

GUIOMAR, Patrícia; SILVA, Ana Maria Costa e – Percepções dos estudantes do Ensino Superior português sobre conflitos interpessoais. *Configurações: Revista de Ciências Sociais* [Em linha]. 37 (2026) 153-174. ISSN 2182-7419.
<https://doi.org/10.21814/config.6309>

PERCEÇÕES DOS ESTUDANTES DO ENSINO SUPERIOR PORTUGUÊS SOBRE CONFLITOS INTERPESSOAIS

PATRÍCIA GUIOMARⁱ

Instituto de Ciências Sociais da Universidade do Minho (ICS-UMINHO); Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS-UMINHO); Instituto de Educação da Universidade do Minho (IE-UMINHO)

ANA MARIA COSTA E SILVAⁱⁱ

Instituto de Ciências Sociais da Universidade do Minho (ICS-UMINHO); Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS-UMINHO); Instituto de Educação da Universidade do Minho (IE-UMINHO)

RESUMO

Este estudo analisa as percepções de 770 estudantes do Ensino Superior (ES) português sobre conflitos interpessoais. Os dados, resultantes da aplicação de um inquérito por questionário, mostram que os estudantes têm uma percepção negativa relativamente ao conflito, consideram ser comum a ocorrência de conflitos no ES, mencionam as “diferenças de opinião” como a principal razão para a ocorrência de conflitos interpessoais e reconhecem a relação estudante-estudante como a mais geradora de conflitos. Dada a realidade conflitual vivida pelos estudantes no ES, é essencial integrar nestes contextos estratégias de gestão construtiva de conflitos, como a mediação, para promover o bem-estar individual e coletivo dos estudantes e das instituições.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de conflitos; Conflitos interpessoais; Estudantes; Ensino Superior

i patriciaguiomar_@hotmail.com | ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3469-2645>.
ii anasilva@ie.uminho.pt | ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8598-7243>.

ABSTRACT**PORTUGUESE HIGHER EDUCATION STUDENTS' PERCEPTIONS OF INTERPERSONAL CONFLICTS**

This study analyses the perceptions of 770 Portuguese Higher Education (HE) students about interpersonal conflicts. The data, resulting from the application of a questionnaire survey, show that students have a negative perception of conflict, consider it common for conflicts to occur in HE, mention "differences of opinion" as the main reason for interpersonal conflicts and recognise the student-student relationship as the most conflict-generating. Aware of the conflictual reality experienced by HE students, it is essential to integrate constructive conflict management strategies, such as mediation, into these contexts in order to promote the individual and collective well-being of students and institutions.

KEYWORDS: Conflict management; Interpersonal conflicts; Students; Higher Education

RESUMÉ**PERCEPTION DES CONFLITS INTERPERSONNELS PAR LES ÉTUDIANTS DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR PORTUGAIS**

Cette étude analyse les perceptions des conflits interpersonnels chez 770 étudiants de l'enseignement supérieur (ES) portugais. Les données, résultant de l'application d'une enquête par questionnaire, montrent que les étudiants ont une perception négative des conflits, considèrent qu'il est courant que des conflits se produisent dans l'ES, mentionnent les «différences d'opinion» comme la principale raison des conflits interpersonnels et reconnaissent la relation étudiant-étudiant comme étant la plus génératrice de conflits. Conscients de la réalité conflictuelle vécue par les étudiants en ES, il est essentiel d'intégrer des stratégies constructives de gestion des conflits telles que la médiation dans ces contextes afin de promouvoir le bien-être individuel et collectif des étudiants et des institutions.

MOTS-CLÉS: Gestion des conflits; Conflits interpersonnels; Étudiants; Enseignement Supérieur

INTRODUÇÃO

O Ensino Superior (ES) é um contexto plural, que coloca em interação uma grande diversidade de atores, entre os quais, estudantes, docentes e pessoal não docente (Algert *et al.*, 2021; Nóvoa, 2019). Cada um destes atores apresenta distintas experiências e expectativas do ES, o que, não sendo surpreendente pode todavia ser potenciador de tensões e conflitos.

Estudar o fenómeno dos conflitos no ES, em particular na perspectiva dos estudantes, e o seu impacto nas dinâmicas relacionais e institucionais é fundamental, tanto que, a nível internacional, verifica-se algum investimento nesse sentido (Katz, 2017; Ley 3/2022, de 24 de febrero, 2022). Em Portugal, em contrapartida, são escassas as investigações realizadas sobre este fenómeno, sendo que as que constam publicadas (Martínez-López *et al.*, 2022; Pereira *et al.*, 2023; Silva, Brandoni e Duque, 2016) não são representativas do universo de estudantes portugueses, dificultando a compreensão, generalização e confiabilidade dos resultados.

Conhecer como os estudantes do ES português percebem e gerem os conflitos interpessoais é, então, fundamental para implementar estratégias eficazes de sinalização, análise e gestão construtiva desses mesmos conflitos. Essas estratégias devem configurar-se como preventivas e transformadoras, de modo a fortalecer a qualidade das relações interpessoais e contribuir para um ambiente institucional cooperativo e harmonioso, que garanta o bem-estar e ao desenvolvimento de competências transversais, cada vez mais requeridas em variadas esferas da vida (Álamo, Villaluenga e Rivera, 2022; Guiomar e Silva, 2025).

Face ao exposto, o presente artigo analisa as percepções de estudantes do ES português sobre conflitos interpessoais, procurando identificar tendências que permitam compreender que conceções têm sobre conflitos interpessoais, bem como, do seu ponto de vista, a frequência e os motivos associados a esses conflitos. Um melhor entendimento sobre este fenómeno contribuirá para sensibilizar as instituições de ES sobre a importância da integração, nestes contextos educativos, de políticas, programas e práticas de gestão construtiva de conflitos que garantam o desenvolvimento integral e equilibrado dos estudantes e a qualidade das instituições (Organização das Nações Unidas, 2015).

1. EMERGÊNCIA E GESTÃO DE CONFLITOS NOS CONTEXTOS DE ENSINO SUPERIOR

O ES apresenta características sociais, organizacionais e educacionais específicas que fazem deste um contexto propício à emergência de conflitos (Algert *et al.*, 2021).

