

Ana Cláudia Albino Pinto

**Dificuldades dos alunos do Curso Licenciatura em
Enfermagem na gestão de conflitos**

Universidade Fernando Pessoa
Faculdade de Ciências da Saúde

Porto, 2011

Ana Cláudia Albino Pinto

**Dificuldades dos alunos do Curso Licenciatura em
Enfermagem na gestão de conflitos**

Universidade Fernando Pessoa
Faculdade de Ciências da Saúde

Porto, 2011

Ana Cláudia Albino Pinto

**Dificuldades dos alunos do Curso Licenciatura em
Enfermagem na gestão de conflitos**

(Ana Cláudia Albino Pinto)

Projecto de Graduação apresentado à
Universidade Fernando Pessoa como
parte dos requisitos para obtenção do
grau de licenciada em Enfermagem.

Porto, 2011

Sumário

O presente estudo intitulado “Dificuldades dos alunos de 4º ano do CLE da UFP na gestão de conflitos” tem como objectivo geral conhecer as dificuldades sentidas pelos alunos de 4º ano de Enfermagem da Universidade Fernando Pessoa na gestão de conflitos.

O tema é actual e pertinente pois está presente tanto na vida pessoal como profissional dos enfermeiros, e seguramente que o desenvolvimento de competências na gestão de conflitos contribui para melhorar as relações interpessoais do utente/família e equipa de saúde. A ocorrência de conflitos está presente no quotidiano do ser humano, e para que se possam superar, é necessário saber lidar com eles e, conseqüentemente, fazer a sua gestão.

A questão de investigação que deu origem à problemática deste estudo foi: “Quais as dificuldades sentidas por parte dos alunos de Enfermagem de 4º ano na gestão de conflitos?”

Pela sua natureza, o presente estudo insere-se num estudo exploratório/descritivo, transversal e quantitativo.

A população-alvo é constituída pelos alunos de 4º ano da Licenciatura em Enfermagem da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa do Porto. A amostra é constituída por 50 alunos do CLE da UFP, sendo o método de colheita de dados utilizado um questionário.

Os resultados obtidos revelam que, na opinião dos elementos da amostra os conteúdos abordados sobre gestão de conflitos forneceram contributos e corresponderam às expectativas dos alunos, sendo a sua abordagem suficiente. A maioria das situações conflituais ocorrem devido à existência de feitios diferentes entre as pessoas, e ocorrem com grupos de ligação mais directa como a família e os amigos, contudo, são capazes de resolver os conflitos sozinhos sem recorrer a ajuda de terceiros.

Relativamente às dificuldades sentidas na gestão dos conflitos destaca-se a dificuldade em saber lidar “desrespeito pelas regras”.

Relativamente à forma como os inquiridos resolvem os seus conflitos, pode concluir-se que na sua maioria “tentam entender-se com a pessoa”

Os inquiridos na sua maioria resolvem os conflitos sozinhos, e justificam *“Através do diálogo”* *“Tenta resolver o conflito com a pessoa implicada”* *“Consegue resolver os conflitos sem recorrer a terceiros”* *“Obtenção de objectivos comuns a ambas as partes”* *“Tenta colocar-se na posição do outro”* *“Através da compreensão”* *“Através da reflexão”* *“Com ou sem razão, não continua com o conflito”* *“Através da tolerância e sensatez”* *“Se a ocasião for propícia”* *“Adopção de um comportamento assertivo”* *“Tenta entender-se com o outro”*.

Abstract

This study entitled “Difficulties of students in 4th grade of CLE in the UFP conflict management” has the overall objective to know the difficulties experienced by the students of 4th grade of Nursing at the UPF in conflict management.

The theme is timely and relevant because it is present in both and professional life of nurses, and certainly the development of skills in conflict management contributes to improving interpersonal relationship of client/family and healthcare team. The occurrence of conflict is present in everyday human being, and so they can overcome, it is necessary to deal with them and hence make its management.

The question of research which led to the problems of this study was: “What are the difficulties experienced by nursing students of 4th grade in conflict management?”. By its nature, the study is part of an exploratory/descriptive, transversal and quantitative.

The target population consists of students of 4th grade Bachelor of Nursing, Faculty of Health Sciences at the UFP in Porto. The sample consists of 50 students of the UFP CLE, and the method of data collection used a questionnaire.

The results show that, in the opinion of the contents of the sample elements discussed on conflict management and provided input to meet expectations of students, their approach is sufficient. Most conflict situations are due the existence of different shapes between people, groups and occur more direct link to family and friends, however, are able to solve their own conflicts without resorting to help from others.

With regard to difficulties experienced in conflict management highlights the difficulty in coping “disrespect for the rules.” On how respondents resolved their conflicts, it can be concluded that most of them “try to get along with the person”.

Respondents mostly resolve conflicts themselves, and justify “Through dialogue”, “Try to solve the conflict with the person involved” “Can you solve the conflicts without resorting to third parties” “Getting goals common to both parties” “Try putting on the other’s position” “Through understanding” “Through reflection” “Rightly or wrongly,

does not continue with the conflict” “Through the grace and wisdom” “If the occasion is propitious” “Adoption of an assertive behavior” “Try to get along with each other”.

Agradecimentos

Agradeço à minha orientadora, Professora Maria José Rigaud Abreu, pois a sua ajuda foi fundamental para a realização deste trabalho de investigação. Agradeço pelo tempo, atenção, apoio e disponibilidade dispensada. Muito obrigada.

Agradeço aos meus colegas de curso pois sem a sua colaboração no preenchimento dos questionários que sustentam este trabalho, a sua realização não seria possível.

Agradeço à minha família e amigos que me têm vindo a apoiar ao longo destes 4 anos.

Índice

0 – Introdução.....	15
Fase Conceptual.....	17
1.1 Problema de investigação	17
1.2. Pergunta de partida/ questões de investigação.....	18
1.2.1. Questões de investigação	18
1.3. Objectivos do estudo.....	18
1.4. Revisão bibliográfica	19
1.4.1 A situação conflitual e esfera individual	20
1.4.2 Níveis, tipos e categorias de conflitos	21
1.4.3 Nível de gravidade dos conflitos	22
1.4.4 Elementos dos conflitos	22
1.4.5 Tipos de resultados das situações conflituais.....	23
1.4.6 Estilos de administração de conflitos	24
1.4.7 A comunicação nos conflitos	25
1.4.8 Vantagens e desvantagens do conflito	26
1.4.8 Conflitos em contexto transcultural: as diferenças interculturais como desafios e fontes de dificuldades.....	27
1.4.9 Estudos realizados na área de gestão de conflitos.....	28
II - Fase Metodológica.....	31
2.1. Desenho de investigação.....	31
2.1.1 Meio	31
2.2. Tipo de estudo.....	32
2.3 Variáveis em estudo.....	32
2.4 População alvo e amostra.....	33
2.5 Princípios Éticos	34
2.6 Instrumento de colheita de dados.....	35
2.7 Pré-teste	35
2.8 Previsão do tratamento e apresentação dos dados	36
III - Fase Empírica.....	36
3.1. Caracterização da amostra	37
3.3. Análise e Discussão dos Resultados	51
V. Conclusão	56

Referências bibliográficas	58
Bibliografia consultada na internet.....	59
ANEXO I: Cronograma	
ANEXO II: Instrumento de recolha de dados	

Quadro 1 – Distribuição da amostra segundo a variável “Idade”	37
Quadro 2 – Estatística descritiva de acordo com a variável “Idade”	37
Quadro 3 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à opção “Outro” (gráfico 6).....	43

Gráfico 1 – Caracterização da amostra de acordo com a variável “Género”	38
Gráfico 2 – Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “Os conteúdos abordados sobre os conflitos na unidade curricular de gestão, corresponderam às suas expectativas?”	38
Gráfico 3 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “A abordagem do tema sobre a gestão de conflitos foi: insuficiente, suficiente ou longa?”	40
Gráfico 4 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “As aulas sobre a gestão de conflitos forneceram-lhe contributos que o ajudam na relação com as pessoas?”	40
Gráfico 5 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “Como classifica o seu relacionamento com as outras pessoas?”	42
Gráfico 6 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “ Tem conflitos habitualmente?.....	43
Gráfico 7 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “Com quem tem conflitos?”	44
Gráfico 8 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à opção “Outro” (gráfico 7).....	45
Gráfico 9 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “Qual a razão do(s) conflito(s)?	46
Gráfico 10 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à opção “Outro” da pergunta 9.	47
Gráfico 11 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “Como resolve o(s) conflito(s)?	47
Gráfico 12 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “Consegue resolver conflitos sozinho?”	48

Siglas e abreviaturas

CLE – Curso da Licenciatura de Enfermagem

UFP – Universidade Fernando Pessoa

% – Percentagem

Q – Questionário

MTI – Métodos e técnicas de investigação

0 – Introdução

A realização deste projecto surge no âmbito do Projecto de Graduação integrado no 4º ano da Licenciatura em Enfermagem, da Faculdade de Ciências da Saúde, da Universidade Fernando Pessoa.

Segundo Fortin (1999, pp.26): “O desenvolvimento da investigação, no seio de uma disciplina, não é independente da evolução da profissão, do ensino e da prática. As ciências e a Enfermagem não são excepção, ao longo da sua história surgiram progressos no domínio da investigação e mudanças de tendências e orientação”

O ser humano constrói relações interpessoais ao longo da sua vida e é nas relações com as outras pessoas que podem surgir situações de conflito. A ocorrência de conflitos mostra-se presente tanto na vida pessoal como profissional das pessoas e para que se possam superar, é necessário que se saiba lidar com eles e, conseqüentemente, fazer a sua gestão. Por esta razão, este estudo, pretende enfatizar a importância da gestão de conflitos na profissão de Enfermagem, criando uma maior sensibilização para esta temática.

O presente estudo surgiu pelo gosto pelo tema, bem como pelo facto de ao longo dos Ensinos Clínicos, realizados, se deparar com situações de conflito e isso suscitar curiosidade pelo tema, de forma a querer saber como as pessoas lidam com essas situações bem como as dificuldades que apresentam para as ultrapassar.

No surgimento de uma temática é fundamental a formulação de uma questão de investigação capaz e orientar o estudo de forma a obter resultados que possam dar resposta à mesma. Deste modo, a questão de investigação que vai servir de ponto de partida a esta investigação é: “Quais as dificuldades sentidas por parte dos alunos de Enfermagem de 4º ano na gestão de conflitos?”

Fortin (1999, p. 100) afirma que, “o objectivo de um estudo indica o porquê da investigação. É um enunciado declarativo que precisa a orientação da investigação segundo o nível dos conhecimentos estabelecidos no domínio em questão.”

De acordo com Fortin e sendo que a elaboração de qualquer trabalho tem a sua base de sustentação em objectivos, foi elaborado o seguinte objectivo geral: “conhecer as

dificuldades sentidas pelos alunos de 4º ano de Enfermagem da Universidade Fernando Pessoa na gestão de conflitos”.

Quanto aos objectivos académicos, delinearão-se os seguintes:

- Aplicar conhecimentos teóricos adquiridos na Unidade Curricular de Métodos e Técnicas Investigação leccionada no 2º ano da Licenciatura em Enfermagem;
- Aprofundar conhecimentos acerca do tema em estudo;
- Servir como instrumento de avaliação;
- Obter o grau de Licenciatura em Enfermagem.

Esta investigação insere-se num estudo exploratório/descritivo, transversal e quantitativo. O instrumento de colheita de dados utilizado foi o questionário, composto por perguntas mistas, abertas e fechadas, foi aplicado no dia 7 de Fevereiro de 2011 a uma amostra de 50 alunos do 4º ano do Curso de Licenciatura em Enfermagem da Universidade Fernando Pessoa do Porto.

Os dados serão tratados com recurso ao programa Microsoft Office Excel 2010.

O presente trabalho organiza-se em três partes. A primeira parte, inicia-se com a fase conceptual onde é feita uma abordagem bibliográfica sobre o tema em estudo. Posteriormente, segue-se a fase metodológica onde se aborda o tipo de estudo, variáveis, população e amostra, tipo de estudo, princípios éticos, instrumento de recolha de dados, previsão do tratamento e apresentação dos dados e finalmente a fase empírica onde são apresentados os resultados obtidos e se faz análise e discussão dos resultados.

Os resultados obtidos revelam que, na opinião dos elementos da amostra os conteúdos abordados sobre gestão de conflitos forneceram contributos e corresponderam às expectativas dos alunos, sendo a sua abordagem suficiente. A maioria das situações conflituais ocorrem devido à existência de feitios diferentes entre as pessoas, e ocorrem com grupos de ligação mais directa como a família e os amigos, contudo, são capazes de resolver os conflitos sozinhos sem recorrer a ajuda de terceiros.

Relativamente às dificuldades sentidas na gestão dos conflitos destaca-se a dificuldade em saber lidar “desrespeito pelas regras”.

