar traz consigo certas particularidades características do confinamento, um dos maiores motivos que leva os marítimos a entrarem em depressão. E nada seriam sem a ajuda do próximo, as aproximações pessoais e a vida social saudável.

Essa é uma vida diferenciada, pois conviver com a ausência dos familiares em um ambiente confinado, sem interação com o mundo exterior é algo peculiar e que exige do tripulante uma estabilidade emocional muito grande, a qual muitas vezes é perdida em decorrência dos problemas que surgem ao longo das viagens tais como estresse e discussões, que ao serem expostos, acabam culminando em conflitos.

O surgimento de situações conflitantes a bordo pode acarretar além de prejuízos para o trabalho, como perda do rendimento das equipes, problemas de relacionamento entre os tripulantes, que podem vir a originar inimizades e um ambiente de trabalho desarmonioso.

Atualmente más relações interpessoais destroem ambientes corporativos, e na maioria das vezes as pessoas nem tem conhecimento das possíveis causas desses desentendimentos e intrigas, por isto viu-se a importância de explorar mais este assunto.

CAPÍTULO 1

Relações Humanas

1.1 Conceito

Onde houver duas pessoas, com certeza teremos um relacionamento. Diante do crescimento demográfico, mobilidade espacial de indivíduos e de grupos, multiplicabilidade de aspectos da vida moderna, número elevado de instituições e de grupos aos quais pertencemos (às vezes até mesmo involuntariamente), contatos rápidos e superficiais que necessitamos manter com diferentes pessoas de classes sociais, além de outros fatores, vieram alertar os psicólogos, administradores, educadores e demais profissionais, quanto à importância do estudo das relações humanas.

Não é surpresa para ninguém que as pessoas diferem umas das outras, não havendo dois seres iguais no mundo. O homem sempre teve consciência das suas características individuais, das suas necessidades diferenciadas.

As relações humanas ocorrem em todos os meios: familiar, educacional, social, institucional, profissional; e estão ligadas aos resultados finais de harmonia, avanço, ou na estagnação, agressão ou alienamento. E são influenciadas por características pessoais de cada indivíduo como: alimentação, sono, atividades físicas, participação, autoconfiança e etc.

Tais relações são estudadas com o objetivo de minimizar os conflitos nas relações pessoais e permitir que haja maior satisfação das pessoas envolvidas no processo de convivência, facilitando e evidenciando o desenvolvimento de aspectos cognitivos e afetivos, dentre outros.

No cenário de bordo, onde os tripulantes de navios mercantes estão expostos a situações de confinamento e pressão constantes, as características já citadas dependem muito da força de vontade de cada um para que se desenvolva um bom relacionamento afetivo e profissional durante as longas viagens.

A valorização dos relacionamentos vem tomando uma força muito grande no perfil profissional. Onde se buscava, acima de tudo, experiências técnicas, hoje se ganhou espaço para as habilidades comportamentais de flexibilidade, inteligência e emocional. Não basta apenas ter uma excelente formação profissional, é necessário também respeitar as diferenças em cada membro da equipe que compõe a tripulação.

1.2 Convivendo em grupo

Conviver consiste em partilhar a vida, as atividades, com os outros. Em todo grupo humano existe a necessidade de conviver, de estar em relação com outros indivíduos. Além disso, a convivência é também formativa, pois ajuda no processo de reflexão, interiorização pessoal e auto regulação do indivíduo.

O homem começa a ser pessoa quando é capaz de relacionar-se com os outros, quando se torna capaz de dar e receber e deixa o egocentrismo dar lugar ao alterocentrismo. A capacidade de estabelecer numerosas pontes de relacionamento interpessoal é considerada pelos estudiosos do comportamento como um dos principais sinais de maturidade psíquica.

Pelo fato de vivermos em sociedade, oferecemos aos outros uma imagem de nós mesmos, assim como formamos conceito sobre cada uma das pessoas que conhecemos, ou seja, cada um de nós. Assim como depositamos em cada pessoa conhecida um capital de estima maior ou menor, temos com ela também a nossa cota, de acordo com nosso desempenho pessoal e social.

De acordo com Fritzen, a sociabilidade e a socialidade são as duas formas básicas de estabelecer relação com o meio. A sociabilidade faz parte da natureza humana: é a necessidade de comunicação ativa e passiva que se manifesta no indivíduo desde o seu nascimento. A socialidade vai depender das circunstâncias, do ambiente, no nível de participação da pessoa em nível social. Existem pessoas mais abertas e extrovertidas, que comunicam com facilidade suas impressões e estão sempre dispostas a receber as mensagens dos outros. São as pessoas que consideramos comunicativas e sociáveis.

Outras pessoas são mais tímidas e introvertidas, propensas a reações de fechamento e de reserva, que sentem dificuldades na comunicação e podem mostrar-se inseguros até mesmo

diante de suas próprias possibilidades. Há pessoas mais seletivas, que sentem dificuldade de extrapolar o círculo familiar, restringindo suas relações a pessoas próximas e em número reduzido; assim como existem pessoas que manifestam características de dominação, que gostam de impor sua vontade aos demais.