Em termos sociais e, em grande medida, devido à globalização, assiste-se à implementação de políticas institucionais de inclusão que contribuem para a presença de uma grande diversidade de indivíduos nas instituições de ES (Almeida e Castro, 2017; Zalli, 2024). Indivíduos com diferentes idades, perspetivas, culturas, interesses e ambições interagem diariamente e, embora conscientes de que esta diversidade enriquece estes espaços educativos, é altamente provável que esta pluralidade se associe a desafios comunicacionais e relacionais que geram desentendimentos e, por sua vez, confrontos e conflitos (Algert *et al.*, 2021).

Estas tensões também se verificam em termos organizacionais, pois o ES apresenta uma estrutura complexa, comprometida com a produção de conhecimento e de investigação, mas que deve igualmente manter-se fluida e adaptar-se às exigências da sociedade atual (Almeida *et al.*, 2022). O equilíbrio entre aqueles que anseiam inovar nestes contextos, na tentativa de os tornar mais democráticos, inclusivos e alinhados com as demandas atuais, e aqueles que resistem, querendo manter configurações estruturais tradicionais, pode motivar ambientes institucionais de grande confrontação (Thuriaux-Alemán, Guyomard-Norman e Survé, 2024). Estas tensões podem gerar bloqueios que impactam significativamente os contextos de ES e a qualidade das relações que neles se estabelecem.

A nível educacional, é essencial que o ES combine diferentes expectativas, tanto de estudantes, como de docentes, de modo a garantir experiências e formações integrais de qualidade, capazes de atender às necessidades individuais de aprendizagem, mas também aos desafios coletivos, institucionais e sociais da atualidade (Almeida *et al.*, 2022). Quando essas expectativas não são correspondidas, podem originar tensões, comprometendo as dinâmicas relacionais e, por sua vez, o processo de ensino-aprendizagem. É necessário, por isso, repensar as práticas pedagógicas e relacionais que se vivem dentro e fora da

sala de aula, que devem ser estabelecidas considerando e equilibrando múltiplos interesses, bem como o bem-estar de todos os envolvidos, o desenvolvimento sustentável e a promoção de uma convivência positiva e pacífica (Almeida *et al.*, 2022; Morgado, 2021; Organização das Nações Unidas, 2015).

Pela complexidade das interações que se vivem nestas diferentes esferas e por ser altamente provável o surgimento de conflitos, é necessário e urgente cuidar das relações interpessoais que se estabelecem no ES (Almeida e Castro, 2017; Organização das Nações Unidas, 2015). Para isso, é fundamental promover um ambiente institucional colaborativo, compreensivo e respeitador, onde se valorizam diferentes perspectivas e experiências e onde se desenvolvem competências sociais, emocionais e de gestão de conflitos imprescindíveis a uma boa convivência (Organização das Nações Unidas, 2015).

Internacionalmente, essa cultura institucional harmoniosa e construtiva tem sido promovida através da implementação de espaços e serviços de mediação no ES (Guiomar e Silva, 2025; Katz, 2017; Ley 3/2022, de 24 de febrero, 2022). A mediação mostra-se vantajosa a vários níveis, tais como na gestão construtiva e transformadora de conflitos e na formação em competências relacionais (Guiomar e Silva, 2025; Silva, 2010). Através da mediação introduzem-se inovadoras formas de diálogo, cooperação e (re)encontro.

Em Espanha, a integração da mediação no ES é salvaguardada na Lei 3/2022, de 24 de fevereiro, que reconhece esta prática como adequada e necessária para lidar com determinados comportamentos e conflitos e promover a convivência ativa e a (cor)responsabilidade.

No contexto português não existe legislação que defina a integração de espaços e serviços de mediação no ES; no entanto, verifica-se, gradualmente, um maior reconhecimento da mediação, sua importância e impacto, em contextos educativos (Despacho n.º 656/2025, 2025).

2. TIPOS DE CONFLITOS NO ENSINO SUPERIOR

Na literatura o conflito é definido como um estado antagónico de incompatibilidade, desacordo ou oposição entre, pelo menos, duas partes

interdependentes (Algert *et al.*, 2021; Hocker e Wilmot, 2017; Hussein e Al-Mamary, 2019). Existem vários tipos de conflitos. Hussein e Al-Mamary (2019) identificam e descrevem esses conflitos, entre os quais, os conflitos intrapessoais, os conflitos interpessoais, os conflitos intragrupais e os conflitos intergrupais.

Os conflitos intrapessoais envolvem uma pessoa e decorrem de conflitos internos, geralmente relacionados com valores, desejos e/ou necessidades interdependentes, conflitantes entre si (Hussein e Al-Mamary, 2019). Os conflitos interpessoais, comumente conhecidos, envolvem duas ou mais pessoas interdependentes e estão geralmente associados a pontos de vista divergentes, competição, falha de expectativas e interesses incompatíveis (Hartwick e Barki, 2022; Hocker e Wilmot, 2017; Hussein e Al-Mamary, 2019). Os conflitos intragrupais ocorrem, como o nome indica, quando, dentro de um grupo, uma pessoa considera que as suas necessidades, objetivos e interesses são incompatíveis com as dos demais elementos do grupo (Hussein e Al-Mamary, 2019). Disputas por liderança, falhas de comunicação e divisão de tarefas e responsabilidades são algumas das razões que estão na origem de conflitos intragrupais (Hussein e Al-Mamary, 2019). Por fim, os conflitos intergrupais dizem respeito aos conflitos que surgem entre diferentes grupos, cada um deles com os seus próprios objetivos e interesses, opostos a outros grupos (Hussein e Al-Mamary, 2019). A competição e a disputa por recursos e reconhecimento são algumas das razões que originam este tipo de conflitos (Hussein e Al-Mamary, 2019).