Relativamente à forma como os inquiridos resolvem os seus conflitos, pode concluir-se que na sua maioria “tentam entender-se com a pessoa”

Os inquiridos na sua maioria resolvem os conflitos sozinhos, e justificam *“Através do diálogo”* *“Tenta resolver o conflito com a pessoa implicada”* *“Consegue resolver os conflitos sem recorrer a terceiros”* *“Obtenção de objectivos comuns a ambas as partes”* *“Tenta colocar-se na posição do outro”* *“Através da compreensão”* *“Através da reflexão”* *“Com ou sem razão, não continua com o conflito”* *“Através da tolerância e sensatez”* *“Se a ocasião for propícia”* *“Adopção de um comportamento assertivo”* *“Tenta entender-se com o outro”*

Fase Conceptual

O quadro conceptual representa os conceitos estudados numa investigação de maneira a fornecer uma justificação racional e uma perspectiva do estudo (Fortin, 1999).

1.1 Problema de investigação

Segundo Fortin (1999, p.48), “qualquer investigação tem por ponto de partida uma situação considerada como problemática, isto é, que causa um mal-estar, uma irritação, uma inquietação, e que, por consequência, exige uma explicação ou pelo menos uma melhor compreensão do fenómeno observado”. Posto isto, poder-se-á apresentar o tema central deste projecto que consiste em “As dificuldades sentidas por parte dos alunos de 4º ano da Licenciatura em Enfermagem da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa do Porto na gestão de conflitos”.

A justificação da escolha deste tema deve-se ao facto de ser uma área que suscita bastante curiosidade e interesse, assim como de nos apercebermos, ao longo dos Ensinos Clínicos, de algumas dificuldades pessoais e dos colegas em gerir determinadas situações de conflito. Outro aspecto que sustenta a escolha é o facto de reconhecer que aprofundar conhecimentos nesta área representa uma mais-valia tanto para a vida pessoal como profissional. Considerando a Enfermagem é uma área onde se constroem grandes relações interpessoais e uma das competências que mais se desenvolve é a comunicação com o doente/utente, família e equipa, a prevenção/ gestão das situações conflituais constituem merecer uma atenção permanente.

1.2. Pergunta de partida/ questões de investigação

Após a escolha do domínio de interesse para a investigação, sendo neste caso esse mesmo domínio a área de gestão de conflitos em Enfermagem, deve proceder-se à elaboração de uma questão de investigação que seja pertinente e que poderá ser estudada. (Fortin, 1999)

Entende-se, então, por questão de investigação “uma interrogação explícita relativa a um domínio que se deve explorar com vista a obter novas informações. É um enunciado interrogativo (...) que precisa os conceitos-chave”. (Fortin, 1999, p. 51).

Posto isto, pretender-se-á dar resposta à seguinte questão de investigação levantada para este trabalho: Quais as dificuldades sentidas por parte dos alunos de Enfermagem de 4º ano na gestão de conflitos?

1.2.1. Questões de investigação

Será que os conteúdos abordados sobre a gestão de conflitos, trouxeram contributos aos alunos do 4º ano do CLE?

- Sabem qual a razão dos conflitos, os alunos do 4º ano do CLE?
- Como resolvem os conflitos os alunos do 4º ano do CLE?
- Conseguem os alunos do 4º ano do CLE resolver os conflitos sozinhos?

1.3. Objectivos do estudo

Fortin (1999, p. 100) afirma que, “o objectivo de um estudo indica o porquê da investigação. É um enunciado declarativo que precisa a orientação da investigação segundo o nível dos conhecimentos estabelecidos no domínio em questão.”

Tendo em conta a definição apresentada e sendo que a elaboração de qualquer trabalho tem a sua base de sustentação em objectivos, com a realização deste trabalho, centrado na área de gestão de conflitos em enfermagem, e tem como objectivo geral:

- Conhecer as dificuldades sentidas pelos alunos de 4º ano de Enfermagem da Universidade Fernando Pessoa na gestão de conflitos.

Relativamente aos objectivos específicos, delinear-se os seguintes:

- Identificar se os conteúdos abordados sobre a gestão de conflitos trouxeram contributos aos alunos do 4º ano do CLE.
- Indagar qual a razão dos conflitos dos alunos do 4º ano do CLE.
- Identificar como resolvem os conflitos os alunos do 4º ano do CLE.
- Identificar se os alunos do 4º ano do CLE conseguem resolver os conflitos sozinhos.

1.4. Revisão bibliográfica

Definição de conceitos chave: Aluno, enfermagem, conflito,

Fazendo uma análise dos conceitos-chave que estão na base da elaboração do tema de investigação em estudo, poder-se-á definir, segundo o Dicionário da Língua Portuguesa (2008), aluno como “aquele que recebe doutrem educação e instrução; discípulo; aprendiz; educando” e enfermagem como “prestação de cuidados especializados a doentes ou acidentados; profissão de enfermeiro; conjunto dos enfermeiros”.

Enfermagem é definida como sendo a “prestação de cuidados especializados a doentes ou acidentados” (Dicionário da Língua Portuguesa, 2008). Posto isto, e fazendo uma junção destes dois conceitos, poder-se-á definir alunos de enfermagem como aqueles que aprendem a prestação de cuidados especializados a pessoas doentes ou acidentadas.

Uma vez que a questão principal tem por base de sustentação as dificuldades sentidas por parte dos alunos de enfermagem na gestão de conflitos, pode definir-se dificuldades como “coisa difícil, impedimento, estorvo, obstáculo, embaraço” (Dicionário Contemporâneo da Língua Portuguesa, 1987).

Na gestão de conflitos é de extrema importância definir o conceito de “gestão” que, segundo o Dicionário da Língua Portuguesa (2008), significa “consenso; conciliação de opiniões divergentes”.

Relativamente à grande área de abordagem deste trabalho centrada na gestão de conflitos, verifica-se que a palavra “conflito” vem do latim “*conflictus*”, «*choque*;

embate; luta» e, segundo o Dicionário da Língua Portuguesa (2008, p. 414), entende-se por conflito “uma situação de choque de elementos contrários; discórdia; antagonismo; oposição. Luta entre dois poderes com interesses antagónicos; guerra. Altercação; desordem; disputa; impulsos antagónicos. Confronto de princípios ou leis que se contradizem mutuamente e impossibilitam a sua aplicação”.

Certamente que não existe uma definição universal de “conflito”, contudo poder-se-á considerar que um conflito é uma situação que se caracteriza por escassez de recursos e por um sentimento de hostilidade. (Almeida, 1995)

Quando se fala de conflito refere-se ao confronto entre pessoas ou grupos de pessoas com objectivos não compatíveis. São situações em que duas ou mais pessoas entram em oposição ou desacordo por as suas posições, interesses, necessidades, desejos ou valores não serem compatíveis, em que desempenham um papel muito importante as emoções e sentimentos e em que a relação entre as partes em conflito pode sair fortalecida ou enfraquecida de acordo com o modo como decorre o processo de resolução do conflito. (Torrego, 2001). Posto isto, poder-se-á afirmar que seria praticamente impossível pensar em uma comunidade onde não existissem conflitos e em que as pessoas sempre estivessem de acordo. (Gogoratz cit. in Torrego, 2001).

Paraphraseando o conceito de conflito abordar-se-á outras definições sugeridas por outros autores, segundo Putnam (cit. in Cunha et al., 2006, p. 518), “o conflito não é apenas inevitável; ele representa a natureza das organizações complexas. (...) [Não] significa a ruptura de um sistema intencionalmente cooperativo; antes é central ao que uma organização é”. Sendo incontornável, é necessário saber geri-lo de tal modo que as suas potenciais vantagens sejam aproveitadas e que os seus efeitos nefastos sejam minimizados ou anulados. Segundo Serrano (cit. in Cunha et al., 2006), pode afirmar-se que “os conflitos são consequência da própria interacção social e (...) à medida que esta vai sendo mais complexa, presenciaremos obrigatoriamente um maior número de situações conflituais para lhes fazer frente de maneira positiva”.

1.4.1 A situação conflitual e esfera individual

A situação conflitual é subjectiva, pois apesar de poderem existir causas objectivas que, por si só, justifiquem o conflito, ele só surge se essas causas forem “sentidas” como tal pelos indivíduos. É importante esclarecer o conceito de esfera individual para

compreender e analisar a situação conflitual. A esfera individual diz respeito aos projectos futuros, às esperanças, aos valores, aos amigos, à auto-estima, às crenças, às expectativas, ou seja, todo o conjunto de questões que são importantes para o indivíduo. Portanto existe possibilidade de se gerar uma situação de conflito sempre que haja interferência com a esfera individual sem consentimento do indivíduo (Almeida, 1995).

1.4.2 Níveis, tipos e categorias de conflitos

Existe uma grande diversidade de conflitos e desta forma tornam-se susceptíveis de serem categorizados de diferentes modos. Uma das categorizações mais simples distingue-os de acordo com o nível em que ocorrem: intrapessoal (o conflito ocorre dentro do indivíduo. Pode radicar no conflito de ideias, pensamentos, emoções, valores, predisposições.); interpessoal (o conflito ocorre entre indivíduos, ex.: amigos, colegas de trabalho.); intragrupal (o conflito ocorre dentro de um pequeno grupo.); intra-organizacional (o conflito abrange a generalidade das partes da organização.); intergrupar (o conflito ocorre entre grupos, ex.: equipa A vs equipa B); inter-organizacional (o conflito ocorre entre organizações). (Cunha et al., 2006)

Segundo Thomas (cit. in Cunha et al., 2006), uma classificação alternativa assenta na matéria constituinte do conflito. Assim, podem ser diferenciados os conflitos de objectivos/interesses, os cognitivos (ou de julgamento) e os normativos (Thomas, 1992), embora um mesmo conflito possa conter aspectos destas três formas:

Os conflitos de objectivos/interesses resultam do facto de pelo menos uma das partes percepcionar que os interesses, objectivos ou satisfação de necessidades não são compatíveis com os da outra parte, procurando, então, alcançar os seus objectivos.

Os conflitos cognitivos resultam da diferença presente na avaliação cognitiva de dados empíricos ou factuais, e expressam-se em controvérsia.

Os conflitos normativos advêm de divergências em matérias relacionadas o que se considera um comportamento adequado. A origem do diferendo pode radicar em critérios de ordem ética, de justiça ou de hierarquia social. (Cunha et al., 2006)

“Esta tridimensionalidade corresponde, em grande medida ao típico composto pelos conflitos de recursos, intelectivos e avaliativos”. (Levine & Thompson cit in Cunha et al., 2006, p. 519)

Os conflitos de recursos fundam no acesso e distribuição de recursos escassos. Por exemplo, quando dois departamentos confrontam-se em torno do uso partilhado de um dado equipamento.

Os intelectivos constituem conflitos de compreensão em torno de factos onde visam possuir soluções correctas de acordo com padrões conjuntamente aceites. Um exemplo é o que se refere ao debate sobre a distância entre dois locais e o modo mais eficiente para percorrê-los.

Os avaliativos não têm soluções correctas, resultam da diferença entre gostos, valores. Ainda em relação ao exemplo anterior apresentado nos conflitos intelectivos, neste caso temos como exemplo a divergência de gostos sobre a apazibilidade dos dois locais e/ou sobre o caminho mais agradável para lá chegar. (Cunha et al., 2006)

1.4.3 Nível de gravidade dos conflitos

O nível de gravidade de um conflito pode ser denominado, segundo Chiavenato (1999), de três formas:

Conflito percebido ou latente: ocorre quando existem vários objectivos e há possibilidade de ocorrer qualquer tipo de interferência ou mesmo bloqueio de objectivos por parte dos indivíduos;

Conflito experienciado ou velado: ocorre quando os indivíduos eu se encontram envolvidos apresentam sentimentos de hostilidade, raiva, medo e descrédito, no entanto, não o manifestam externamente de forma clara e objectiva;

Conflito manifestado ou aberto: quando os indivíduos manifestam o conflito sem que exista nada que o encubra.

1.4.4 Elementos dos conflitos

Na análise de um conflito podem adoptar-se diferentes pontos de vista. O ponto de vista proposto por Lederach (1986), que distingue os elementos do conflito mais ligados às pessoas implicadas, dos elementos próprios do processo seguido pelo conflito e do problema que está na base do conflito.

Elementos relativos às pessoas: Relativamente às pessoas pode descrever-se o processo quanto aos protagonistas, ou seja, quem está directa ou indirectamente implicado, na situação de conflito. Existe ainda a percepção do problema que consiste na forma como o indivíduo acata ou interpreta o conflito; as emoções e os sentimentos que dizem respeito ao estado do coração. Os elementos relativos às pessoas consistem ainda nas posições correspondentes ao estado inicial dos indivíduos face ao conflito e nos interesses e nas necessidades, tendo em conta que são as vantagens que se desejam obter através do conflito e, normalmente, surgem por trás das posições adoptadas no conflito. Quanto às necessidades humanas, são as consideradas fundamentais e imprescindíveis para viver e incluem tanto as necessidades materiais básicas como o sono e a alimentação, como outras de índole imaterial: liberdade, possibilidade de se expressar e ser ouvido.

Finalmente, os valores e os princípios constituem o conjunto de elementos culturais e ideológicos que justificam e servem de argumento aos comportamentos dos indivíduos.