Porém os estilos e formas de sociabilidade variam muito e também dependem das situações, sendo necessário, para a boa relação interpessoal, certa disposição de ânimo e interesse pelo outro: ver e ser visto, escutar e ser escutado, compreender e ser compreendido.

1.2.1 Necessidades interpessoais e processo grupal

Um grupo é composto de pessoas, mas não equivale à soma dos indivíduos, possuindo uma realidade distinta e características peculiares. Nestes são produzidos vários fenômenos psicossociais a partir de ações que os favorecem.

Participar de um grupo não significa ter as mesmas ideias, mas participar de uma construção conjunta, consensual, pressupondo a necessidade de abertura às ideias alheias e capacidade de aceitação. Todo indivíduo chega a um grupo com necessidades interpessoais específicas e identificadas, não consentindo em integrar-se até que certas necessidades fundamentais sejam satisfeitas pelo grupo.

Três necessidades interpessoais básicas são identificadas para esse processo de integração, são elas:

- A necessidade de inclusão

Definida pela ansiedade experimentada pelo membro novo de um grupo quanto a se sentir aceito, integrado, valorizado por aqueles aos quais se junta. Esta é uma fase importante para estabelecer confiança e sentimento de “pertencer”, resultando em aumento da estima e confiança pessoal.

- A necessidade de influência e controle

Consiste na responsabilidade de uma pessoa no grupo e também as de cada uma que o formam, ou seja, sentir-se responsável por aquilo que constitui o grupo, suas estruturas, suas atividades, seus objetivos, crescimento e progresso.

- A necessidade de afeição

Consiste em obter provas de ser valorizado, estimado e respeitado pelo grupo, não apenas pelo que tem a oferecer, mas pelo que é, como ser humano.

1.2.2 Caracterização dos grupos

O grupo se caracteriza pela reunião de um número variável de pessoas com um determinado objetivo, compartilhado pelos seus membros, que podem desempenhar diferentes papéis para a execução desse objetivo. No campo teórico pode-se definir o grupo como um todo dinâmico, o que significa que ele é mais que a soma de seus membros, e que a mudança no estado de qualquer subparte modifica o grupo como um todo.

Em nossa sociedade as pessoas vivem em campos institucionalizados e, em alguns casos, a institucionalização nos obriga a conviver com pessoas que não escolhemos. Através desta análise, pode-se concluir que existem várias alternativas para a solução e prevenção dos problemas de relacionamento a bordo e, além das existentes, novas opções são criadas todos os dias por comandantes e oficiais que, através da sua experiência e sensibilidade no trabalho a bordo, desenvolvem maneiras de fazer com que suas tripulações produzam o máximo.

Quando um grupo se estabelece, os fenômenos grupais passam a atuar sobre as pessoas individualmente e sobre o grupo, ao que chamamos de processo grupal. A fidelidade de seus membros, o grau de aderência às regras de manutenção do grupo, é chamada de coesão grupal. Grupos com baixo grau de coesão tendem a se dissolver.

Os motivos individuais são importantes para adesão ao grupo, mas as diferenças individuais serão admitidas desde que não interfiram nos objetivos centrais do grupo ou suas características básicas.

Os objetivos do grupo irão sempre prevalecer aos motivos individuais e, quanto mais o grupo precisar garantir sua coesão, mais ele impedirá manifestações individuais que não estejam de acordo com seus objetivos. O aprendizado do trabalho social de grupo é a primeira meta do trabalho grupal. O indivíduo tem que experimentar, errar, aprender, até que se

comporte adequadamente e, para atingir esse desenvolvimento, conta com a colaboração dos outros.

O desenvolvimento de um grupo por fases em sua meta de integração, que acontece quando se constitui num todo a união de seus elementos. Há três fases a serem consideradas:

- Individualista

No início os elementos do grupo tendem a se auto afirmar como indivíduos, como decorrência da necessidade de aceitação. Quando as pessoas se conhecem melhor, passam a aceitar-se reciprocamente.

- Identificação

Nesta etapa o grupo começa a fragmentar-se em subgrupos que surgem essencialmente nos momentos de decisão, reunindo pessoas que compartilham ideias, apreensões, etc.

- Integração

Quando os indivíduos se sentirem aceitos e tiverem certeza de que suas decisões serão levadas em consideração, o grupo começará a integrar-se, sendo que alguns critérios são altamente significativos para a integração:

- a) Comunicação autêntica – quando os membros já estabeleceram uma linguagem comum. A comunicação hierarquizada, de subordinação, cria no grupo bloqueios e filtragens, gerando mal-entendidos, conflitos de prestígio, decorrendo daí uma integração artificial e comprometida.
- b) Alto grau de coesão- o grupo se torna coeso quando os elementos estão capacitados a participar integralmente das atividades do grupo, surgindo o sentimento de “pertencer a”.

Quando o grupo desenvolve uma comunicação espontânea e adquire coesão, ele se torna de tal forma solidário em função da tarefa que a entrada ou saída de um elemento não alteram e não ameaçam a integridade do grupo. A coesão expressa um sentimento de responsabilidade de grupo e amizade e entre os membros. As normas são mais observadas e fiscalizadas em grupos informais, e as pressões referentes às normas tendem a produzir acordo.

