

Gestão de conflitos interpessoais pelos estudantes do ensino superior: revisão sistemática de literatura

RESUMO

O ensino superior é contexto de grande heterogeneidade, onde profissionais e estudantes com características diversas interagem e coexistem diariamente. Pela complexidade inerente a estas relações, é natural e expectável o surgimento de múltiplos conflitos. Uma revisão sistemática de literatura sobre a temática indica que, internacionalmente, são vários os estudos que procuram compreender quais os tipos, causas e abordagens aos conflitos no ensino superior. Em Portugal, as investigações realizadas sobre este fenómeno são escassas. Este artigo apresenta um mapeamento e síntese de literatura científica existente sobre a gestão de conflitos interpessoais no ensino superior, em particular, sobre a perceção dos estudantes e estilos de gestão de conflitos a que estes recorrem. Recorreu-se a diferentes bases de dados para localizar os estudos, sendo privilegiados aqueles publicados a partir de 2015, em português, inglês e espanhol. No total, resultaram 21 estudos selecionados. Os principais resultados obtidos, da síntese e análise dos trabalhos, revelam que: os estudantes do ensino superior têm uma perceção negativa relativamente ao conflito; a relação mais geradora de conflito é a relação estudante-docente, seguida da estudante-estudante; e os estilos de gestão de conflitos a que os estudantes recorrem com mais frequência são os estilos colaborativo, evitativo e competitivo. Tratando-se de um tema emergente, com poucas produções científicas a seu respeito, esta revisão de literatura mostra-se importante para caracterizar este fenómeno, para justificar a sua importância no contexto nacional português e para incentivar outros estudos futuros sobre esta temática.

Palavras-chave: Gestão de conflitos; Estudantes; Ensino Superior; Portugal.

Patrícia Guiomar ⁱ
Universidade do Minho,
Portugal.

Ana Maria Costa e Silva ⁱⁱ
Universidade do Minho,
Portugal.

1. INTRODUÇÃO

O ensino superior constitui um ambiente propício à diversidade e à interação entre atores com variadas características pessoais e papéis sociais (Almeida, 2021; Soares & Del Prette, 2015). Pelas identidades, pensamentos, opiniões, experiências, interesses e objetivos individuais e específicos de cada pessoa,

é natural o surgimento de divergências interpessoais potenciadoras de conflito (Algert et al., 2021; Hussein & Al-Mamary, 2019; Maldonado, 2010; Sousa & Oliveira, 2020). Às instituições de ensino superior cabe a missão de formar e preparar cidadãos competentes e responsáveis, contribuindo para o seu desenvolvimento e o das sociedades. Neste sentido, cumprindo objetivos do desenvolvimento sustentável, como o da educação de qualidade e o da promoção de instituições eficazes, responsáveis, pacíficas e inclusivas (Organização das Nações Unidas, 2015), é importante que estes contextos percebam, analisem e façam a gestão dos conflitos de forma produtiva, positiva e construtiva, e encontrem, neles, oportunidades de desenvolvimento, progresso e transformação individual, institucional e social (Algert et al., 2021; Cunha & Leitão, 2021; Hocker & Wilmot, 2017; Maldonado, 2010; Silva, 2010; Uline et al., 2003).

Compreender quais as causas, tipos e abordagens aos conflitos pelos estudantes do ensino superior tem sido uma preocupação ao nível internacional. No entanto, em Portugal, são poucos os estudos desenvolvidos sobre esta problemática, registando-se apenas um em 2016 (Silva et al.) e dois mais recentemente, um em 2022 (Martínez-López et al., 2022) e outro em 2023 (Pereira et al.). Nenhum destes estudos reuniu uma amostra representativa, pelo que, não é possível generalizar os dados obtidos ao universo dos estudantes do ensino superior portugueses.

Com vista a colmatar esta lacuna, serve a presente revisão sistemática de literatura para identificar, mapear e sintetizar estudos científicos existentes sobre a gestão de conflitos interpessoais pelos estudantes do ensino superior. Espera-se conhecer as perceções dos estudantes do ensino superior sobre conflitos e identificar os estilos de gestão de conflitos a que os estudantes recorrem com mais frequência para gerir situações conflituais. Este trabalho de revisão sistemática é importante para caracterizar este fenómeno e fundamentar a sua importância, podendo ser um ponto de partida para o desenvolvimento de um maior número de investigações nesta área em Portugal. Além disso, a curto e longo prazo, compreender como os estudantes gerem os seus conflitos e fatores que os influenciam, permitirá às instituições de ensino superior implementar estratégias preventivas e de gestão positiva para abordar os conflitos, prevenindo a sua emergência e/ou evitando que os conflitos escalem.

2. GESTÃO CONSTRUTIVA DE CONFLITOS NO ENSINO SUPERIOR

O conflito é inerente a todos os relacionamentos humanos e, pela sua transversalidade a diferentes aspetos da vida social, tem sido objeto de estudo em diversos campos das ciências sociais e humanas (Cunha & Leitão, 2021). Esta multidisciplinaridade associada ao estudo do conflito torna a sua concetualização complexa (Rahim, 2023; Tjosvold, 2006). Ainda assim, é possível definir o conflito como um estado antagónico, de desacordo e/ou incompatibilidade, entre duas ou mais pessoas, interdependentes entre si, que percebem os seus objetivos, valores e interesses como incompatíveis (Hocker & Wilmot, 2017;

Hussein & Al-Mamary, 2019; Rahim, 2023; Sousa & Oliveira, 2020). Independentemente do tipo de conflito em causa, quando percebido, analisado e gerido de forma adequada, o conflito pode ser construtivo e gerar resultados positivos (Cunha & Leitão, 2021; Maldonado, 2010; Uline et al., 2003).

Esta abordagem construtiva ao conflito requer a combinação de diferentes perspetivas, interesses e posicionamentos, numa lógica de diálogo, compromisso e respeito mútuo (Cunha & Leitão, 2021; Uline et al., 2003). Promover a partilha construtiva entre pessoas que entendem os seus objetivos como divergentes favorece a aprendizagem e a mudança, melhora e fortalece a qualidade das interações, desperta a atenção para problemas latentes e contribui para a descoberta de soluções alternativas e criativas para os problemas (Cunha & Leitão, 2021; Hocker & Wilmot, 2017; Hussein & Al-Mamary, 2019; Uline et al., 2003). Envolver ativamente as pessoas em conflito nos processos de compreensão e reconhecimento mútuo contribui para o desenvolvimento de habilidades essenciais ao crescimento e evolução individual e coletiva, tais como a comunicação, a empatia e a resolução pacífica de conflitos (Algert et al., 2021; Maldonado, 2010; Valente et al., 2022).

No contexto específico do ensino superior é inevitável (e expectável) o surgimento de perspetivas distintas, desacordos e incompatibilidades devido à diversidade e pluralidade que caracteriza estas instituições educativas (Silva, 2010). A experiência conflitual pode verificar-se entre diversos atores, como os estudantes, os docentes e os não docentes, e em diversos espaços, como as salas de aula (organizadas em ambientes físicos e/ou digitais), os serviços administrativos, os bares e/ou cantinas, os corredores e as zonas verdes. Pela frequência com que, naturalmente, os conflitos surgem, é fundamental que estas instituições adotem um papel (form)ativo na identificação e implementação de estratégias e processos de gestão de controvérsias que permitam responder às situações de divergência de forma pacífica, democrática, educativa e construtiva (Cunha & Leitão, 2021; Valente et al., 2022).

3. ESTILOS DE GESTÃO DE CONFLITOS

A literatura faz referência a diversas tipologias de estilos de gestão de conflitos interpessoais (Cunha & Leitão, 2021; Dimas & Lourenço, 2011; Rahim, 2023).

Deutsch (1990) propõe uma abordagem dicotómica aos conflitos, distinguindo duas formas de os gerir: de forma competitiva e de forma cooperativa. Putnam e Wilson (1982) identificam três estilos de gestão de conflitos: a não confrontação; a orientação para a solução de problemas; e o controle. Pruitt (1983) sugere quatro estilos de gestão de conflitos: a cedência; a resolução de conflitos; a inação; e a contenda. Rahim (2023) e Thomas e Kilmann (1976), os mais referidos na literatura, apresentam uma abordagem bidimensional aos conflitos. As dimensões apresentadas em ambas as propostas procuram, por um lado, refletir o grau de preocupação consigo mesmo e a intenção de satisfazer os próprios interesses e, por outro, refletir o grau de preocupação com o outro e a intenção de satisfazer os interesses do outro (Cunha & Leitão, 2021; Dimas & Lourenço, 2011). A primeira dimensão

é designada por Rahim (2023) como “preocupação consigo” e por Thomas e Kilmann (1976) como “assertividade”. A segunda dimensão é designada por Rahim (2023) como “preocupação com os outros” e Thomas e Kilmann (1976) como “cooperação” (Cunha & Leitão, 2021; Dimas & Lourenço, 2011). Da combinação destas duas dimensões, resultam, no caso de Rahim (2023), os estilos de integração, anuência, dominação, evitamento e compromisso, e, no caso de Thomas e Kilmann (1976), resultam nos estilos de colaboração, acomodação, competição, evitamento e compromisso.