Elementos relativos ao processo: Pode considerar-se a dinâmica do conflito como sendo a história do conflito. Frequentemente existe o que se pode chamar conflito latente, quer dizer, uma situação em que os indivíduos envolvidos não se apercebem do confronto entre interesses, pelo menos de uma forma explícita, mas apesar de tudo ele existe e pode surgir por efeito de um facto concreto que o manifeste. Já quando cada parte se considera na posse de toda a razão, negando qualquer razão à parte contrária, diz-se que o conflito se encontra polarizado.

Elementos relativos ao problema: No tocante aos elementos relativos ao problema surgem os dados, os factos. Mais concretamente são as situações ou acontecimentos que realmente ocorrem.

1.4.5 Tipos de resultados das situações conflituais

Segundo Almeida (1995), as situações conflituais podem obter os seguintes tipos de resultados:

Ganho/ Perda: Acontece quando uma das partes atinge o objectivo pretendido, impedindo outro de o atingir.

Quando o conflito se processa entre dois grupos, no grupo que ganha, pode-se verificar:

- Aumento da má imagem que se tem do outro grupo.
- Abrandamento da produtividade provocado pelo efeito do descanso.
- Reforço da crença de que o grupo tem sempre razão.

Já no grupo que perde, há utilização de mecanismos que distorcem a realidade, que vão ajudar a justificar a derrota e as relações entre os grupos terão tendência a destruir-se. Se a derrota for aceite como merecida, pode acontecer que o grupo se esforce por não ter de sofrer perdas semelhantes, levando para isso ao seu desenvolvimento.

No caso de não se tratar de grupos, mas sim de apenas duas pessoas, para além dos efeitos para os grupos, a parte que perde pode guardar rancor levando à vingança, para além de que a cooperação entre estes é difícil de ser alcançada num futuro próximo. No entanto este factor advém do tipo de personalidade da outra pessoa.

Perda/Perda: Neste caso, nenhum dos resultados é favorável para nenhuma das partes e os resultantes que advêm da perda identificam-se com o grupo que perde ao ser retratado no caso Ganho /Perda.

Ganho/Ganho: Este, como seria de esperar, é dos resultados mais desejáveis, no qual nenhum dos grupos/indivíduos perde. Ambas as partes atingem os seus objectivos.

1.4.6 Estilos de administração de conflitos

Para administrar um conflito organizacional, pode-se empregar um dos estilos, segundo Chiavenato (1999):

Estilo de evitação: consiste na escapatória do conflito. Utiliza-se quando o problema é trivial, quando não há perspectiva do indivíduo ou grupo ganhar o conflito ou mesmo quando o conflito pode ser desvantajoso;

Estilo de acomodação: quando se resolvem os pontos de menor discordância e se deixam os problemas maiores para depois;

Estilo competitivo: é utilizado quando se torna necessário tomar uma decisão de forma rápida ou uma decisão impopular. Verifica-se a presença de uma atitude autoritária por parte do indivíduo;

Estilo de compromisso: utiliza-se quando os indivíduos envolvidos aceitam perdas e ganhos para todos os envolvidos;

Estilo de colaboração: é utilizado numa situação ganho/ganho, visto que os interesses dos indivíduos envolvidos podem ser reunidos numa solução mais ampla.

1.4.7 A comunicação nos conflitos

Após abordar estas temáticas consegue-se aperceber o quão importante a comunicação é nesta área dos conflitos e sua gestão.

Em termos linguísticos, pode definir-se simplificada a comunicação como “o processo de enviar e receber mensagens”. (Torrego, 2001, p.64)

Aprofundando um pouco mais este conceito, pode constatar-se que a comunicação é um processo complexo dado que a troca de significados está subjacente a todos os fenómenos psicossociais. “Comunicar para informar e estar informado para formar e influenciar atitudes e crenças, por simples prazer, para realizar tarefas em grupo, para criar e manter organizações ou para inovar” (Ferreira cit. in Frederico e Leitão 1999)

Quer seja autorizado ou não, o sistema de informação é reconhecido como um dos mais importantes processos na área da administração e este sistema de informação, tem no seu processo de comunicação o seu principal componente. (Frederico e Leitão, 1999)
“Sem comunicação, não existe trabalho, não existe relacionamento humano e, portanto não há grupo, organização e sociedade”. (Takahashi cit. in Frederico e Leitão 1999)

A comunicação é, como se viu, um elemento essencial na mediação/resolução dos conflitos. Posto isto pode abordar-se a definição de mediação que consiste em: “Dotar as partes em conflito de recursos comunicativos de qualidade, de forma a poderem solucionar o conflito que as perturba”. (Torrego, 2001, p.64)

Pode encontrar-se uma má comunicação na base de grande parte dos conflitos. Quando um indivíduo faz uma má interpretação daquilo que o outro quis dizer e reage defendendo-se perante aquilo que considera uma ofensa, a tensão do conflito aumenta e a sua solução torna-se ainda mais longínqua e difícil. Pelo contrário, quando as pessoas

em conflito podem estabelecer uma comunicação eficaz e clara e entende-se por comunicação eficaz a clara quando ambas se fazem entender e se entendem, podem chegar à conclusão que, realmente, não existia qualquer problema, ou que ele era de fácil solução. (Cunha et al., 2006)

1.4.8 Vantagens e desvantagens do conflito

Segundo Baron (cit in Cunha et al., 2006, p.537), “as comumente conhecidas consequências negativas do conflito tendem a suscitar reacções de desagrado e tentações de evitamentos. Todavia, tem emergido um corpo denso de pesquisa sugerindo que ele pode ser benéfico para o desempenho dos grupos e das organizações.

Contrariamente à perspectiva tradicional que fazia a apologia da gestão inibidora do conflito, têm emergido argumentos válidos aduzindo que a sua supressão e inibição podem concitar consequências negativas, e que a estimulação pode surgir efeitos positivos”.

Os seguintes exemplos elucidam melhor acerca das vantagens dos conflitos:

O intuito de criar uma forma de trabalho homogénea e consensual, abolindo as divergências minoritárias, pode reduzir os níveis de criatividade/inação, e quebrar a individualidade e independência.

A estimulação o conflito construtivo pode promover a comunicação intergrupar, incrementar a compreensão mútua, gerar maior aceitação dos acordos e decisões, fomentar a cooperação intragrupal, reduzir a preguiça social, incrementar os níveis de criatividade. Quando se fala em estimulação do conflito de forma construtiva inclui-se também a estimulação induzida por terceiros de forma a estimular a confrontação aberta e franca entre os indivíduos. Em suma, pode fomentar os níveis de desempenho individual, grupal ou organizacional. (Cunha et al., 2006)

No seguimento desta argumentação conclui-se que a supressão do conflito é tão prejudicial quanto o seu teor vigoroso/intenso/frequente. O nível óptimo parece ser o moderado. (Robbins cit. in Cunha et al., 2006) Um grau de conflitualidade excessiva pode induzir elevados níveis de stress, reduzir o número de alternativas válidas bem como a dimensionalidade do pensamento. Surge então um clima de desconfiança, ambientes paranóicos, comportamentos retaliatórios, uso de estratégias autoritárias de poder e empobrecimento de coordenação entre as unidades organizacionais. (Mintzberg

cit. in Cunha et al., 2006) Um baixo nível pode gerar apatia nos membros das organizações, perda do sentido de urgência no trabalho, preguiça social, ausência de empenhamento na busca de soluções negociadas e conciliatórias, bem como incompetência no tratamento de informação complexa. (Cunha et al., 2006)

1.4.8 Conflitos em contexto transcultural: as diferenças interculturais como desafios e fontes de dificuldades

As diferenças culturais dos povos representam uma questão interessante no tocante à área da formação de conflitos devido a diferentes formas de ser, diferentes formas de estar, diferentes educações, diferentes valores, entre outros aspectos. Este tema é demasiado extenso mas vão-se abordar alguns aspectos curiosos e interessantes acerca desta temática.

Segundo Cunha et al. (2006), as fontes de conflito podem ter várias origens. Por exemplo, indivíduos de diferentes países valorizam de forma diferente a assertividade e a harmonia interpessoal. Atribuem significados diferentes aos gestos, interpretam o silêncio de formas distintas, fazem interpretações diferentes acerca da ocultação de informação. Outro aspecto é a questão das empresas com operações internacionais deverem tomar medidas sérias para (a) seleccionar expatriados com boas características de sensibilidade transcultural (b) preparar e formar os colaboradores que, directa ou indirectamente, se relacionam com pessoas de outras culturas e (c) fomentar uma cultura em que domina a sensibilidade para as diferenças interculturais.

Por último, a inteligência cultural constitui outro aspecto fundamental.

A inteligência cultural diz respeito a uma característica pessoal e constitui uma macro-competência que engloba três aspectos: o aspecto cognitivo, o físico, o emocional/motivacional. Esta tríade compreende-se facilmente com um exemplo. Em muitos países árabes, é sinal de grande amizade que um homem “dê a mão” a outro homem. Mas, para um português com negócios num desses países, a situação pode tornar-se desconfortável se tal amizade lhe for demonstrada.

Entende-se que os indivíduos cognitivamente inteligentes são capazes de captar sinais do meio envolvente tendo em vista compreender as particularidades culturais locais.

No que diz respeito à última vertente emocional/motivacional, esta manifesta-se especialmente relevante pois a adaptação a uma nova cultura implica a capacidade para vencer obstáculos e insucessos.

Resumindo, o que se pretende salientar é que a inteligência cultural pode auxiliar os membros organizacionais no que diz respeito aos seguintes aspectos: compreender melhor as diferenças entre culturas, a ajustar-se mais facilmente a ambientes internacionais, a evitar conflitos destrutivos desnecessários e por fim gerir mais apropriadamente os inevitáveis conflitos que sempre surgem nas interações e relações humanas.

1.4.9 Estudos realizados na área de gestão de conflitos

Estudo de revisão de literatura, com o tema “Efeitos do conflito nas organizações: ameaça ou contributo para o desenvolvimento organizacional?”, realizado por Ricardo Moreira (2007). Com a sua realização pretendeu estudar os efeitos do conflito nas organizações e após leitura, análise e reflexão deste assunto pode concluir-se que o conflito concerne aspectos tanto positivos como negativos nas organizações, tendo por isso que se verificar um equilíbrio.

De forma a compreender melhor os resultados obtidos passa a citar-se: “As ideias veiculadas pelas teorias iniciais, as tradicionalistas, eram mais lineares; o conflito tinha de ser eliminado (...) o conflito seria prejudicial para a eficiência organizacional e deveria ser, pelo menos, manietado e reduzido à sua expressão mínima, através de regulamentação apropriada e do controlo total da hierarquia, de molde a que os trabalhadores dificilmente pudessem criar situações de tensão. (Chambel e Curral, 1995)”. “A teoria interaccionista, por seu turno, não afirma que todo o conflito é bom.

Quando em excesso pode ser muito prejudicial em qualquer sociedade ou organização, mas em níveis razoáveis pode ser importante, dotando-as de uma maior capacidade de resposta aos novos desafios e adversidades que o desenvolvimento industrial. (Donohue, 2003)” “O conflito pode dinamizar a organização ao invés de continuar a ser tido, somente, como um indício de quebra relacional entre os diferentes actores organizacionais (Tjosvold, 1998)” “O que defendem os apologistas do interaccionismo é que o conflito tem que ser debelado , mas não é menos verdade que tenha que ser, igualmente, estimulado a um nível moderado, para se manter a criatividade e o empenhamento.”

Em jeito de conclusão pode afirmar-se que: “Há um número crescente de teorias que defendem que a maioria das situações tem origem num complexo de motivos competitivos e cooperativos. Actualmente, a escolha estratégica em negociação é o caminho mais apontado na literatura. Uma meta-análise da investigação leva à assunção de que os gestores/negociadores enfrentam uma troca informacional, para além das ameaças, através de argumentos persuasivos e compromissos posicionais, que incluem acordos integrativos e resultados conjuntos. Estes intervenientes tornam o processo mais interactivo.” (cit in Ricardo Moreira, 2007)

Outro dos estudos realizados (Pedro Cunha, 2008) “A diversidade de práticas na relação entre género, conflito e negociação”. Este trabalho de revisão de literatura, o autor pretendeu estudar a diversidade de práticas na relação entre género, conflito e negociação.

Em primeiro lugar, o autor, realizou uma curta demarcação dos conceitos de conflito social e negociação, posteriormente realizou uma revisão da literatura sobre o tema dos estilos de gestão de conflito, procurando apresentar uma visão crítico-construtiva sobre o “estado da arte” da matéria em estudo. Por último, pretendeu apresentar uma reflexão sobre a relação entre conflito, negociação e género.

Após concretização do estudo, constatou que existem diferenças no modo de gerir os conflitos de acordo com o género e o estatuto. Passa-se a citar: “Watson (1994) constatou que, em geral os estudos reportam diferenças no comportamento de gestão do conflito que espelham as diferenças sexuais mais habitualmente assumidas, isto é, os sujeitos com elevado estatuto usavam um estilo competitivo, enquanto os sujeitos com baixo estatuto tendiam a cooperar.”