No ES é expectável a presença desta variedade de conflitos, em particular, de conflitos interpessoais vivenciados por estudantes, docentes e pessoal não docente (entre estudantes; estudantes-docentes; estudantes-pessoal não docente; entre docentes; docentes-pessoal não docente; e entre pessoal não docente). Os contextos educativos devem, por isso, compreender o fenómeno dos conflitos para os gerir devidamente. Uma compreensão tradicional encara os conflitos como algo negativo, prejudicial e ineficaz, que deve ser evitado (Cunha e Leitão, 2021; Hussein e Al-Mamary, 2019; Silva, 2010). No entanto, compreensões contemporâneas descrevem o conflito como um acontecimento natural às relações humanas (Hussein e Al-Mamary, 2019) e, quando

gerido construtivamente, fundamental para inovar e prosperar (Algert *et al.*, 2021; Hussein e Al-Mamary, 2019; Rahim, 2023; Silva, 2010).

Hocker e Wilmot (2017) mostram que gerir o conflito de forma construtiva melhora a saúde mental e a felicidade no geral e, em contrapartida, que (con)viver num ambiente conflituoso gera um desgaste emocional elevado, aumentando o pessimismo, o stress e a desmotivação.

Deste modo, é imprescindível investir em espaços construtivos de gestão de conflitos, promovendo, em primeira mão, o desenvolvimento de competências de comunicação, pois é a forma como se comunica (n)uma situação conflitual que impacta o desenvolvimento dos conflitos (Hocker e Wilmot, 2017). Hocker e Wilmot (2017) mostram que a comunicação desempenha um papel central nos conflitos, uma vez que esta pode ser “criadora de conflitos”, “reveladora de conflitos” e/ou um “veículo para a gestão construtiva ou destrutiva dos conflitos” (p. 4). A comunicação e o conflito são indissociáveis, pelo que é fundamental identificar e implementar estratégias e ferramentas potenciadoras de uma comunicação aberta e construtiva, focada nos interesses e necessidades dos indivíduos, de modo a gerir as situações conflituais e/ou prevenir o surgimento e escalada desses conflitos (Algert *et al.*, 2021; Kriesberg e Dayton, 2012; Silva, 2010). Como visto no tópico anterior, a mediação mostra potencial nesse sentido pela sua vertente resolutiva e (trans)formadora dos conflitos e das relações.

Em suma, em virtude da dinâmica relacional, naturalmente conflitual, vivida no ES, bem como dos impactos que esta dinâmica pode ter nas pessoas, nomeadamente nos estudantes e nos resultados da sua aprendizagem, é importante e urgente que estes contextos educativos abordem o fenómeno dos conflitos e encontrem estratégias que permitam a sua gestão construtiva. Para isso, é necessário, entre outras prioridades, analisar as perceções e posicionamentos dos diferentes atores que interagem nestes contextos. Este estudo em específico foca-se nos estudantes do ES e na identificação e análise das suas perceções relativamente aos conflitos interpessoais experienciados com outros estudantes, com docentes e com pessoal não docente. Este tipo de investigação e análise é fundamental, pois, por um lado, permite compreender como os estudantes percebem as situações conflituais

vivenciadas e, por outro, possibilitam a identificação de tendências, desafios e necessidades a gerir e/ou salvaguardar pelas instituições educativas, de forma a garantir o bem-estar individual e coletivo dos estudantes e da instituição (Organização das Nações Unidas, 2015).

3. METODOLOGIA

O estudo realizado teve, entre outros, o objetivo de analisar as percepções dos estudantes do ES português sobre conflitos interpessoais, tendo, para esse efeito, sido privilegiada uma abordagem metodológica de natureza quantitativa. Para assegurar a integridade ética da investigação, o estudo foi avaliado e validado pela Comissão de Ética para a Investigação em Ciências Sociais e Humanas (CEICSH) da Universidade do Minho.

3.1. INSTRUMENTO

O instrumento de recolha de dados utilizado foi o inquérito por questionário, composto por quatro dimensões: “i) dados sociodemográficos” (com questões dicotómicas, de escolha múltipla e seleção única que permitiram identificar o “Sexo”, a “Idade”, a “Naturalidade”, “Qual é o curso que frequentas?”, “Em que ano curricular e ciclo de estudos te encontras inscrito?”, entre outras); “ii) percepção e vivências em relação aos conflitos” (com questões de escolha múltipla e de escala *Likert* como, por exemplo, “O que é para ti ‘conflito?’”, “Com que frequência observas que surgem conflitos interpessoais na Instituição de Ensino Superior onde és estudante?”, entre outras); “iii) abordagens, comportamentos e estilos de gestão dos conflitos” (com questões dicotómicas, de escolha múltipla e de escala *Likert*, nomeadamente, “Que comportamentos utilizas com mais frequência para abordar um conflito com estudantes?”, entre outras); e “iv) estratégias de resolução de conflitos no ES” (com questões dicotómicas, de escolha múltipla, seleção única e resposta aberta como, por exemplo, “Se te envolveres num conflito com alguém da Instituição de Ensino Superior que frequentas, a quem recorres para te ajudar a resolver?”, entre outras). No total, o inquérito integra 40 questões, sendo 13 de escolha múltipla, 8 de escolha múltipla de

seleção única, 6 questões dicotómicas, 5 de escala *Likert* e 8 questões abertas. O instrumento foi construído de modo a garantir o anonimato e a confidencialidade dos estudantes e das informações recolhidas e, depois de validado por cinco especialistas, foi implementado em versão-piloto junto de uma amostra de 13 estudantes.

Neste artigo é analisada e discutida uma parte dos resultados obtidos, nomeadamente, os relativos aos “i) dados sociodemográficos” e à “ii) percepção e vivências em relação aos conflitos”.

3.2. PROCEDIMENTOS

O inquérito foi implementado e divulgado pela plataforma *LimeSurvey*, de dezembro de 2023 a junho de 2024. Foram contactados docentes de 109 instituições (públicas e privadas) de ES (universitário e politécnico) em Portugal para que os mesmos disseminassem o inquérito junto dos seus estudantes. Em alguns casos foi também privilegiada a disseminação do inquérito diretamente aos estudantes através dos seus *e-mails* institucionais.

No momento de recolha de dados, os estudantes, depois de informados sobre os objetivos do estudo e seus procedimentos, deram o seu consentimento livre e esclarecido para participar na investigação.

3.3. ANÁLISE DE DADOS

Os dados recolhidos foram transferidos para o programa *Statistical Package for the Social Sciences* (versão 27 para *MacOS*), onde foram organizados, codificados e submetidos a uma análise estatística descritiva simples, com o objetivo de analisar a distribuição dos resultados e identificar principais tendências.