Quando o objetivo é colaborar ou integrar, o foco está na cooperação e o principal objetivo dos indivíduos é dialogar aberta e construtivamente com a outra parte sobre as preocupações e os sentimentos de ambos, com vista a encontrar soluções que integrem e satisfaçam os interesses de todos os envolvidos. A tendência comportamental colaborativa/integrativa implica um esforço por parte dos indivíduos em aprofundar o problema em causa, escutar ativamente e envolver-se de forma produtiva e corresponsável, a fim de identificar as necessidades e os interesses de cada parte e, a partir deles, encontrar uma solução que cumpra com os desejos de ambos (Rahim, 2023; Thomas & Kilmann, 1976).

No estilo acomodativo ou de anuência, o foco está na concessão e o principal objetivo dos indivíduos é minimizar as diferenças existentes, satisfazendo as preocupações do outro, mesmo que isso implique sacrificar, negligenciar e/ou renunciar às suas próprias preocupações, desejos e necessidades (Rahim, 2023; Thomas & Kilmann, 1976).

Se o objetivo for competir ou dominar, o foco dos indivíduos centra-se em satisfazer os seus próprios interesses e necessidades, negligenciando os interesses e as necessidades da outra pessoa. A manipulação, a imposição e tentativa de controlo e o poder sobre a situação são alguns dos comportamentos dos indivíduos que adotam este estilo (Rahim, 2023; Thomas & Kilmann, 1976).

No estilo evitativo, o foco está na recusa ou fuga em abordar o conflito, sendo que evitar enfrentá-lo e/ou negá-lo é o principal objetivo dos indivíduos. Ao adotar este estilo, os indivíduos não procuram satisfazer as suas preocupações e/ou as da(s) outra(s) pessoa(s). A principal prioridade dos indivíduos é retirar-se da situação conflitual, evitando abordar ou interferir com o problema, disfarçando e/ou mudando de assunto (Rahim, 2023; Thomas & Kilmann, 1976).

Por fim, no estilo de compromisso, também conhecido como o estilo negociador, o foco está na conciliação, uma vez que o principal objetivo dos indivíduos é encontrar uma solução de meio-termo para o conflito que seja rápida e mutuamente aceitável. Neste estilo de resolução do conflito, cada um dos intervenientes abdica de algo, procurando, em contrapartida, satisfazer pelo menos parte dos seus interesses (Rahim, 2023; Thomas & Kilmann, 1976).

A adoção de cada um destes estilos depende da predisposição pessoal dos indivíduos e dos requisitos da situação específica em que estes se encontram, pelo que o estilo que numa determinada situação pode ser eficaz, noutra situação, pode apresentar-se ineficaz (Dimas & Lourenço, 2011; Rahim, 2023; Thomas & Kilmann, 1976).

Conscientes de que o ensino superior é um contexto plural, dinâmico e de interações complexas, onde o conflito é altamente provável, é importante conhecer as suas causas e tipologias de abordagem para uma melhor preparação e gestão dos conflitos, nomeadamente, pelos estudantes. Dessa forma, será possível encarar e gerir os conflitos de forma positiva e construtiva, promover valores essenciais, como o respeito e a responsabilidade, e capacitar para a cooperação e para a participação ativa e democrática. O desenvolvimento de uma cultura institucional positiva, inclusiva, pacífica e corresponsável (Organização das Nações Unidas, 2015) depende da atenção e resposta a problemáticas como esta. A capacidade de no ensino superior se identificar e oferecer ferramentas para a gestão construtiva de conflitos é um indicador do seu compromisso com o sucesso académico e bem-estar individual e coletivo dos estudantes, bem como com o desenvolvimento de uma cultura institucional resiliente, orientada para o progresso e crescimento (Rosales Álamo et al., 2022).

4. MÉTODO

A revisão sistemática de literatura é um método concebido para localizar, analisar e sintetizar estudos e as suas evidências, de forma estruturada e transparente, com o propósito de mapear o conhecimento existente relativo a uma determinada problemática (Boland et al., 2017; Cooper et al., 2009; Zawacki-Richter et al., 2020). Neste artigo, a revisão de literatura realizada baseou-se numa abordagem de análise e síntese qualitativa dos estudos, procurando identificar padrões relativamente às perceções e estilos de gestão de conflitos interpessoais dos estudantes do ensino superior. Para garantir o rigor e a transparência desta revisão sistemática, adotaram-se as diretrizes estabelecidas no modelo Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses (PRISMA). O modelo PRISMA envolve uma pesquisa minuciosa e sistemática de literatura em diversas bases de dados, a seleção dos estudos respeitando critérios de inclusão e exclusão predefinidos, a extração padronizada dos dados e a avaliação da qualidade metodológica dos estudos (Page et al., 2021). De seguida, apresentam-se os procedimentos adotados durante o desenvolvimento da revisão, sintetizam-se as principais características dos estudos e discutem-se os resultados obtidos. Uma melhor compreensão sobre este fenómeno permitirá identificar contextos e abordagens de investigação e intervenção emergentes.

4.1. PROTOCOLO

Antes de iniciar a revisão sistemática de literatura, foi desenvolvido um protocolo onde constam descritos os objetivos e procedimentos a respeitar durante o processo de revisão. O protocolo foi elaborado de acordo com os padrões e orientações gerais propostas e disponibilizadas pela Open Science Framework (2023) e, ainda que não seja de acesso público, está disponível

para consulta mediante solicitação fundamentada ao autor correspondente. Esta restrição visa assegurar a utilização apropriada e contextualizada dos dados no âmbito de uma investigação mais abrangente que se encontra a ser realizada ao nível do doutoramento.

4.2. CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE

Para a seleção dos estudos, foram tidos em consideração os seguintes critérios de inclusão: (1) abordar a temática da gestão de conflitos no Ensino Superior; (2) abranger como público-alvo os estudantes do Ensino Superior; (3) estar publicado depois de 2015 de modo a retratar dados e evidências recentes que reflitam as dinâmicas atuais vividas no Ensino Superior pelos estudantes (embora, excecionalmente, mostrando ser relevante para a investigação e para o cruzamento de informações e dados, pudessem ser selecionados artigos publicados antes de 2015); (4) retratar a realidade nacional e internacional; e (5) estar publicado em português, inglês e espanhol. Foram incluídos, nos critérios de elegibilidade, estudos qualitativos, quantitativos e mistos, com vista a considerar diferentes abordagens e aspetos de análise.

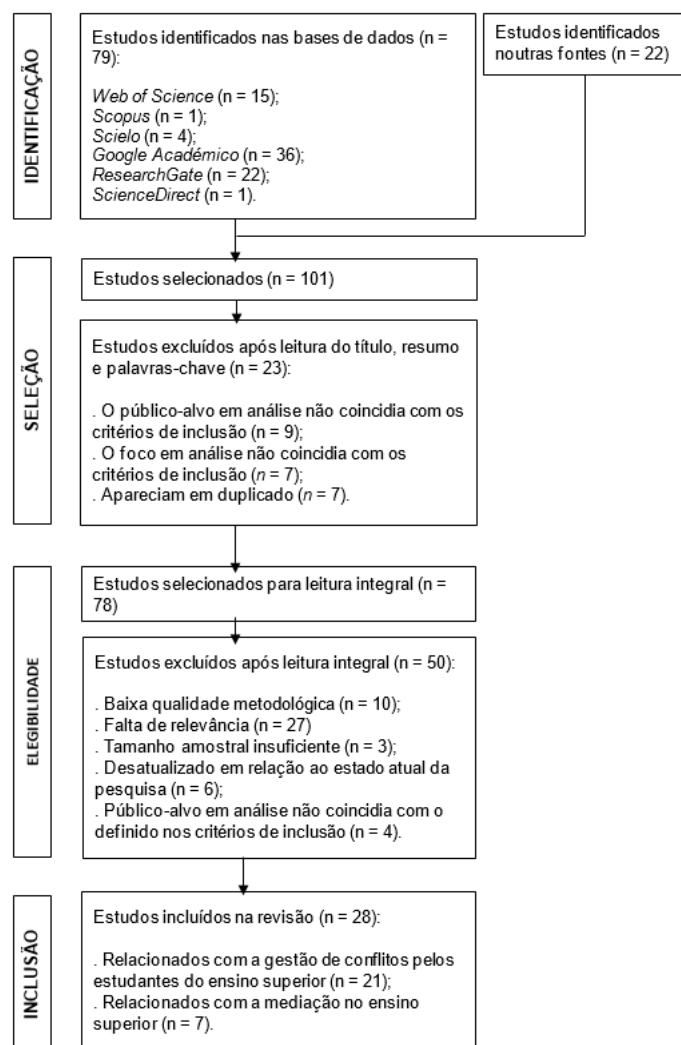
4.3. ESTRATÉGIA DE PESQUISA

Para a identificação dos estudos recorreu-se às bases de dados Web of Science, Scopus, Scielo, Google Académico, ResearchGate e ScienceDirect. Além destas, foram localizados estudos por meio da consulta da lista de referências de artigos selecionados. Os termos de pesquisa utilizados incluíam os seguintes descritores e caracteres booleanos: “conflicts” AND “interpersonal conflicts” AND “conflict management” AND “higher education” AND “students”; “interpersonal conflicts” AND “higher education”; “conflict management” AND “higher education”; “conflict styles” AND “students”; (“benefits of mediation” OR “mediation”) AND “conflict” AND “higher education”; “mediation in higher education” AND “conflict management strategies”.