1.2.3 Aspectos importantes do trabalho em grupo

- Aumenta a produtividade;
- Melhora a comunicação: o objetivo de um grupo é compartilhar informações e delegar trabalho;
- Faz melhor uso dos recursos: o grupo é a ideia do “just-in-time”, aplicada à estrutura organizacional e ao princípio de que nada possa ser desperdiçado;
- Os grupos são mais criativos e eficientes na resolução de problemas: eles invariavelmente sabem mais sobre comprimento, profundidade e largura de uma organização do que a hierarquia piramidal;
- Decisões de alta qualidade: a essência da ideia do grupo é o conhecimento compartilhado, e sua conversão imediata para liderança compartilhada; e
- Melhores serviços: os grupos permitem às organizações misturar pessoas com diferentes tipos de conhecimento sem que essas diferenças rompam o tecido da organização.

Apesar da nossa tendência de pertencer a um grupo, também não queremos mudar nossas vidas e prioridades individuais pelo bem do grupo sem um benefício pessoal. Portanto, trabalhar em grupo ou pertencer a um grupo significa manter um equilíbrio constante entre as necessidades da equipe e as necessidades individuais.

Existem algumas maneiras de manter o grupo integrado e motivado, são estas:

- **Ter compromisso com as metas** – o primeiro passo que os membros de um grupo eficaz tomam é definir aquilo que estão perseguindo, quais as metas e objetivos do grupo.
- **Demonstrar um interesse verdadeiro pelos outros membros do grupo** – os membros do grupo desenvolvem um interesse verdadeiro no bem-estar de outros membros.
- **Enfrentar conflitos** – a única maneira de descobrir e resolver diferenças dentro do grupo é conversar, reconhecer a discórdia e negociar uma solução.
- **Escutar ativamente** – escutar enfaticamente significa ser sensível não só ao conteúdo da mensagem que a outra pessoa está transmitindo, mas à emoção por trás da mensagem.

- **Comunicar-se com clareza-** Não sonegar informações ao grupo comunicando se de forma direta e clara.
- **Treinar tomada de decisões-** membros de grupos eficazes mostram os primeiros rascunhos de suas decisões aos demais antes de agir.
- **Valorizar as diferenças individuais-** é necessário e importante descobrir como usar as diferenças naturais para beneficiar os resultados do grupo.
- **Fornecer “feedback” sobre o desempenho do grupo-** é importante que todos solicitem “feedback” a outros membros do grupo.
- **Comemorar realizações-** comemorar realizações de curto prazo levanta o moral tanto pessoal como profissional do grupo.

1.3 Cooperação e competição

Um dos processos mais necessários à obtenção de bons resultados na vida pessoal, social ou organizacional é, sem dúvida, o processo de cooperação, possibilitando somar esforços em benefício de um objetivo comum. É, também, por meio dela que podemos ultrapassar nossas próprias limitações, atingindo resultados que sozinhos não conseguiríamos. É, ainda, por meio desse processo que usualmente participamos na vida social, reforçando nosso senso de valor pessoal, satisfazendo necessidades pessoais e servindo às necessidades alheias.

Tal como as pessoas os grupos existem graças à participação de seus membros. Nenhuma organização cumpre seus objetivos se não é capaz de assegurar um nível satisfatório de participação, dirigindo à consecução de suas metas. Seria, portanto, natural que as pessoas e as organizações desenvolvessem sua capacidade de cooperar, levando o grupo a um ponto de excelência. Mas isso não ocorre na prática.

Mesmo diante de um objetivo comum e ainda quando as partes se propõem a cooperar entre si, é fácil observar o surgimento de uma disputa (muitas vezes dissimulada), caracterizando a competição.

Competir não é um mal. Ao contrário, a competição não só é uma constante em nossa vida social como é, em certo sentido e dentro de certos limites, bastante benéfica. Acima de

tudo é uma poderosa fonte energética que motiva nossos esforços e dirige nossa conduta. Essa pode ser usada positiva ou negativamente.

O que é perigoso no processo de competição é o seu desenvolvimento, dados os efeitos que acarreta. Nesse sentido, o que era cooperação transforma-se facilmente em competição e depois em conflito. Felizmente, o inverso também pode ocorrer; isto é, do conflito chega-se à competição e desta à cooperação.

O mais difícil, contudo, é que nem sempre a competição é formalmente declarada ou mesmo consciente. As equipes podem viver uma situação competitiva, experimentar um grande envolvimento emocional e não se darem conta de que estão competindo. Logo, seria muito útil trazer à tona os sentimentos, confrontar as percepções e, a partir daí, trabalhar as dificuldades.

