

FACULDADES DE ENFERMAGEM NOVA ESPERANÇA - FACENE
CURSO DE BACHARELADO EM ENFERMAGEM

MICHELE GOMES DA SILVA

**ENTRE O CUIDADO E O CONFRONTO: PERCEPÇÕES DE ACADÊMICOS DE
ENFERMAGEM SOBRE O GERENCIAMENTO DE CONFLITOS**

JOÃO PESSOA

2026

MICHELE GOMES DA SILVA

**ENTRE O CUIDADO E O CONFRONTO: PERCEPÇÕES DE ACADÊMICOS DE
ENFERMAGEM SOBRE O GERENCIAMENTO DE CONFLITOS**

Trabalho de Conclusão do Curso apresentado à
Faculdade de Enfermagem Nova Esperança –
FACENE, como exigência parcial para
obtenção do Título de Bacharel em
Enfermagem.

Orientador: Prof. Dr. Anderson Felix dos
Santos.

JOÃO PESSOA

2026

S581e

Silva, Michele Gomes da

Entre o cuidado e o confronto: percepções dos acadêmicos de enfermagem sobre o gerenciamento de conflitos / Michele Gomes da Silva. – João Pessoa, 2026.

38f.; il.

Orientador: Prof.º Dr. Anderson Felix dos Santos.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem) –
Faculdade Nova Esperança - FACENE

1. Competência. 2. Profissional. 3. Relações Interpessoais. 4. Enfermagem. 5. Liderança. I. Título.

CDU: 616-083:658

MICHELE GOMES DA SILVA

**ENTRE O CUIDADO E O CONFRONTO: PERCEPÇÕES DE ACADÊMICOS DE
ENFERMAGEM SOBRE O GERENCIAMENTO DE CONFLITOS**

Trabalho de Conclusão de Curso - TCC apresentado pela aluna Michele Gomes da Silva do Curso de Bacharelado em Enfermagem, tendo obtido o conceito _____, conforme a apreciação da Banca Examinadora.

Aprovado em _____ de maio de 2026.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Anderson Felix dos Santos - Orientador
(Faculdade de Enfermagem Nova Esperança – FACENE)

Profª. Me. Cláudia Germana Virgínio de Souto - Membro
(Faculdade de Enfermagem Nova Esperança – FACENE)

Profª Drª Camila Abrantes Cordeiro Moraes – Membro
(Faculdade de Enfermagem Nova Esperança – FACENE)

AGRADECIMENTOS

A Deus, primeiramente, por ter me sustentado até aqui. Entrei na faculdade no ano de 2016 e, ao longo dessa trajetória, a vida me colocou em uma verdadeira roda-gigante em alta velocidade. Foram anos de desafios, pausas, recomeços e aprendizados. Precisei interromper essa caminhada por quase sete anos e muitas vezes pensei que esse sonho ficaria apenas guardado no coração. Porém, hoje, depois de tanto tempo, a tão sonhada defesa do TCC finalmente chegou.

Nada disso seria possível sem a força que me sustentou diariamente. E foi justamente após a chegada do Davi que tudo mudou dentro de mim. Descobri uma força diferente, uma “força estranha”, como diz a música, uma energia capaz de me fazer renascer todos os dias, como o sol que insiste em nascer mesmo após as noites mais difíceis. E mesmo nos dias nublados, eu continuei seguindo.

Durante o período que parei lá atrás, construí amizades que levarei para a vida inteira. Algumas delas permanecem comigo até hoje, como Larissa, Vivi, Jackson e tantas outras que seguirão guardadas no meu coração com muito carinho. Essas pessoas fizeram parte da minha história e contribuíram para que eu jamais esquecesse quem eu era e onde queria chegar.

Nesse retorno à faculdade, Deus também me presenteou com pessoas incríveis, que seguraram minha mão nos momentos mais difíceis e não me deixaram desistir. Maria Alice e João foram verdadeiros presentes nessa caminhada. Tive a oportunidade de tê-los como amigos e apoio durante esse recomeço. Eles acreditaram em mim até quando eu mesma duvidei. Sou profundamente grata por cada incentivo, cada palavra, cada abraço e cada gesto de cuidado.

Eu amo vocês. Obrigada por tudo.

Hoje, meu coração transborda gratidão à minha família, que foi meu alicerce em todos os momentos dessa caminhada.

Ao meu esposo, por todo incentivo psicológico, emocional e financeiro, por acreditar em mim mesmo quando eu já estava cansada.

Ao meu filho Gabriel, por ser meu sustento psicológico, minha motivação diária e minha razão para nunca desistir.

À minha mãe, Salete, por todo amor e apoio, especialmente por cuidar dos meus filhos para que eu pudesse estudar, assistir às aulas, escrever e chegar até aqui.

Cada um contribuiu de maneira única para que esse sonho se tornasse realidade. Cada gesto, cada palavra de apoio e cada ajuda oferecida fizeram parte dessa conquista.

Hoje, com o coração cheio de emoção, posso finalmente dizer: eu consegui.

Deus, obrigada por nunca ter soltado a minha mão.

RESUMO

O conflito é inerente às relações humanas e à complexidade dos serviços de saúde, por isso é indispensável preparar os estudantes de enfermagem desde o período formativo para lidarem com essas divergências. Portanto, o estudo objetivou analisar as percepções de acadêmicos de enfermagem sobre o gerenciamento de conflitos no contexto da formação profissional. Trata-se de um estudo observacional transversal, com abordagem quantitativo-analítica. A partir de uma população estimada de 394 alunos, o cálculo amostral projetou 195 participantes utilizando 95% de nível de confiança e 5% de erro. Devido à impossibilidades técnicas, a amostra final foi composta por 147 discentes, selecionados de forma não probabilística e por conveniência. A coleta ocorreu presencialmente entre março e maio de 2026. Utilizou-se um questionário adaptado para caracterização sociodemográfica e a Escala de Estilos de Gerenciamento de Conflitos, fundamentada no modelo de Thomas e Kilmann. Os dados foram tabulados no Microsoft Excel e exportados para o software JASP para análise estatística descritiva, utilizando frequências absolutas e relativas. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa sob o CAAE nº 95991426.1.0000.5179. Constatou-se que 64% dos alunos não assistiram a aulas específicas sobre o tema e 74% nunca participaram de simulações práticas. Embora 80% dos alunos concordaram totalmente que a comunicação é a principal ferramenta de resolução, 35% evitaram se envolver em discussões ativamente. Por outro lado, os acadêmicos demonstraram forte inclinação para os estilos de compromisso e colaboração. Existe uma lacuna expressiva entre o reconhecimento da importância da comunicação e a segurança da atuação prática do discente. A falta de abordagens pedagógicas estruturadas gera despreparo e favorece o evitamento, evidenciando a necessidade de integrar habilidades relacionais e de liderança mediadora na formação do enfermeiro.

Palavras-chave: Competência Profissional; Relações Interpessoais; Educação em Enfermagem; Liderança.

ABSTRACT

Conflict is inherent to human relations and the complexity of healthcare services, making it essential to prepare nursing students from their formative period to deal with these divergences. Therefore, the study aimed to analyze the perceptions of nursing students regarding conflict management in the context of professional training. This is a cross-sectional observational study with a quantitative analytical approach. Based on an estimated population of 394 students, the sample calculation projected 195 participants, using a 95% confidence level and a 5% margin of error. Due to technical limitations, the final sample consisted of 147 students, selected using a non-probabilistic convenience sampling method. Data collection occurred face-to-face between March and May 2026. An adapted questionnaire for sociodemographic characterization and the Conflict Management Styles Scale, based on the Thomas-Kilmann model, were used. Data were tabulated in Microsoft Excel and exported to the JASP software for descriptive statistical analysis, using absolute and relative frequencies. The research was approved by the Research Ethics Committee under CAAE 95991426.1.0000.5179. It was found that 64% of the students did not attend specific classes on the topic, and 74% never participated in practical simulations. Although 80% fully agree that communication is the main resolution tool, 35% avoid actively engaging in discussions. However, the students demonstrated a strong inclination toward compromising and collaborating styles. There is a significant gap between the recognition of the importance of communication and the student's confidence in practical performance. The lack of structured pedagogical approaches generates unpreparedness and favors avoidance, highlighting the need to integrate relational skills and mediating leadership into nursing education.

Keywords: Professional Competence; Interpersonal Relations; Nursing Education; Leadership.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
METODOLOGIA.....	11
RESULTADOS.....	12
DISCUSSÃO.....	25
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
REFERÊNCIAS.....	29
APÊNDICES.....	30
ANEXOS.....	36

ENTRE O CUIDADO E O CONFRONTO: PERCEPÇÕES DE ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM SOBRE O GERENCIAMENTO DE CONFLITOS

Michele Gomes da Silva¹
Camila Abrantes Cordeiro Morais²
Cláudia Germana Virgínio de Souto³
Anderson Felix dos Santos⁴

RESUMO

O conflito é inerente às relações humanas e à complexidade dos serviços de saúde, por isso é indispensável preparar os estudantes de enfermagem desde o período formativo para lidarem com essas divergências. Portanto, o estudo objetivou analisar as percepções de acadêmicos de enfermagem sobre o gerenciamento de conflitos no contexto da formação profissional. Trata-se de um estudo observacional transversal, com abordagem quantitativo-analítica. A partir de uma população estimada de 394 alunos, o cálculo amostral projetou 195 participantes utilizando 95% de nível de confiança e 5% de erro. Devido à impossibilidades técnicas, a amostra final foi composta por 147 discentes, selecionados de forma não probabilística por conveniência. A coleta ocorreu presencialmente entre março e maio de 2026. Utilizou-se um questionário adaptado para caracterização sociodemográfica e a Escala de Estilos de Gerenciamento de Conflitos, fundamentada no modelo de Thomas e Kilmann. Os dados foram tabulados no Microsoft Excel e exportados para o software JASP para análise estatística descritiva, utilizando frequências absolutas e relativas. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa sob o CAAE nº 95991426.1.0000.5179. Constatou-se que 64% dos alunos não assistiram a aulas específicas sobre o tema e 74% nunca participaram de simulações práticas. Embora 80% dos alunos concordaram totalmente que a comunicação é a principal ferramenta de resolução, 35% evitaram se envolver em discussões ativamente. Por outro lado, os acadêmicos demonstraram forte inclinação para os estilos de compromisso e colaboração. Existe uma lacuna expressiva entre o reconhecimento da importância da comunicação e a segurança da atuação prática do discente. A falta de abordagens pedagógicas estruturadas gera despreparo e favorece o evitamento, evidenciando a necessidade de integrar habilidades relacionais e de liderança mediadora na formação do enfermeiro.