4.4. SELEÇÃO DOS ESTUDOS

O processo de seleção dos estudos decorreu de fevereiro a agosto de 2023 e passou por três fases. Todas as fases foram conduzidas por uma investigadora e, em seguida, validadas por uma segunda investigadora para assegurar a consistência e rigor do processo. Na primeira fase, foram localizados um total de 101 estudos, potencialmente relevantes, nas bases de dados já referidas. Esses estudos foram registados numa tabela por nome, data de publicação e título do estudo. Na segunda fase, o título, resumo e palavras-chave desses 101 estudos foram lidos e analisados com o objetivo de identificar aqueles que apresentavam informações com maior relevância para o tema da revisão. Desta leitura e análise, resultaram selecionados 78 estudos. Foram excluídos 23 estudos porque envolviam apenas estudantes do ensino secundário, docentes e pessoal não docente ($n = 9$), tinham como foco a análise de temas

que não coincidiam com os critérios de inclusão (relações interpessoais; habilidades sociais; benefícios da aprendizagem experimental; pensamento criativo; benefício da provedoria) ($n = 7$) e apareciam em duplicado ($n = 7$). Na terceira fase do processo de revisão, estes 78 textos selecionados foram lidos integralmente. Após leitura integral, apenas 28 cumpriram os critérios de inclusão definidos. Foram excluídos 50 estudos pelas seguintes razões: baixa qualidade metodológica (falta de clareza na definição dos métodos e abordagens de investigação; enquadramento insuficiente sobre os instrumentos de recolha de dados utilizados e os procedimentos da sua aplicação; ambiguidade na análise dos dados) ($n = 10$); falta de relevância por não abordar diretamente o tema da revisão ($n = 27$); tamanho amostral insuficiente (não reúne o número de estudantes suficiente para identificar padrões e tendências) ($n = 3$); desatualizado em relação ao estado atual da pesquisa ($n = 6$); público-alvo em foco não corresponde ao definido nos critérios de inclusão ($n = 4$). No total, registaram-se 21 estudos relacionados com a gestão de conflitos pelos estudantes do ensino superior e sete relacionados com a mediação no ensino superior. Este artigo centra-se nos 21 estudos relacionados com a gestão de conflitos. Apresenta-se na figura 1 um fluxograma do processo de seleção dos estudos.

Figura 1:*Fluxograma de seleção dos estudos*

Nota: Elaboração própria.

4.5. EXTRAÇÃO DOS DADOS

Depois de definidos os estudos a integrar na análise, foi criada uma tabela onde constam extraídas as principais características dos estudos, entre as quais, a autoria, o ano de publicação, o país onde o estudo foi realizado, o tamanho amostral, o método e a técnica privilegiada, o principal objetivo do estudo e os principais resultados (tabela 1).

4.6. QUALIDADE DO PROCESSO DE REVISÃO

A qualidade do processo de revisão e dos estudos selecionados dependeu, inicialmente, da redação do protocolo e da respetiva definição de critérios de inclusão e exclusão e, na fase final, de uma revisão adicional conduzida de forma independente pela orientadora da investigação, a qual apresenta elevada experiência e conhecimento especializado no tema em estudo. Embora as recomendações atuais proponham pelo menos dois investigadores independentes nas fases de seleção e avaliação dos estudos, a presente investigação está a ser desenvolvida ao nível do doutoramento, estando restrita a colaboração de vários investigadores. Conscientes dessa limitação, a revisão adicional conduzida pela segunda investigadora foi a estratégia que se revelou mais adequada para avaliar a elegibilidade dos estudos (assegurar que os critérios de inclusão e exclusão foram respeitados), procurar minimizar o risco de enviesamento (assegurar a transparência e imparcialidade na seleção dos estudos) e tornar o processo de seleção replicável (assegurar a clareza na documentação das diferentes fases da revisão para garantir que outros investigadores, ao realizar uma revisão sistemática sobre a mesma temática, chegam às mesmas conclusões ou conclusões semelhantes).

5. RESULTADOS

5.1. CARACTERÍSTICAS DOS ESTUDOS

As características dos estudos estão resumidas na tabela 1. Os 21 estudos incluídos nesta revisão foram publicados a partir de 2016, inclusive, e retratam a realidade de diferentes países. Além de Portugal, foi possível identificar, também, países como o México, Paquistão, Etiópia, Espanha, Ucrânia, Jordânia, Egipto, Índia, Estados Unidos, Colômbia, Brasil, Argentina, Lituânia e Nigéria. Nove estudos são transversais, um é descritivo, seis são correlacionais, dois são longitudinais, um é um estudo de caso e dois são exploratórios. Dois estudos utilizam as entrevistas para recolher dados, porém, a principal técnica de recolha de dados utilizada é o questionário, revelando a natureza predominantemente quantitativa e/ou mista dos estudos sobre esta temática.

O tamanho da amostra dos diferentes estudos varia entre os 30 e os 1300 estudantes. Embora alguns estudos apresentem uma amostra reduzida de participantes, foram igualmente aceites e considerados úteis para a

presente investigação, pois o fenómeno aqui em análise é, ainda, pouco explorado, sendo difícil encontrar estudos com amostras representativas.

Os principais objetivos dos estudos selecionados passam por identificar (1) quais os conflitos mais comuns no ensino superior na perspetiva dos estudantes; (2) quais os motivos associados ao surgimento desses conflitos; (3) quais os estilos de gestão de conflitos a que os estudantes do ensino superior recorrem; e (4) qual a relação entre os estilos de gestão de conflitos e variáveis como o sexo, a idade, o curso e estar inscrito no ensino superior público ou privado.

Tabela 1:

Características dos estudos

N.º	Autores, ano	Amostra (n), país	Método, técnica	Principal objetivo	Principais resultados
Gestão de conflitos pelos estudantes do Ensino Superior					
1	Quintero Lopez, 2020	n = 70 México	Transversal Questionário	Analisar a gestão de conflitos e a mediação escolar realizada por alunos da Licenciatura em Ciências da Educação	No primeiro semestre do curso, os conflitos “quase nunca surgem”. Nos quarto e oitavo semestres, os conflitos são mais frequentes. Os conflitos mais comuns derivam de “boatos”, “isolamento social”, “apelidos” e “rejeição”. Os estudantes do primeiro e quarto semestres tendem a resolver o conflito com recurso ao “diálogo e acordo” e, de seguida, “tratando do conflito entre todos”. No oitavo semestre, os estudantes recorrem ao “diálogo e acordo” e, de seguida, preferem “evitar o conflito”.
2	Javed & Akhtar, 2019	n = 350 Paquistão	Transversal Questionário	Investigar as preferências dos alunos por diferentes estilos de gestão de conflitos com professores em universidades públicas e privadas	Os estudantes das universidades públicas e privadas não diferiram nas suas preferências de gestão de conflitos com professores. A primeira preferência dos estudantes é “colaborar”, seguida de “obrigar”/competir e “evitar”. Ainda assim, os estudantes das universidades privadas adotam estilos mais dominantes que os das universidades públicas. Não se verificaram diferenças significativas relativamente à variável sexo.
3	Magalhães et al., 2022	n = 235 Portugal	Transversal Questionário	Desenvolver uma escala piloto sobre competências de negociação e resolução de conflitos para utilização em contexto académico tendo em conta o sexo dos estudantes	Os estudantes apresentam, no geral, boas capacidades de negociação e gestão de conflitos. A “racionalidade e bom senso” e o “expressar-me decididamente” em situação de conflito foram associados ao sexo masculino (associado a estilos de gestão de conflitos mais “competitivos”), enquanto a “sensibilidade a oponentes” foi associada ao sexo feminino (associada a estilos de gestão de conflitos mais “colaborativos”).

4	Bazezew & Neka, 2017	n = 317 Etiópia	Descritivo Questionário	Avaliar os conflitos interpessoais e os estilos de gestão de conflitos entre os alunos da Universidade de Bahir Dar	Em situação de conflito, os estudantes preferem “evitar”, seguido de “comprometer-se” e, só depois, “colaborar”. As principais causas que estão na origem dos conflitos entre os estudantes são “conflitos baseados na etnia”, “motivações políticas”, “roubo”, e “empréstimo de dinheiro/materiais”. A grande maioria dos estudantes afirmaram haver conflitos graves entre pares. Mais de metade dos estudantes indicaram que também já presenciaram conflitos entre estudantes e o pessoal da universidade. Os estudantes do sexo masculino estão mais envolvidos em conflitos do que os estudantes do sexo feminino. Os estudantes com idades entre os 15 e os 25 anos envolvem-se em mais conflitos do que os estudantes com idade igual ou superior aos 26 anos. Quanto à religião, o maior envolvimento em situações de conflito ocorre em estudantes praticantes de religiões “ortodoxas” e “protestantes”. Os locais onde os conflitos interpessoais ocorrem com mais frequência são no “portão da universidade” e nos “dormitórios”.
5	Pegalaiair Palomino, 2018	n = 226 Espanha	Correlacional Questionário	Identificar o estilo de gestão de conflitos interpessoais em estudantes da Licenciatura em Educação Infantil da Universidade de Jaén	O estilo de gestão de conflito interpessoal a que os estudantes mais recorrem é a “acomodação”, seguida de “colaboração” e “evitamento”. Os estudantes do sexo feminino apresentam maior preferência pelo estilo de “colaboração” e “acomodação”.
6	Morozova et al., 2022	n = 350 Ucrânia	Longitudinal Questionário	Estudar a formação e o desenvolvimento da resolução de conflitos e comunicação nos estudantes	Antes da formação em resolução de conflitos e comunicação, os estudantes recorriam a estilos de “confronto” e “evitamento” para resolver os seus conflitos. Depois da formação, os estudantes começaram a valorizar o “compromisso” e a “colaboração”. Não se verificaram diferenças significativas relativamente às softskills em “comunicação” antes e depois da formação, enquanto as softskills em “empatia” subiram na escala de “muito baixo” antes da formação, para “médio” depois da formação. Antes da formação, as relações interpessoais dos estudantes baseavam-se na “agressividade” e “individualismo”, enquanto depois da formação baseavam-se na “amizade” e no “altruísmo”.
7	Alshoraty, 2023	n = 360 Jordânia	Correlacional Questionário	Identificar os estilos de resolução de conflitos preferidos dos estudantes e a sua relação com o sexo, a média de classificações e o corpo docente	Os estudantes indicaram que, perante os conflitos, preferem a “cooperação”, seguida do “compromisso” e, só em último recurso, preferem recorrer à “força”. Embora a “força”/competição seja indicado como o estilo utilizado com menos frequência, era praticado em “alto grau”. As justificações apresentadas pelos estudantes para a prática em alto grau da força são: “a maior parte das pessoas atualmente merece que se use a força contra elas”; “sinto-me confortável quando venço o meu oponente num conflito”; e “quando me envolvo num conflito, o meu objetivo é satisfazer as minhas necessidades e manter os meus interesses”. Não se verificaram diferenças significativas relativamente à variável sexo, média de classificações e corpo docente.

