

ALCIDES PIEDOSO FERREIRA CHIVANGU



O PSICÓLOGO COMO MEDIADOR DE CONFLITOS NAS ORGANIZAÇÕES



Todos os direitos reservados. 2023

Todos os direitos reservados. 2023

SOBRE O AUTOR



Nasceu a 16 de Dezembro de 1976. É natural da cidade da Gabela, município do Amboim, província do Cuanza Sul.

É cristão católico cujas missões são: anunciar o evangelho dentro e fora da Igreja e estimular as pessoas a encararem a Vida com amor, entusiasmo, positividade e gratidão.

Actualmente, tem ajudado muitos jovens e adultos a encontrarem e perseguirem os seus sonhos, independentemente das dificuldades. Tem também apoiado projectos sociais voltados ao desenvolvimento humano.

Quando a intenção é desenvolver pessoas, Alcides Piedoso Ferreira Chivangu não é só um Master, é, acima de tudo, alguém altamente apaixonado por este acto. Segundo ele, o maior motivo da sua felicidade é contribuir para a felicidade dos outros.

É consultor em Desenvolvimento Pessoal e Profissional e professor universitário. Tem formação especializada em Neuropsicopedagogia. É Mestre em Administração de Negócios (MBA)- Master in Business Administration. É mestre em Psicologia do Trabalho pela Universidade Jean Piaget e Master Psico-Coach.

FICHA TECNICA

Título: O Psicólogo como Mediador de Conflitos nas Organizações - Um estudo realizado na Rede de Colégios Nossa Senhora da Anunciação

Autoria: Alcides Piedoso Ferreira Chivangu

Copyright © Aristófanés Berganha Vidal, 2022

Edição: Aristófanés Berganha Vidal

Depósito Legal: 11323 / 2022

ISBN:

Impressão:

1ª Edição – Março de 2023 - Luanda - Angola

Contactos Telefónicos: 923 607 007 - 919 929 303

E-mail: chivango73@gmail.com

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS.....

.....

CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....

PREFÁCIO.....

.....

CAPÍTULO 1.....

1. O QUE É UMA ORGANIZAÇÃO?

1.1 As marcas de uma organização

1.2 Exercícios de aplicação

CAPÍTULO 2

2. ENTENDA AS RAZÕES DOS CONFLITOS

2.1 NATUREZA, FORMA E TIPO DE CONFLITOS

2.1.1 Exercícios de aplicação

2.1.2 Conflito repulsão-repulsão

2.1.3 Conflito atracção-repulsão

2.2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

2.2.1 Conflito repulsão-repulsão

2.2.2 Técnicas de mediação de conflitos nas organizações

- 2.2.3 Estilo integração
- 2.2.4 Estilo acomodação
- 2.2.5 Estilo dominar
- 2.2.6 Estilo evitamento
- 2.2.7 Estilo compromisso
- 2.2.8 Tipos de mediação
- 2.2.9 O impacto e actuação psicológica dos conflitos na organização e na vida dos agentes escolares

2.2.10 Vantagens e desvantagens dos conflitos

2.2.11 Formas de actuação do psicólogo das organizações nos conflitos organizacionais

2.3 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

CAPÍTULO 3.....

3. A PSICOLOGIA POSITIVA E A LIDERANÇA COMO MEIOS PARA PROMOVER A COMUNICAÇÃO E MOTIVAÇÃO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

3.1 A PSICOLOGIA POSITIVA COMO MEIO PARA PROMOVER A COMUNICAÇÃO E A MOTIVAÇÃO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

3.2 A LIDERANÇA COMO MEIO PARA PROMOVER A COMUNICAÇÃO E A MOTIVAÇÃO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

3.2.1 Atitudes do líder e modelo de liderança

3.2.2 O impacto da liderança na vida da organização

3.2.3 A relação entre o líder e os liderados

3.2.4 O papel do chefe e do líder

3.2.5 A missão do líder na organização

3.3 EXERCÍCIOS DE APLICAÇÃO

CAPÍTULO 4.....