Palavras-chave: Competência Profissional; Relações Interpessoais; Educação em Enfermagem; Liderança.

¹ Graduanda em Enfermagem. E-mail: michelegomesss@gmail.com, Faculdade de Enfermagem Nova Esperança – FACENE, Departamento de Enfermagem. CEP: 58043-050; João Pessoa, Paraíba. ORCID:<https://orcid.org/0009-0008-2565-2554>

² Enfermeira, Doutora em Enfermagem. E-mail: camila_abrantes@hotmail.com, Faculdade de Enfermagem Nova Esperança – FACENE, Departamento de Enfermagem. CEP: 58043-050; João Pessoa, Paraíba. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3780-9340>

³ Enfermeira, Mestre em Saúde da Família. E-mail: claudia@facene.com.br, Faculdade de Enfermagem Nova Esperança – FACENE, Departamento de Enfermagem. CEP: 58043-050; João Pessoa, Paraíba. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6240-3647>

⁴ Orientador. Enfermeiro, Doutora em Inovação Terapêutica. E-mail: andersonfelixsantosafs@gmail.com. Faculdade de Enfermagem Nova Esperança – FACENE, Departamento de Enfermagem. CEP: 58043-050; João Pessoa, Paraíba. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6622-3934>

ABSTRACT

Conflict is inherent to human relations and the complexity of healthcare services, making it essential to prepare nursing students from their formative period to deal with these divergences. Therefore, the study aimed to analyze the perceptions of nursing students regarding conflict management in the context of professional training. This is a cross-sectional observational study with a quantitative analytical approach. Based on an estimated population of 394 students, the sample calculation projected 195 participants, using a 95% confidence level and a 5% margin of error. Due to technical limitations, the final sample consisted of 147 students, selected using a non-probabilistic convenience sampling method. Data collection occurred face-to-face between March and May 2026. An adapted questionnaire for sociodemographic characterization and the Conflict Management Styles Scale, based on the Thomas-Kilmann model, were used. Data were tabulated in Microsoft Excel and exported to the JASP software for descriptive statistical analysis, using absolute and relative frequencies. The research was approved by the Research Ethics Committee under CAAE 95991426.1.0000.5179. It was found that 64% of the students did not attend specific classes on the topic, and 74% never participated in practical simulations. Although 80% fully agree that communication is the main resolution tool, 35% avoid actively engaging in discussions. However, the students demonstrated a strong inclination toward compromising and collaborating styles. There is a significant gap between the recognition of the importance of communication and the student's confidence in practical performance. The lack of structured pedagogical approaches generates unpreparedness and favors avoidance, highlighting the need to integrate relational skills and mediating leadership into nursing education.

Keywords: Professional Competence; Interpersonal Relations; Nursing Education; Leadership.

INTRODUÇÃO

O conflito é parte constitutiva das relações humanas, emergindo sempre que indivíduos com percepções, valores ou interesses distintos interagem entre si.¹ Em serviços de saúde, nos quais o trabalho se caracteriza por ser dinâmico, interdependente e marcado por elevada pressão temporal, tais divergências tornam-se ainda mais evidentes. Uma revisão recente aponta que, nesses ambientes altamente complexos, a soma de múltiplos fatores, como demandas urgentes, carga emocional e necessidade de decisões rápidas, aumenta significativamente a probabilidade de conflitos interpessoais e organizacionais.²

A necessidade de preparar os profissionais para lidar com essas situações inicia-se ainda na graduação, visto que os estudantes de enfermagem em treinamento clínico estão inseridos nesse ambiente complexo e não são imunes aos impactos das divergências.³ Identificar e compreender as situações conflituosas vivenciadas durante essa etapa é indispensável, pois auxilia diretamente no desenvolvimento educacional e na preparação dos graduandos para os desafios práticos da profissão.⁴

A literatura aponta que a mediação de conflitos depende de fundamentos como comunicação clara, respeito às diferenças e cooperação, os quais se configuram como pilares da gestão contemporânea de equipes e do desenvolvimento organizacional.⁵ Quando os futuros profissionais enfrentam interações organizacionais deficientes e incompatibilidades no ambiente de aprendizado prático, surgem conflitos profissionais e éticos, o que reforça a importância de estruturar o desenvolvimento de competências relacionais desde o período formativo.⁴

Nesse cenário, a Comunicação Não Violenta (CNV) e outras práticas mediadoras têm se consolidado como estratégias valiosas para transformar conflitos e fortalecer relações de trabalho, atuando de forma preventiva contra a violência horizontal e promovendo o bem-estar nos ambientes de saúde, que costumam ser altamente estressantes. O desenvolvimento dessas habilidades de comunicação e de inteligência emocional desde a graduação prepara o estudante para exercer o papel estratégico de coordenação e mediação de problemas interpessoais na prática assistencial.^{6,2}

Em revisão sistemática², ressalta-se que competências comunicativas são determinantes para o manejo adequado de conflitos na prática da enfermagem, influenciando diretamente o clima das equipes. Todavia, a escolha dos estilos de enfrentamento é influenciada por fatores como cultura organizacional, gênero e nível de experiência, evidenciando que as dificuldades encontradas na rotina, muitas vezes decorrentes da ausência

de capacitação específica e de suporte, precisam ser mitigadas por meio de intervenções pedagógicas direcionadas ainda no contexto universitário.

Assim, compreender a dinâmica dos conflitos, os estilos gerenciais e o papel do enfermeiro como mediador torna-se fundamental para fortalecer a cultura de colaboração e melhorar a qualidade da assistência em saúde. Diante desse panorama, este estudo tem como objetivo analisar as percepções de acadêmicos de enfermagem sobre o gerenciamento de conflitos no contexto da formação profissional.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo observacional transversal com uma abordagem quantitativo-analítica, estruturado em conformidade com as diretrizes STROBE ⁷, realizado em uma Instituição de Ensino Superior, localizada na cidade de João Pessoa-PB. A instituição foi escolhida por sua relevância acadêmica na qualificação local de enfermeiros e pela estrutura curricular que contempla competências relacionais.

A população do estudo foi estimada em 394 discentes de enfermagem regularmente matriculados no semestre letivo de 2025.2. Para o cálculo amostral, adotou-se a ferramenta de estimativa de proporção desenvolvida pela Universidade de São Paulo (Bauru) ⁸, com nível de confiança de 95%, prevalência presumida do desfecho de 50% e erro máximo de 5%, projetando inicialmente 195 participantes. No entanto, em decorrência da impossibilidade técnica de continuidade da fase de coleta, o quantitativo final alcançado para análise foi de 147 participantes.

A seleção da amostra foi realizada por meio da técnica amostral não probabilística por conveniência. Os critérios de inclusão foram: ter idade igual ou superior a 18 anos completos no momento da abordagem; estar cursando os períodos entre o 4º e o 8º; e frequentar presencialmente as atividades teóricas ou práticas no período de março a maio de 2026. Foram excluídos indivíduos que se encontravam em regime de afastamento institucional provisório, abrangendo licença médica, licença maternidade ou trancamento parcial de matrícula durante a janela de coleta de dados.

A coleta de dados foi conduzida no período de março a maio de 2026, realizada pela pesquisadora. Para operacionalização da coleta de dados, inicialmente, foi efetuado contato com a coordenação do curso de enfermagem para apresentação da proposta, levantamento do quantitativo da população estudada por turno e definição das turmas para a efetivação da abordagem.

As abordagens para aplicação dos instrumentos de coleta aconteceram de modo

presencial em espaços reservados e disponibilizados nas próprias dependências da faculdade. Os participantes responderam ao questionário de forma individual, assegurando privacidade e minimizando interrupções. A duração média para o preenchimento de cada instrumento foi inferior a 20 minutos.

Os dados foram coletados por meio de questionário semiestruturado adaptado para caracterização sociodemográfica e acadêmica, contemplando variáveis como idade, sexo, turno letivo, semestre e experiências prévias em serviços de saúde. Adicionalmente, aplicou-se a Escala de Estilos de Gerenciamento de Conflitos, fundamentada no modelo de Thomas e Kilmann, composta por 20 itens avaliados pela escala Likert de 0 a 4 pontos, para identificação dos estilos de competição, acomodação, evitação, compromisso e colaboração adotados pelos acadêmicos.

Os dados foram tabulados no Microsoft Excel com conferência rigorosa para limpeza do banco de dados. Posteriormente, os dados foram exportados para o software estatístico JASP para análise. Na análise estatístico-descritiva, foram calculadas frequências absolutas e relativas.