COMPETIÇÃO	COOPERAÇÃO
O comportamento é dirigido para realizações pessoais.	O comportamento é dirigido para realizações do grupo.
A pessoa atua de forma dissimulada	A pessoa atua de forma clara e aberta
As pessoas que têm uma compreensão clara de suas necessidades, procuram camuflá-las ou apresenta-las de forma mascarada	As pessoas que têm uma compreensão clara de suas necessidades, procuram apresentá-las fielmente.
Imprevisibilidade	Previsibilidade
São usadas “tramas” e “trapaças”	Não são usadas “tramas” e “trapaças”
Argumentos ilógicos, não racionais e irracionais são usados para defender as posições desejadas.	Argumentos lógicos e processos inovadores são usados para encontrar solução para os problemas.
Quando envolvidos grupos, a comunicação é feita procurando envolvê-los através da “hostilização dos outros” e outros meios que podem convencer as pessoas do grupo a tomarem posição contrária aos membros dos outros grupos.	O sucesso exige que os estereótipos ou as comunicações ineficazes e distorcidas sejam eliminados, que ideias que surjam sejam levadas em conta pelo seu mérito, independentemente da fonte e que boas relações de trabalho sejam mantidas.

1.4 Comunicação

Saber se comunicar é muito importante para que exista um bom relacionamento entre as pessoas em qualquer ambiente. A comunicação é o meio através do qual a relação interpessoal se realiza, portanto é de vital importância que ela aconteça da melhor forma possível, em todos os aspectos.

Justamente por se tratar de uma prática espontânea, muitas pessoas não têm consciência da repercussão dessa rotina. Uma parte importante dos assuntos humanos é afetada diretamente pelas dificuldades de comunicação. Basta olhar atentamente ao nosso redor para concluir que grande parte das dificuldades do cotidiano que envolve indivíduos, famílias, grupos e organizações referem-se exatamente a comunicação.

Palavras têm um poder imensurável. Uma palavra dita inadequadamente é irremediável. Pode-se até tentar reverter à situação e pedir desculpas. Jamais, no entanto se obterá efeito semelhante a uma afirmação feita com base no poder da comunicação nas relações humanas.

Crises de personalidade, problemas de relacionamento e conflitos de trabalho têm, na maioria das vezes, a origem na ausência de uma comunicação eficaz.

Ninguém nasce privilegiado e possuindo todas as habilidades da comunicação. Essas competências são aprendidas e construídas no dia a dia e até mesmo em eventos, palestras, cursos de comunicação. E ninguém é perfeitamente certo ou possui dotes naturais de empatia.

Ser competente na comunicação é uma das habilidades mais valorizadas no mundo moderno. Afinal, um bom comunicador escuta, se expressa com clareza, une grupos, lidera, tem empatia, comunica-se com naturalidade diante de grandes com a mesma naturalidade com que conversa numa roda de amigos.

Por tudo isso, comunicação é um processo complexo, porém, natural. Permanente, mas fundamental para as relações humanas. É a troca de informações, ideias e sentimentos, processo através do qual os indivíduos se mantêm inteirados. É o processo de transmitir a informação e compreensão de uma pessoa para outra. Se não houver esta compreensão, não ocorre a comunicação. Se uma pessoa transmitir uma mensagem e esta não for compreendida pela outra pessoa, a comunicação não se realiza com sucesso.

Entre a tripulação, no dia-a-dia de bordo, a comunicação deve ser clara e constante, para que seja evitada a sensação de isolamento. A bordo as pessoas tendem a pensar que estão isoladas, e de certa forma estão, mas não totalmente. Um termo que melhor define o que ocorre é “restrição”. É mais saudável considerar que se está restrito a certo grupo de pessoas do que considerar que se está isolado do mundo, sendo papel dos oficiais semear essa postura a bordo.

Outro aspecto da comunicação que influencia decisivamente as relações a bordo é o externo, ou seja, a comunicação dos tripulantes com seus familiares e entes queridos em terra. Ninguém é capaz de viver por si só, todos nós somos ligados a alguém e precisamos ter contato com essas pessoas.

Para alguns esse contato é extremamente importante, e esses são sem dúvidas não possuem habilidade para trilhar uma carreira no mar. Para aqueles que trabalham a bordo esse contato é menos importante, mas nunca deixará de ser necessário, e é notória a queda no desempenho daquele que não tem notícias de terra. Mesmo que as notícias recebidas não sejam boas elas são importantes, pois em casos extremos uma pessoa sem contato com a família pode se sentir esquecida e apresentar quadros de depressão que são especialmente preocupantes e perigosos em lugares como navios mercantes.

Algumas medidas podem ser tomadas na hora de se comunicar com finalidade de minimizar possíveis conflitos a bordo:

- Ser um bom ouvinte e incentivar as pessoas a falarem sobre elas mesmas.
- Respeitar a opinião dos outros
- Procurar honestamente ver as coisas do ponto de vista da outra pessoa
- Falar e observar seus próprios erros, antes de criticar os das outras pessoas.
- Elogiar cada progresso, por menor que ele seja.
- Incentivar as pessoas
- Não criticar e não condenar
- Evitar discussões

Se comunicar é muito importante para saber solucionar os problemas causados pelo convívio em sociedade.