3.4. PARTICIPANTES

Participaram no estudo 770 estudantes do ES português, sendo a maioria do sexo feminino (76,1%) e com idades variadas entre os 18 e os 62 anos ($M = 24.72$; $DV = 8.65$). A amostra contempla estudantes do sistema

universitário (63,5%) e do sistema politécnico (36,5%), bem como estudantes do ES público (71,2%) e estudantes do ES privado (28,8%). Em termos geográficos, os dados revelam a participação de estudantes de todas as regiões do país, sendo o Norte (37,2%), o Centro (18,7%) e a Área Metropolitana de Lisboa (22,8%) aquelas com o maior número de participantes. A maioria dos estudantes indicou ser estudante a tempo inteiro (71,9%) e frequentar o regime diurno (85,3%). Estão representados 46 cursos diferentes, sendo o de Educação (13%), o de Gestão (12,6%), o de Ciências da Saúde (10%), o de Psicologia (7,5%) e o de Enfermagem (6,6%) os que apresentam maior número de estudantes respondentes. Também há representação dos diferentes ciclos de estudos, sendo os estudantes de licenciatura (71,7%) aqueles que compõem a maioria da amostra.

4. Resultados

Os principais resultados obtidos da secção “ii) percepção e vivências em relação aos conflitos” do inquérito mostram que os estudantes do ES português apresentam percepções globalmente negativas relativamente aos conflitos. São poucos os que consideram os conflitos uma vivência de efeitos positivos. Na tabela 1 é visível também que os estudantes entendem o conflito como algo que deve/pode ser evitado.

Tabela 1. Percepções dos estudantes sobre “conflito”

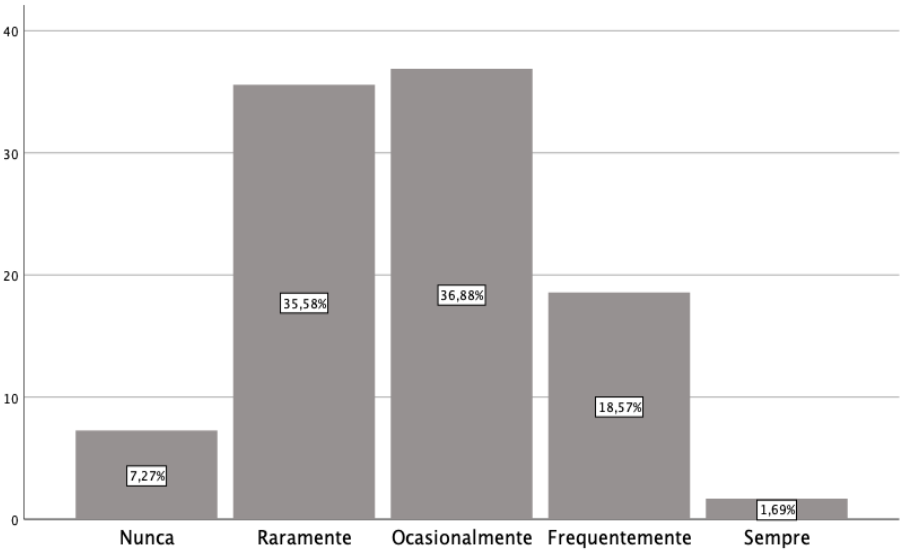
	<i>n</i>	%
Vivência de efeitos negativos que deve/pode ser evitada	477	61,9
Vivência de efeitos negativos que deve/pode ser estimulada	43	5,6
Vivência de efeitos positivos que deve/pode ser evitada	5	,6
Vivência de efeitos positivos que deve/pode ser estimulada	3	,4
Vivência de efeitos positivos e negativos que deve/pode ser evitada	128	16,6
Vivência de efeitos positivos e negativos que deve/pode ser estimulada	98	12,7

Outro	16	2,1
Total	770	100,0

Fonte: Elaboração própria.

Os estudantes foram igualmente questionados sobre a frequência com que observam o surgimento de conflitos interpessoais e percebe-se, pela análise do gráfico 1, que, do seu ponto de vista , existe uma ocorrência moderada de conflitos no ES, com a maioria dos respondentes a posicionar-se entre o “Ocasionalmente” ($n = 284$) e o “Raramente” ($n = 274$) na escala *Likert*. Ainda assim, o gráfico também evidencia uma percentagem considerável de estudantes que observa conflitos “frequentemente” ($n = 143$).

Gráfico 1. Frequência com que os estudantes observam o surgimento de conflitos interpessoais na instituição de ES



Fonte: Elaboração própria.

As principais razões que os estudantes indicaram como estando na origem dos conflitos interpessoais no ES são as “diferenças de opinião”

($n = 489$; 63,5%), as “faltas de respeito” ($n = 483$; 62,7%), as “atitudes discriminatórias e preconceituosas” ($n = 403$; 52,3%), as “interpretações erradas do que é dito” ($n = 393$; 51%) e o “autoritarismo e abuso de poder” ($n = 348$; 45,2%).

Na tabela 2 apresentam-se as razões identificadas pelos respondentes para a ocorrência de conflitos entre estudantes, entre estudantes e docentes e entre estudantes e pessoal não docente. Especificamente na relação estudante-estudante, os inquiridos indicaram como as razões mais comuns para o surgimento de conflitos as “divergências na gestão dos trabalhos”, as “diferenças de critério ou pontos de vista” e os “mal-entendidos”. No caso da relação estudante-docente, os estudantes mencionaram ser motivadores de conflito os “critérios de avaliação”, a “inflexibilidade de uma ou ambas as partes” e as “imposições ou autoritarismos”. Por fim, na relação estudante-pessoal não docente foram mencionadas com maior destaque a “falta de empatia ou afinidade”, os “mal-entendidos” e as “desvalorizações ou discriminações” como as razões que originam conflitos entre estes dois grupos.