O estudo obedeceu aos preceitos éticos da Lei 14.874/24 e da Resolução do Cofen nº 564/2017, sendo aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa sob o CAAE nº 95991426.1.0000.5179. Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Ressalta-se que o presente trabalho utilizou as ferramentas de inteligência artificial Consensus (busca de artigos científicos) e Google Gemini (revisão de gramática, adequação textual e geração de imagem na etapa de redação e compilação dos dados). O conteúdo foi integralmente revisado e validado pelo autor, que assume total responsabilidade pelo texto final, em conformidade com as diretrizes do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico.

RESULTADOS

A amostra do estudo foi composta por 147 discentes de enfermagem (Tabela 1), com expressiva predominância do sexo feminino (85%). A faixa etária concentrou-se majoritariamente entre 21 e 25 anos (45%), seguida por jovens de 18 a 20 anos (22%). Em relação ao perfil acadêmico, observou-se que a maior parte dos participantes cursava o turno da noite (73%) e encontrava-se matriculada no quarto (25%) e no quinto período (29%) da graduação.

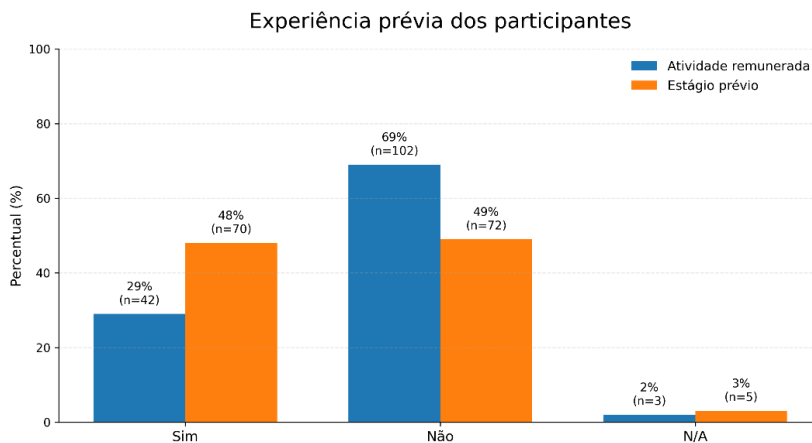
Tabela 1 - Caracterização sociodemográfica e acadêmica dos discentes de Enfermagem, João Pessoa–PB, Brasil, 2026.

Idade	n	%
18 - 20 anos	33	22
21- 25 anos	66	45
26 -30 anos	20	14
31 - 35 anos	10	7
36 - 40 anos	7	5
41 - 45 anos	5	3
46 - 50 anos	2	1
Maior de 50 anos	2	1
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100
Sexo		
Feminino	125	85
Masculino	22	15
Total	147	100
Turno letivo		
Manhã	39	27
Noite	108	73
Total	147	100
Semestre cursado		
quarto período	37	25
Quinto período	42	29
Sexto período	21	14
Sétimo período	20	14
Oitavo período	26	18
Não respondeu / Ausente	1	1
Total	147	100

Fonte: a autora (2026).

Quanto à experiência profissional e formativa (Gráfico 1), 69% dos respondentes relataram não exercer alguma atividade remunerada. A vivência prévia em estágios apresentou distribuição equilibrada, com 49% informando ausência de estágio e 48% confirmando experiência.

Gráfico 1 - Distribuição dos discentes segundo exercício de atividade remunerada e vivência em estágios prévios, João Pessoa–PB,Brasil, 2026.

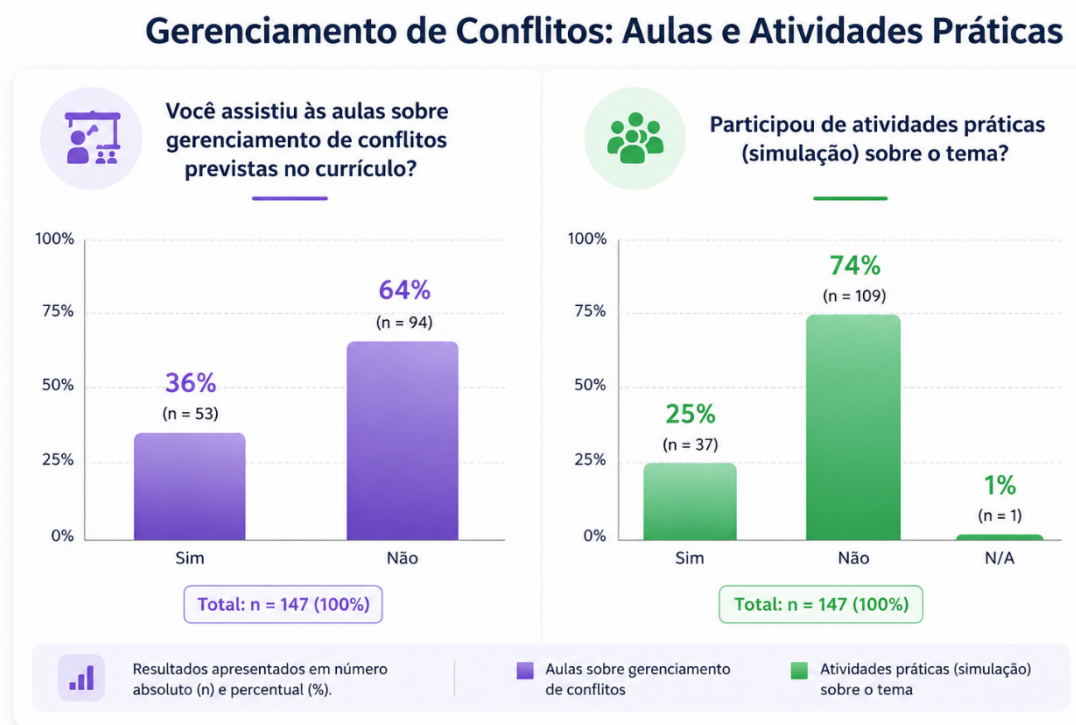


Fonte: a autora (2026).

No tocante à formação teórica sobre o gerenciamento de conflitos (Gráfico 2), a maior parte dos estudantes (64%) declarou não ter assistido a aulas específicas sobre a temática no decorrer do curso de graduação, apontando para uma necessidade de fortalecimento desse conteúdo na matriz curricular regular.

O cenário de distanciamento do tema acentua-se quando avaliada a vertente prática ou de simulação realística voltada para o manejo de conflitos. Constatou-se que 74% dos discentes nunca participaram de atividades práticas, dinâmicas de grupo ou cenários simulados direcionados para a mediação e a resolução de divergências no ambiente formativo.

Gráfico 2 - Frequência de participação discente em atividades teóricas e práticas sobre gerenciamento de conflitos, João Pessoa–PB, Brasil, 2026.

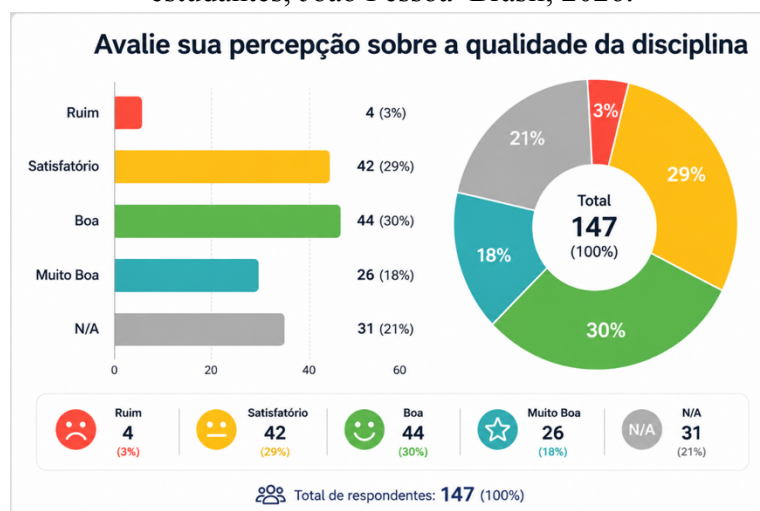


* Imagem gerada por IA.

Fonte: a autora (2026).

No que tange à percepção sobre a qualidade do componente ou módulo curricular (Gráfico 3) que abordou a temática de mediação, entre a parcela de discentes exposta a esse conteúdo, as avaliações concentraram-se predominantemente nos estratos positivos e intermediários. O conceito "Boa" obteve a maior proporção, representando 30% das respostas, seguido pelo conceito "Satisfatória", indicado por 29% dos participantes.

Gráfico 3 - Avaliação da qualidade da disciplina sobre o gerenciamento de conflitos pelos estudantes, João Pessoa–Brasil, 2026.

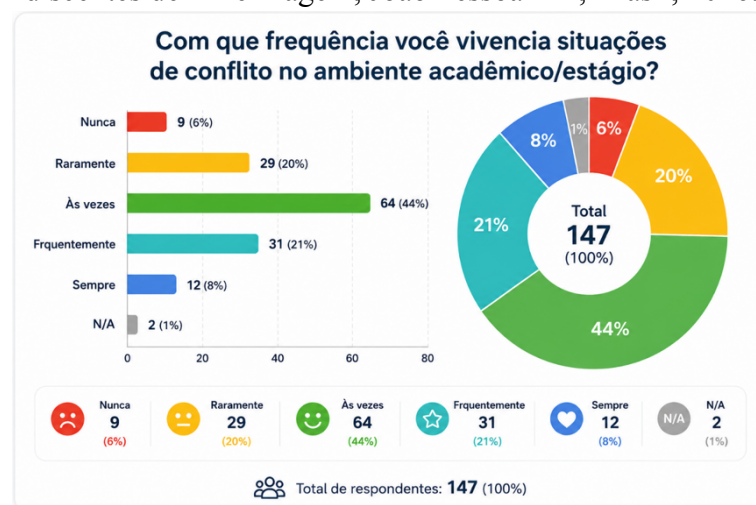


* Imagem gerada por IA.