Todos nós nos deparamos no dia-a-dia com conflitos que surgem com os colegas de trabalho, com os amigos, ou mesmo com familiares. Ao contrário do que possam pensar estas situações, muitas das vezes, são favoráveis ao nosso desenvolvimento social ou darão mesmo origem a novas ideias e soluções. Isto, claro, quando se opta por uma discussão aberta e saudável das questões a resolver.

Tais conflitos se dão entre duas ou mais pessoas e podem ocorrer por vários motivos: diferenças de idade, sexo, valores, crenças, culturas, por falta de recursos materiais, financeiros.

Toda a problemática dos conflitos surge do quão bem, ou mal, nós sabemos lidar com eles. É por esse motivo que se torna necessário saber gerir bem os conflitos que, espontânea e naturalmente, nos vão surgindo ao longo da vida. Quando bem conduzidos, os conflitos interpessoais levam a uma discussão saudável e produtiva sem que haja forçosamente um vencedor e um vencido, muito pelo contrário, todos têm a ganhar.

Algumas causas de surgimento de conflitos em uma equipe de trabalho são: Luta pelo poder; desejo do êxito econômico; recursos escassos; necessidade de status; meio ambiente adverso; preconceitos; estresse; diferença de personalidade.

Os conflitos são inevitáveis nas relações de trabalho, mas precisam ser compreendidos e administrados de forma eficaz ou podem trazer sérios problemas para a organização, desde simples desentendimentos entre colaboradores até falta de entrosamento entre áreas que precisam atuar de forma integrada.

É possível pensar inúmeras alternativas para indivíduos e grupos lidarem com os conflitos. Estes podem ser ignorados ou abafados, ou sanados e transformados num elemento auxiliar na evolução de uma sociedade ou organização. Se observarmos a história, até há pouco tempo a ausência de conflito era encarada como expressão de bom ambiente, boas relações e, no caso das organizações, como sinal de competência.

O conflito é fonte de ideias novas, podendo levar a discussões abertas sobre determinados assuntos, o que se revela positivo, pois permite a expressão e exploração de diferentes pontos de vista, interesses e valores.

Pode-se concluir então que a comunicação realizada de forma correta é a chave para que possamos solucionar os conflitos encontrados na vida em sociedade.

CAPÍTULO 2

Conflitos

2.1 Definição

Todas as relações humanas implicam duas pessoas distintas e únicas, pelo que é natural que possam ocorrer situações em que não se está de acordo, em que se têm opiniões e pontos de vista diferente. Estes “desentendimentos” podem levar a conflitos que, por um lado, se resolvidos, podem gerar um progresso significativo na relação, fortalecendo-a. No entanto, por outro lado, estes conflitos podem fazer com que ambas as pessoas se sintam incompreendidas, zangadas, contrariadas ou magoadas, podendo fazer com que a relação deteriore ou não progrida mais.

Os conflitos fazem parte da natureza humana. Não devemos atribuir a eles, ainda que profundo e complexo, uma conotação negativa. Afinal, dependendo do modo como é gerido pode ser uma fonte de criatividade, de mudança e de maior produtividade.

Segundo Edna Bom Sucesso, os conflitos são inevitáveis nas relações de trabalho, mas precisam ser compreendidos e administrados de forma eficaz ou podem trazer sérios problemas para a organização, desde simples desentendimentos entre colaboradores até falta de entrosamento entre áreas que precisam atuar de forma integrada.

As possíveis causas para o surgimento dos conflitos são:

- Luta pelo poder:
- Desejo do êxito econômico
- Recursos escassos
- Necessidade de status
- Meio ambiente adverso
- Preconceitos
- Estresse
- Diferença de personalidade

A bordo, as emoções de um ser humano que está confinado podem tornar-se maiores, mais afloradas ou até mais sensíveis. Um pequeno atrito pode ser encarado de maneira diferente do que seria caso acontecesse em uma empresa em terra, por exemplo.

2.2 Solucionando os conflitos

As ações preventivas para evitar o surgimento de conflitos são difíceis de serem tomadas. Cabe ao líder observar constantemente o comportamento dos membros da sua equipe de trabalho para, assim que detectadas atitudes que serão citadas, assumir seu papel e solucioná-los logo no começo.

As formas mais frequentes de mecanismos de defesa e ajustamento das pessoas são:

- **Negativismo:** caracteriza-se por uma conduta habitual na qual se responde, diante das mais diversas situações, de forma sempre negativa e derrotista.
- **Obsessividade:** caracteriza-se pela preocupação excessiva de detalhes sem importância.
- **Apatia:** ausência de sentimento, indiferença. Frente a uma situação que causa angústia, a pessoa se torna desinteressada, desligada, construindo uma parede que a separa do impacto da situação real.
- **Fuga:** é uma forma de reação em que há o afastamento do problema, fugindo do fato que provoca angústia. A pessoa desiste e evita a situação de conflito, excluindo, na maioria das vezes, a possibilidade de uma solução efetiva do problema.
- **Racionalização:** ocorre quando, ao não conseguir realizar uma determinada tarefa, atribuímos uma explicação racional, aparentemente lógica, para encobrir uma insatisfação emocional.
- **Compensação:** é o mecanismo que imprime nova direção à motivação, ou seja, consiste em desviar ou substituir um objetivo que a pessoa não foi capaz de realizar por outro, transferindo e dirigindo sua energia para este novo objetivo.