Tabela 2. Percepções dos estudantes relativamente às razões mais comuns para a ocorrência de conflitos nas relações estudante-estudante, estudante-docente e estudante-pessoal não docente

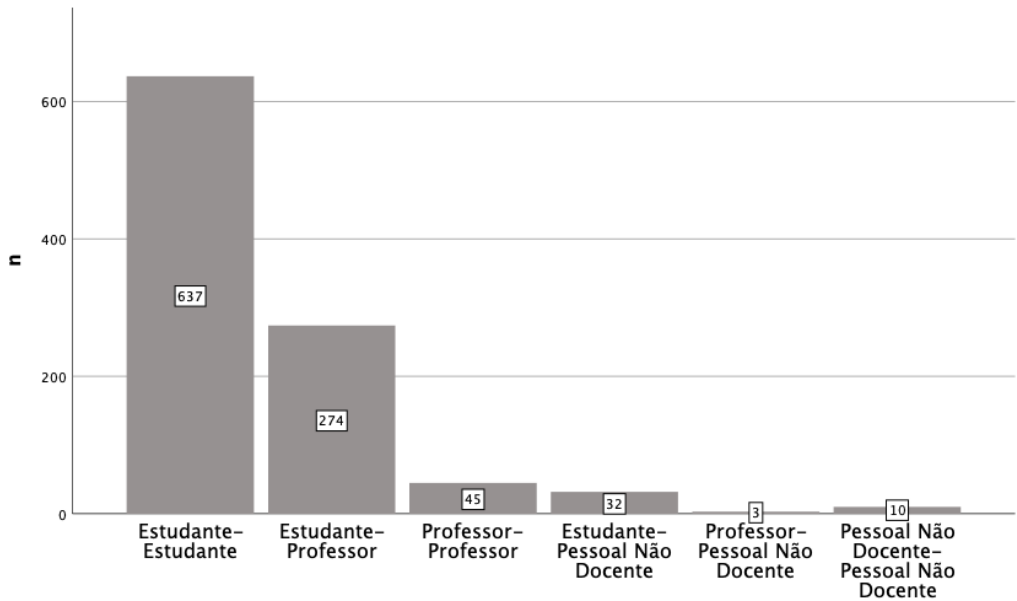
	<i>Estudante- -Estudante</i>		<i>Estudante-Docente</i>		<i>Estudante-Pes- soal Não Do- cente</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Por amizades	107	13,9	-	-	-	-
Por contraposição de interesses	222	28,8	96	12,5	73	9,5
Por desvalorizações ou discriminações	164	21,3	160	20,8	262	34
Por diferenças de pontos de vista	287	37,3	224	29,1	158	20,5
Por diferenças no modo de agir	168	21,8	90	11,7	213	27,7

Por divergências na gestão dos trabalhos	318	41,3	-	-	-	-
Por falta de autoestima de uma ou ambas as partes	27	3,5	16	2,1	24	3,1
Por falta de empatia ou afinidade	240	31,2	203	26,4	337	43,8
Por falha de expectativas de uma ou ambas as partes	41	5,3	61	7,9	37	4,8
Por falha na transmissão de informação	127	16,5	217	28,2	173	22,5
Por imposições ou autoritarismo	122	13,5	246	31,9	202	26,2
Por mal-entendidos	253	32,9	110	14,3	297	38,6
Por quebra de confiança	82	10,6	5	,6	19	2,5
Por romances	35	4,5	-	-	-	-
Por critérios de avaliação	-	-	462	60	-	-
Por inflexibilidade de uma ou ambas as partes	-	-	260	33,8	161	20,9

Fonte: Elaboração própria.

Destas três relações, aquela que os estudantes percebem como a mais geradora de conflito no ES é a relação estudante-estudante (82,7%), destacando-se significativamente das demais relações e demonstrando ser o principal foco de conflitualidade no ES português (gráfico 2). A relação estudante-professor (35,6%) aparece logo de seguida, sendo também percebida como conflituosa por uma parte significativa dos estudantes. As restantes relações aparecem com menor destaque.

Gráfico 2. Relações mais geradores de conflito no ES na perspectiva dos estudantes



Fonte: Elaboração própria.

5. DISCUSSÃO

Uma primeira análise aos resultados obtidos permite identificar, entre os estudantes do ES português, uma percepção negativa relativamente aos conflitos. Esta percepção é comum junto deste público, pois verifica-se também em estudos semelhantes levados a cabo por Martínez-López *et al.* (2022), em Portugal e Espanha, por Morgan, Foster e Ayres (2019), nos Estados Unidos, por Rojas-Ruiz e Alemany-Arrebola (2016), em Espanha, e por Silva *et al.* (2021) no Brasil. Embora se identifiquem, na literatura, perspetivas positivas relativamente ao conflito, encarando-o como uma oportunidade de desenvolvimento e progresso individual e coletivo (Alger *et al.*, 2021; Hussein e Al-Mamary, 2019), socialmente os conflitos ainda apresentam uma forte conotação negativa, por serem associados a confrontos, desentendimentos e tensões (Porto Editora, 2024). Deste modo, é compreensível, e até expectável, que os estudantes do ES assim os identifiquem também. Preparar os contextos de ES para formar

os estudantes e toda a comunidade académica sobre as potencialidades dos conflitos através da sua gestão construtiva é essencial, dadas as transformações educativas e socioculturais emergentes resultantes da globalização e a importância de dar resposta às propostas de desenvolvimento social apresentadas mundialmente (Organização das Nações Unidas, 2015; Silva, 2010). Os efeitos positivos da gestão construtiva dos conflitos nas instituições de ES verificam-se quando, por meio do diálogo e da cooperação, são valorizadas diferentes perspetivas, é promovida a confiança e o respeito e são criados espaços de crescimento e transformação mútua (Algert *et al.*, 2021; Kriesberg e Dayton, 2012). A implementação de práticas institucionais internas promotoras da convivência, como mediação e formação especializada em comunicação interpessoal positiva (Álamo, Villaluenga e Rivera, 2022; Algert *et al.*, 2021), são algumas das oportunidades que permitem transformar ambientes académicos marcados pela divergência e conflitualidade, em ambientes mais positivos e construtivos. Estas estratégias contribuem para novas formas de ação e composição institucional e curricular, com teor mais democrático, colaborativo, harmonioso e corresponsável (Algert *et al.*, 2021). A gestão positiva e colaborativa dos conflitos encara-os numa perspetiva transformadora das relações, das pessoas e das situações, desafia o *statu quo*, promove a inovação e contribui para o desenvolvimento social (Algert *et al.*, 2021; Hussein e Al-Mamary, 2019; Kriesberg e Dayton, 2012). Ao invés de ignorados, minimizados e/ou encarados como uma ameaça, os conflitos mostram-se essenciais à dinâmica universitária, pelo que reconhecer o seu potencial favorece o desenvolvimento e progresso destas instituições e da sua comunidade, com justiça, inclusão e compromisso institucional e social (Organização das Nações Unidas, 2015; Organização das Nações Unidas para a Educação a Ciência e a Cultura, 2017).