Fonte: a autora (2026).

No que diz respeito à regularidade com que ocorrem as situações de conflito no ambiente acadêmico, os dados revelam que estas dinâmicas fazem parte do cotidiano formativo da ampla maioria dos estudantes. A maior parcela da amostra (44%, n=64) relatou vivenciar divergências "às vezes", seguida por 21% (n=31) que as enfrentam "frequentemente" e 8% (n=12) "sempre". Em contrapartida, 20% (n=29) afirmaram passar por essas situações "raramente", e apenas 6% (n=9) indicaram "nunca" ter vivenciado atritos neste contexto.

Gráfico 4 - Frequência autopercebida de divergências no cotidiano formativo e clínico dos discentes de Enfermagem, João Pessoa–PB, Brasil, 2026.



* Imagem gerada por IA.

Fonte: a autora (2026).

Em relação à avaliação da gravidade das situações de conflito, os dados revelam distinções na percepção dos acadêmicos dependendo dos atores envolvidos. Nos desentendimentos com colegas referentes à divisão de tarefas em trabalhos de grupo, a maior proporção de respondentes classificou o evento como "Um pouco grave" (32%), seguido pelas classificações de "Nada grave" (24%) e "Moderadamente grave" (23%), demonstrando uma dispersão na avaliação dos conflitos entre pares.

Por outro lado, nas situações que envolvem níveis hierárquicos distintos ou supervisão direta, predominou a percepção de menor severidade. Os conflitos com docentes a respeito de avaliações e feedbacks foram considerados "Nada graves" por 41% dos discentes, com 24% avaliando-os como "Um pouco graves". Dinâmica semelhante foi observada no ambiente prático: situações tensas com a equipe de enfermagem durante o estágio, decorrentes de diferenças de conduta, foram avaliadas como "Nada graves" pela maioria absoluta da amostra (55%), ao passo que apenas 2% consideraram essas divergências clínicas como "Muito graves".

Tabela 2 - Percepção de gravidade de situações conflituosas vivenciadas pelos acadêmicos de Enfermagem, João Pessoa–PB, Brasil, 2026.

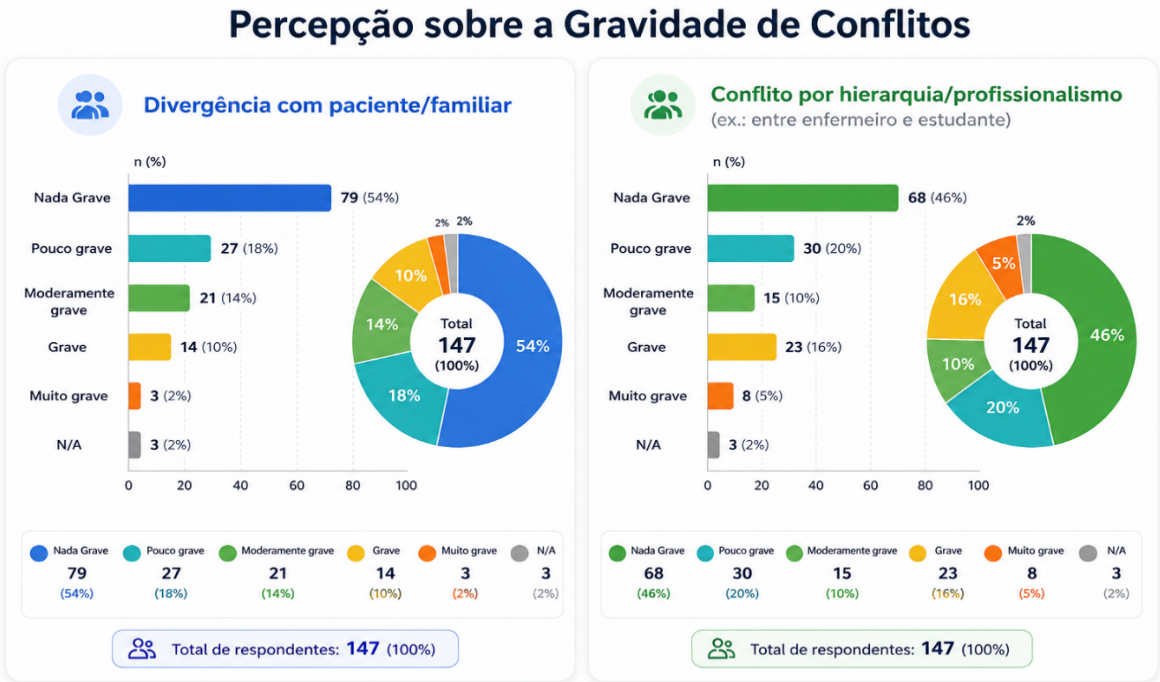
Desentendimento com colega sobre divisão de tarefas em grupo	n	%
Nada Grave	36	24
Um pouco grave	47	32
Moderadamente grave	34	23
Grave	15	10
Muito grave	14	10
Não respondeu / Ausente	1	1
Total	147	100
Conflito com docente sobre avaliação/feedback		
Nada Grave	61	41
Um pouco grave	35	24
Moderadamente grave	28	19
Grave	18	12
Muito grave	2	1
Não respondeu / Ausente	3	2
Total	147	100
Situação tensa com equipe de enfermagem durante estágio (diferença de conduta)		
Nada Grave	81	55
Um pouco grave	26	18
Moderadamente grave	23	16
Grave	11	7
Muito grave	3	2
Não respondeu / Ausente	3	2
Total	147	100

Fonte: a autora (2026).

No que concerne à percepção de gravidade atribuída a outros perfis de conflitos inerentes à prática em saúde (Gráfico 5), os dados demonstram uma tendência dos discentes a classificar a maior parte dos atritos como de baixa severidade. Divergências envolvendo pacientes e familiares foram percebidas como "Nada graves" pela maioria absoluta da amostra (54%).

Comportamento semelhante foi observado nas relações interprofissionais: os conflitos motivados por questões de hierarquia e conduta profissional foram categorizados como "Nada graves" por 46% dos estudantes. Esses achados indicam que, no contexto de atuação prática avaliado, a maioria das tensões clínicas e hierárquicas não é interpretada pelos acadêmicos como eventos de alta gravidade ou de impacto crítico irreversível.

Gráfico 5 - Nível de gravidade atribuído pelos acadêmicos às divergências no ambiente formativo e clínico, João Pessoa–PB, Brasil, 2026.



* Imagem gerada por IA.

Fonte: a autora (2026).

A análise das percepções dos discentes evidencia uma ampla concordância quanto ao papel do diálogo (Tabela 3): a maioria (80%) concorda totalmente que a comunicação é a principal ferramenta para a resolução de conflitos. No que concerne à relação com a hierarquia acadêmica e clínica 44% dos estudantes concordam totalmente e 22% concordam parcialmente que possuem confiança para comunicar problemas aos seus professores ou

supervisores.

Apesar deste reconhecimento da comunicação e da confiança no reporte, os resultados revelam maior dispersão quanto à autopercepção de competência prática. Questionados se sentem preparados para mediar conflitos em ambientes clínicos, a resposta com maior prevalência foi a neutralidade/indiferença (29%). Os níveis de concordância situaram-se em 26% (parcial) e 22% (total), enquanto 21% manifestaram algum grau de discordância (15% parcial e 6% total).

Tabela 3 - Percepção dos acadêmicos de Enfermagem quanto ao preparo clínico, comunicação e confiança institucional perante conflitos, João Pessoa–PB, Brasil, 2026.

Sinto-me preparado(a) para mediar conflitos em ambientes clínicos.	n	%
Discordo Totalmente	9	6
Discordo parcialmente	22	15
Neutra/ Indiferente	43	29
Concordo parcialmente	38	26
Concordo totalmente Não respondeu / Ausente	33	22
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100
Acredito que a comunicação é a principal ferramenta para resolver conflitos.		
Discordo Totalmente	1	1
Discordo parcialmente	5	3
Neutra/ Indiferente	7	5
Concordo parcialmente	15	10
Concordo totalmente	118	80
Não respondeu / Ausente	1	1
Total	147	100
Tenho confiança em comunicar problemas ao meu professor/supervisor.		
Discordo Totalmente	11	7
Discordo parcialmente	16	11
Neutra/ Indiferente	22	15
Concordo parcialmente	33	22
Concordo totalmente	64	44
Não respondeu / Ausente	1	1
Total	147	100

Fonte: a autora (2026).

Relativamente à postura adotada perante as divergências (Tabela 4), os dados demonstraram uma inclinação para o afastamento: 35% dos participantes concordam totalmente que evitam envolver-se em discussões mesmo quando discordam de condutas, atitude que é corroborada de forma parcial por outros 23% da amostra. Apenas 12% discordaram totalmente desta postura de evitamento.