“Embora poucos investigadores tenham pesquisado a relação entre papel de género e estilo de gestão de conflitos, os que o fizeram encontraram fundamentalmente o seguinte: a) os sujeitos femininos desaprovam mais o conflito que os masculinos e os andróginos (Baxter e Shepherd, 1978), b) os sujeitos andróginos reportaram maior uso dos estilos integração ou compromisso que os indivíduos femininos ou indiferenciados, e c) os indivíduos masculinos usavam mais frequentemente um estilo de dominação, enquanto que os indivíduos andróginos usavam mais frequentemente um estilo integrativo (Portello e Long, 1994)”. (Cit. in Pedro Cunha, 2008)

Outro estudo realizado (Maria Leme, 2004) na área de gestão conflitos foi um estudo exploratório/descritivo, com tema “Resolução de Conflitos Interpessoais: Interações entre Cognição e Afectividade na Cultura”.

A preocupação demonstrada pela autora nesta temática motivou-a a realizar esta pesquisa que tem como objectivo geral contribuir para a compreensão de alguns aspectos envolvidos no crescimento alarmante da violência.

O estudo foi realizado no Brasil a alunos de uma escola pública, com idades compreendidas entre os 12 e 16 anos, e alunos de uma escola privada, com idades compreendidas entre os 8 e os 12 anos, em que foram analisadas as tendências predominantes de resolução de conflitos na amostra brasileira comparativamente com o que foi encontrado na amostra americana estudada por Deluty em 1979.

Os resultados obtidos foram os seguintes: “verificamos semelhança global entre as amostras brasileira e americana, pela predominância dos mesmos tipos de resolução de conflitos, assertivo, submisso e agressivo, em último lugar. Porém, quando se comparam as médias de cada tendência nas duas amostras, verifica-se que os americanos são um pouco mais assertivos que os brasileiros, sendo estes, por sua vez, mais submissos que os americanos. Ao que tudo indica, esta diferença é mais acentuada entre alunos de escola pública, do sexo feminino, de séries mais avançadas. A este respeito, vale lembrar que se confirma a hipótese de especificidades culturais na resolução de conflitos interpessoais levantada a partir do exame da literatura, e que podem explicar, pelo menos em parte, as diferenças encontradas. (...) Foram verificadas ainda na amostra brasileira, diferenças atribuíveis ao género, quanto à incidência de cada tendência, sendo meninos mais propensos à escolha de solução de conflito agressivo e meninas ao assertivo.

Os meninos tornam-se progressivamente mais submissos com o avanço na escolaridade, enquanto as meninas mostram maior estabilidade nas suas tendências, o que confirma as hipóteses levantadas com base na literatura sobre diferenças de género e idade. Alunos da escola pública mostram tendência à maior submissão, enquanto alunos da escola privada a maior agressividade e assertividade, o que não poderia ser previsto em virtude da ausência de dados a este respeito na literatura consultada.” (Cit. in Maria Leme, 2004)

II - Fase Metodológica

Na fase metodológica, o investigador descreve os métodos e as técnicas de investigação utilizadas para obter as respostas às questões de investigação (Fortin, 1999).

2.1. Desenho de investigação

Qualquer trabalho de investigação tem na sua base de caracterização uma fase metodológica que retrata aquilo que o estudo é pois fornece ao investigador a estratégia que o orientará em todo o processo da sua investigação, serve, portanto, serve de linha condutora ao investigador através do chamado desenho de investigação.

Segundo Fortin (1999, p. 132), “o desenho de investigação é o plano lógico criado pelo investigador com vista a obter respostas válidas às questões de investigação.”

Os elementos que o constituem são: o(s) meio(s) onde o estudo irá ser realizado; a selecção dos sujeitos bem como a amostra que irá participar no estudo; o tipo de estudo; as estratégias a serem utilizadas para controlo das variáveis estranhas ao estudo; o instrumento de colheita de dados e por fim o tratamento dos mesmos. (Fortin, 1999)

2.1.1 Meio

Fortin (1999, p.132) afirma que, “Os estudos conduzidos fora dos laboratórios, tomam o nome de estudos em meio natural, o que significa que eles se efectuam em qualquer parte fora de lugares altamente controlados como são os laboratórios. O investigador define o meio onde o estudo será conduzido.”

Posto isto, o estudo ocorre em meio natural pois irá realizar-se na Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa do Porto.

2.2. Tipo de estudo

Para Fortin (1999, p. 133): “O tipo de estudo descreve a estrutura utilizada segundo a questão de investigação vise descrever variáveis ou grupos de sujeitos, explorar ou examinar relações entre variáveis ou ainda verificar hipóteses de causalidade.”

De acordo com o tema em estudo – Dificuldades dos alunos de 4º ano da Licenciatura em Enfermagem da Universidade Fernando Pessoa do Porto da Faculdade de Ciências da Saúde na gestão de conflitos – trata-se de um estudo exploratório/descritivo, transversal e quantitativo.

Segundo Fortin (1999, p.371) “a investigação quantitativa é uma investigação cuja finalidade é descrever, verificar relações entre variáveis e examinar as mudanças operadoras na variável dependente após a manipulação da variável independente.”

É um estudo exploratório/descritivo uma vez que visa explorar e descrever conceitos, experiências, dificuldades em gerir conflitos, bem como o contributo das aulas de gestão de Serviços de Enfermagem para ultrapassar essas dificuldades.

Por último e ainda de acordo com Fortin (1999), esta investigação é de natureza transversal quanto ao tempo em que decorre o estudo, já que irá ser realizado num determinado momento temporal, ou seja, na altura da aplicação do instrumento de colheita de dados.

2.3 Variáveis em estudo

“As variáveis são qualidades, propriedades ou características de objectos, de pessoas ou de situações que são estudadas numa investigação.” (Fortin, 1999, p.36)

As variáveis utilizadas neste estudo classificam-se como “variável independente: manipulada pelo investigador com a finalidade de estudar os seus efeitos na variável dependente neste estudo é a idade e o género;” (Fortin, 1999, p.377); variável dependente: “variável influenciada pela variável independente” (Fortin, 1999, p.376), no tema em estudo são as “dificuldades dos alunos de Enfermagem na Gestão de Conflitos”.

2.4 População alvo e amostra

Para a realização de um trabalho de investigação é de extrema importância a definição dos sujeitos que irão ser estudados, ou seja, a população alvo.

Para Fortin (1999, p.202), a população alvo é:

“Uma colecção de elementos ou de sujeitos que partilham características comuns definidas por um conjunto de critérios. O elemento é a unidade de base da população junto da qual a informação é recolhida; se bem que o elemento seja muitas vezes uma pessoa, ele pode ser também uma família, um grupo, um comportamento, uma organização, etc. (...) a população alvo é constituída pelos elementos que satisfazem os critérios de selecção definidos antecipadamente e para os quais o investigador deseja fazer generalizações; a população acessível, que deve ser representativa da população alvo, é constituída pela porção da população alvo que é acessível ao investigador; a população alvo raramente é acessível na sua totalidade ao investigador, podendo ser limitada a uma região, uma cidade, um hospital”.

Assim a população para o estudo é constituída pelos alunos de 4º ano da Licenciatura em Enfermagem da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa do Porto, sendo esta constituída por cerca de 90 alunos.

Segundo Fortin (1999, p. 163) amostra é “conjunto de sujeitos retirados de uma população”. A amostra a estudar é constituída por 50 alunos do 4º ano do Curso de Licenciatura em Enfermagem da Universidade Fernando Pessoa da Faculdade de Ciências da Saúde.

O método de amostragem utilizado é amostragem não probabilística acidental. Face ao exposto, a composição da amostra corresponde aos alunos de 4º ano de Enfermagem que estiveram presentes na Universidade Fernando Pessoa no dia estipulado para a colheita de dados.

Segundo Fortin, (1999, p.208), “A amostra acidental é formada por sujeitos que são facilmente acessíveis e estão presentes num determinado local determinado, num momento preciso, como, por exemplo as pessoas hospitalizadas” e “amostragem não probabilística é um procedimento de selecção segundo o qual cada elemento da população não tem probabilidade igual de ser escolhido para formar a amostra”.

2.5 Princípios Éticos

Sendo que o presente estudo é realizado junto de pessoas e sendo que “qualquer investigação efectuada junto de seres humanos levanta questões morais e éticas” (Reynolds cit. in Fortin, 1999, p.113). Por isso, no âmbito de qualquer trabalho de investigação “é importante tomar todas as disposições necessárias para proteger os direitos e liberdades das pessoas que participam nas investigações” (Fortin, 1999, p.116).

Neste sentido, foi entregue o pedido de autorização de recolha de dados na UFP que foi autorizado.

Fortin (1999, p.114) afirma que “a ética, no seu sentido mais amplo, é a ciência da moral e a arte de dirigir a conduta” e segundo esta mesma autora os cinco principais princípios do Código de Ética de Investigação são:

Direito à auto-determinação, este direito fundamenta-se no facto de a pessoa poder decidir em relação à participação do processo de investigação. As pessoas que participam têm o direito de em qualquer momento se poderem retirar do mesmo sem que sejam penalizadas.

Direito à intimidade, faz referência à liberdade da pessoa poder decidir sobre a extensão da informação a dar ao participar numa investigação e determinar em que medida aceita partilhar informações privadas.

Direito ao anonimato e à confidencialidade, este direito é respeitado se a identidade das pessoas não puder ser associado às respostas individuais, mesmo pelo próprio investigador.

Direito à protecção contra o desconforto e o prejuízo, este direito baseia-se no princípio da beneficência e corresponde às regras de protecção das pessoas contra incómodos capazes de lhes fazerem mal ou prejudicar.

Direito a um tratamento justo e equitativo, este direito refere que o sujeito deverá ser informado acerca da natureza, dos objectivos, do fim, dos métodos utilizados no estudo e garanta ausência de prejuízo para os sujeitos participantes no estudo.

2.6 Instrumento de colheita de dados

Para Fortin (1999, p. 365) a colheita de dados consiste em um “processo de observações, de medida e de consignação de dados, visando recolher informações sobre certas variáveis junto dos sujeitos que participam numa investigação”.

Os dados podem ser colhidos de diversas formas junto dos sujeitos, posto isto, cabe ao investigador determinar o tipo de instrumento de colheita de dados que melhor se adapta ao objectivo de estudo e às questões de investigação colocadas. (Fortin, 1999).

Tendo em conta as características do presente estudo, o instrumento de colheita de dados utilizado o é o questionário dado que “é um instrumento de medida que traduz os objectivos de um estudo com variáveis mensuráveis. Ajuda a organizar, a normalizar e a controlar os dados, de tal forma que as informações procuradas possam ser colhidas de uma maneira rigorosa.” (Fortin, 1999, p. 249)

O questionário é composto por duas partes: uma delas é constituída por duas questões fechadas, que caracterizam a população em estudo: idade e género. A segunda parte é constituída por dez questões, três são mistas, seis são fechadas e uma é aberta.

2.7 Pré-teste

O pré-teste é aplicado a 10% da amostra que corresponde a 5 alunos e tem como objectivo verificar se as questões são bem compreendidas pelos sujeitos bem como avaliar a eficácia e a pertinência do questionário. (Fortin, 1999).

Deste modo, optou-se por aplicar o questionário a 5 alunos do 4º ano da Licenciatura em Enfermagem da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa – Porto. Estes elementos não são incluídos na amostra.

Da aplicação do questionário resultaram algumas alterações no que diz respeito à reformulação das questões 7, 8, 9 e 10 em função das opiniões dos alunos aos quais foi aplicado o pré-teste.

2.8 Previsão do tratamento e apresentação dos dados

Os dados serão tratados com recurso ao programa Microsoft Office Excel 2010. O Excel é uma poderosa ferramenta que pode ser utilizada para analisar, comunicar-se e gerir informações. Ajuda a divulgar análises em relatórios e gráficos com aparência de profissional, sendo mais fácil a sua criação.

Utiliza-se a estatística descritiva através das medidas de tendência central (média e moda) e de dispersão (desvio padrão) e das frequências relativas e absolutas.

III - Fase Empírica

O presente trabalho de investigação está direccionado para as dificuldades dos alunos de Enfermagem na gestão de conflitos e de acordo com a metodologia utilizada, apresenta, descreve e analisa os dados colhidos.

Deste modo, após a colheita de dados, procedeu-se ao seu tratamento e análise, sendo os dados obtidos apresentados em gráficos e tabelas de frequências com a respectiva interpretação dos resultados.

Segundo Fortin (1999, p.42) “A análise dos dados permite produzir resultados que podem ser interpretados pelo investigador. Os dados são analisados em função do objecto de estudo segundo se trata de explorar ou descrever os fenómenos, ou de verificar relações entre variáveis.”