4. OS EFEITOS POSITIVOS DO PAPEL DO PSICÓLOGO COMO MEDIADOR DE CONFLITOS NA REDE DE COLÉGIOS NOSSA SENHORA DA ANUNCIAÇÃO - MÉTODOS E MATERIAIS

4.1 VARIÁVEIS

4.1.1 Variáveis independentes

4.1.2 Variáveis dependentes

4.2 OBJECTO DE ESTUDO

4.3 POPULAÇÃO

4.4 AMOSTRA

4.5 INSTRUMENTO DE INVESTIGAÇÃO

4.6 PROCESSAMENTO E TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

4.7 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

4.8 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.8.1 Discussão dos resultados

CONSIDERAÇÕES FINAIS

SOBRE O AUTOR

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGRADECIMENTOS

Agradeço inicialmente a Deus, pelo dom precioso de ser imago dei!

À minha esposa Josina Antónia de Carvalho Alfredo Chivangu, por estar sempre presente com a sua ternura na minha vida.

«Tu que me acalmas nos momentos agitados!»

Aos meus pais João Chivangu (in memorium) e Lucinda Carla Ferreira (in memorium)!

À educação e orientação da minha segunda mãe Maria de Lurdes Chivangu!

Aos meus avós Júlio Kapalandanda e Massela; Ferreira Nhime e Bibiana!

Aos meus filhos Alcídia da Cruz Ferreira Chivangu “Alcidinha”, Alcides Precioso Chamata Chivangu “Alcidinho”! Gratidão!





Aos meus irmãos Bruno Ferreira Alfredo e Paula, esposa; Nelson Júlio Gonçalves Chivangu e Neusa Chivangu, esposa; Amafalda Loide Chivangu Calopa e Aires Calopa, esposo; Osvaldo Cláudio Gonçalves Chivangu e Fátima, esposa; Rosi Ferreira, Delfina Ferreira, Silvana Ferreira e Marlene Chivangu!

Aos meus tios José Kalick e Fina, esposa; Nelito Gonçalves e Chita, esposa; Mila Gomes, contra-almirante Vaz Gonçalves e Clarice, esposa, e às tias Mina e Rosa!

Aos meus sogros general António Alfredo e à mãe Luzia!

Aos meus amigos Dom José Nambi, bispo do Bié (1996-2022), meu guia espiritual; Dom Fernando Francisco, bispo auxiliar de Luanda, meu orientador da TCC na UCAN!

Ao Dom António Bengui, bispo auxiliar de Luanda
Dom Tirso Blanco (in memorium)!

Frei João Domingos, meu benfeitor, de feliz memória!

Padre Nicolau Chiwewe, vigário da Diocese do Kuito/Bié!

Padre José Gonçalves, meu reitor no seminário (1996/7)!

Padre Amândio Graça (colega de carteira)!

Padre Augusto Malengue (colega de carteira)!

Padre Carlos Catanha!



Aos meus kambas do peito Guido Soulengue (benfeitor) e Adriano Canjaia “Bush”!

Ao Procurador da República Martelo Família!

Aos doutores Octávio Campos, Alexandre Dias, Celestino Brandão, Joaquim Jorge, Dário Rombo, Fernando Francisco, Phd (meu orientador no mestrado), ao engenheiro Joaquim Barros e à Dra Vissolela Barros!

Ao pastor Amândio!

Agradeço à Editora Muenhu, em nome do meu irmão em Cristo, Dr. Adilson Salvador!