- Idealização: é o mecanismo utilizado sob a forma de supervalorização de si mesmo, ou de algumas atitudes específicas, ou do grupo a que pertence, negando a ocorrência de alguns fracassos ou limitações.
- Fantasia: caracteriza-se, basicamente, por “sonhar acordado”. É a formação de imagens mentais de cenas ou, com frequência, de sequências de eventos ou experiências que realmente não aconteceram ou que se passaram de modo consideravelmente diverso do fantasiado.
- Projeção: ocorre quando uma pessoa transfere seus próprios sentimentos para outra pessoa ou situação.
- Regressão: ocorre quando se adota uma conduta já vivida anteriormente, com a esperança de ser tratado da mesma forma, ou seja, quando uma pessoa traumatizada procura retornar a um estágio anterior.
- Agressão: surge geralmente quando as ideias de uma pessoa não são aceitas ou quando uma pessoa não é aceita pelo grupo. A agressão manifesta-se através de gestos, palavras ou ainda violência física.

Esses mecanismos de defesa se apresentam em todas as pessoas. Tornam-se sintomas de anormalidade apenas quando aparecem, numa pessoa, em quantidade excessiva.

Tais mecanismos de defesa podem ter consequências benéficas ou prejudiciais para o ajustamento da pessoa. São benefícios quando diminuem a angústia, mantêm e acentuam o auto respeito e ajudam a proteger o indivíduo de angústias e ameaças futuras. Como resultado dessa proteção, a pessoa pode ser capaz de suportar o conflito, durante um período suficiente para provocar um ajustamento mais realista e mais eficiente ao problema. Mas a ocorrência prolongada e excessiva dos mecanismos de defesa podem gerar efeitos prejudiciais ao ajustamento efetivo à vida.

Administrar os conflitos possui vantagens que o líder pode transformar em oportunidades, ou seja, transformar o conflito em aspecto positivo, como: aperfeiçoamento do trabalho em equipe; estabelecer mais confiança e recuperação da sua imagem; fortalecimento das relações humanas; melhor desenvolvimento pessoal dos colaboradores; funcionários mais comprometidos; a energia e a motivação são voltadas ao trabalho e seu desempenho.

Alguns aspectos como: criar uma atmosfera afetiva, focalizar em necessidades individuais e compartilhadas, construir um poder positivo e compartilhado, gerar opções de ganhos mútuos, desenvolver passos para a ação a ser efetivada e estabelecer acordos de benefícios mútuos tem gerado resultados eficazes dos conflitos.

2.3 Feedback

Este é outro aspecto que merece especial atenção na administração de conflitos, que consiste em um processo de ajuda para mudança de comportamento. É a comunicação a uma pessoa, ou grupo, no sentido de fornecer-lhe informações sobre como sua atuação está afetando outras pessoas. Feedback eficaz ajuda o indivíduo (ou grupo) a melhorar seu desempenho e assim alcançar seus objetivos.

Para que se tenha um feedback eficiente algumas regras podem ser seguidas, são elas:

- Ao transmitir o feedback:

1. Verificar a disposição do receptor
2. Verificar a conveniência do seu feedback
3. Verificar a medida certa.
4. Verificar o tempo do seu feedback
5. Ser específico
6. Fazer com que o feedback seja descritivo e não avaliativo
7. Esclarecer os motivos
8. Verificar se está sendo corretamente recebido
9. Verificar sua própria capacidade de julgamento

- Ao receber o feedback:

1. Solicitar o feedback dos outros, sempre que puder.

2. Dizer em termos concretos quais as informações que você deseja receber.
3. Não discutir e nem procurar se defender.
4. Examinar o sentido das informações recebidas.
5. Comunicar suas reações.

2.4 Solucionando os conflitos a bordo

Atualmente com o intuito de minimizar os conflitos a bordo, gerados pelo estresse, confinamento e outros fatores, as empresas de navegação têm contado com navios que possuem locais destinados a diversão a fim de aliviar um pouco os tripulantes do ambiente de sério de trabalho.

Esses ambientes, como por exemplo, academia, dinâmicas de grupo, cinema, música, orientação religiosa, esporte, dentre outros vem reduzindo em muito o número de conflitos a bordo e atenuado a situação entediante do tripulante de só trabalhar e ir para seu camarote, contribuindo para que esse tenha como relaxar.

Além disso, as embarcações têm contado com internet e telefone que proporcionam uma melhor interação do homem do mar com a família e amigos. Esses são simples meios de amenizar a angústia, mantendo o tripulante mais familiarizado com o local de trabalho.

CAPÍTULO 3

Fatores que influenciam as relações humanas

3.1 Personalidade

É o conjunto das características marcantes de uma pessoa, é a força ativa que ajuda a determinar o relacionamento das pessoas baseado em seu padrão de individualidade pessoal e social, referente ao pensar, sentir e agir. É um termo abstrato utilizado para descrever e dar uma explicação teórica do conjunto de peculiaridades de um indivíduo que o caracterizam e diferenciam dos outros.