Relativamente à regularidade, muitos estudantes (55,45%) indicaram ser “ocasional” e “frequente” o surgimento de situações conflituais, corroborando os estudos de Martínez-López *et al.* (2022) e de Morgan, Foster e Ayres (2019), que registaram o envolvimento de estudantes em pelo menos um conflito com os seus pares. Sabe-se, *a priori*, que o conflito é um acontecimento de alta probabilidade no ES (Algert *et al.*, 2021), pelo que é fundamental implementar estratégias que permitam

identificar, analisar e gerir construtivamente estas situações, de modo a contribuir para um ambiente institucional pacífico, positivo e de qualidade.

A este respeito, Morozova *et al.* (2022) publicaram os resultados do impacto de uma formação em resolução de conflitos e comunicação junto de estudantes do ES, evidenciando que, antes da formação, os estudantes recorriam a comportamentos agressivos e individualistas e, depois da formação, passaram a adotar comportamentos mais amigáveis e altruístas.

Embora Portugal careça de medidas que incentivem à implementação deste tipo de espaços formativos no ES, assiste-se, cada vez mais, a um reconhecimento da sua importância através de estudos científicos e empíricos desenvolvidos e publicados nesse âmbito. Veja-se o estudo-piloto de Torres *et al.* (2022), o qual integrou no currículo uma disciplina relacionada com competências de comunicação interpessoal, trabalho colaborativo e gestão de conflitos e identificou impactos positivos na autoconsciência, autoconfiança e motivação dos estudantes.

No contexto europeu, Espanha é o país mais avançado no que diz respeito à implementação deste tipo de espaços formativos, privilegiando, como visto anteriormente, a mediação e a educação para a convivência no ES (Álamo, Villaluenga e Rivera, 2022; Ley 3/2022, de 24 de febrero, 2022).

Relativamente aos motivos mais comuns para a ocorrência de conflitos, os estudantes participantes neste estudo mencionaram razões semelhantes às identificadas em estudos internacionais sobre o mesmo fenómeno, nomeadamente, as “atitudes discriminatórias e preconceituosas”, identificadas no estudo de Bazezew e Neka (2017) através das “diferenças étnicas”. Percebe-se uma associação a fatores culturais, que poderá resultar da globalização e da diversidade étnica cada vez mais acentuada nas instituições de ES (Nóvoa, 2019). A interação de indivíduos com diferentes identidades culturais intensifica-se ano após ano nas academias, e a ausência de competências para gerir essa diversidade intercultural é potenciadora de tensões e, por sua vez, de conflitos. Implementar políticas, programas e práticas educativas inovadoras e inclusivas no ES é essencial

para promover atitudes positivas e compreensivas perante a diversidade (Almeida *et al.*, 2022; Nóvoa, 2019; Zalli, 2024).

Especificamente na relação estudante-estudante, as razões mais comuns mencionadas neste estudo para a ocorrência de conflitos foram as “divergências” e os “mal-entendidos”; embora estas razões não se verifiquem noutros estudos, é possível identificar motivadores muito semelhantes, tais como as “conclusões precipitadas acerca do outro”, a “competitividade” e as “críticas” (Martínez-Martín e Lozano-Martín, 2021; Silva *et al.*, 2021). Todos estes motivadores parecem agrupar-se em duas grandes dimensões: as falhas de comunicação e a competitividade, que devem ser trabalhadas positiva e construtivamente, de modo a evitar confrontos e desentendimentos.

Na relação estudante-docente, foram identificados como motivadores de conflitos: os “critérios de avaliação”, também mencionados nos estudos de Ciuladiene e Kairiene (2017) e de Silva *et al.* (2021); a “inflexibilidade de uma ou ambas as partes”, referida no estudo de Silva *et al.* (2021); e as “imposições ou autoritarismo”, abordadas no estudo de Martínez-Martín e Lozano-Martín (2021), através da “superioridade do professor”. Uma das razões que pode estar na origem destes motivadores poderá ser a relação naturalmente hierárquica entre docentes e estudantes (Coristine *et al.*, 2022). Os docentes são quem exerce o papel de liderança e orientação no processo educativo, pelo que devem cumpri-lo de forma dialógica, participativa e multidimensional, de modo a evitar mal-entendidos e tensões que inibam ou impossibilitem o processo de ensino-aprendizagem (Almeida *et al.*, 2022; Coristine *et al.*, 2022; Tormey, 2021).

Por fim, a análise dos resultados permitiu verificar que, na perspetiva dos estudantes do ES português, a relação mais geradora de conflito é a relação estudante-estudante, seguida da estudante-professor. Este resultado diverge dos resultados apresentados por Pereira *et al.* (2023), que, a partir de uma amostra de 185 estudantes do ES português, identificou que a relação interpessoal mais conflituante é a estudante-docente, e só depois a estudante-estudante. O estudo de Pereira *et al.* (2023) integra uma amostra de estudantes mais reduzida, o que poderá justificar esta dissemelhança. Amostras menores podem

limitar a representatividade dos dados, pelo que é fundamental continuar a desenvolver estudos sobre este fenómeno, com amostras mais amplas e diversificadas.

Ainda a este respeito, o estudo de Silva *et al.* (2021), embora conduzido num contexto distinto, nomeadamente no Brasil, junto de 476 estudantes do ES, reforça a tendência identificada por Pereira *et al.* (2023), ao indicar que a relação estudante-docente é percecionada pelos estudantes como a mais geradora de conflito e só depois a relação estudante-estudante. Esta discrepância em relação aos dados obtidos no nosso estudo e apresentados neste artigo pode estar associada a variações relacionais, culturais e institucionais. Será importante indicar também que a amostra no estudo de Silva *et al.* (2021) não é representativa e que os dados foram recolhidos no primeiro semestre de 2019, podendo, desde então, viver-se dinâmicas relacionais e conflituais distintas no ambiente académico.