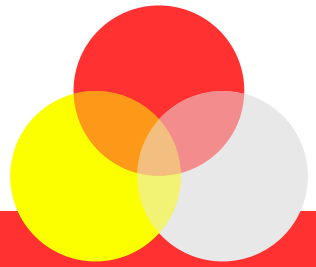
Ps; GRATIDÃO VF, meu programador mental

eBook | O PSICÓLOGO COMO
MEDIADOR DE CONFLITOS
NAS ORGANIZAÇÕES

ALCIDES CHIVANGU

PREFÁCIO 1

*"O Psicólogo como mediador de conflitos nas
organizações."*



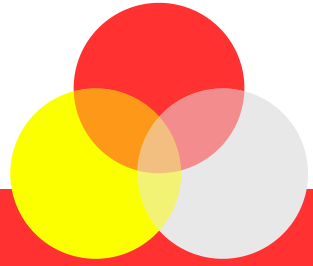
O jovem psicólogo Dr. Alcides Chivangu, pede-me que prefacie o presente trabalho académico, o que faço com maior a satisfação e espírito de irmandade.

O motivo da minha satisfação prende-se com o facto de os textos do Dr. Alcides servirem, frequentemente, de inspiração e orientação do meu desenvolvimento pessoal. Outrossim, acolhi com espírito de irmandade, por ele ser uma pessoa com quem tenho partilhado experiências de vivências da espiritualidade cristã católica.

A obra «O Psicólogo Como Mediador de Conflitos nas Organizações» traz à estampa a reflexão sobre a necessidade e a importância do psicólogo na compreensão positiva e valorativa de um conflito no seio das organizações, e também possui ferramentas que podem servir para boa gestão dos conflitos no núcleo base da sociedade, ou seja, a família.

O tema abordado no livro é, também, inovador no contexto da gestão de conflitos, em geral, e na gestão de conflitos nas escolas, em particular.

As relações humanas sempre constelam alguma conflituosidade. Mas nem sempre as pessoas se predispõem a encarar positivamente as razões do conflito. E, frequentemente, as pessoas em conflitos não reconhecem as diferenças de ponto de vista, de crenças e valores, e procuram pontos de consensos com tolerância.

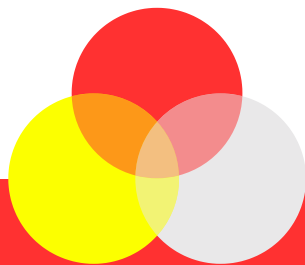


Nesta conformidade, quando não é visto nesta perspectiva positiva e construtiva, o conflito necessita de uma solução. E a solução assertiva requer um mediador.

Um dos inegáveis méritos do presente livro reside, certamente, no facto de o autor propor a mediação como processo de extrema importância para resolução de conflitos. Porém, não se trata de um acto qualquer de mediação ou levada a cabo por qualquer mediador.

No dizer do autor, a mediação caracteriza-se por ser um processo que não visa determinar qual das partes em conflito tem razão ou qual delas está certa ou errada. Durante a sua acção, o mediador transcende este papel. Ele deve reunir as virtudes da neutralidade, da imparcialidade, da paciência e deve ser um pacificador.

Por outro lado, o livro não só resulta de reflexões teóricas, mas também acumula experiências profissionais que o próprio autor teve como psicólogo na mediação de conflitos na rede de Colégios Nossa Senhora da Anunciação, na assistência aos estudantes e suas famílias e no local do trabalho, procurando identificar as causas do conflito e apontar as soluções.



Recomendo-vos ao estudo atento e minucioso deste trabalho que, certamente, irá contribuir para uma abordagem mais positiva, construtiva, dialogante, proveitosa e tolerante dos conflitos nas organizações.

Felicito, pois, a coragem e sabedoria do Dr. Alcides Chivangu pela publicação desta obra.

Luanda, 16 de Novembro de 2022 - Dia Internacional da Tolerância.