No que tange à avaliação do impacto formativo, 40% dos participantes concordaram

totalmente que a disciplina sobre o gerenciamento de conflitos foi importante para a sua formação, embora exista uma parcela expressiva (29%) que assumiu uma posição neutra ou indiferente sobre esta afirmação. Por fim, no que respeita à ressignificação dos atritos, a maioria da amostra apresenta uma visão construtiva: 37% concordam totalmente e 22% concordam parcialmente em considerar os conflitos como oportunidades de aprendizagem, registrando-se ainda 24% de respostas neutras nesta variável.

Tabela 4 - Comportamentos de evitamento e valorização da aprendizagem em mediação de conflitos pelos discentes, João Pessoa–PB, Brasil, 2026.

Evito envolver-me em discussões mesmo quando discordo de condutas.	n	%
Discordo Totalmente	18	12
Discordo Parcialmente	19	13
Neutra/ Indiferente	22	15
Concordo parcialmente	34	23
Concordo totalmente	52	35
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100
A disciplina sobre gerenciamento de conflitos foi importante para minha formação.		
Discordo Totalmente	10	7
Discordo Parcialmente	5	3
Neutra/ Indiferente	43	29
Concordo parcialmente	18	12
Concordo totalmente	59	40
Não respondeu / Ausente	12	8
Total	147	100
Considero os conflitos oportunidades de aprendizado.		
Discordo Totalmente	11	7
Discordo Parcialmente	11	7
Neutra/ Indiferente	36	24
Concordo parcialmente	32	22
Concordo totalmente	55	37
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100

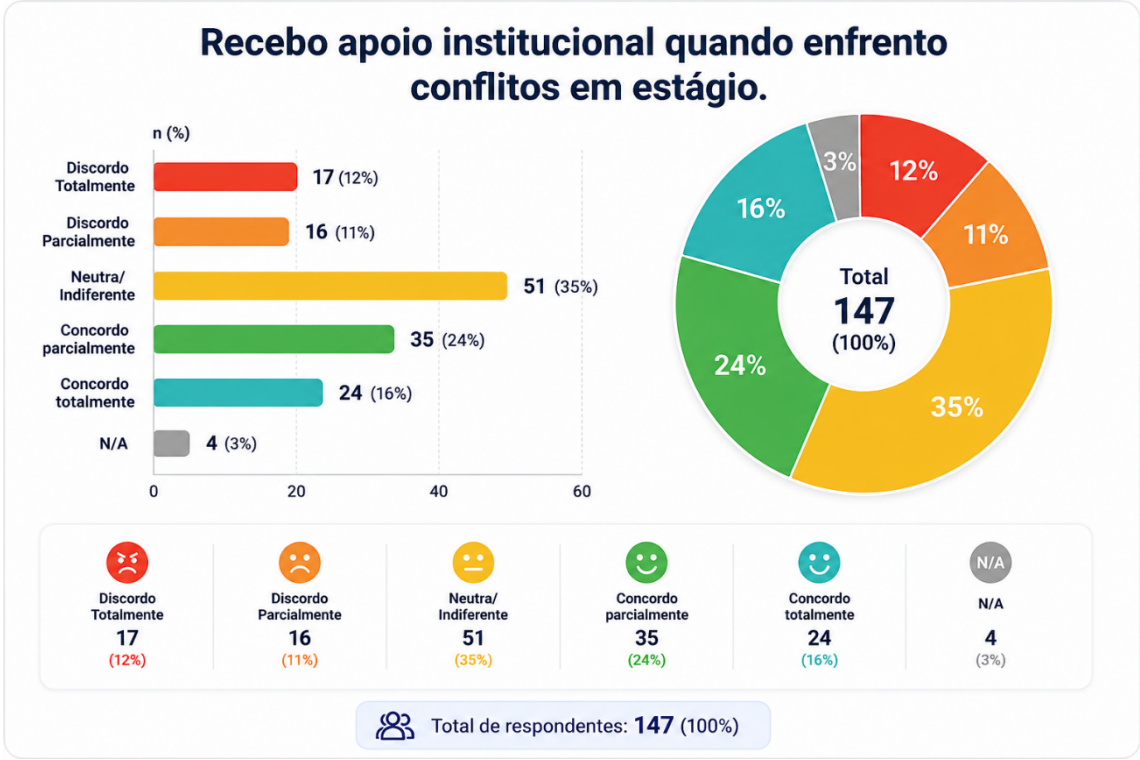
Fonte: a autora (2026).

No que concerne ao suporte organizacional vivenciado durante as experiências práticas, os resultados revelam que a maior parcela dos estudantes assume uma postura de neutralidade ou incerteza. Quando questionados sobre o recebimento de apoio institucional ao enfrentarem conflitos no ambiente de estágio, a resposta com maior prevalência foi "Neutra/Indiferente", representando 35% (n=52) da amostra.

Entre os discentes que manifestaram um posicionamento definido, observou-se uma tendência moderada de segurança: 24% (n=35) concordam parcialmente e 20% (n=29) concordam totalmente que recebem o suporte necessário da instituição. Em contrapartida, a

insatisfação com o apoio institucional foi reportada por uma parcela menor, em que 11% (n=16) declararam discordar parcialmente e 8% (n=12) discordaram totalmente da afirmação.

Gráfico 6 - Distribuição percentual do suporte institucional percebido pelos acadêmicos face a divergências no ambiente de estágio, João Pessoa–PB, Brasil, 2026.



* Imagem gerada por IA.
Fonte: a autora (2026).

Relativamente ao estilo de competição (Tabela 5), observa-se uma postura assertiva entre os discentes: 30% concordam totalmente e 27% concordam parcialmente em tentar impor sua posição quando discordam. Adicionalmente, 28% (concordância parcial) e 27% (concordância total) defendem firmemente suas ideias, mesmo que isso gere desconforto. No entanto, constata-se um limite para esta competitividade, dado que 31% discordam totalmente e 28% discordam parcialmente da premissa de que o mais importante num conflito seja garantir que sua solução prevaleça. Por fim, perante a certeza de estarem certos, 27% concordaram totalmente em confrontar diretamente a outra pessoa, face a 22% de discordância parcial e 13% de discordância total.

Tabela 5 - Distribuição das respostas relativas à adoção do estilo de competição na gestão de conflitos, João Pessoa–PB, Brasil, 2026.

Quando discordo, tento impor minha posição	n	%
Discordo Totalmente	12	8
Discordo Parcialmente	19	13

Neutra/ Indiferente	31	21
Concordo parcialmente	39	27
Concordo totalmente	44	30
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100
Defendo firmemente minhas ideias, mesmo que isso gere desconforto		
Discordo Totalmente	11	7
Discordo Parcialmente	24	16
Neutra/ Indiferente	29	20
Concordo parcialmente	41	28
Concordo totalmente	40	27
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100
Crédito que, em um conflito, o mais importante é garantir que minha solução prevaleça.		
Discordo Totalmente	46	31
Discordo Parcialmente	41	28
Neutra/ Indiferente	29	20
Concordo parcialmente	16	11
Concordo totalmente	14	10
Não respondeu / Ausente	1	1
Total	147	100
Quando tenho certeza de que estou certo, não hesito em confrontar diretamente a outra pessoa.		
Discordo Totalmente	19	13
Discordo Parcialmente	32	22
Neutra/ Indiferente	28	19
Concordo parcialmente	28	19
Concordo totalmente	39	27
Não respondeu / Ausente	1	1
Total	147	100

Fonte: a autora (2026).

A análise do estilo de acomodação revela que 24% dos inquiridos concordam parcialmente e 23% concordam totalmente em ceder frequentemente para manter a harmonia do grupo, existindo, porém, 27% que assumem uma postura neutra. No que diz respeito a evitar o desgaste aceitando a decisão do outro, as opiniões dividem-se: 24% discordam parcialmente e 16% totalmente, enquanto 20% concordam parcialmente e 17% totalmente. A valorização do relacionamento em detrimento da discussão sobre quem está certo reúne apoio expressivo, com 27% de concordância parcial e 24% de concordância total.

Tabela 6 - Percepção dos discentes quanto às atitudes de acomodação para a manutenção da harmonia no grupo, João Pessoa–PB, Brasil, 2026.

Frequentemente cedo para manter a harmonia no grupo	n	%
Discordo Totalmente	15	10
Discordo Parcialmente	22	15

Neutra/ Indiferente	39	27
Concordo parcialmente	35	24
Concordo totalmente	34	23
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100
Prefiro evitar desgaste e aceito a decisão do outro, mesmo discordando		
Discordo Totalmente	23	16
Discordo Parcialmente	36	24
Neutra/ Indiferente	30	20
Concordo parcialmente	30	20
Concordo totalmente	25	17
Não respondeu / Ausente	3	2
Total	147	100
Valorizo mais o relacionamento do que a discussão sobre quem está certo.		
Discordo Totalmente	17	12
Discordo Parcialmente	28	19
Neutra/ Indiferente	26	18
Concordo parcialmente	40	27
Concordo totalmente	35	24
Não respondeu / Ausente	1	1
Total	147	100

Fonte: a autora (2026).

Quando surge um conflito, uma parcela expressiva da amostra rejeita a priorização imediata das necessidades da outra pessoa, com 31% discordando parcialmente e 18% discordando totalmente. A atitude de evitar discutir para não criar problemas obteve 25% de concordância total e 22% de neutralidade. Destaca-se a forte rejeição à ideia de postergar o conflito na esperança de que este se resolva sozinho, com 33% dos acadêmicos a discordar totalmente e 23% a discordar parcialmente desta estratégia de inação.

Tabela 7 - Distribuição percentual das atitudes de priorização do outro e postergação de conflitos, João Pessoa–PB, Brasil, 2026.