Em todos os estudos, a relação estudante-pessoal não docente é a relação que os estudantes percecionam como a menos geradora de conflitos, sugerindo que se vive um ambiente relacional de maior harmonia entre estes.

CONCLUSÃO

Os conflitos interpessoais vivenciados no ES são expectáveis devido às interações de grande diversidade vividas nestes contextos. Entre as razões mais comuns para o surgimento de conflitos interpessoais identificaram-se, neste estudo e corroborando outros estudos sobre o mesmo fenómeno, as diferenças de opinião, as atitudes discriminatórias, a competitividade, os mal-entendidos e a inflexibilidade.

Com esta investigação compreendeu-se também que os conflitos nos contextos de educação superior são, do ponto de vista dos estudantes, comuns e surgem com maior frequência nas relações estudante-estudante e estudante-docente. A manifestação da relação estudante-estudante como a mais conflitual verifica-se pela primeira vez neste estudo, sendo fundamental desenvolver investigações complementares para corroborar ou confrontar estes dados. Propõe-se, por

exemplo, expandir a amostra de estudantes do ES inquiridos, recolher dados relativamente à perceção de estudantes, bem como explorar a perceção de docentes e de pessoal não docente. Essa análise mais abrangente vai permitir compreender melhor as dinâmicas relacionais e conflituais vividas no ES.

Por fim, foi possível identificar também que os estudantes do ES português entendem os conflitos como algo negativo, pelo que é crucial o desenvolvimento de competências de comunicação e gestão construtiva de conflitos nestes contextos, através, por exemplo, da implementação de estratégias e espaços de mediação e educação para a convivência. Estas estratégias impactam positivamente estes contextos por promoverem uma cultura institucional cooperativa, democrática, inclusiva e responsável, fundamental ao desenvolvimento individual e coletivo próspero e ao bem-estar (inter)pessoal de toda a comunidade académica.

Em suma, (re)pensar os contextos de ES reconhecendo a inevitabilidade dos conflitos e adotar políticas e práticas institucionais que se dediquem à sua identificação, sinalização e gestão construtiva é crucial e urgente.

Estudos futuros poderão encontrar neste artigo inspiração para analisar o efeito de variáveis independentes (como sexo, curso, idade, naturalidade ou tipo de instituição de ES frequentada) na perceção sobre conflitos interpessoais. Além disso, será pertinente explorar com maior profundidade as razões indicadas como mais frequentes na origem dos conflitos (nomeadamente, divergências, faltas de respeito, atitudes discriminatórias e preconceituosas, autoritarismo e abuso de poder), de modo a compreender melhor as dinâmicas interpessoais vividas no ES. Poderão também ser analisadas as perceções dos estudantes sobre a integração de estratégias inovadoras de gestão e transformação de conflitos no ES, entre as quais, a mediação.

FINANCIAMENTO

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I. P., no âmbito do projeto 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).

REFERÊNCIAS

- ÁLAMO, Manuel Rosales; VILLALUENGA, Leticia Gracia; RIVERA, Francisca Fariña – *Implementación y desarrollo de la convivencia y la mediación en las universidades*. 1.ª ed. [S.l.]: Andavira Editora, S. L., 2022.
- ALGERT, Nance, et al. – *Conflict Management and Dialogue in Higher Education*. [Em linha]. 3.ª ed. Estados Unidos da América: Information Age Publishing, Inc., 2021. Disponível em <https://www.infoagepub.com/products/Conflict-Management-and-Dialogue-in-Higher-Education-3rd-Edition>.
- ALMEIDA, Leandro, et al. – *Inovação pedagógica no Ensino Superior: Cenários e caminhos de transformação*. [Em linha]. [S.l.]: A3ES Readings, 2022. Disponível em <https://www.a3es.pt/pt/documentos/documentos/inovacao-pedagogica-no-ensino-superior-cenarios-e-caminhos-de-transformacao>.
- ALMEIDA, Leandro; CASTRO, Rui Vieira de – *Ser estudante no ensino superior: As respostas institucionais à diversidade de públicos*. [Em linha]. [S.l.]: Centro de Investigação em Educação (CIEd), Instituto de Educação, Universidade do Minho, 2017. Disponível em <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/45129>. ISBN 978-989-8525-50-5.
- BAZEZEW, Arega; NEKA, Mulugeta – Interpersonal conflicts and styles of managing conflicts among students at Bahir Dar University, Ethiopia. *Journal of Student Affairs in Africa*. ISSN 2311-1771. 5:1 (2017) 2307–6267. <https://doi.org/10.14426/jsaa.v5i1.2480>.
- CIULADIENE, Grazina; KAIRIENE, Brigita – The resolution of conflict between teacher and student: Students' narratives. *Journal of Teacher Education for Sustainability*. ISSN 16915534. 19:2 (2017) 107–120. <https://doi.org/10.1515/jtes-2017-0017>.
- CORISTINE, Shelbie, et al. – *The Importance of Student-Teacher Relationships*. [Em linha], atual. 1 abr. 2022. Disponível em <https://ecampusontario.pressbooks.pub/educ5202/chapter/the-importance-of-student-teacher-relationships/>.
- CUNHA, Pedro; LEITÃO, Sofia – *Manual de gestão construtiva de conflitos*. 4.ª ed. [S.l.]: Fundação Fernando Pessoa, 2021.
- Despacho n.º 656/2025. [Em linha]. *Diário da República* n.º 10/2025, Série II, de 2025-01-15. Disponível em <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/despacho/656-2025-903592200>.
- GUIOMAR, Patrícia; SILVA, Ana Maria Costa – Mediação no Ensino Superior: Uma revisão sistemática de literatura. *New Trends in Qualitative Research*. 21:1 (2025) 1–16. <https://doi.org/10.36367/ntqr.21.1.2025.e1157>.
- HARTWICK, Jon; BARKI, Henri – Conceptualizing the construct of interpersonal conflict. *International Journal of Conflict Management*. 15:3 (2022) 216–244. <https://doi.org/10.1108/eb022913>.
- HOCKER, Joyce; WILMOT, William – *Interpersonal Conflict*. [Em linha]. 10th ed. New York: McGraw-Hill Education, 2017. Disponível em <https://lccn.loc.gov/2017007884>. ISBN 9780073523941.
- HUSSEIN, Abdul; AL-MAMARY, Yaser – Conflicts: Their types, and their negative and positive effects on organizations. *International Journal of Scientific & Technology Research*. ISSN 2277-8616. 8:8 (2019) 10–13.