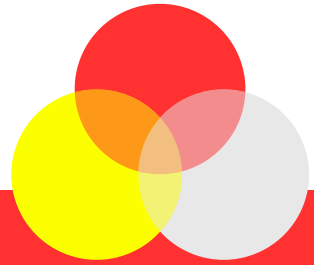
António José Ventura

eBook | O PSICÓLOGO COMO
MEDIADOR DE CONFLITOS
NAS ORGANIZAÇÕES

ALCIDES CHIVANGU

PREFÁCIO 2

*"O Psicólogo como mediador de conflitos nas
organizações."*



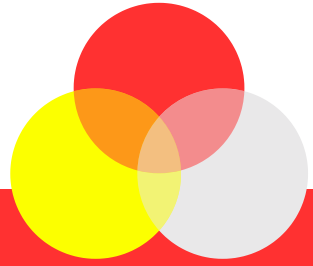
Os seres humanos são dotados de capacidade intelectual e, com ela, conseguem transformar imaginação em algo palpável capaz de resolver vários problemas na sociedade e transformar vidas.

Muitas dessas ideias, para serem colocadas em prática e alcançar os objectivos pretendidos, necessitam de mais de uma pessoa para trabalharem nelas e fazerem os acabamentos necessários. Daí a necessidade de as pessoas se juntarem num grupo de trabalho com os mesmos ideais, rumo ao alcance dos objectivos traçados. E é aqui onde nascem as organizações.

E essas organizações são geridas por cultura organizacional, normas, regras e todos os colaboradores estão sujeitos a submeterem-se às mesmas.

Como cada ser é único e dotado de traços de personalidade e culturas diferentes, essa mistura de riqueza intelectual e cultural num único espaço que se chama organização, faz com que facilmente todas as condições estejam criadas para que o conflito se instale naturalmente.

Não tem sido tarefa fácil os gestores conseguirem resolver os vários conflitos que se instalam no ambiente do trabalho.



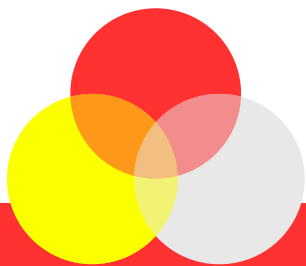
O Psicólogo Alcides Chivangu, preocupado em ajudar a encontrar o mecanismo para que as organizações não sejam locais que proporcionem adoecimento devido à discórdia entre colegas, desafia-nos com essa obra para que, cientificamente, possamos dar respostas aos conflitos que nascem nas organizações.

A obra poderá ser um guia de estudos para os psicólogos organizacionais interessados em actuar no mercado do trabalho com a demanda de HB gestão de conflitos nas organizações, para gestores RH ajudando-os a proporcionarem equilíbrio emocional no seio dos colaboradores da organização, independentemente dos conflitos que possam surgir.

Gislene Quissanga

Psicólogo, Mentor de Psicólogos e Analista de Perfil Comportamental.

(Mestre em Ciências Jurídicas-Direitos Humanos)



CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Decidi escrever este livro, especialmente, para abordar o assunto de um estudo feito na Rede de Colégios Nossa Senhora da Anunciação Vivemos actualmente numa era especial, a chamada era da globalização, cuja reestruturação é competitiva.

Nesta era, as organizações, instituições e/ou empresas preocupam-se mais com as pessoas e revelam-se mais capazes de construir histórias de sucesso e decidi escrever este livro, especialmente, para abordar o assunto sobre **o papel do psicólogo como mediador de conflitos nas organizações**. Este livro é o reflexo de um estudo de caso feito na rede de Colégios Nossa Senhora da Anunciação.

Vivemos actualmente numa era especial, a chamada era da **globalização**, cuja reestruturação é competitiva.

Nesta era, as organizações, instituições e/ou empresas preocupam-se mais com as pessoas e **revelam-se mais capazes** de construir histórias de sucesso e conseguem obter não apenas a satisfação e a motivação dos seus profissionais, mas também resultados compensadores nos seus objectivos e intentos.

É justamente neste contexto de mudança contínua que as pessoas e o seu desempenho nas organizações se tornam vitais para as mesmas terem sustentabilidade e serem competitivas.