Quando surge um conflito, costumo priorizar as necessidades da outra pessoa.	n	%
Discordo Totalmente	27	18
Discordo Parcialmente	45	31
Neutra/ Indiferente	31	21
Concordo parcialmente	24	16
Concordo totalmente	18	12
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100
Evito discutir para não criar problemas.		
Discordo Totalmente	22	15
Discordo Parcialmente	32	22
Neutra/ Indiferente	32	22

Concordo parcialmente	23	16
Concordo totalmente	37	25
Não respondeu / Ausente	1	1
Total	147	100
Prefiro postergar o conflito na esperança de que ele se resolva sozinho.		
Discordo Totalmente	48	33
Discordo Parcialmente	34	23
Neutra/ Indiferente	24	16
Concordo parcialmente	17	12
Concordo totalmente	21	14
Não respondeu / Ausente	3	2
Total	147	100

Fonte: a autora (2026).

No que diz respeito ao desconforto face à tensão, 25% dos discentes concordaram totalmente em sair de cena quando sentem que uma conversa pode virar discussão, e 27% concordaram totalmente que não se sentem confortáveis em abordar situações tensas. Em contrapartida, na transição para uma postura focada no acordo, a expressiva maioria (48%) concordou totalmente e 22% concordaram parcialmente em procurar proativamente soluções em que cada parte ceda um pouco.

Tabela 8 - Comportamentos de evitamento perante situações de tensão e propensão inicial para o compromisso, João Pessoa–PB, Brasil, 2026.

Quando sinto que uma conversa pode virar discussão, saio de cena.	n	%
Discordo Totalmente	18	12
Discordo Parcialmente	34	23
Neutra/ Indiferente	33	22
Concordo parcialmente	22	15
Concordo totalmente	37	25
Não respondeu / Ausente	3	2
Total	147	100
Não me sinto confortável em abordar situações de tensão.		
Discordo Totalmente	23	16
Discordo Parcialmente	21	14
Neutra/ Indiferente	30	20
Concordo parcialmente	31	21
Concordo totalmente	40	27
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100
Procuro soluções onde cada parte cede um pouco.		
Discordo Totalmente	5	3
Discordo Parcialmente	15	10
Neutra/ Indiferente	22	15
Concordo parcialmente	32	22

Concordo totalmente	71	48
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100

Fonte: a autora (2026).

O estilo de compromisso demonstra uma elevada taxa de adesão na amostra: 54% dos participantes concordaram totalmente em buscar um meio-termo que atenda parcialmente a todos. A importância da negociação para evitar que as partes saiam totalmente insatisfeitas reúne 59% de concordância total e 24% de concordância parcial. Além disso, 52% concordaram totalmente e 20% parcialmente em relação ao hábito de sugerir acordos rápidos que equilibrem os interesses de todos os envolvidos.

Tabela 9 - Adesão dos discentes ao estilo de compromisso e negociação na resolução de divergências, João Pessoa–PB, Brasil, 2026.

Quando há conflito, busco um meio-termo que atenda parcialmente a todos.	n	%
Discordo Totalmente	3	2
Discordo Parcialmente	9	6
Neutra/ Indiferente	22	15
Concordo parcialmente	32	22
Concordo totalmente	79	54
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100
Acredito que é importante negociar para que nenhuma das partes saia totalmente insatisfeita.	0	
Discordo Totalmente	4	3
Discordo Parcialmente	7	5
Neutra/ Indiferente	12	8
Concordo parcialmente	36	24
Concordo totalmente	86	59
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100
Costumo sugerir acordos rápidos que equilibrem os interesses envolvidos.	0	
Discordo Totalmente	2	1
Discordo Parcialmente	10	7
Neutra/ Indiferente	25	17
Concordo parcialmente	30	20
Concordo totalmente	77	52
Não respondeu / Ausente	3	2
Total	147	100

Fonte: a autora (2026).

A abordagem colaborativa consolida-se como a mais validada pelos estudantes. Constata-se que 52% concordaram totalmente em procurar soluções que satisfaçam as necessidades de todos, e a mesma percentagem (52%) concordou totalmente em discutir

abertamente o problema até encontrar uma alternativa de benefício mútuo. O incentivo ao diálogo, para que todos expressem os seus pontos de vista durante o conflito, reuniu a maior convergência de todo o estudo, com 69% de concordância total e 15% de concordância parcial. Adicionalmente, a perspectiva de ressignificação do conflito como uma oportunidade é suportada por 46% (concordância total) e 26% (concordância parcial) da amostra avaliada.

Tabela 10 - Percepção das estratégias de colaboração e ressignificação do conflito como oportunidade, João Pessoa–PB, Brasil, 2026.

Busco soluções que satisfaçam as necessidades de todos.	n	%
Discordo Totalmente	3	2
Discordo Parcialmente	7	5
Neutra/ Indiferente	19	13
Concordo parcialmente	39	27
Concordo totalmente	76	52
Não respondeu / Ausente	3	2
Total	147	100
Prefiro discutir abertamente o problema até encontrar uma alternativa que beneficie ambas as partes.		
Discordo Totalmente	6	4
Discordo Parcialmente	9	6
Neutra/ Indiferente	17	12
Concordo parcialmente	37	25
Concordo totalmente	76	52
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100
Acredito que conflitos são oportunidades	0	
Discordo Totalmente	7	5
Discordo Parcialmente	8	5
Neutra/ Indiferente	25	17
Concordo parcialmente	38	26
Concordo totalmente	67	46
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100
Durante um conflito, incentivo o diálogo para que todos expressem seus pontos de vista.	0	
Discordo Totalmente	1	1
Discordo Parcialmente	6	4
Neutra/ Indiferente	15	10
Concordo parcialmente	22	15
Concordo totalmente	101	69
Não respondeu / Ausente	2	1
Total	147	100

Fonte: a autora (2026).

DISCUSSÃO

Os achados desta pesquisa revelam um cenário complexo e dicotômico na formação dos acadêmicos de enfermagem: há um amplo reconhecimento da comunicação como pilar central para a resolução de conflitos, contraposto a uma marcante tendência ao comportamento de evitamento em situações práticas de tensão. Essa discrepância entre o aporte cognitivo e a segurança operacional encontra forte justificativa na ausência de metodologias ativas e de treinamento clínico direcionado, visto que a expressiva maioria da amostra (74%) relatou nunca ter participado de cenários de simulação voltados à mediação de divergências.

A literatura evidencia que a imersão em cenários práticos é fundamental para a transição segura do estudante para a vivência profissional. Intervenções pedagógicas baseadas em simulação interprofissional, quando acompanhadas de instruções e *coaching* explícitos com foco em comunicação e gestão de conflitos, demonstram eficácia significativa no aprimoramento das competências colaborativas dos acadêmicos de saúde. A exposição prévia a casos clínicos que intencionalmente geram prioridades conflitantes e as lacunas de conhecimento entre diferentes disciplinas força os estudantes a exercitarem a negociação. Dessa forma, o ambiente de simulação atua como um espaço controlado no qual o erro e o confronto são assimilados de forma construtiva, encorajando o discente a assumir uma postura de liderança colaborativa e reduzindo o receio de expressar opiniões no campo real.⁹

No contexto hospitalar, caracterizado pela alta complexidade, interdependência multiprofissional e exigência de tomadas de decisão rápidas, o conflito é um fenômeno inerente à dinâmica de trabalho. Nesse ecossistema, o enfermeiro é frequentemente posicionado como o mediador central, exigindo-se deste profissional não apenas excelência técnica, mas também aguçada habilidade interpessoal. Os dados deste estudo, que indicam a preferência dos acadêmicos por estilos de resolução pautados no compromisso e na colaboração, refletem o anseio por um modelo de gestão dialógico e integrativo. Entretanto, o fato de uma parcela significativa dos acadêmicos optar pelo recuo demonstra que a intenção de colaborar sucumbe à pressão ambiental quando não há repertório socioemocional consolidado. A escuta ativa e a negociação pautada no interesse coletivo são fundamentais para mitigar disputas e construir acordos sustentáveis, prevenindo que impasses interpessoais afetassem o clima ético e a segurança do paciente.¹⁰

Nesta perspectiva, o silenciamento e o evitamento relatados pelos acadêmicos (35%) podem ser mitigados pelo incentivo às dinâmicas específicas de interação, como a

comunicação espontânea e a controvérsia construtiva. O ensino interdisciplinar revela-se uma ferramenta poderosa para modificar essa postura defensiva, favorecendo o estabelecimento de confiança rápida (*swift trust*) entre as equipes assistenciais. Estudos demonstram que o estímulo à "controvérsia construtiva", processo no qual os membros discutem abertamente ideias divergentes com o intuito de alcançar a melhor decisão coletiva, correlaciona-se de forma inversamente proporcional ao desgaste das relações. Isso significa que, ao contrário do que o comportamento de evitamento pressupõe, enfrentar o conflito de maneira dialógica protege e fortalece a coesão interprofissional. Adicionalmente, a comunicação espontânea atua como um moderador crítico que arrefece tensões, especialmente frente a desentendimentos de tarefa ou de relacionamento em equipes heterogêneas.¹¹

Por fim, é imperativo analisar a expressiva neutralidade apontada pelos estudantes no que tange ao suporte institucional recebido em campos de estágio. A literatura adverte que a gestão de conflitos transcende a responsabilidade relacional do enfermeiro, configurando-se também como reflexo do suporte e da cultura organizacional. O desenvolvimento da inteligência emocional e de competências individuais apresenta um impacto prático restrito se as instituições não oferecerem retaguarda estrutural. A previsibilidade promovida por fluxos de comunicação claros, apoio gerencial visível e espaços institucionais seguros para o *feedback* são fatores decisivos para atenuar as ambiguidades e prevenir desgastes laborais que frequentemente culminam em confrontos.¹⁰

Conclui-se, à luz das evidências, que para que o enfermeiro exerça o seu protagonismo como líder e articulador da assistência, a educação universitária deve ultrapassar a esfera teórica. A estruturação transversal de competências comunicacionais e de mediação no currículo é urgente. Romper com a estigmatização do conflito e capacitar os discentes a utilizarem as divergências como catalisadores de aprendizado e inovação é o caminho para a consolidação de uma prática em enfermagem mais segura, humanizada e verdadeiramente colaborativa.^{9, 10}

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise do perfil e do comportamento dos acadêmicos de Enfermagem face à gestão de conflitos permitiu traçar um diagnóstico multifacetado sobre o panorama formativo e relacional no ambiente universitário e de estágio. Os achados evidenciam que, embora os estudantes reconheçam unanimemente a comunicação como o pilar central para a resolução de divergências e valorizem o conflito como uma oportunidade potencial de aprendizagem,

subsiste uma lacuna expressiva na transição entre este domínio conceitual e a segurança da atuação prática.