- KATZ, Neil. H. – Mediation and dispute resolution services in Higher Education. Em GEORGAKOPOULOS, Alexia (Ed.) – *The Handbook of Mediation*. [Em linha]. 1st ed. [S.L.]: Routledge, 2017. Disponível em https://www.researchgate.net/publication/315133569_MEDIATION_AND_DISPUTE_RESOLUTION_SERVICES_IN_HIGHER_EDUCATION. ISBN 9781138124202. p. 176–184.
- KRIESBERG, Louis; DAYTON, Bruce – *Constructive Conflicts: From escalation to resolution*. 4th ed. United Kingdom: Rowman & Littlefield Publishers, INC., 2012.
- Ley 3/2022, de 24 de febrero. [Em linha]. 48, *Boletín Oficial del Estado*, Sección I, de 2022-02-24 (22–22379). [Consult. 1 fev. 2024]. Disponível em <https://www.boe.es/eli/es/l/2022/02/24/3>.
- MARTÍNEZ-LÓPEZ, José Ángel, et al. – Analysis of the perception of conflict and its positive resolution in university students. *Social Sciences*. ISSN 20760760. 11:11 (2022) 1–14. <https://doi.org/10.3390/socsci11110529>.
- MARTÍNEZ-MARTÍN, Rafael; LOZANO-MARTÍN, Antonio – 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*. ISSN 20711050. 13:23 (2021) 1–22. <https://doi.org/10.3390/su132313431>.
- MORGADO, José Carlos – Currículo de nova geração e cidadania: desafios contemporâneos. *Revista de Estudos Curriculares*. 12:1 (2021) 25–37.
- MORGAN, Phoebe; FOSTER, Heather; AYRES, Brian – Interpersonal conflict and academic success: A campus survey with practical applications for academic ombuds. *Journal of the International Ombudsman Association*. 12:1 (2019) 1–22.
- MOROZOVA, Mariia, et al. – Formación de habilidades blandas en comunicación y resolución de conflictos en estudiantes. *Apuntes Universitarios*. ISSN 2225-7136. 12:3 (2022) 236–252. <https://doi.org/10.17162/au.v12i3.1113>.
- NÓVOA, António – O futuro da universidade: O maior risco é não arriscar. *Revista Contemporânea de Educação*. 14:29 (2019) 54–70. <https://doi.org/10.20500/rce.v14i29.21710>.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. Resolution adopted by the General Assembly. 2015.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO A CIÊNCIA E A CULTURA – *UNESCO and Education*. [Em linha]. Disponível em <http://www.unesco.org/open-access/terms-use-ccbysa-en>.
- PEREIRA, Ana Isabel, et al. – Conflito e mediação no Ensino Superior: um caso português. *E-Revista de Estudos Interculturais*. ISSN 2182-6439. 11 (2023) 1–25.
- PORTO EDITORA – «Conflito». *Dicionário infopédia da Língua Portuguesa*. [Em linha], atual. 2024. [Consult. 13 jan. 2024]. Disponível em <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/conflito>.
- RAHIM, M. Afzalur – *Managing Conflict in Organizations*. 5th ed. New York: Routledge, 2023.
- ROJAS-RUIZ, Gloria; ALEMANY-ARREBOLA, Inmaculada – Perception of conflict in university students. The importance of initial training. *Cultura y Educación*. ISSN 15784118. 28:2 (2016) 269–300. <https://doi.org/10.1080/11356405.2016.1158449>.

- SILVA, Ana Maria Costa e – Conflito(s) e mediação em contextos educativos. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación*. ISSN 1138-1663. 18:1 (2010) 7–18.
- SILVA, Ana Maria Costa e; BRANDONI, Florencia; DUQUE, Eduardo – How do young people respond to conflict? A Comparative study of Argentinean and Portuguese college students. *European Journal of Social Sciences Education and Research*. ISSN 2411-9563. 8:1 (2016) 31–40. <https://doi.org/10.26417/ejser.v8i1.p31-40>.
- SILVA, Thales Fabricio da Costa, et al. – Conflitos interpessoais entre professores e estudantes universitários: O que pode fazer a gestão universitária? *Revista Gestão Universitária na América Latina – GUAL*. 14:2 (2021) 119–141. <https://doi.org/10.5007/1983-4535.2021.e75848>.
- THURIAUX-ALEMÁN, Ben; GUYOMARD-NORMAN, Simon; SURVÉ, Rayhaan – *The Future of Higher Education: Balancing new requirements for research, teaching & student needs*. [Em linha]. Disponível em https://www.adlittle.com/sites/default/files/reports/ADL_Future_of_higher_education_2024.pdf.
- TORMEY, Roland – Rethinking student-teacher relationships in Higher Education: a multi-dimensional approach. *Higher Education*. ISSN 1573174X. 82:5 (2021) 993–1011. <https://doi.org/10.1007/s10734-021-00711-w>.
- TORRES, Sandra, et al. – Desenvolvimento de competências pessoais: A experiência de participação dos estudantes na unidade curricular INOVPED. *Cadernos de Inovação Pedagógica: Unidades curriculares INOVPED da Universidade do Porto: transversalidade e criatividade*. [Em linha]. [Consult. 15 jul. 2024]. Disponível em <https://hdl.handle.net/10216/148848>. Vol. II. p. 141–167.
- ZALLI, Eneida – Globalization and education: Exploring the exchange of ideas, values, and traditions in promoting cultural understanding and global citizenship. *Interdisciplinary Journal of Research and Development*. ISSN 2410-3411. 11:1 S1 (2024) 55–62. <https://doi.org/10.56345/ijrdv11n1s109>.