8	El-Rahman et al., 2018	n = 424 Egipto	Correlacional Questionário	Avaliar a relação entre estilos de gestão de conflitos, assertividade e stress em estudantes de enfermagem	Na relação com os pares e na relação com os instrutores clínicos, os estudantes tendem a usar estilos de “colaboração” e “compromisso”. Em ambas as relações interpessoais, o estilo “competir” é aquele a que os estudantes menos recorrem. Em ambas as relações interpessoais, os estudantes mais assertivos recorrem a uma variedade ampla de estilos de gestão de conflitos, enquanto os estudantes que apresentam maiores níveis de stress privilegiam o estilo “comprometer-se”.
9	Ahmed & Aijaz, 2021	n = 138 Índia	Correlacional Questionário	Identificar as causas dos conflitos e os estilos de resolução de conflitos entre estudantes de duas universidades, comparando-as	Em ambas as universidades, as causas que, na perspetiva dos estudantes, estão na origem dos conflitos são as “causas institucionais”, seguidas das “causas pessoais” e das “causas tecnológicas”. Quer numa universidade quer noutra, os estudantes tendem, em média, a “evitar” os conflitos. São as mulheres quem mostram mais tendência para “evitar” os conflitos. Os homens preferem o “compromisso”. Os estudantes de ciências sociais e artes tendem, como primeiro estilo de gestão de conflitos, a “evitar” os conflitos, enquanto os estudantes de ciências tendem ao “compromisso”.
10	Gunasingha et al., 2023	n = 108 Estados Unidos	Transversal Questionário	Avaliar os estilos de resolução de conflitos dos estudantes de medicina	O estilo de gestão de conflitos mais utilizado pelos estudantes é a “acomodação”, seguido de “compromisso”. Perante os conflitos, os estudantes do sexo feminino e os estudantes que optam por especialidades baseadas em diagnóstico (medicina, pediatria, medicina familiar, psiquiatria e neurologia) são aqueles que apresentam maiores níveis de negociação e inteligência emocional.
11	Parra Cabrera & Jiménez Bautista, 2016	n = 1300 Colômbia	Correlacional Questionário	Identificar os estilos de resolução de conflitos dos estudantes universitários	Os conflitos vividos pelos estudantes surgiram associados a “mal-entendidos” e “contratempos gerados por boatos”. Os estudantes resolvem os conflitos por “evitação”, “compromisso” e “acomodação”. Não se verificaram diferenças significativas relativamente à variável sexo. Os estudantes que apresentam maior capacidade de resolução de conflitos são os de engenharia mecânica, engenharia de sistemas, biotecnologia e enfermagem. Os estudantes de engenharia industrial caracterizam-se por privilegiarem o “confronto”/competição.
12	Silva et al., 2021	n = 476 Brasil	Exploratório Questionário	Discutir como os motivadores dos conflitos interpessoais entre professores e estudantes universitários podem basear a tomada de decisão dos gestores educacionais	Os estudantes apresentam uma perceção negativa do conflito, assumindo-o como algo que deve ser evitado. Na perspetiva dos estudantes, as relações interpessoais mais conflituantes acontecem entre “aluno-professor”, seguido de “aluno-aluno”. Os conflitos mais comuns acontecem por “conflitos de expectativa”, “conflitos de atribuição” e “conflitos de poder”. Os conflitos menos comuns são os “conflitos de legitimação” e os conflitos por “recursos escassos”. Na perspetiva dos estudantes, os motivadores dos conflitos na relação estudante-professor são os “critérios de avaliação adotados pelo professor”, “desinteresse do professor”, “dificuldades metodológicas/didáticas do professor” e “inflexibilidade de uma ou ambas as partes”. A “desmotivação”, as “tensões/sentimentos negativos entre as partes” e as “conclusões precipitadas acerca do outro” foram consideradas pelos estudantes as principais consequências do conflito interpessoal.

13	Morgan et al., 2019	n = 106 Estados Unidos	Transversal Questionário	Investigar as experiências de conflito interpessoal de estudantes num campus universitário que oferece serviços limitados de provedoria	Foram poucos os estudantes que relataram ter-se envolvido em conflitos com o pessoal da universidade. Em contrapartida, quase a totalidade dos estudantes indicou ter tido pelo menos um conflito com os seus pares. A maior parte desses conflitos ocorreu com “amigos”, “colegas de quarto” e “parceiros românticos”. A consequência mais grave associada aos conflitos com o pessoal da universidade foi “ter de abandonar ou desistir de uma aula”, enquanto com os pares foi “pensar em abandonar a universidade”. Os estudantes recorreram aos membros do “corpo docente” para obter ajuda para lidar com os conflitos com os pares. Mais de metade dos inquiridos indicou que o seu conflito mais recente ainda não tinha sido resolvido. Embora os estudantes indiquem que os conflitos não afetaram a sua vida diária, a maioria indicou que os conflitos impactam negativamente o seu sucesso académico. Os estudantes indicaram que procuram as seguintes características quando solicitam a ajuda de um terceiro na resolução do conflito: “alguém que não decide o que está certo ou errado, mas que trabalha para garantir que o processo e o resultado são justos para todas as partes”; e “alguém com educação ou formação específica na facilitação da resolução de conflitos”.
14	Martínez-Martín & Lozano-Martín, 2021	n = 355 Espanha	Transversal Questionário	Identificar e analisar os conflitos existentes no ambiente educativo dos estudantes universitários da licenciatura em Serviço Social e da licenciatura em Relações Laborais e Recursos Humanos da UGR	Os conflitos entre pares e com os professores existem, embora sejam pouco frequentes. A “criação de pequenos grupos de amigos”, a “recusa em integrar novos colegas”, a “competitividade” e as “críticas entre os alunos” são alguns dos fatores que potenciam conflitos entre os pares. As “notas académicas”, a “superioridade do professor” e a “utilização inadequada de tecnologia na sala de aula” são os três principais fatores que estão na origem dos conflitos com os professores. Quer com os pares quer com os professores, os estudantes mais velhos apresentam maior tendência para conflito. Sete em cada dez estudantes costuma resolver os conflitos através do diálogo. Não se verificaram diferenças significativas relativamente à variável sexo.
15	Martínez-López et al., 2022	n = 247 Portugal e Espanha	Transversal Questionário	Analisar como os estudantes universitários valorizam e percebem o conflito e como o gerem	Os estudantes apresentam uma perceção negativa do conflito. No 2.º ano letivo, essa perceção é mais positiva, no entanto, à medida que os anos avançam, essa perceção positiva diminui. Mais de metade dos estudantes relatou uma experiência de conflito no contexto universitário. As razões que estão na origem dos conflitos são “ausência de autoridade” e questões relacionadas com o “amor”. Os estudantes afirmaram ser necessário/aconselhável melhorar a sua formação para lidar com os conflitos e quase a totalidade dos estudantes consideram que a mediação é uma ferramenta adequada para a resolução dos conflitos, estando, inclusive, relacionada com a resposta aos ODS 4 e 16.