Tem várias facetas que são considerados como parte integrante dela, e que influenciam as atitudes de cada pessoa. A forma física pode influenciar na autoestima, de maneira positiva ou negativamente alterando o comportamento e a percepção que a pessoa tem de si. O temperamento é responsável pelo comportamento afetivo, à excitação e atenção.

A personalidade também é influenciada pela inteligência e criatividade onde, através dela, consegue-se encontrar soluções diferentes para as coisas, havendo a abertura diante de novas experiências, apresentando uma competência social, onde demonstra capacidade de defender ou impor os seus interesses e a capacidade de construir relacionamentos.

Além disso, é ligada à postura de valores, a tendência de julgar determinados objetivos, como a liberdade, ou disposições de ação como a honestidade, como desejável ou não. As pessoas que tem uma postura curiosa valorizam as novidades, já as ansiosas valorizam a segurança. A personalidade pode ser classificada pelas atitudes, pela autoestima, como o juízo que a pessoa faz de si mesma, o bem estar, que representa também um traço da personalidade, e que tem a ver com a parte subjetiva da saúde mental.

Embora relativamente estável, a personalidade sofre a influência e interage com o meio, podendo os traços psicológicos ser desenvolvidos, reorganizados e modificados a partir do contexto em que vive o indivíduo. O meio pode favorecer ou impedir o ajustamento emocional das pessoas, podendo-se distinguir três tipos principais de barreiras ao ajustamento do indivíduo:

- interpessoais: obstáculos/impedimentos criados por pessoa (as) ao desenvolvimento de uma ação do indivíduo.
- intrapessoais: podem estar relacionados a uma condição física (deficiência, p. ex.) ou a um conflito pessoal que o indivíduo esteja experimentando.
- situacionais: impedimentos/obstáculos que dificultam a ação do indivíduo em dado momento/contexto.

As características de personalidade dos membros da organização também influenciam a estrutura da organização, tanto mais fortemente quanto a posição que esses indivíduos ocupem na hierarquia organizacional.

Fatores que determinam a personalidade: herança biológica ou natureza, o ambiente ou educação e idade ou amadurecimento.

As diferenças de personalidades também são invocadas como explicação para as desavenças tanto no ambiente familiar como no ambiente de trabalho, e reveladas no relacionamento diário através de algumas características indesejáveis na outra parte envolvida.

3.2 Confinamento

Segundo o dicionário Aulete, confinamento significa o estado ou condição daquilo ou daquele que está confinado, preso, impedido de sair de um espaço limitado.

O trabalho em regime de confinamento dos trabalhadores offshore (plataformas e navios) apresenta uma situação bastante peculiar que é a de estarem em alto mar, não é raro, há centenas de quilômetros da costa, durante um período de vários dias, o que lhes permite apenas deslocarem-se apenas dentro de um espaço limitado. Vibrações, ruídos, conversas entre pessoas, geralmente estão presentes em seus momentos de repouso, lazer ou refeições.

Pesquisas nacionais mostraram que o confinamento é o principal gerador de insatisfação no trabalho, devido ao fato de permanecerem quatorze dias, ou mais, longe da família e do convívio social. O fato de conviver diariamente com as mesmas pessoas

inicialmente desconhecidas, que não fazem parte do mesmo círculo de amigos, com diferentes culturas e línguas faz com que o confinamento se torne ainda mais difícil. Muitas pessoas, que ainda não estão acostumadas a viver neste meio, sentem grande dificuldade de continuar por consequência das dificuldades apresentadas acima.

Por isso, atualmente as empresas tem investido em diferentes meios que possam amenizar as consequências comportamentais manifestadas pelos tripulantes de navios mercantes devido ao confinamento.

3.3 Ambiente de trabalho

Ambiente é um termo com origem no latim *ambiens*, que significa “que rodeia”. Esta noção refere-se ao entorno que rodeia os seres vivos, condicionando as suas circunstâncias vitais. O ambiente, por conseguinte, é formado por diversas condições, tanto físicas como sociais, culturais e económicas.

O trabalho, por sua vez, é a medida do esforço que realizam as pessoas. Trata-se da atividade produtiva que um sujeito leva a cabo e que é remunerada através de um salário (que é o preço do trabalho no âmbito do mercado de trabalho).

Estas duas definições permitem-nos uma melhor noção do que é o ambiente de trabalho, que está associado às condições que se vivem no local de trabalho.

É habitual associar-se o ambiente de trabalho às relações humanas. Se um trabalhador se der bem com os seus superiores e com os seus colegas, é sinal que está a contribuir para um bom ambiente de trabalho, onde os conflitos e as discussões não são frequentes. Se, pelo contrário, esse trabalhador passar a vida a queixar-se dos restantes colegas de trabalho e estiver sempre a criar confusão com estes, arrisca-se a criar mau ambiente de trabalho.

As condições de segurança e higiene também fazem parte do ambiente de trabalho. Este tipo de circunstâncias é regulado por diversas leis e normas, que constituem a relação entre a entidade patronal e o trabalhador.