3.1. Caracterização da amostra

Quadro 1 – Distribuição da amostra segundo a variável “Idade”

Idades	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
20	1	2.3%
21	5	11.4%
22	14	34%
23	6	13.7%
24	5	11.4%
25	1	2.3%
26	3	6.8%
27	1	2.3%
28	1	2.3%
29	1	2.3%
33	1	2.3%
36	1	2.3%
40	1	2.3 %
44	1	2.3%
45	1	2.3%
Total	43	100%

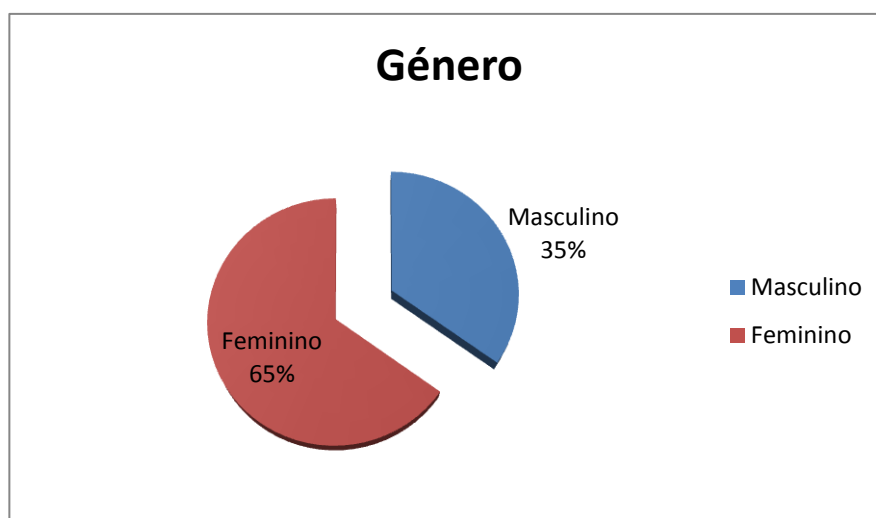
A amostra é constituída por 43 alunos do CLE do 4º ano da Universidade Fernando Pessoa da Faculdade de Ciências da Saúde do Porto, sendo que a idade varia entre os 20 e os 45 anos, predomina os 22 anos, correspondendo a 34% da amostra.

Quadro 2 – Estatística descritiva de acordo com a variável “Idade”

	Moda	Média	Desvio Padrão	Mediana	Mínimo	Máximo
Idade	22	25	5,9	23	20	45

Relativamente ao quadro 2, pode verificar-se que a média da idade é 25 anos e o desvio padrão tem o valor de 5,9. A idade Moda centra-se nos 22 anos e a mediana tem o valor de 23 anos.

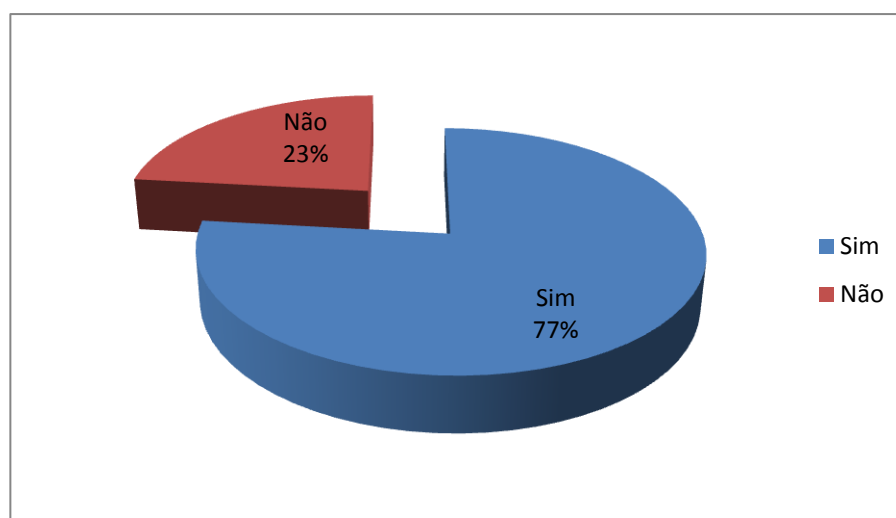
Gráfico 1 – Caracterização da amostra de acordo com a variável “Género”



Fazendo uma análise do Gráfico 1 correspondente à distribuição da amostra relativa à variável "Género", pode concluir-se que existe predominância do género feminino, com uma percentagem de 65%, sendo que o género masculino apresenta uma percentagem de 35%.

3.2. Apresentação dos dados relativos às questões sobre a gestão de conflitos

Gráfico 2 – Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “Os conteúdos abordados sobre os conflitos na unidade curricular de gestão, corresponderam às suas expectativas?”



De acordo com o Gráfico 2, verifica-se que a maioria dos elementos da amostra, (77%) consideram que os conteúdos abordados na unidade curricular de gestão corresponderam às suas expectativas, e 23% consideram que “não”.

Completando as respostas à questão anterior (Gráfico 2), e relativamente aos alunos que responderam “Sim”, a justificação é a seguinte:

“Contributo para melhor gestão de conflitos” (Q 2; 10; 17; 21; 22; 27; 31; 36; 37; 43);

“Conteúdos leccionados esclarecedores e bastante enriquecedores” (Q 20; 26; 28; 29; 35; 38; 39);

“Contributo para aumento dos conhecimentos na área de gestão de conflitos” (Q 15; 24; 32; 33; 34)

“Objectivos atingidos” (Q 1;9)

“Contributo para melhor relacionamento interpessoal” (Q 12)

“Aplicação prática de conteúdos teóricos” (Q 14).

Relativamente aos alunos que responderam “Não”, as opiniões prendem-se com os seguintes aspectos:

“Conteúdos leccionados escassos e pouco esclarecedores” (Q 23; 25; 40; 41)

“Tema sem aplicação prática” (Q 8; 11; 18; 19)

“Tema pouco pertinente” (Q 4)

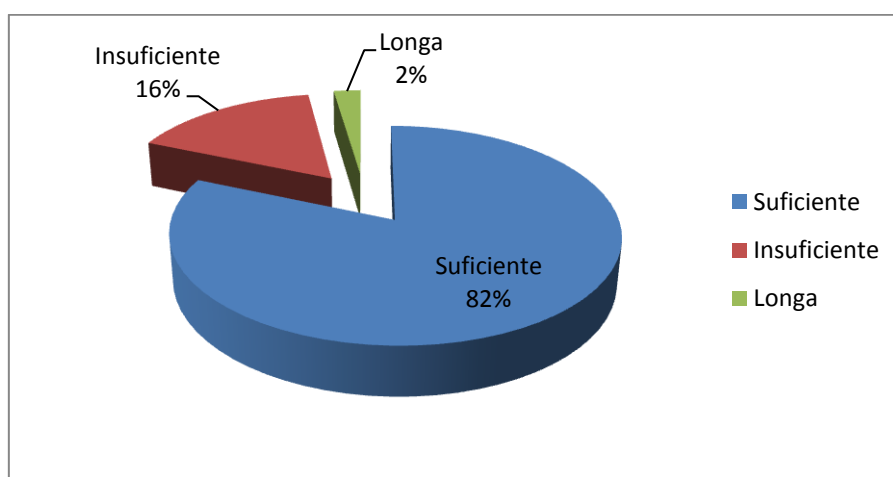
“Não frequentou as aulas” (Q 3)

“Não se recorda dos temas leccionados” (Q 5)

“Pouca importância na área de gestão de conflitos e valorizadas outras áreas menos importantes” (Q 30)

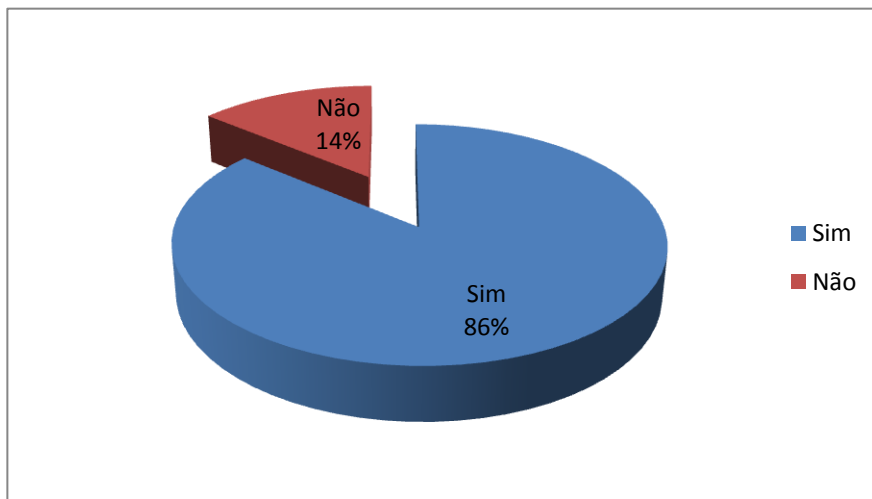
O total de respostas apresentadas é de apenas 38 num total de 43 da totalidade dos alunos inquiridos, uma vez que 5 dos alunos inquiridos não responderam a esta questão (Q 6; 7; 13;16; 42)

Gráfico 3 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “A abordagem do tema sobre a gestão de conflitos foi: insuficiente, suficiente ou longa?”



Após observação do Gráfico 3, pode-se concluir que a grande maioria dos alunos considera que a abordagem do tema sobre a gestão de conflitos foi suficiente (82%), 16% dos alunos considera que a foi insuficiente e 2% considera que foi longa.

Gráfico 4 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “As aulas sobre a gestão de conflitos forneceram-lhe contributos que o ajudam na relação com as pessoas?”



Relativamente à ajuda que as aulas sobre a gestão de conflitos forneceram na relação com as outras pessoas, verifica-se que 86% responderam que sim e 14% responderam que não.

Quando inquiridos sobre “porquê” (gráfico 4), os alunos que responderam “Sim”, justificam da seguinte forma:

“Ajuda a lidar melhor com os conflitos” (Q 8; 9; 11; 12; 20; 24; 26; 30; 33; 38; 43)

“Ajuda a gerir os conflitos” (Q 5; 6; 10; 17; 35; 40; 42)

“Melhor relacionamento interpessoal” (Q 4; 21; 25; 28; 29; 36)

“Melhor auto-controlo pessoal (calma, atitude correcta, organização e tolerância)” (Q 14; 25; 31; 39)

“Aplicação prática de conteúdos teóricos” (Q 18; 34; 37)

“Conteúdos adequados e suficientes” (Q 22; 27)

“Contributo na prevenção de conflitos” (Q 1)

“Ajuda a colocar-se no lugar do outro” (Q 41)

Relativamente aos alunos que responderam “Não” justificam o seguinte:

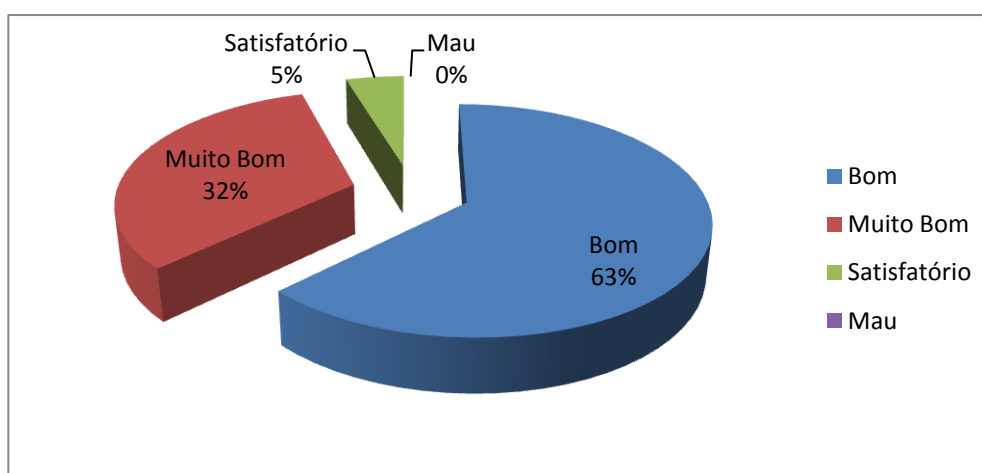
“Não costuma ser uma pessoa conflituosa” (Q 15)

“Nunca utilizou os conteúdos teóricos na prática” (Q 32)

“Ainda não forneceram contributos na qualidade de estudante” (Q 23)

É de referir que apesar da amostra ser constituída por 43 elementos, o total das respostas foi de apenas 38, uma vez que 5 dos alunos inquiridos não justificaram a sua resposta à questão anterior. (Q 3; 7; 13; 16; 19)

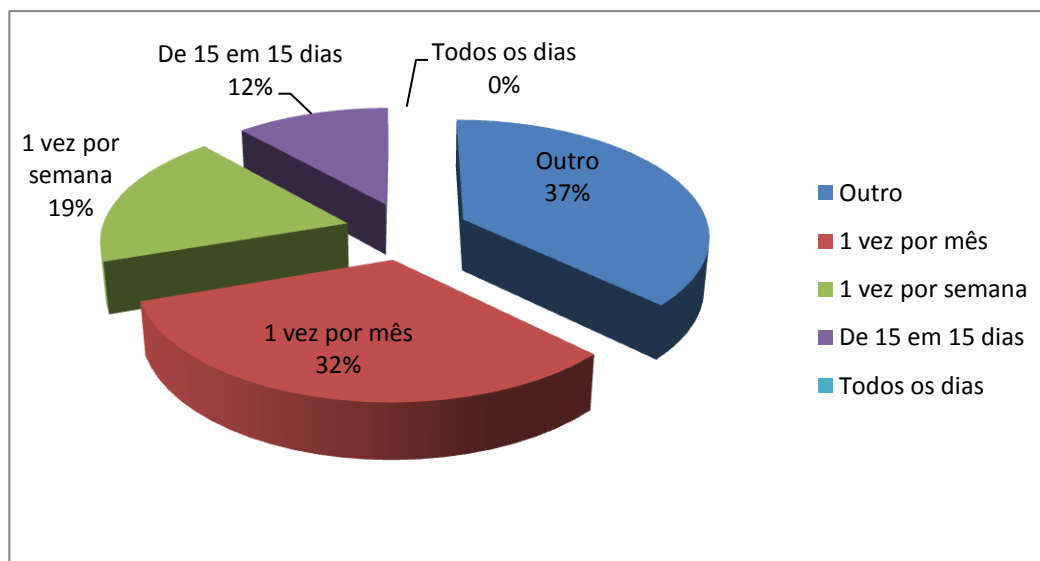
Gráfico 5 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “Como classifica o seu relacionamento com as outras pessoas?”