Assim, o ser humano deixa de ser encarado apenas como um prestador de esforço físico e passa a exercer um papel de elevada importância: como um ser que pensa, provido de capacidades para inovar e avançar com novas soluções práticas.


De um modo geral, as organizações são constituídas por indivíduos com uma diversidade cada vez maior, o que propicia significativamente o aparecimento de conflitos.

Parecendo que não, um dos desafios que se colocam às organizações na era em que vivemos refere-se à natureza, à gestão de conflitos e à satisfação dos trabalhadores e os seus utentes.

Investir em conhecimento sobre a mediação de conflitos é uma decisão sábia, porque, quando as pessoas se reúnem em grupos ou em sociedades, as diferenças são um facto e podem levar a vários desentendimentos ou discórdias, provocando conflitos que podem ser saudáveis ou ruins.

O local de trabalho é o lugar no qual passamos uma parte significativa do nosso dia. Por isso, quando existe um conflito laboral relevante, este consegue afectar-nos de tal modo, que se torna difícil de separar este cenário da nossa vida pessoal.





Solucionar conflito laboral requer sabedoria, estratégia e diversas ferramentas, e melhor do que ninguém está a figura do psicólogo do trabalho para guiar esta realidade em voga.

Ao longo de toda a investigação, pude compreender os reais motivos que estão na base dos conflitos internos na Rede de Colégios Nossa Senhora da Anunciação, bem como cimentar bases concretas para a sua mediação e até mesmo solução.

O conflito faz parte da nossa vivência enquanto seres sociais em constante interacção com os outros, sendo parte integrante da vida dos seres humanos.

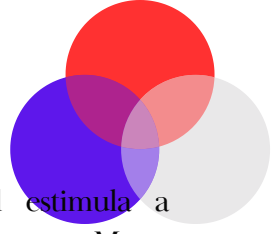
A existência de conflito numa organização não é prejudicial, antes pelo contrário, promove o crescimento e desenvolvimento. A sua anulação ou inexistência não seria de modo algum benéfica, quer para os indivíduos, quer para as organizações.

Estar em conflito é uma realidade que faz parte da condição humana: não é sempre bom ou sempre ruim.

Na verdade, o conflito dá a possibilidade de mudança e transformação, tanto para duas pessoas, quanto para uma comunidade ou vários países. Geralmente, ele resulta de expectativas, valores e interesses diferentes.

Nos conflitos, regra geral, trata-se a outra parte como adversária, infiel ou inimiga.

No acto do conflito, cada uma das partes da disputa tende a concentrar todo o raciocínio nos elementos de prova e na busca de novos fundamentos para reforçar a sua posição intelectual, na tentativa de enfraquecer ou destruir os argumentos da outra parte.



Diante de um conflito, o estado emocional estimula a contrariedade e dificulta a percepção do interesse comum. Mas o conflito não é algo para ser encarado negativamente.

Por mais afecto e afinidade que exista numa determinada relação interpessoal, algum desentendimento, alguma divergência, algum conflito estará sempre presente. Se não for assim, é porque uma das partes não está a ser honesta (nem consigo mesma, nem com as pessoas à sua volta).

Se decidir ler este livro do princípio ao fim e com a intenção de aprender o cerne do seu conteúdo, com certeza, você estará em condições de:

Saber os vários conceitos de conflito e a sua importância nas relações interpessoais, sobretudo numa organização empresarial;

Conhecer a importância do psicólogo como mediador de conflitos nas organizações;

Entender as causas dos conflitos nas organizações, sobretudo na Rede de Colégios Nossa Senhora da Anunciação;

Identificar a possibilidade de combate aos conflitos organizacionais, particularmente na Rede de Colégios Nossa Senhora da Anunciação;

Analisar minuciosamente a reacção dos professores da Rede de Colégios Nossa Senhora da Anunciação diante de um conflito laboral.