16	Silva et al., 2016	n = 709 Portugal e Argentina	Exploratório Questionário	Identificar como os estudantes abordam os seus conflitos	Os estudantes portugueses e argentinos apresentam diferentes estilos de abordagem dos conflitos com os pares. Enquanto a maioria dos estudantes portugueses prefere “dialogar e ouvir o outro”, “evitar o conflito” e “procurar um acordo”, os estudantes argentinos preferem “impor a sua posição” e, só depois, “dialogar e ouvir o outro”. Quando os conflitos são com adultos, os estudantes portugueses preferem “dialogar e ouvir o outro”, enquanto os estudantes argentinos privilegiam o “diálogo para convencer”. Não se verificaram diferenças significativas relativamente às variáveis sexo e idade.
17	Arias Cardona & Arias Gómez, 2017	n = 119 Colômbia	Transversal Entrevistas	Caracterizar as expressões do conflito nas relações entre os jovens estudantes	Os estudantes relataram que perante um conflito ora tendem a submeter-se “evitando” e/ou “acomodando-se” com a situação, ora tendem a entrar em confronto direto, adotando comportamentos agressivos.
18	Ciuladiene & Kaireien, 2017	n = 30 Lituânia	Estudo de Caso Entrevista	Investigar quais são, na perspectiva dos estudantes, os motivos inerentes ao conflito professor-estudante e as reações comportamentais a esse conflito	Na perspectiva dos estudantes, os conflitos que surgem entre professores e estudantes decorrem da “avaliação injusta do trabalho do aluno” e da “reação inadequada do professor a determinadas situações”. Embora os estilos que os estudantes usam para resolver esses conflitos variam entre “dominar”, “colaborar”, “acomodar” e “evitar”, na sua maioria, os estudantes tendem a “evitar” entrar em conflito com os professores.
19	Rojas-Ruiz & Alemany-Arrebola, 2016	n = 1281 Espanha	Correlacional Questionário	Analisar a percepção dos estudantes da Faculdade de Ciências da Educação da Universidade de Granada sobre o conceito de conflito	Os estudantes da faculdade deste estudo apresentam uma percepção negativa sobre o conflito, embora os estudantes da Licenciatura em Educação Pré-Escolar apresentem uma conotação mais negativa que os da Licenciatura em Ensino Básico e da Licenciatura em Educação Social. À medida que progredem nos seus estudos, esta percepção torna-se mais positiva.
20	Fakhry & El Deep, 2020	n = 216 Egipto e Nigéria	Transversal Questionário	Investigar os tipos de conflito predominantes e as estratégias de resolução entre estudantes de enfermagem com diferentes culturas	O tipo de conflito predominante entre os estudantes egípcios é o intergrupar e entre os estudantes nigerianos é o interpessoal. Embora grande parte dos estudantes de ambas as nacionalidades optem por misturar os cinco estilos de gestão de conflitos, o estilo “colaborar” é o mais predominante nos dois grupos de estudantes, seguido de “acomodar” pelos egípcios e de “evitar” pelos nigerianos.
21	Pereira et al., 2023	n = 185 Portugal	Transversal Questionário	Conhecer a opinião dos estudantes acerca da existência de conflitos e a forma como estes podem ser resolvidos	Os estudantes entendem a instituição de ensino superior que frequentam como sendo bastante pacífica, sendo que mais de metade dos inquiridos afirmou nunca ter vivenciado situações conflituosas no ensino superior. Ainda assim, na perspectiva dos estudantes, as relações interpessoais mais conflituantes acontecem entre “aluno-professor”, seguido de “aluno-aluno”. As menos conflituantes são as que ocorrem entre “estudante-pessoal não docente”. Para resolver os conflitos, os estudantes recorrem maioritariamente ao “apoio dos amigos” e, só depois, ao “apoio do professor” e ao “serviço de mediação da instituição”. Ainda assim, é maior a percentagem dos alunos que “não resolveu” os conflitos em que se envolveu. A quase a totalidade dos estudantes desconhece a existência de estratégias de resolução de conflitos na instituição de ensino superior.

Nota: Elaboração própria.

5.2. PRINCIPAIS RESULTADOS

Os principais resultados obtidos com a leitura, análise e síntese dos estudos mostram que, no geral, os estudantes do ensino superior já passaram por situações de conflito (Bazezew & Neka, 2017; Pereira et al., 2023) e apresentam uma percepção negativa acerca deste (Martínez-López et al., 2022; Morgan et al., 2019; Rojas-Ruiz & Alemany-Arrebola, 2016; Silva et al., 2021). Na perspectiva dos estudantes, os conflitos mais comuns no ensino superior ocorrem nas relações estudante-docente e estudante-estudante (Pereira et al., 2023; Silva et al., 2021). Algumas das causas que estão na origem dos conflitos são: os boatos e o isolamento social (Quintero López, 2020); as diferenças étnicas e o empréstimo de dinheiro/materiais (Bazezew & Neka, 2017); a falha de expectativas e os conflitos de poder (Silva et al., 2021); e os mal-entendidos (Parra Cabrera & Jiménez Bautista, 2016). Especificamente na relação estudante-docente, os motivadores de conflito são os critérios de avaliação, a inflexibilidade de uma ou ambas as partes e o desinteresse e a superioridade do professor (Ciuladiene & Kairiene, 2017; Martínez-Martín & Lozano-Martín, 2021; Silva et al., 2021). Quanto à relação estudante-estudante, os motivadores de conflito estão associados a conclusões precipitadas acerca do outro, à criação de pequenos grupos, à recusa em integrar novos colegas, à competitividade e às críticas (Martínez-Martín & Lozano-Martín, 2021; Silva et al., 2021). Os locais onde os conflitos mais ocorrem são os dormitórios e o portão da universidade (Bazezew & Neka, 2017).

Relativamente à frequência dos conflitos, dois estudos indicam que os estudantes se envolveram em pelo menos um conflito com os seus pares (Martínez-López et al., 2022; Morgan et al., 2019) e dois indicam que a maior parte dos estudantes não resolveu os conflitos em que se envolveu (Morgan et al., 2019; Pereira et al., 2023). Relacionando com a variável idade, ainda que dois estudos indiquem que os conflitos são mais frequentes nos estudantes mais velhos (Martínez-Martín & Lozano-Martín, 2021; Quintero López, 2020), um outro estudo indica exatamente o contrário (Bazezew & Neka, 2017).

No que diz respeito aos estilos de gestão de conflitos a que os estudantes recorrem, sete estudos verificaram que o estilo colaborativo é aquele a que os estudantes recorrem em primeiro lugar para gerir as situações de conflito (Alshoraty, 2023; El-Rahman et al., 2018; Fakhry & El Deep, 2020; Javed & Akhtar, 2019; Martínez-Martín & Lozano-Martín, 2021; Quintero López, 2020; Silva et al., 2016), cinco estudos indicaram que, em primeiro lugar, os estudantes optam pelo estilo evitativo (Ahmed & Aijaz, 2021; Arias Cardona & Arias Gómez, 2017; Bazezew & Neka, 2017; Ciuladiene & Kairiene, 2017; Parra Cabrera & Jiménez Bautista, 2016), dois estudos indicaram que os estudantes privilegiam o estilo competitivo (Arias Cardona & Arias Gómez, 2017; Silva et al., 2016) e um estudo identificou que os estudantes optam pelo estilo acomodativo (Gunasingha et al., 2023). Como segunda preferência, cinco estudos indicaram que os estudantes optam pelo estilo evitativo (Fakhry & El Deep, 2020; Javed & Akhtar, 2019; Palomino, 2018; Quintero López, 2020; Silva et al., 2016) e quatro estudos revelaram que os estudantes optam pelo estilo de compromisso (Alshoraty, 2023; Bazezew & Neka, 2017; El-Rahman et al., 2018; Parra Cabrera & Jiménez Bautista, 2016).

A relação entre os estilos de gestão de conflitos adotados pelos estudantes e o sexo foi nula em cinco estudos (Alshoraty, 2023; Javed & Akhtar, 2019; Martínez-Martín & Lozano-Martín, 2021; Parra Cabrera & Jiménez Bautista, 2016; Silva et al., 2016). No entanto, quatro estudos verificaram que, tendencialmente, o sexo feminino adota estilos mais colaborativos e acomodativos, e o sexo masculino adota estilos mais competitivos (Ahmed & Aijaz, 2021; Magalhães et al., 2022; Palomino, 2018), envolvendo-se em mais conflitos do que o sexo feminino (Bazezew & Neka, 2017).

O único estudo que trabalhou a relação entre os estilos de gestão de conflitos e a idade não verificou diferenças significativas entre estas variáveis (Silva et al., 2016). Relativamente ao curso, um dos estudos verificou que os estudantes das áreas das ciências sociais e das artes tendem a optar por um estilo de gestão de conflitos evitativo, enquanto os estudantes das ciências exatas tendem a optar por um estilo de compromisso (Ahmed & Aijaz, 2021). Um outro estudo verificou que os estudantes que frequentam os cursos de Engenharia Mecânica, Engenharia de Sistemas, Biotecnologia e Enfermagem apresentam maior capacidade de gestão de conflitos, ao contrário do que acontece com os estudantes de engenharia industrial que tendem a privilegiar a confrontação (Parra Cabrera & Jiménez Bautista, 2016).

Estar inscrito no ensino superior público ou privado foi, também, identificado num dos estudos como uma variável determinante, uma vez que os estudantes do ensino superior privado mostram adotar estilos de gestão mais dominantes do que os estudantes do ensino superior público (Javed & Akhtar, 2019).

Ainda que, no geral, os estudantes apresentem boas capacidades de gestão de conflitos (Magalhães et al., 2022), também afirmam ser necessário/ aconselhável melhorar os seus conhecimentos e aptidões nesta área, vendo a formação em mediação como uma boa oportunidade para o desenvolvimento dessas competências (Martínez-López et al., 2022). A este respeito, um estudo em específico analisou o impacto de uma formação em resolução de conflitos e comunicação junto dos estudantes do ensino superior (Morozova et al., 2022). Antes da formação, os estudantes optavam por estilos de gestão de conflitos baseados no confronto e no evitamento e, depois da formação, os estudantes começaram a valorizar o compromisso e a colaboração (Morozova et al., 2022).

Os professores e os amigos são os principais agentes a que os estudantes recorrem para os ajudar a gerir os conflitos (Morgan et al., 2019; Pereira et al., 2023).