Quando questionados sobre como classificam o seu relacionamento com as outras pessoas, 63% dos inquiridos consideram-no “Bom”, 32% assinalaram “Muito Bom” e 5% assinalaram “Satisfatório”.

Segundo Custódio (2008), o relacionamento interpessoal envolve o conhecimento de aspectos internos do próprio “eu”, como o conhecimento dos próprios sentimentos, a gama de respostas emocionais, o processo de pensamento, a auto-reflexão. Saber trabalhar em equipa origina-se na aptidão interpessoal: “se me conheço, consigo estabelecer relacionamentos saudáveis e reconhecer o outro.”

Gráfico 6 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “ Tem conflitos habitualmente?”



Pelo Gráfico 6 pode observar-se que a maioria dos inquiridos na questão “ **Tem conflitos habitualmente?**” (37%) assinalou a opção “Outro”. 32% Assinalaram ter conflitos, “1 vez por mês”, seguindo-se 19% que assinalaram “1 vez por semana” e finalmente 12% assinalaram que têm conflitos “de 15 em 15 dias”.

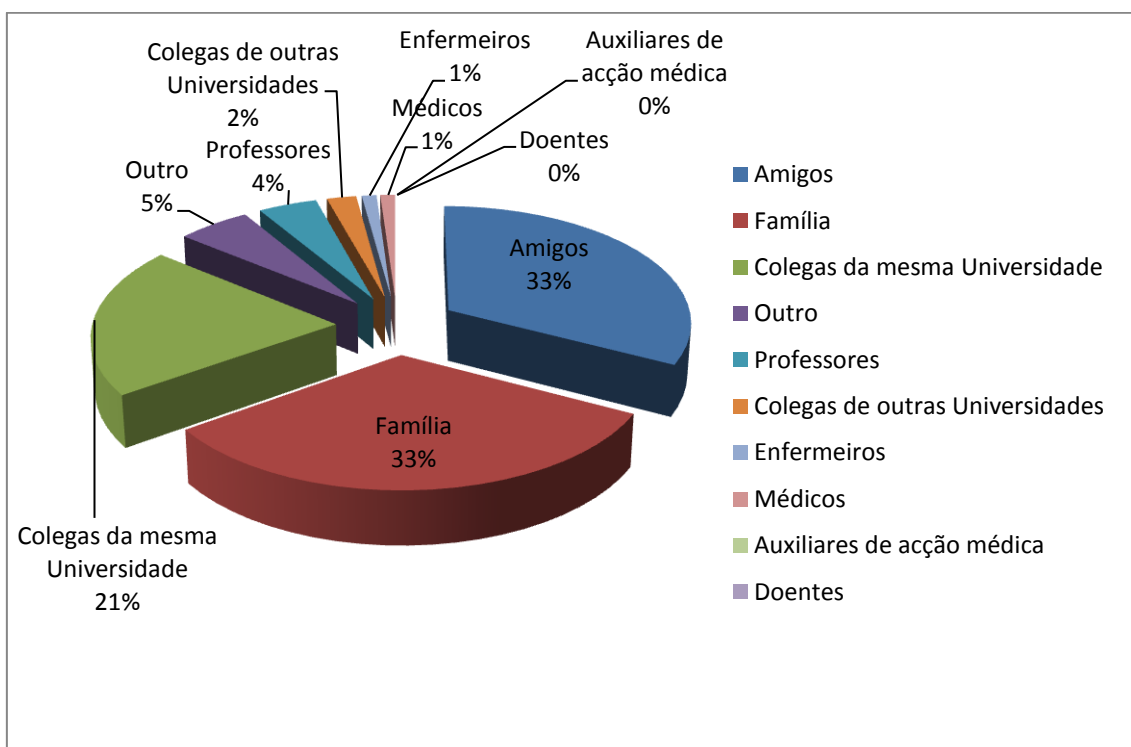
Quadro 3 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à opção “Outro” (gráfico 6).

Respostas obtidas	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Nunca	3	20%
Não costuma	3	20%
Sem periodicidade	2	13%
Esporadicamente	2	13%
Superior a um mês	1	6.8%
Muito raramente	1	6.8%
Raramente	1	6.8%
2 a 3 vezes por semana	1	6.8%
Quando necessário	1	6.8%
Total	15	100%

Por análise do quadro 5, verifica-se que os elementos da amostra que assinalaram a opção “outro” responderam “nunca” e “não costuma” ter conflitos respectivamente com 20%. A seguir surgem as respostas “esporadicamente” e “sem periodicidade” com 13% respectivamente. Com 6,8% obtiveram-se as respostas “superior a um mês”, “muito raramente”, raramente, “2 a 3 vezes por semana” e “quando necessário”.

É de referir que 16 alunos assinalaram a opção “outro” mas o total das respostas é de apenas 15 uma vez que 1 dos alunos inquiridos não justificou a resposta.

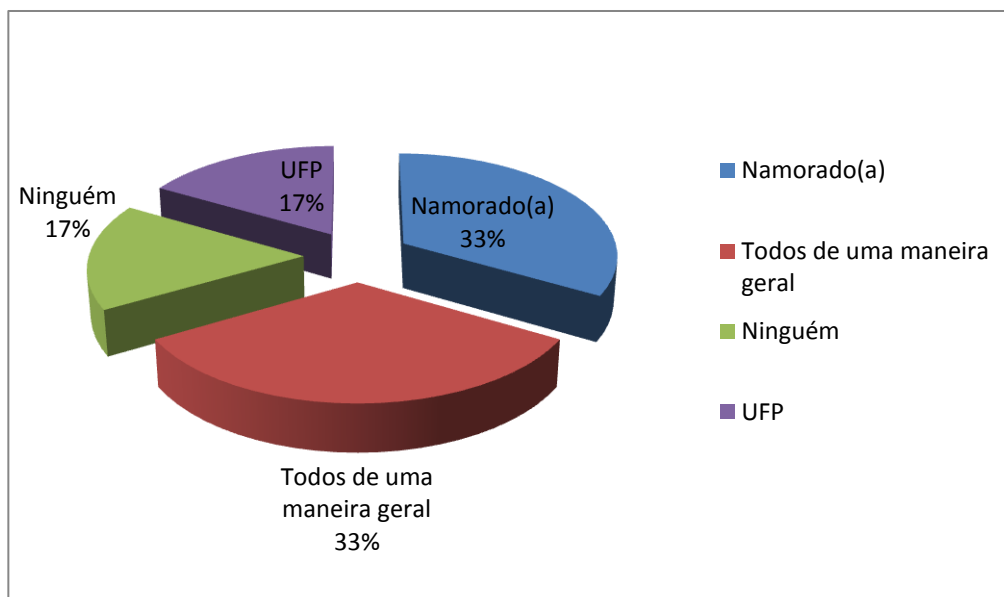
Gráfico 7 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “Com quem tem conflitos?”



Quando questionado sobre, com quem têm conflitos, verifica-se que assinalaram a “família” e os “amigos” com 33% respectivamente. A seguir a opção com maior percentagem de respostas assinaladas diz respeito aos colegas da mesma Universidade com 21%. A opção “outro” é assinalada por 5% dos inquiridos. A opção “professores” apresenta uma percentagem de 4%, com 2%, surge a opção “Colegas de outras Universidades”, seguindo-se com 1%, as opções “Médicos” e “Enfermeiros”.

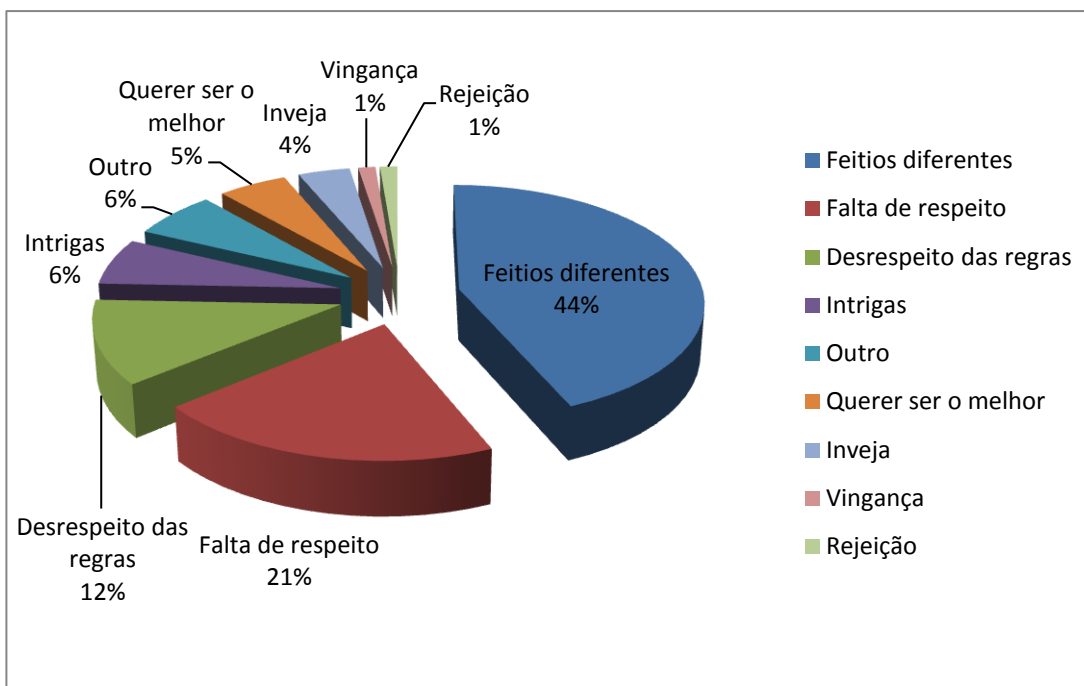
Segundo Torrego (2001), quando se fala de conflito refere-se ao confronto entre pessoas ou grupos de pessoas com objectivos não compatíveis. São situações em que duas ou mais pessoas entram em oposição ou desacordo por as suas posições, interesses, necessidades, desejos ou valores não serem compatíveis.

Gráfico 8 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à opção “Outro” (gráfico 7).



Relativamente à opção “outro” que foi assinalada no gráfico 7 e que obteve uma percentagem de 5%, pode concluir-se que 33% dos alunos responderam que têm conflitos com o (a) “namorado (a)” e “com todos de uma maneira geral” , com 17% surgem as respostas “ninguém” e com a UFP respectivamente.

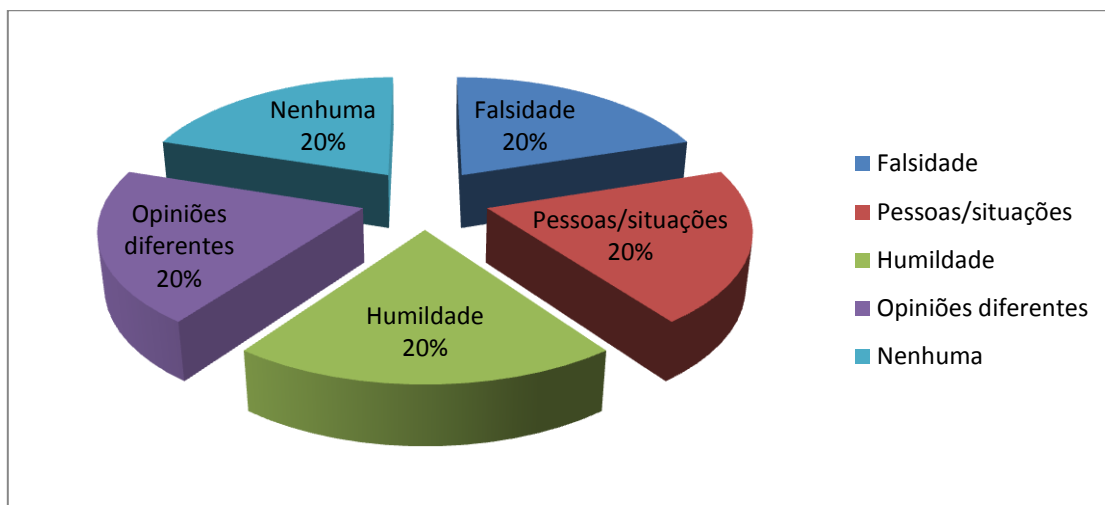
Gráfico 9 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “Qual a razão do(s) conflito(s)?”