A escassez relatada de abordagens pedagógicas estruturadas, traduzida pela ausência de componentes teóricos específicos e pela carência de metodologias ativas, como a simulação realística, reflete-se diretamente na auto percepção de despreparo clínico e na vulnerabilidade relacional. Esta fragilidade é corroborada pela adoção recorrente de condutas de evitamento, caracterizadas pelo afastamento físico ou recuo no diálogo perante situações de tensão, e por uma marcante neutralidade no que concerne ao apoio institucional percebido durante os estágios.

Por outro lado, quando instados a posicionar-se sobre estratégias de resolução, os discentes demonstram uma clara preferência por atitudes orientadas para o compromisso e para a colaboração. Há uma forte inclinação para a busca de consensos rápidos, soluções de benefício mútuo e fomento do diálogo participativo, em detrimento de posturas rigidamente competitivas ou impositivas. Esta predisposição para o equilíbrio relacional e para a preservação das ligações interprofissionais constitui um indicador positivo, sinalizando que os futuros enfermeiros possuem a abertura atitudinal necessária para o desenvolvimento de competências de liderança mediadora.

Apesar da relevância dos achados, este estudo apresenta algumas limitações que devem ser consideradas. Observa-se, inicialmente, a escassez de estudos nacionais e internacionais especificamente voltados à gestão de conflitos entre acadêmicos de enfermagem, o que limitou comparações mais amplas e aprofundadas entre os resultados encontrados e a literatura científica existente. Além disso, a realização da pesquisa em uma única Instituição de Ensino Superior restringe a generalização dos dados para outros contextos formativos, considerando as diferentes realidades pedagógicas e organizacionais presentes no ensino em enfermagem. Outro aspecto refere-se ao delineamento transversal do estudo, que impossibilita acompanhar mudanças comportamentais e evoluções das competências de gestão de conflitos ao longo da formação acadêmica.

Diante disso, torna-se necessário o desenvolvimento de novas investigações que ampliem a compreensão da temática, especialmente estudos multicêntricos envolvendo diferentes instituições e regiões do país. Recomenda-se, ainda, a realização de pesquisas longitudinais capazes de avaliar a evolução das competências relacionais durante a graduação e após a inserção profissional. Ademais, estudos de intervenção utilizando metodologias ativas, como simulação realística, oficinas de mediação de conflitos e treinamentos em

comunicação terapêutica, podem contribuir significativamente para o fortalecimento das competências interpessoais e da liderança colaborativa entre futuros enfermeiros.

REFERÊNCIAS

1. Vasconcelos CE. Mediação de conflitos e práticas restaurativas [Internet]. São Paulo: Método; 2008 [citado 2026 mai. 24]. Disponível em: <http://mpmg.mp.br/data/files/8D/61/05/E5/B6A9C71030F448C7860849A8/Mediacao%20de%20conflitos%20e%20praticas%20restaurativas.pdf>
2. Nikitara M, Dimalibot MR, Latzourakis E, Constantinou CS. Conflict management in nursing: Analyzing styles, strategies, and influencing factors: A systematic review. *Nursing Reports* [Internet]. 2024 Dec 23;14(4):4173–92. Available from: <https://www.mdpi.com/2039-4403/14/4/304>
3. Alimba CN, Jafaru I. Conflict dynamics and management patterns of student nurses in government hospitals in Adamawa state, Nigeria / Dinâmica de conflito e padrões de gestão de enfermeiras estudantes em hospitais do governo do estado de Adamawa, Nigéria. *Brazilian Journal of Health Review*. 2021 Aug 13;4(4):17277–301.
4. Nezamzadeh M, Mokhtari Nouri J, Moayed MS, Pishgooie A, Khaghanizadeh M. Ethical Conflict in Clinical Education of Nursing Students: A Conceptual Analysis. *Journal of Qualitative Research in Health Sciences*. 2024; 13(4): 219-227. DOI: 10.34172/jqr.2024.31.
5. Rusady MV, Fauzi A, Agus, Meyrlon A, Nuru E. Conflict Management Strategies : Improving Team Performance Through Collaboration and Communication (Human Resource Management Literature Study). *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science* [Internet]. 2024 Jun 9;5(5):1005–17.
6. Paula Arquioli Adriani, Hino P, Mônica Taminato, Pinto F, Odilon Vieira Santos, Fernandes H. Non-violent communication as a technology in interpersonal relationships in health work: a scoping review. *BMC Health Services Research*. 2024 Mar 6;24(1).
7. Equator network. The Strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology (STROBE) Statement: guidelines for reporting observational studies | The EQUATOR Network [Internet]. www.equator-network.org. 2023. Available from: <https://www.equator-network.org/reporting-guidelines/strobe/>
8. Estatística [Internet]. Cálculo Amostral. Available from: <http://estatistica.bauru.usp.br/calculoamostral/>
9. Copley J, Martin R, Dix C, Forbes R, Hill A, Mandrusiak A, et al. Fostering collaborative practice through interprofessional simulation for occupational therapy, physiotherapy, dietetics, and nursing students. *Journal of Interprofessional Care*. 2024 Feb 11;38(3):1–10.
10. Marinis C, Albuquerque APS, Venancio AGG. Gerenciamento de conflito no âmbito hospitalar e o papel do enfermeiro: um revisão de literatura. *Ciencias da Saúde*. 2025 Nov, 29 (152).
11. Liu HY. Effect of interdisciplinary teaching on collaborative interactions among nursing student teams in Taiwan: A quasi-experimental study. *Nurse Education Today*. 2021 Nov;106:105083.

APÊNDICES

APÊNDICE A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Prezado(a) Senhor(a),

Estamos convidando o senhor(a) a participar do projeto intitulado **ENTRE O CUIDADO E O CONFRONTO: PERCEPÇÕES DE ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM SOBRE O GERENCIAMENTO DE CONFLITOS**, desenvolvido pela discente MICHELE GOMES DA SILVA, do curso de Enfermagem da FACENE, João Pessoa, sob orientação do Professor Anderson Felix dos Santos.

Destacamos que sua participação nesta pesquisa será de forma voluntária, e que você possui liberdade para decidir participar do estudo, bem como retirar-se a qualquer momento sem prejuízos a você, de qualquer natureza. O objetivo desta pesquisa é (Geral: Analisar as percepções de acadêmicos de Enfermagem sobre o gerenciamento de conflitos no contexto da formação profissional; Específicos: Caracterizar sócio demograficamente os sujeitos do estudo; Identificar as situações de conflito vivenciadas por acadêmicos de Enfermagem durante o processo formativo; Compreender como os acadêmicos percebem e lidam com os conflitos nas relações interpessoais e nos contextos de ensino e prática). Para tanto, após assinatura deste termo, você poderá responder a um questionário composto por perguntas sociodemográficas e questões específicas relacionadas a suas percepções e experiências acerca do gerenciamento de conflitos, em ambiente calmo e sem barulho a fim de que possa responder de maneira mais tranquila. Todas as respostas dos participantes serão consolidadas, mas suas identificações não serão adicionadas).

A pesquisa pode acarretar riscos associados, principalmente, ao desconforto e/ou constrangimento que poderá surgir ao responder questões relacionada a sua postura em enfrentamento de conflitos. Para minimizar esse risco, o pesquisador entregará o questionário para o participante que responderá individualmente, assim como, não precisará ter seu nome identificado no instrumento. Outro risco poderia ser cansaço físico ou desgaste durante a coleta, minimizado pelo fato de questionário ser breve (tempo estimado inferior a 10 minutos) e de múltipla escolha, o que agilizará o processo de resposta. Apesar disto, através de sua participação, suas respostas poderão contribuir para subsidiar melhorias nos processos formativos, orientando ações de educação permanente, práticas pedagógicas e intervenções institucionais voltadas ao desenvolvimento de competências relacionais essenciais ao exercício profissional do enfermeiro.

Você não terá qualquer tipo de despesa por participar desta pesquisa, como também não receberá remuneração por sua participação. Informamos ainda que os resultados deste estudo poderão ser apresentados em eventos da área de saúde, publicados em revista científica nacional e/ou internacional, bem como apresentados nas instituições participantes. Porém asseguramos o sigilo quanto às informações que possam identificá-lo, mesmo em ocasião de publicação dos resultados.