6. DISCUSSÃO

Esta revisão sistemática de literatura reuniu e sintetizou evidências de 21 estudos que analisaram as perceções dos estudantes do ensino superior relativamente aos conflitos, bem como identificaram os estilos de gestão de conflitos a que estes recorrem. Apenas três desses estudos foram desenvolvidos em Portugal, sendo um deles em colaboração com a Argentina e outro

com Espanha. Ainda que estes três estudos apresentem dados de interesse para construir conhecimento sobre o fenómeno em causa, circunscrevem-se a determinados cursos e universidades, envolvendo amostras reduzidas de estudantes, não sendo, por isso, possível generalizar os resultados obtidos a todos os estudantes do ensino superior português. Esta limitação de representatividade, que se verifica, também, em estudos de outros países, apresenta-se pouco relevante para o trabalho de revisão desenvolvido neste artigo, uma vez que o que se pretende é mapear e analisar os estudos existentes.

Ao analisar-se os resultados dos estudos, verificou-se a existência de uma perceção negativa generalizada por parte dos estudantes do ensino superior acerca dos conflitos (Martínez-López et al., 2022; Morgan et al., 2019; Rojas-Ruiz & Alemany-Arrebola, 2016; Silva et al., 2021). De facto, e como analisado no início deste artigo, a literatura sobre o fenómeno do conflito mostra que este é predominantemente associado a aspetos adversos, sendo comumente entendido como algo negativo (Algert et al., 2021; Maldonado, 2010; Hocker & Wilmot, 2017; Cunha & Leitão, 2021). Ainda que os três estudos realizados em Portugal não apresentem dados sobre esta perceção negativa relativamente ao conflito, novos estudos sobre esta temática poderão revelar essa prevalência, uma vez que, além da literatura, também o dicionário da língua portuguesa define o conflito a partir de uma abordagem negativa, o que poderá induzir essa generalização também à realidade portuguesa. Veja-se:

1. disputa violenta; combate, luta; 2. enfrentamento entre elementos contrários ou incompatíveis; 3. divergência profunda; falta de entendimento; 4. antagonismo; oposição; 5. Hostilidade beligerante; guerra; 6. Altercação; briga; discussão; 7. Disputa, entre duas ou mais partes, pelo menos direito, competência, etc. (Porto Editora, 2024, s/p.)

Perceber, analisar e gerir o conflito a partir de uma abordagem produtiva, positiva e construtiva é essencial (Algert et al., 2021; Cunha & Leitão, 2021; Hussein & Al-Mamary, 2019; Maldonado, 2010; Uline et al., 2003; Valente et al., 2022). A este respeito, é importante destacar o estudo de Morozova et al. (2022) que demonstra os benefícios da formação em resolução de conflitos e comunicação, implementada junto de estudantes do ensino superior. Antes da formação, os estudantes baseavam-se na “agressividade” e no “individualismo” e, depois da formação, privilegiavam a “amizade” e o “altruísmo”.

Relativamente às relações em que, na perspetiva dos estudantes, os conflitos são mais comuns, ainda que apenas dois estudos tenham analisado esta informação, ambos verificaram que as relações estudante-docente e estudante-estudante são as relações mais geradoras de conflitos. A relação estudante-docente aparece em primeiro lugar, o que, pelos motivos apresentados nos estudos, pode ser justificado pela relação naturalmente hierárquica entre estes. Entende-se, comumente, que a principal prioridade do docente na sala de aula é académica, no entanto, os docentes são igualmente responsáveis por promover espaços seguros de diálogo e partilha com os estudantes (Coristine et al., 2022). Quando estes espaços não são criados e se verifica

alguma inflexibilidade por parte do docente, torna-se desafiador para os estudantes expressarem os seus pensamentos, preocupações e discordâncias de forma positiva e construtiva, sendo, por isso, altamente provável o surgimento de relações débeis (Coristine et al., 2022) e, por sua vez, de confrontos e conflitos.

Foi possível, também, identificar em dois estudos que a maior parte dos estudantes não resolveu os conflitos em que se envolveu no ensino superior. A inexistência de formação em resolução de conflitos, comunicação e mediação nas instituições de ensino superior pode justificar este fenómeno. A este respeito, conscientes da importância de capacitar os estudantes com boas práticas de convivência, entre elas, a gestão colaborativa de conflitos (Álamo et al., 2022; Pinto Da Costa et al., 2017; Simões et al., 2015), foi emitida, em Espanha, a Lei 3/2022, de 24 de fevereiro, que surge com o objetivo de introduzir e tornar obrigatória a mediação e a educação para a convivência nas universidades, com vista a apoiar a gestão positiva e colaborativa de conflitos entre os membros da comunidade universitária e favorecer e estimular a convivência e a corresponsabilidade entre todos. É importante promover este tipo de espaços e dispositivos de educação e mediação, transformando situações complexas e conflituosas em oportunidades de formação e aprendizagem (Álamo et al., 2022). Desta forma, é possível desenvolver nos estudantes um conjunto de competências transversais essenciais, não só a curto prazo, para o bem-estar dos seus relacionamentos interpessoais dentro e fora da academia, mas também a longo prazo, para as suas relações profissionais (Álamo et al., 2022; Simões et al., 2015).

Um outro dado que foi possível compreender está relacionado com a incerteza se os conflitos são mais comuns em alunos mais velhos ou mais novos, já que os estudos analisados chegaram a ambas as conclusões. A este respeito é importante analisar outras investigações realizadas no ensino superior sobre a integração e vivências dos estudantes. Estas investigações afirmam que a ocorrência, a intensidade e a gestão dos diversos desafios que surgem no ensino superior dependem dos níveis de maturidade e dos recursos que os estudantes mobilizam para dar resposta a esses mesmos desafios (Almeida & Castro, 2017; Casanova et al., 2020). O mesmo se poderá aplicar-se aos conflitos, no entanto, não sendo possível chegar a uma conclusão, estudos futuros poderão encontrar nesta dubiedade uma oportunidade de investigação.

No que diz respeito aos estilos de gestão de conflitos, verificou-se que o estilo colaborativo é aquele a que os estudantes do ensino superior mais recorrem. O estilo colaborativo mostra que os estudantes apresentam estratégias de resolução de conflitos positivas, baseadas na cooperação e no interesse em preservar e satisfazer as necessidades de todas as partes envolvidas no conflito (Thomas & Kilmann, 1976). Esta preferência pelo estilo colaborativo poderá estar relacionada com o reconhecimento progressivo da educação e do ensino superior como um espaço aberto, inclusivo e democrático, onde é privilegiada a partilha de ideias, posicionamentos, experiências e ideologias de forma construtiva e onde se encontram soluções para os problemas apresentados através do diálogo (Organização das Nações Unidas, 2015). Outra razão

que pode incentivar os estudantes a adotar estilos e práticas mais colaborativas é a valorização, por parte do mercado de trabalho, de softskills como a liderança, o pensamento crítico e criativo, o trabalho em equipa e a gestão de problemas e conflitos (Cornali, 2018). O desenvolvimento de habilidades desta natureza no ensino superior, que podem ser transferidas para os mais diversos contextos e situações além dos laborais, promove o bem-estar individual e coletivo dos estudantes, bem como os ajuda a alcançar, com equilíbrio, metas e objetivos (Cornali, 2018).

No que concerne à relação entre os estilos de gestão de conflitos e a variável sexo, importa ressaltar que essa relação foi verificada apenas em alguns estudos. Os estudos que verificaram a relação destacaram que o sexo feminino é associado a estratégias de gestão de conflitos mais centradas na empatia, colaboração e conciliação e o sexo masculino a estratégias mais assertivas e competitivas. Relativamente aos estudos que não verificaram esta relação, vale lembrar que a preferência por um ou outro estilo de gestão de conflitos pode depender, também, de fatores como a personalidade do estudante, as habilidades sociais e emocionais que desenvolveu ao longo do seu crescimento, das experiências e interações ao longo da vida, da educação e das necessidades e objetivos pessoais numa determinada situação.

Não é possível aferir se há relação entre as variáveis idade, curso e natureza da instituição de ensino superior e os estilos de gestão de conflitos adotados pelos estudantes, pois estas variáveis foram analisadas apenas por um estudo cada uma, não sendo, por isso, possível identificar e concluir que tais relações existem.

7. CONCLUSÃO

Durante o processo de seleção dos estudos, foi possível identificar uma baixa produção e publicação científica no âmbito da gestão de conflitos pelos estudantes nas instituições de ensino superior, em particular, em Portugal. Identificar, sinalizar e gerir os conflitos no ensino superior é essencial para que estes sejam encarados como força motriz para o progresso, desenvolvimento e transformação da cultura institucional e dos indivíduos que nela interagem. Para que tal possa ocorrer, é importante saber lidar com os conflitos de forma positiva e transformadora e recorrer a estratégias e estilos adequados na sua gestão. Trazer para discussão esta problemática no campo científico das ciências da educação é importante, uma vez que ajuda a despertar novas formas de agir e pensar (n) o contexto académico, e a promover práticas institucionais cooperativas e construtivas, onde os conflitos e as tensões são encarados de forma horizontal, democrática e colaborativa.

No geral, todos os estudos selecionados nesta revisão sistemática mostram ser relevantes para mapear e descrever o fenómeno em foco nesta investigação. Ainda assim, deverão ser reconhecidas algumas limitações. A primeira, relacionada com a participação de apenas dois investigadores

em todas as etapas de seleção e avaliação dos estudos. Esta é uma limitação comum em investigações ao nível do doutoramento, todavia, é importante considerá-la ao analisar os resultados deste estudo. Uma segunda limitação está relacionada com a escassez de estudos representativos. Esta é uma limitação comum em campos de investigação emergentes e, por isso, também foram considerados estudos com amostras mais reduzidas como base inicial para compreender o fenómeno e para gerar hipóteses a serem testadas em investigações futuras.