Pela análise do Gráfico 9 pode verificar-se que a maioria dos elementos da amostra, assinalaram a opção “feitios” diferentes com 44%. De seguida a opção mais assinalada foi a “falta de respeito” com 21%. Relativamente à opção “Desrespeito das regras” surge com 12%, com 6% das respostas encontram-se as opções “Intrigas” e “Outro”. Com 5% das respostas surge a opção “Querer ser o melhor” com 4% a opção “inveja” e por último, com 1% surgem as opções “vingança” e “rejeição”.

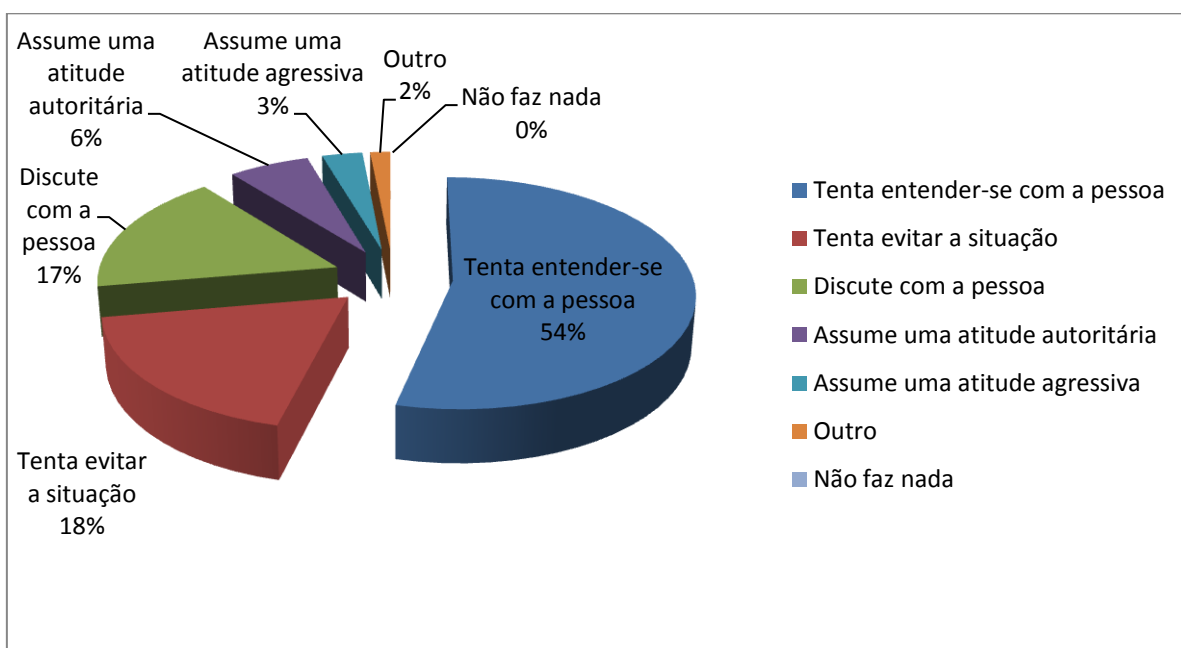
De seguida faz-se a análise das respostas dadas na opção “outro”.

Gráfico 10 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à opção “Outro” da pergunta 9.



Na opção “outro” (gráfico 9) das respostas encontradas, 20% indicam a razão dos seus conflitos, “falsidade”, “humildade”, “opiniões diferentes”, “pessoas ou situações” e “nenhuma” respectivamente com 20%.

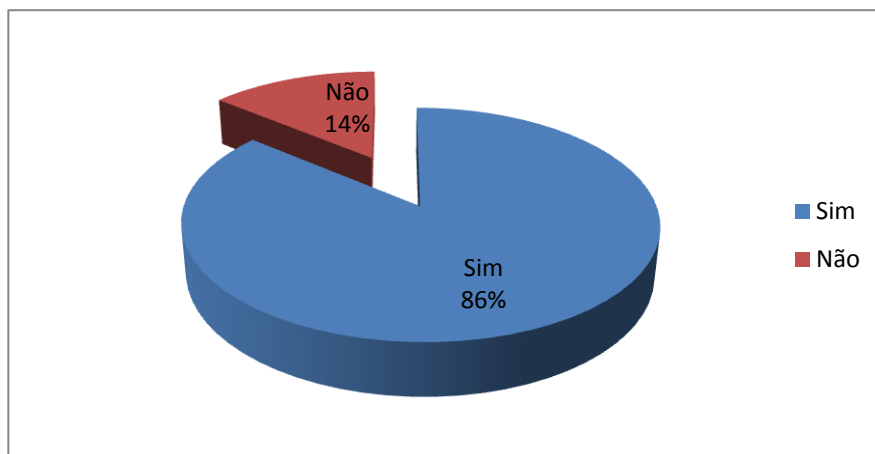
Gráfico 11 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “Como resolve o(s) conflito(s)?”



Relativamente à forma como os inquiridos resolvem os seus conflitos, pode concluir-se que 54% “tentam entender-se com a pessoa”, 18% dos inquiridos “tentam evitar a situação”, 17% “discutem com a pessoa”, 6% “assumem uma atitude autoritária”, 3% “assumem uma atitude agressiva”. Dos 2% dos inquiridos que assinalaram a opção “outro” não especificou outra forma de resolução de conflitos.

De acordo com Neto (2005), para que um indivíduo possa superar os conflitos, é necessário saber lidar com eles, o que implica saber geri-los. Contudo, muitas pessoas não sabem como os administrar, independente das variáveis que o envolvam.

Gráfico 12 - Distribuição percentual das respostas dos alunos à questão “Consegue resolver conflitos sozinho?”



Através do Gráfico 13 pode concluir-se que a maioria dos inquiridos (86%) consegue resolver os conflitos sozinho, e 14% “Não” conseguem.

Os inquiridos que responderam “Sim”, (86%), justificam da seguinte forma:

“Através do diálogo” (Q 4; 6; 9; 12; 17; 24; 31; 33; 35; 36)

“Tenta resolver o conflito com a pessoa implicada” (Q 5; 8; 10; 26; 38; 40)

“Consegue resolver os conflitos sem recorrer a terceiros” (Q 7; 28; 34; 39)

“Obtenção de objectivos comuns a ambas as partes” (Q 2; 37; 43)

“Tenta colocar-se na posição do outro” (Q 1; 12)

“Através da compreensão” (Q 21; 22)

“Através da reflexão” (Q 14; 30)

“Se a ocasião for propícia” (Q 11; 25)

“Com ou sem razão, não continua com o conflito” (Q 15)

“Através da tolerância e sensatez” (Q 42)

“Adopção de um comportamento assertivo” (Q 27)

“Tenta entender-se com o outro” (Q 41).

Relativamente aos alunos que responderam “Não”, opiniões andam à volta das seguintes respostas:

“Não se recorda de ter tido conflitos” (Q 3)

“Nem sempre os conflitos são passíveis de serem resolvidos” (Q 19)

É de referir que apesar da amostra ser constituída por 43 elementos, o total das respostas foi de apenas 37, uma vez que 6 dos alunos inquiridos não justificaram a sua resposta à questão anterior.

Relativamente às dificuldades mais sentidas pelos alunos na gestão dos conflitos. Tendo por base a definição de “dificuldades” segundo o Dicionário Contemporâneo da Língua Portuguesa (1987) em que significa “coisa difícil, impedimento, estorvo, obstáculo, embaraço”, Fazendo uma análise das respostas obtidas, pode fazer-se uma divisão das mesmas em três subcategorias “Consigno próprio”, “Com o outro” e “Sem dificuldades”.

Esta divisão surge no sentido de facilitar a percepção das dificuldades mais sentidas pelos alunos inquiridos na gestão de conflitos e uma vez que as dificuldades apresentadas são passíveis de tal subcategorização.

Deste modo as respostas enquadradas na subcategoria “Consigo próprio” são as seguintes:

“Demonstrar ao outro que não tem razão” (Q 1; 35; 38)

“Arranjar um conflito” (Q 3) “Não sabe especificar” (Q 36)

“Iniciar o diálogo” (Q 6) “Manter a calma” (Q 11; 30; 38; 39; 43)

“Fazer-se entender” (Q 5; 10; 24; 27; 41) “A não resolução do conflito” (Q 40)

“Utilizar uma atitude correcta” (Q 14)

“Dar razão ao outro/assumir que não tem razão” (Q 20; 30; 32; 34)

“Não entender o ponto de vista do outro” (Q 1; 35; 38)

Relativamente às respostas enquadradas na subcategoria “Com o outro” são as seguintes:

“Lidar com personalidades/comportamentos; agressividade, arrogância, autoridade, feitios diferentes e falta de respeito” (Q 2; 8; 9; 22; 26; 31)

“Lidar com a falta de flexibilidade por parte do outro” (Q 8; 13; 16; 23; 42)

“Falta de vontade em resolver o conflito por parte do outro” (Q 7; 9)

“Fazer com que o outro se acalme” (Q 18; 19) “Actuar de acordo com a situação/pessoa” (Q 33)

Por último, as respostas enquadradas na subcategoria “Sem dificuldades” são as seguintes:

“Resolver o conflito” (Q 4; 17; 24) “Identificar objectivos comuns a ambas as partes” (Q 12; 37)

“Não apresenta dificuldades pois sabe ouvir o outro” (Q 21)

*“Perceber quando determinada situação leva a conflito e evitá-la em tempo útil”
(Q 25)*

3.3. Análise e Discussão dos Resultados

De acordo com Fortin, M. (1997), os resultados são: “informações provenientes da análise dos dados obtidos a partir de questões de investigação ou hipóteses. Também, secção de um relatório de investigação que resume a análise dos dados de forma objectiva e sem interpretação”.

E, a interpretação, segundo Fortin, M. *et al.* (1997, p. 58):

“faz ressaltar a significação dos resultados em relação ao quadro teórico ou conceptual ... os resultados são interpretados a partir das questões de investigação”.

Conforme Fortin, M. *et al.* (1997) , o investigador deve examinar os principais resultados da sua investigação e ligá-los ao problema ou às questões de investigação. Posteriormente, comparar os resultados adquiridos com os de outra investigação. E deve “justificar a sua interpretação dos resultados, assim como as conclusões a que levaram a comparações estabelecidas com outros estudos científicos”.

Relativamente à caracterização da amostra segundo o género, pode concluir-se que existe predominância do género feminino, (65%), em relação ao género masculino (35%).

Na generalidade, a amostra apresenta idades compreendidas entre os 20 e os 45 anos. A média da idade é de 25 anos, e a moda de 22 anos.

No que diz respeito à abordagem dos conteúdos sobre os conflitos da unidade curricular de gestão, verifica-se que a maioria dos elementos da amostra (77%), consideram que os conteúdos abordados corresponderam às suas expectativas. Justificam a sua opção com as seguintes respostas: “Contributo para melhor gestão de conflitos” e “Conteúdos leccionados esclarecedores e bastante enriquecedores”.

Os 23% elementos da amostra que assinalaram “não”, justificam a sua opção referindo: “Conteúdos leccionados escassos e pouco esclarecedores” e “Tema sem aplicação prática”.

Relativamente à duração de abordagem ao tema verifica-se que a grande maioria dos alunos considera que a abordagem foi suficiente (82%).

No que diz respeito ao relacionamento interpessoal, 86% dos elementos da amostra responderam que as aulas de gestão lhes forneceram contributos que os ajudam na relação com as pessoas. Justificam a sua opção com as seguintes respostas: “Ajuda a lidar melhor com os conflitos”, “Ajuda a gerir os conflitos”, “Melhor relacionamento interpessoal”, “Melhor auto-controlo pessoal (calma, atitude correcta, organização e tolerância)”.

Cunha et al. (2006), defende que uma das categorizações existentes dos conflitos é a interpessoal, ou seja, o conflito ocorre entre indivíduos, ex: amigos, colegas de trabalho.

De acordo com Almeida (1995), a personalidade do indivíduo é dos factores que pode desencadear um conflito. Uma posição/atitude inflexível aliadas a uma certa agressividade podem gerar situações de conflito. Todas as situações conflituais que tenham subjacente este tipo de personalidade tornam-se extremamente difíceis de gerir.

É de salientar que 14% responderam que as aulas de gestão não lhes forneceram contributos que os ajudassem na relação com as pessoas e justificaram da seguinte forma: “Não costuma ser uma pessoa conflituosa”, “Nunca utilizou os conteúdos teóricos na prática”, “Na qualidade de estudante ainda não utilizou esses contributos”.

No que diz respeito à relação com as outras pessoas, 63% dos elementos da amostra classifica o seu relacionamento como “Bom”.

Relativamente à frequência com que os alunos têm conflitos, a maioria (37%) assinalou a opção “Outro”, na qual justificam que nunca têm conflitos ou não costumam ter.

Quando questionados acerca de com quem têm conflitos, as respostas centram-se na família, amigos e colegas da mesma Universidade.

Segundo Emiliano (2008), a relação em família é complexa, pois cada ser humano é singular em relação a sua história, temperamento, idade, composição genética, etc. Nos diversos relacionamentos, as diferenças individuais quanto às percepções e necessidades emergem, pois cada pessoa forma a sua própria percepção e tem necessidades num determinado momento. Essas diferenças no contexto relacional tornam-se as bases dos conflitos.