A bordo esse problema se intensifica devido ao fato do confinamento. Com um ambiente de trabalho desfavorável (como por exemplo, uma praça de máquinas ruidosa, o calor exacerbado, uma alimentação ruim) as pessoas sentem-se mais desgastadas, mais

estressadas e conseqüentemente os conflitos nas relações interpessoais se intensificam e os erros ficam mais suscetíveis.

Outro obstáculo enfrentado pelo pessoal embarcado são os camarotes coletivos, que muitas vezes torna-se um problema sério para o convívio harmonioso devido a uma série de diferenças entre tripulantes e devido ao espaço, que na maioria das vezes, não é amplo, causando uma sensação nada confortável.

3.4 O sono

Noites mal dormidas tem um impacto negativo no desempenho das pessoas no trabalho. Isto se reflete na qualidade da produção ou do serviço apresentado, na produtividade e o que é mais dramático, no aumento do índice de acidentes de trabalho, que muitas vezes resultam em morte e incapacidade profissional. A desatenção ou a falta de concentração de um profissional, causadas por privação de sono, podem ocasionar prejuízos humanos.

Com o regime de quarto, o marítimo tira o seu serviço e tem oito horas para o descanso. Nesse tempo, que deveria ser dedicado somente ao sono, ele ainda deve fazer suas refeições, fazer sua higiene pessoal e resolver problemas que possam surgir. Ou seja, não lhe sobra tempo para descansar e o organismo começa a ficar sobrecarregado. A falta de sono provoca uma série de doenças como obesidade, hipertensão, depressão e mau humor que contribuem para que as relações interpessoais tornem-se cada vez mais complicadas.

Portanto, conhecendo a importância do sono e as conseqüências de sua falta, as empresas já estão monitorando as horas de trabalho de seus tripulantes e cuidando para que nenhum destes permaneça a bordo depois que seu período de embarque tenha se esgotado.

3.5 Distância da família e amigos

A vida a bordo e o isolamento que é gerado por esta traz ao marítimo uma série de fatores que influenciam em seu comportamento. Um deles é o relacionamento com os familiares, já que ausência destes é uma das piores partes do cotidiano do marítimo. A

necessidade de conviver com a família e amigos muitas vezes os levam a um estado de depressão. Esta situação no geral torna o marítimo desmotivado a embarcar.

Muitas vezes não é possível participar de momentos importantes, tais como: aniversários; festas comemorativas; nascimento do próprio filho, falecimento de algum membro da família dentre outros.

Para tentar reduzir este problema as empresas tem contado com o desenvolvimento tecnológico como, por exemplo, a internet e o telefone via Vsat. Outras medidas também vem sendo adotadas por algumas empresas como a redução do tempo de embarque e a possibilidade dos familiares poderem participar de algumas viagens. Mesmo não tendo muito tempo para dar-lhes atenção, o astral dos tripulantes se renova.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo realizar uma análise das relações humanas a bordo através da exposição dos pontos que mais influenciam essas relações, tais como: distância dos familiares e amigos, confinamento, diferenças de personalidade e ambiente de trabalho.

Percebe-se através desta análise que as principais razões que levam as pessoas a formarem grupos são, em primeiro lugar, a necessidade, em segundo lugar o desejo de proximidade, e finalmente, os desafios. Grupos se constituem a partir de interesses comuns que vão desde a necessidade de sobrevivência até os anseios de segurança, estima ou status.

Conviver com pessoas com ideais opostos ou diferentes é algo complicado, mas comum em qualquer ambiente de trabalho. A convivência diária traz consigo problemas de relacionamento os quais podem acabar culminando em conflitos.

Pode-se concluir por meio deste trabalho que existem várias alternativas para a solução e prevenção dos problemas de relacionamento a bordo como, por exemplo, a comunicação eficaz, o trabalho em grupo e a cooperação entre os tripulantes. E, além das existentes, novas opções são criadas todos os dias por comandantes e oficiais que, através da sua experiência e sensibilidade no trabalho a bordo, desenvolvem maneiras de fazer com que suas tripulações produzam o máximo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARVALHO Maria do Carmo. **Relacionamento Interpessoal: Como preservar o sujeito coletivo**: Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CHALVIN, Dominique; EYSSETTE, François. **Como resolver pequenos conflitos no trabalho**. São Paulo: Nobel, 1989.

CHIAVENATO Idalberto. **Introdução á Teoria Geral da Administração**: edição compacta. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e qualidade de vida**. 1.ed. Rio de Janeiro: Dunya, 1997, 183p.

DEL PRETTE. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. 2001

FRITZEN, Silvino José. **Relações Humanas Interpessoais: nas convivências grupais e comunitárias**. 7 ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

MINICUCCI, Agostinho. **Relações Humanas**. São Paulo: Editora Atlas, 2001.

MONTEIRO Janine K. **Relações Humanas no Trabalho**. Escola da Magistratura do Tribunal Regional Federal da 4ª Região- Unisinos.

SANT'ANNA, Moacir Oliveira. **Aspectos comportamentais dos marítimos**. Rio de Janeiro: Curso de Aperfeiçoamento para Capitão, 1993.