Especificamente em Portugal, não há um estudo representativo sobre como os estudantes gerem os seus conflitos interpessoais, pelo que, estudos futuros deverão procurar investigar este fenómeno no universo dos estudantes do ensino superior português. Verificar se o estilo de gestão de conflitos colaborativo é o estilo preferencial junto destes estudantes pode ser considerada uma boa oportunidade de investigação, bem como analisar se existem, ou não, relações entre os estilos de gestão de conflitos e variáveis como idade, curso e estudar numa instituição de ensino superior privada ou pública, já que essas relações não foram possíveis verificar nesta revisão sistemática. Estudos futuros poderão, também, aproveitar para esclarecer a possível relação entre a frequência dos conflitos e a variável idade.

Em suma, é importante a produção científica sobre este fenómeno, pois só através da partilha destes conhecimentos será possível reconhecer e contribuir para mudanças positivas e construtivas nas práticas institucionais do ensino superior e, por sua vez, nos estudantes.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I. P., no âmbito do projeto com a referência 2022.14454.BD e o identificador DOI <https://doi.org/10.54499/2022.14454.BD>.

Este trabalho é, também, financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/00736/2020 (financiamento base) e UIDP/00736/2020 (financiamento programático).

AUTORIA DO ARTIGO

As autoras contribuíram de diferentes formas: P. G. definiu o protocolo de revisão sistemática, realizou a pesquisa bibliográfica, selecionou os estudos, analisou e resumiu os dados dos estudos, redigiu a primeira versão do artigo; A. M. C. S. acompanhou e analisou criticamente todas as fases do processo de revisão sistemática, leu os estudos selecionados e comprovou a sua qualidade, fez revisões e contribuições significativas no artigo. Ambas as autoras leram e aprovaram a versão final do artigo.

CONFLITO DE INTERESSES

As autoras declaram não haver conflito de interesses.

REFERÊNCIAS

Ahmed, A., & Aijaz, N. (2021). A comparative study of conflict resolution styles among university students. *International Journal of Research in Social Sciences*, 11(10), 123–135. https://www.researchgate.net/publication/355126671_A_Comparative_Study_of_Conflict_Resolution_Styles_among_University_Students

Algert, N., Yep, C. L.-H., Rogers, K. S., & Stanley, C. A. (2021). *Conflict management and dialogue in higher education* (3th Ed.). Emerald Publishing. <https://www.infoagepub.com/products/Conflict-Management-and-Dialogue-in-Higher-Education-3rd-Edition>

Almeida, L. S. (2021). Ensino Superior: combinando exigências e apoios. In L. S. Almeida (Ed.), *Estudantes do Ensino Superior: Desafios e oportunidades* (pp. 17–33). Psicologia & Educação.

Almeida, L. S., & Castro, R. V. (2017). *Ser estudante no ensino superior: as respostas institucionais à diversidade de públicos*. Centro de Investigação em Educação, Universidade do Minho. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/45129>

Alshoraty, Y. I. (2023). The Hashemite University students' preferred conflict resolution styles and their relation to students' sex, grade point average and faculty. *International Education Studies*, 16(1), 94–103. <https://doi.org/10.5539/ies.v16n1p94>

Arias Cardona, A. M., & Arias Gómez, M. (2017). Conflicto y educación superior: Narrativas y vivencias de jóvenes universitarios estudiantes de ciencias sociales y humanas. *Revista CES Psicología*, 11(1), 56–68. <https://doi.org/10.21615/cesp.11.1.5>

Bazezew, A., & Neka, M. (2017). Interpersonal conflicts and styles of managing conflicts among students at Bahir Dar University, Ethiopia. *Journal of Student Affairs in Africa*, 5(1), 27–39. <https://doi.org/10.14426/jsaa.v5i1.2480>

Boland, A., Cherry, M. G., & Dickson, R. (Eds.). (2017). *Doing a Systematic Review: A student's guide* (2th Ed.). SAGE Publications.

Casanova, J. R., Araújo, A. M., & Almeida, L. S. (2020). Dificuldades na adaptação académica dos estudantes do 1o ano do Ensino Superior. *Revista E-Psi*, 9(1), 165–181. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/71687>

Ciuladiene, G., & Kairiene, B. (2017). The resolution of conflict between teacher and student: students' narratives. *Journal of Teacher Education for Sustainability*, 19(2), 107–120. <https://doi.org/10.1515/jtes-2017-0017>

Cooper, H., Hedges, L. V., & Valentine, J. C. (Eds.). (2009). *The handbook of research synthesis and meta-analysis* (2th Ed). Russell Sage Foundation.

Coristine, S., Russo, S., Fitzmorris, R., Beninato, P., & Rivolta, G. (2022, April 1). *The importance of student-teacher relationships*. Classroom Practice in 2022. <https://ecampusontario.pressbooks.pub/educ5202/chapter/the-importance-of-student-teacher-relationships/>

- Cornali, F. (2018). Training and developing soft skills in higher education. In J. Domenech, P. Merello, E. Poza & D. Blazquez (Eds.), *Proceedings of the 4th International Conference on Higher Education Advances (HEAd'18)* (pp. 961–967). Editorial Universitat Politècnica de València. <https://doi.org/10.4995/head18.2018.8127>
- Cunha, P., & Leitão, S. (2021). *Manual de gestão construtiva de conflitos* (4.a Ed.). Universidade Fernando Pessoa.
- Deutsch, M. (1990). Sixty years of conflict. *International Journal of Conflict Management*, 1(3), 237–263. <https://doi.org/10.1108/eb022682>
- Dimas, I. D., & Lourenço, P. R. (2011). Conflitos e gestão de conflitos em contexto grupal. In A. D. Fomes (Coord.), *Psicologia das organizações, do trabalho e dos recursos humanos: Contributos para a investigação e intervenção* (pp. 203–240). Imprensa da Universidade de Coimbra. https://doi.org/10.14195/978-989-26-0238-7_4
- El-Rahman, R. M. A., Hosny, W. A. E. H., & Ata, A. A. (2018). Conflict management styles, assertiveness and stress among nursing students. *Journal of Nursing and Health Science*, 7(2), 49–59. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:202897220>
- Fakhry, S., & El Deep, S. (2020). Predominant conflict types and resolution strategies among nursing student of different cultures. *Egyptian Journal of Nursing & Health Sciences*, 1(2), 48–69. <https://doi.org/10.21608/EJNHS.2020.115932>
- Gunasingha, R. M. K. D., Lee, H.-J., Zhao, C., & Clay, A. (2023). Conflict resolution styles and skills and variation among medical students. *BMC Medical Education*, 23, e246. <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04228-x>
- Hocker, J. L., & Wilmot, W. W. (2017). *Interpersonal Conflict* (10th Ed.). McGraw-Hill Education. <https://lccn.loc.gov/2017007884>
- Hussein, A. F. F., & Al-Mamary, Y. H. S. (2019). Conflicts: Their types, and their negative and positive effects on organizations. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(8), 10–13. https://www.researchgate.net/publication/341804810_Conflicts_Their_Types_And_Their_Negative_And_Positive_Effects_On_Organizations
- Javed, S., & Akhtar, N. (2019). Conflict management styles of students with teachers in universities: A study of universities of Lahore Pakistan. *Journal of Empirical Economics and Social Sciences*, 1(1), 29–39. <https://dergipark.org.tr/en/pub/jeess/issue/43816/515268>
- Ley 3/2022, de 24 de febrero. *Boletín Oficial del Estado, Sección I – N.º 48*. <https://www.boe.es/eli/es/l/2022/02/24/3>
- Magalhães, C. M. R., Pinto da Costa, M. E. G., Martins, A. M. O., & Huber, C. M. (2022). Conflict resolution and negotiation from a gender perspective in higher education. In E. Pinto da Costa, M. R. Anjos, & V. Roska (Eds.), *Economic and social development: 85th International Scientific Conference on Economic and Social Development: Book of Proceedings* (pp. 106–117). Varazdin Development and Entrepreneurship Agency, University North. <https://hdl.handle.net/11159/8863>
- Maldonado, M. T. (2010). *O Bom Conflito*. Editora Guerra & Paz.
- Martínez-López, J. Á., Molina Cano, J., Munuera Gómez, P., & Silva, A. M. C. (2022). Analysis of the perception of conflict and its positive resolution in university students. *Social Sciences*, 11(11), e529. <https://doi.org/10.3390/socsci11110529>

Martínez-Martín, R., & Lozano-Martín, A. (2021). Sustainability and conflict management in the university environment: Analysis of students of the degrees in Labour Relations and Human Resources, and Social Work at the University of Granada (Spain). *Sustainability*, 13(23), e13431. <https://doi.org/10.3390/su132313431>

Morgan, P., Foster, H., & Ayres, B. (2019). Interpersonal conflict and academic success: A Campus survey with practical applications for academic ombuds. *Journal of the International Ombudsman Association*, 12(1), 1–22. https://ioa.memberclicks.net/assets/docs/IJOA_Articles/IJOA_06-2019_IJOA_Interpersonal_Conflicts_and_Academic_Success.pdf

Morozova, M., Fasolko, T., Poliuha, V., Veselska, L., & Bagration, K. P. (2022). Formación de habilidades blandas en comunicación y resolución de conflictos en estudiantes. *Apuntes Universitarios*, 12(3), 236–252. <https://www.proquest.com/openview/3020e0be14fd1070ddb250a2fc174129/1?pq-origsite=gscholar&cbl=4883000>