Relativamente aos motivos pelos quais os alunos têm conflitos, a maioria assinalou a opção “feitos diferentes” (44%) e “falta de respeito” (21%).

No tocante à forma como os elementos da amostra resolvem os conflitos pode concluir-se que tentam entender-se com a pessoa em questão (54%).

Ainda no que diz respeito à forma como os alunos resolvem os seus conflitos, podem encontrar-se diferenças relativamente aos alunos do sexo feminino e, os do sexo masculino.

Os do sexo feminino responderam, que os resolvem “tentando entender-se com a pessoa” (57%), “discutem com a pessoa” (19%), “tentam evitar a situação” (17%), “assumem uma atitude autoritária” (5%) e 2% “dizem ter uma atitude agressiva”.

Dos alunos do sexo masculino, 55% “tentam entender-se com a pessoa”, 22% “tentam evitar a situação”, 14% “discutem com a pessoa” e 9% “assumem uma atitude autoritária”.

Segundo Chiavenato (1999), o estilo de acomodação ocorre quando se resolvem os pontos de menor discordância e se deixam os problemas maiores para depois e que o estilo de evitação consiste na escapatória do conflito. Utiliza-se quando o problema é trivial, quando não há perspectiva do indivíduo ou grupo ganhar o conflito ou mesmo quando o conflito pode ser desvantajoso.

Ainda segundo Chiavenato (1999), o estilo competitivo, é utilizado quando se torna necessário tomar uma decisão de forma rápida ou uma decisão impopular. Verifica-se a presença de uma atitude autoritária por parte do indivíduo. Perante as respostas obtidas

verifica-se que alguns alunos assumem uma atitude autoritária como forma de resolução dos seus conflitos.

Os resultados obtidos vão de encontro com o estudo de revisão de literatura realizado em 2008 pelo Pedro Cunha, em que: “os indivíduos masculinos usavam mais um estilo de dominação” (Portello e Long, 1994)”. (Cit. in Pedro Cunha, 2008).

Por sua vez, contrariam os resultados obtidos no estudo realizado em 2004, por Maria Leme em que: “Foram verificadas ainda na amostra, diferenças atribuíveis ao género, quanto à incidência de cada tendência, sendo os rapazes mais propensos à escolha de solução de conflito, usando um estilo mais agressivo e as raparigas um estilo mais ao assertivo”.

No que diz respeito à questão se os alunos conseguem resolver conflitos sozinhos, 86% da amostra conseguem justificando a sua resposta: “Através do diálogo”.

Almeida (1995), refere que para evitar o aparecimento de motivos desencadeantes de um conflito deve adoptar-se uma comunicação explícita para que a informação transmitida não seja interpretada de forma incorrecta. Sempre que surgir alguma dúvida no que respeita à intenção do outro, esta deve ser esclarecida precocemente. Segundo Almeida (1995), os conflitos têm como origem variados motivos, sendo um dos principais o desacordo em relação a objectivos; desacordo em relação aos métodos a utilizar para atingir um objectivo comum.

As respostas obtidas vão de encontro com o estudo realizado por Maria Leme (2004), em que se verificou nas amostras estudadas que os tipos de resolução de conflitos predominantes eram o assertivo e submisso: “verificamos semelhança global entre as amostras brasileira e americana, pela predominância dos mesmos tipos de resolução de conflitos, assertivo, submisso e agressivo, em último lugar”.

Relativamente às dificuldades mais sentidas pelos alunos na gestão dos conflitos e fazendo uma análise das respostas obtidas, são as seguintes: “Lidar com personalidades/comportamentos” “agressividade”, “arrogância”, “autoridade”, “feitos diferentes”, “falta de respeito”, “Lidar com a falta de flexibilidade por parte do outro”, “Manter a calma”, “Dar razão ao outro/assumir que não tem razão”.

Segundo Almeida (1995), uma das estratégias existentes para a resolução de conflitos é a adopção de um comportamento adequado. A adopção de um comportamento correcto passa pela adopção de um comportamento assertivo.

Almeida (1995) defende que as situações conflituais podem obter diferentes tipos de resultados, “Ganho/ganho”; “Perda/perda”; “Ganho/Ganho”, neste caso, a situação é de “Ganho/ Perda” que acontece quando uma das partes atinge o objectivo pretendido, impedindo outro de o atingir.

V. Conclusão

Finalizando a investigação, é importante interpretar e reflectir acerca dos aspectos mais importantes obtidos no decorrer do estudo.

O tema é actual e muito pertinente pois está presente tanto na vida pessoal como profissional e tem um papel preponderante na profissão de Enfermagem.

Considera-se ter atingido os objectivos do estudo, atendendo a que 86% dos elementos da amostra salientam que as aulas de gestão lhes forneceram contributos na relação com as pessoas, a lidar e gerir melhor os conflitos”, a ter “melhor relacionamento interpessoal”, e a ter “melhor auto-controlo pessoal ”.

As dificuldades mais sentidas pelos alunos na gestão dos conflitos centram-se na sua maioria em “Lidar com “feitios diferentes” “falta de respeito” e “desrespeito pelas regras”.

Relativamente à forma como os inquiridos resolvem os seus conflitos, pode concluir-se que na sua maioria “tentam entender-se com a pessoa”, “tentam evitar a situação”.

Os inquiridos na sua maioria, resolvem os conflitos sozinhos, e justificam *“Através do diálogo” “Tenta resolver o conflito com a pessoa implicada” “Consegue resolver os conflitos sem recorrer a terceiros” “Obtenção de objectivos comuns a ambas as partes” “Tenta colocar-se na posição do outro” “Através da compreensão” “Através da reflexão” “Com ou sem razão, não continua com o conflito” “Através da tolerância e sensatez” “Se a ocasião for propícia” “Adopção de um comportamento assertivo” “Tenta entender-se com o outro*

As dificuldades na elaboração deste estudo foram grandes pela falta de experiencia na investigação e falta de tempo. No entanto foi possível iniciar e reflectir sobre o tema em estudo, contribuir para a aquisição de novos conhecimentos sobre a gestão de conflitos, e também permitiu o desenvolvimento de competências no que diz respeito à aplicação dos conceitos da metodologia científica assimilados nas aulas. Este trabalho de investigação foi uma mais-valia para o processo de aprendizagem pois possibilitou o

aprofundamento de mais e novos conhecimentos teóricos sobre investigação, dando-me a oportunidade de pô-los em prática e alargando os horizontes nesta área.

Sendo que este foi o primeiro trabalho de investigação que se realiza foram várias as dificuldades e obstáculos encontrados ao longo da elaboração do mesmo.

As maiores dificuldades foram no tratamento e análise dos resultados uma vez que não possuía ainda a experiência necessária para manipulação dos dados obtidos, pelo que com ajuda do orientador foi possível ultrapassar.

Referências bibliográficas

Almeida, F. (1995). *Psicologia para Gestores: Comportamentos de sucesso nas organizações*. Portugal, Editora McGraw-Hill de Portugal, Lda.

Chiavenato I. (1999). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. São Paulo, Makron Boobs.

Cunha, M. *et alii* (2006). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa, Editora RH Lda.

Fortin, M. (1999). *O Processo de Investigação: da Concepção à Realização*. Loures, Lusociência – Edições Técnicas e Científicas, Lda

Garcia, H., Nascentes, A. (1987). *Dicionário Contemporâneo da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro, Editora Primor, Lda,

Lederach, J. (1986). *La regulación del conflicto social*. Ed. Comité Central Menonita. USA, Aktron

Leitão, M., Frederico, M. (1999). *Princípios de Administração para Enfermeiros*. Coimbra, Editora FORMASAU – Formação e Saúde Lda.

Perfeito, A. *et alii* (2008). *Dicionário da Língua Portuguesa*. Porto, Porto Editora

Torrego, J. (2001). *Mediação de conflitos em Instituições Educativas: Manual para formação de mediadores*. Porto, ASA Editores, S.A.

Bibliografia consultada na internet

Cunha, P. (2008). A Diversidade de Práticas na Relação entre Género, Conflito e Negociação.[Emlinha].Disponívelem <<https://bdigital.ufp.pt/dspace/handle/10284/898>> [Consultado em 01/11/2010].

Custódio, J. (2008). Relacionamento Interpessoal. [Em linha]. Disponível em <<http://pt.shvoong.com/humanities/1784029-relacionamento-interpessoal/>> [Consultado em 20/02/2011].

Leme, M. (2004). Resolução de Conflitos Interpessoais: Interações entre Cognição e AfectividadenaCultura.[Emlinha].Disponívelemhttp://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-79722004000300010&script=sci_arttext&tlng=pt> [Consultado em 03/11/2010].

Microsoft Corporation. (2006). Manual do Microsoft Office Excel. [Em linha]. Disponívelem<<http://www.microsoft.com/brasil/2007office/programs/excel/guide.msp>> [Consultado em 17/01/2011].

Moreira, R. (2007). Efeitos do Conflito nas Organizações: Ameaça ou Contributo para o Desenvolvimento Organizacional. [Em linha]. Disponível em <<https://bdigital.ufp.pt/dspace/handle/10284/443>> [Consultado em 01/11/2010].

Neto, A. (2005). Gestão de Conflitos. [Em linha]. Disponível em <http://profjayrfigueiredo.com.br/CH_AC_20.pdf> [Consultado em 21/02/2011].

Universidade Fernando Pessoa. (2010). Manual de Elaboração de Trabalhos Científicos. [Emlinha].Disponívelem<<http://www.ufp.pt/images/stories/Aurea/Manual%20Estilo%20Elaboração%20trabalhos%20científicos.pdf>> [Consultado em 09/12/2010]

ANEXOS

ANEXO I
CRONOGRAMA

Cronograma

Tempo \ Actividades	2010			2011												
	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Revisão da literatura	■	■	■	■	■	■										
	■	■	■													
Definição do problema de investigação	■	■														
	■															
Definição das questões e hipóteses	■	■														
População/processo de amostragem																
Construção do instrumento de colheita de dados/amostragem			■	■	■											
			■	■												
Recolha de dados				■												
				■												
Tratamento dos dados					■	■										
					■											
Apresentação dos resultados						■	■									
						■										
Discussão						■	■									
						■										
Entrega ao Orientador								■	■							
								■								
Entrega na UFP								■	■							
								■								
Defesa do trabalho									■	■	■	■				
									■	■	■	■				

Actividades Realizadas ■

Actividades Planeadas ■

ANEXO II
INSTRUMENTO DE RECOLHA DE DADOS

Questionário

Ana Cláudia Albino Pinto, aluna do 4º ano do curso de Licenciatura em Enfermagem da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa encontra-se a realizar um projecto de graduação com o tema “As dificuldades dos alunos de 4º ano da Licenciatura em Enfermagem da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa do Porto na gestão de conflitos”. A investigação tem como objectivo geral identificar as dificuldades sentidas pelos alunos de 4º ano de Enfermagem da universidade Fernando Pessoa na gestão de conflitos.

Os dados deste questionário são anónimos e confidenciais pelo que não deverá identificar o seu nome em parte alguma do questionário.

Agradece-se, desde já, a sua colaboração e solicita-se a sua participação no seu preenchimento.

A aluna

(Ana Cláudia Albino Pinto)

Questionário

I. Caracterização da amostra

1. Idade _____
2. Género M F

II. Dificuldades na gestão de conflitos

3. Os conteúdos abordados sobre os conflitos na unidade curricular de gestão, corresponderam às suas expectativas?

Sim Não

- 3.1. Porquê? _____

4. A abordagem do tema sobre a gestão de conflitos foi:

Insuficiente
 Suficiente
 Longa

5. As aulas sobre a gestão de conflitos forneceram-lhe contributos que o ajudam na relação com as pessoas?

Sim Não

- 5.1. Justifique: _____

6. Como classifica o seu relacionamento com as outras pessoas?

- Muito bom
- Bom
- Satisfatório
- Mau

7. Tem conflitos, habitualmente?

(Seleccione a opção que melhor se adequar)

- Todos os dias
- 1 vez por semana
- De 15 em 15 dias
- 1 vez por mês
- Outro: _____

8. Com quem tem conflitos?

(Seleccione uma ou mais, das opções abaixo indicadas)

- Colegas da sua Universidade
- Colegas de outras Universidades
- Enfermeiros
- Médicos
- Auxiliares de acção médica
- Doentes
- Professores
- Amigos
- Família
- Outros. Quem? _____

9. Qual a razão do(s) conflito(s)?

(Selecione uma ou mais, das opções abaixo indicadas)

- Inveja
- Intrigas
- Querer ser o melhor
- Rejeição
- “Feitios” diferentes
- Desrespeito das regras
- Vingança
- Falta de respeito
- Outra(s): _____

10. Como resolve o(s) conflito(s)?

(Selecione uma ou mais, das opções abaixo indicadas)

- Tenta evitar a situação
- Não faz nada
- Assume uma atitude autoritária
- Tenta entender-se com a pessoa
- Discute com a pessoa
- Assume uma atitude agressiva
- Outros: _____

11. Consegue resolver os conflitos sozinho(a)?

- Sim Não

11.1. Justifique: _____

12. Quais as dificuldades mais sentidas na gestão de conflitos?

Muito obrigada pela sua colaboração