Open Science Framework. (2023). *Template for Generalized Systematic Review*. OSF Support. <https://help.osf.io/article/229-select-a-registration-template>

Organização das Nações Unidas. (2015). *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development*. [Resolution adopted by the General Assembly]. ONU. https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/A_RES_70_1_E.pdf

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *The BMJ*, 372, e71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>

Parra Cabrera, H. F., & Jiménez Bautista, F. (2016). Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 8(1), 3–11. <https://repository.urosario.edu.co/items/d55726d6-dabe-407e-a352-949cf9bd0bca>

Pegalajar Palomino, M. C. (2018). Análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 77(2), 9–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.35362/rie7723178>

Pereira, A. I., Mata, M. A. P., Dotras Bravo, A., & Costa, C. S. (2023). Conflito e mediação no Ensino Superior: um caso português. *E-Revista de Estudos Interculturais*, (11), 1–25. <http://hdl.handle.net/10198/28436>

Pinto Da Costa, E., Torrego, J. C., & Martins, A. O. (2017). A investigação qualitativa como metodologia compreensiva da dimensão interpessoal/social de um projecto de mediação de conflitos. In A. P. Costa, P. A. Castro, S. O. Sá & R. A. Saavedra (Eds.), *Atas do 6.º Congresso Ibero-Americano em Investigação Qualitativa* (Vol. 1, pp. 683–691). <https://recil.ensinolusofona.pt/handle/10437/8445>

Porto Editora. (2024). Conflito. In *Dicionário infopédia da Língua Portuguesa*. <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/conflito>

Pruitt, D. G. (1983). Strategic choice in negotiation. *American Behavioral Scientist*, 27(2), 167–194. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/000276483027002005>

Putnam, L. L., & Wilson, C. E. (1982). Communicative strategies in organizational conflicts: reliability and validity of a measurement scale. *Annals of the International Communication Association*, 6(1), 629–652. <https://doi.org/10.1080/23808985.1982.11678515>

Quintero López, I. (2020). Gestión de conflictos y mediación escolar en alumnos de la licenciatura en ciencias de la educación como herramientas para el desarrollo de una cultura de la paz. *Revista Conrado*, 16(72), 123–130. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1209>

Rahim, M. A. (2023). *Managing Conflict in Organizations* (5th Edition). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003285861>

Rojas-Ruiz, G., & Alemany-Arrebola, I. (2016). La percepción del conflicto em alunos universitarios: la importancia de la formación inicial. *Cultura y Educación*, 28(2), 269–300. <https://doi.org/10.1080/11356405.2016.1158449>

Rosales Álamo, M., García Villaluenga, L., & Fariña Rivera, F. (Coords.) (2022). *Implementación y desarrollo de la convivencia y la mediación en las unviersidades*. Andavira Editora. <http://hdl.handle.net/11093/5553>

Silva, A. M. C. (2010). Conflito(s) e mediação em contextos educativos. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación*, 18(1), 7–18.

Silva, A. M. C., Brandoni, F., & Duque, E. (2016). How do young people respond to conflict? A comparative study of argentinean and portuguese college students. *European Journal of Social Sciences Education and Research*, 4(2), 100–114. <https://doi.org/10.26417/ejserv8i1.p31-40>

Silva, T. F. C., Aragão, J. M. C., Oliva, E. C., Kubo, E. K. M., & Corcino, K. F. (2021). Conflitos interpessoais entre professores e estudantes universitários: o que pode fazer a gestão universitária?. *GUAL: Revista Gestão Universitária na América Latina*, 14(2), 119–141. <https://doi.org/10.5007/1983-4535.2021.e75848>

Simões, E., Rosado-Pinto, P., & Almeida, F. (2015). Learning from conflict in higher education. In Ç. Gómez Chova, A. López Martínez & I. Candel Torres (Eds.), *Proceedings of 9th International Technology, Education and Development Conference* (pp. 4797–4806). https://www.researchgate.net/publication/273201950_LEARNING_FROM_CONFLICT_IN_HIGHER_EDUCATION

Soares, A. B., & Del Prette, Z. A. P. (2015). Habilidades sociais e adaptação à universidade: Convergências e divergências dos construtos. *Análise Psicológica*, 33(2), 139–151. <https://doi.org/https://doi.org/10.14417/ap.911>

Sousa, R., & Oliveira, G. (2020). Os níveis de intensidade no ciclo do conflito. In R. R. P. Sousa & G. C. Oliveira (Eds.), *Resolução de Conflitos: Estudos de Casos* (pp. 27–46). Juruá Editorial. https://www.researchgate.net/publication/348235776_Os_Niveis_de_Intensidade_no_Ciclo_do_Conflito

Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1976). Thomas-Killman Conflict Mode Instrument. *Group & Organization Studies*, 1(2), 249–251. <https://doi.org/10.1177/1059601176001002>

Tjosvold, D. (2006). Defining conflict and making choices about its management: Lighting the dark side of organizational life. *International Journal of Conflict Management*, 17(2), 87–95. <https://doi.org/10.1108/10444060610736585>

Uline, C. L., Tschannen-Moran, M., & Perez, L. (2003). Constructive Conflict: How Controversy Can Contribute to School Improvement. *Teachers College Record*, 105(5), 782–816. <https://doi.org/10.1111/1467-9620.00268>

Valente, S., Lourenço, A. A., & Németh, Z. (2022). School conflicts: Causes and management strategies in classroom relationships. In M. P. Levine (Ed.), *Interpersonal Relationships*. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.95395>

Zawacki-Richter, O., Kerres, M., Bedenlier, S., Bond, M., & Buntins, K. (Eds.) (2020). *Systematic reviews in educational research - Methodology, perspectives and application*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-658-27602-7>

i Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Instituto de Ciências Sociais; Instituto de Educação, Universidade do Minho, Portugal
<https://orcid.org/0000-0002-3469-2645>
patriciaguiomar@hotmail.com

ii Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Instituto de Ciências Sociais; Instituto de Educação, Universidade do Minho, Portugal
<https://orcid.org/0000-0001-8598-7243>
anasilva@ie.uminho.pt

Toda a correspondência relativa a este artigo deve ser enviada para:

Patrícia Guiomar
patriciaguiomar@hotmail.com

Recebido em 12 de março de 2024
Aceite para publicação em 26 de novembro de 2024
Publicado em 26 de setembro de 2025

Interpersonal conflict management by higher education students: a systematic literature review

ABSTRACT

Higher education is a highly heterogeneous environment, where professionals and students with diverse characteristics interact and coexist on a daily basis. Due to the complexity inherent in these relationships, it is natural and to be expected that multiple conflicts will arise. A systematic review of the literature on the subject indicates that, internationally, there are several studies that seek to understand the types, causes, and approaches to conflicts in higher education. In Portugal, research into this phenomenon is scarce. This article presents a mapping and synthesis of existing scientific literature on the management of interpersonal conflicts in higher education, in particular on students' perceptions and the conflict management styles they use. Different databases were used to locate the studies, favouring those published from 2015 onwards in Portuguese, English, and Spanish. In total, 21 studies were selected. The main results obtained, from synthesising and analysing the studies, show that: higher education students have a negative perception of conflict; the relationship that generates the most conflict is the student-teacher relationship, followed by the student-student relationship; and the conflict management styles that students use most often are the collaborative, avoidant and competitive styles. As this is an emerging topic, with few scientific papers on the subject, this literature review is important for characterising this phenomenon, justifying its importance in the Portuguese national context, and encouraging other future studies on the subject.

Keywords: Conflict management; Students; Higher education; Portugal.

Gestion des conflits interpersonnels par les étudiants de l'enseignement supérieur: une revue systématique de la littérature

RÉSUMÉ

L'enseignement supérieur est un environnement très hétérogène où des professionnels et des étudiants aux caractéristiques différentes interagissent et coexistent au quotidien. En raison de la complexité inhérente à ces relations, il est naturel et prévisible que de multiples conflits surviennent. Un examen systématique de la littérature sur le sujet indique qu'au niveau international, plusieurs études cherchent à comprendre les types, les causes et les approches des conflits dans l'enseignement supérieur. Au Portugal, les recherches sur ce phénomène sont rares. Cet article présente une cartographie et une synthèse de la littérature scientifique existante sur la gestion des conflits interpersonnels dans l'enseignement supérieur, en particulier sur les perceptions des étudiants et les styles de gestion des conflits qu'ils utilisent. Différentes bases de données ont été utilisées pour localiser les études, en privilégiant celles publiées à partir de 2015 en portugais, en anglais et en espagnol. Au total, 21 études ont été sélectionnées. Les principaux résultats obtenus, à partir de la synthèse et de l'analyse des études, montrent que : les étudiants de l'enseignement supérieur ont une perception négative des conflits ; la relation qui génère le plus de conflits est la relation étudiant-enseignant, suivie de la relation étudiant-étudiant ; et les styles de gestion des conflits que les étudiants utilisent le plus souvent sont les styles collaboratif, évitant et compétitif. Comme il s'agit d'un sujet émergent, avec peu d'articles scientifiques sur le sujet, cette revue de la littérature est importante pour caractériser ce phénomène, justifier son importance dans le contexte national portugais et encourager d'autres études futures sur le sujet.

Mots-clés: Gestion des conflits ; Étudiants ; Enseignement supérieur ; Portugal.