Caso necessite qualquer esclarecimento adicional, ou diante de qualquer dúvida, você poderá solicitar informações ao Pesquisador Responsável¹. Também poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa – CEP da Faculdade de Enfermagem Nova Esperança – FACENE². Este documento está elaborado em duas vias, uma delas ficará com você e a outra com a equipe de pesquisa.

Consentimento

Fui devidamente esclarecido sobre a pesquisa, seus riscos e benefícios, os dados que serão coletados e procedimentos que serão realizados além da garantia de sigilo e de esclarecimentos sempre que necessário. Aceito participar voluntariamente e estou ciente que poderei retirar meu consentimento a qualquer momento sem prejuízos de qualquer natureza. Receberei uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e outra via ficará com pesquisador responsável.

João pessoa-PB, 06 de junho de 2025

Assinatura do participante da pesquisa

Pesquisador responsável

¹Pesquisador Responsável: Rua Ana de Fátima Gama Cabral, 88 – APT 303- Portal do Sol, (83) 9 9938-4809, andersonfelixsantosafs@gmail.com; horário para atendimento: 08:00 às 17:00.

²Comitê de Ética em Pesquisa (CEP): O Comitê de Ética, de acordo com a Resolução CNS nº 466/2012, é um colegiado interdisciplinar e independente, de relevância pública, de caráter consultivo e educativo, criado para defender os direitos dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro dos padrões éticos. CEP FACENE/FAMENE - Av. Frei Galvão, 12 – Bairro Gramame - João Pessoa -Paraíba – Brasil, CEP: 58.067-695. Fone: +55 (83) 2106-4790. Horário de atendimento (Segunda à Sexta das 08h às 17h). E-mail: cep@facene.com.br.

APÊNDICE B
TERMO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL

Eu, ANDERSON FELIX DOS SANTOS, declaro que conheço e cumprirei as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a Resolução CNS 466/2012 e suas Complementares em todas as fases da pesquisa intitulada “**ENTRE O CUIDADO E O CONFRONTO: PERCEPÇÕES DE ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM SOBRE O GERENCIAMENTO DE CONFLITOS**”. Adicionalmente, afirmo que seguirei o que postula o Código de Ética Profissional do profissional de Enfermagem, na Resolução Cofen Nº 564/2017.

Comprometo-me em submeter o protocolo à Plataforma Brasil, devidamente instruído ao CEP, aguardando o pronunciamento do mesmo, antes de iniciar a pesquisa, a utilizar os dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo, e que os resultados desta investigação serão tornados públicos tão logo sejam consistentes e que será enviado o Relatório Final pela Plataforma Brasil, Via Notificação, ao Comitê de Ética em Pesquisa Facene/Famene até 30/06/2026, como previsto no cronograma.

Em caso de alteração do conteúdo do projeto (número de sujeitos de pesquisa, objetivos, título etc.), comprometo-me em comunicar o ocorrido em tempo real, através da Plataforma Brasil, via Emenda.

Declaro que irei encaminhar os resultados da pesquisa para publicação em eventos ou periódicos relacionados à temática, com os devidos créditos aos pesquisadores integrantes do projeto, como também, os resultados do estudo serão divulgados no Hospital Municipal Valentina, como preconiza a Resolução 466/2012 MS/CNS e a Norma Operacional Nº 001/2013 MS/CNS.

Estou ciente das penalidades que poderei sofrer caso infrinja qualquer um dos itens da referida Resolução.

João pessoa-PB, 26 de janeiro de 2025

Documento assinado digitalmente
 **ANDERSON FELIX DOS SANTOS**
Data: 26/02/2026 14:42:49-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

ANDERSON FELIX DOS SANTOS

APENDICE C

FORMULÁRIO PARA COLETA DE DADOS

1 Código do participante: ____					
2 Idade (anos): ____					
3 Sexo: () Feminino () Masculino					
4 Turno letivo: () Manhã () Noite					
5 Semestre cursado: () 1º () 2º () 3º () 4º () 5º () 6º () 7º () 8º					
6 Já exerceu atividade remunerada na área de saúde? () Sim — tempo (anos): __; () Não					
7 Já realizou estágio prévio? () Sim — similar: quantidade meses/anos: __; () Não					
8 Você assistiu às aulas sobre gerenciamento de conflitos previstas no currículo? () Sim () Não					
9 Participou de atividades práticas (simulação) sobre o tema? () Sim () Não					
10 Avalie sua percepção sobre a qualidade da disciplina					
(0) Muito ruim — (1) Ruim — (2) Satisfatória — (3) Boa — (4) Muito boa					
11. Com que frequência você vivencia situações de conflito no ambiente acadêmico/estágio?					
(0) Nunca — (1) Raramente — (2) Às vezes — (3) Frequentemente — (4) Sempre					
Checklist de situações (marcar todas que já vivenciou) a avalie a gravidade:					
Quesito	Avaliação Atribuída				
	Nada grave	Pouco grave	Moderadamente grave	Grave	Muito grave
Desentendimento com colega sobre divisão de tarefas em grupo	①	②	③	④	⑤
Conflito com docente sobre avaliação/feedback	①	②	③	④	⑤
Situação tensa com equipe de enfermagem durante estágio (diferença de conduta)	①	②	③	④	⑤
Divergência com paciente/familiar	①	②	③	④	⑤
Conflito por hierarquia/profissionalismo (ex.: entre enfermeiro e estudante)	①	②	③	④	⑤
Percepções e atitudes sobre gerenciamento de conflitos					
Quesito	Avaliação Atribuída				
	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Neutra/Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
“Sinto-me preparado(a) para mediar conflitos em ambientes clínicos.”	①	②	③	④	⑤
“Acredito que a comunicação é a principal ferramenta para resolver conflitos.”	①	②	③	④	⑤
“Tenho confiança em comunicar problemas ao meu professor/supervisor.”	①	②	③	④	⑤
“Evito envolver-me em discussões mesmo quando discordo de condutas.” (item invertido)	①	②	③	④	⑤
“A disciplina sobre gerenciamento de conflitos foi importante para minha formação.”	①	②	③	④	⑤
“Considero os conflitos oportunidades de aprendizado.”	①	②	③	④	⑤
“Recebo apoio institucional quando enfrento conflitos em estágio.”	②	③	④	⑤	⑥

ESCALA DE GERENCIAMENTO BASEADA EM MODELO THOMAS-KILMANN					
Quesito	Avaliação Atribuída				
	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Neutra/Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
Quando discordo, tento impor minha posição	①	②	③	④	⑤
Defendo firmemente minhas ideias, mesmo que isso gere desconforto.	①	②	③	④	⑤
Acredito que, em um conflito, o mais importante é garantir que minha solução prevaleça.	①	②	③	④	⑤
Quando tenho certeza de que estou certo, não hesito em confrontar diretamente a outra pessoa.	①	②	③	④	⑤
Frequentemente cedo para manter a harmonia no grupo.	①	②	③	④	⑤
Prefiro evitar desgaste e aceito a decisão do outro, mesmo discordando.	①	②	③	④	⑤
Valorizo mais o relacionamento do que a discussão sobre quem está certo.	①	②	③	④	⑤
Quando surge um conflito, costumo priorizar as necessidades da outra pessoa.	①	②	③	④	⑤
Evito discutir para não criar problemas.	①	②	③	④	⑤
Prefiro postergar o conflito na esperança de que ele se resolva sozinho.	①	②	③	④	⑤
Quando sinto que uma conversa pode virar discussão, saio de cena.	①	②	③	④	⑤
Não me sinto confortável em abordar situações de tensão.	①	②	③	④	⑤
Procuró soluções onde cada parte cede um pouco.	①	②	③	④	⑤
Quando há conflito, busco um meio-termo que atenda parcialmente a todos.	①	②	③	④	⑤
Acredito que é importante negociar para que nenhuma das partes saia totalmente insatisfeita.	①	②	③	④	⑤
Costumo sugerir acordos rápidos que equilibrem os interesses envolvidos	①	②	③	④	⑤
Busco soluções que satisfaçam as necessidades de todos	①	②	③	④	⑤
Prefiro discutir abertamente o problema até encontrar uma alternativa que beneficie ambas as partes.	①	②	③	④	⑤
Acredito que conflitos são oportunidades de construir soluções melhores.	①	②	③	④	⑤
Durante um conflito, incentivo o diálogo para que todos expressem seus pontos de vista.	①	②	③	④	⑤

ANEXOS



ESCOLA DE ENFERMAGEM
NOVA ESPERANÇA LTDA



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DA EMENDA

Título da Pesquisa: ENTRE O CUIDADO E O CONFRONTO: PERCEPÇÕES DE ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM SOBRE O GERENCIAMENTO DE CONFLITOS

Pesquisador: Anderson Felix dos Santos

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 95991426.1.0000.5179

Instituição Proponente: Faculdade de Enfermagem e Medicina Nova Esperança/FACENE/PB

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 8.476.397

Apresentação do Projeto:

Este é um parecer de emenda do Protocolo CEP Nº 020/2026, 2ª Reunião Ordinária em 12/03/2026. Trata-se de um projeto de Trabalho de Conclusão do Curso de Bacharelado em Enfermagem da Faculdade de Enfermagem Nova Esperança (FACENE) apresentado ao Comitê de Ética em Pesquisa da FACENE.

Justificativa da Emenda:

Por questões logísticas que dizem respeito ao tempo de execução de pesquisa, se faz necessário ajuste do quantitativo de participantes para 147 indivíduos.

Objetivo da Pesquisa:

Mesmo com alteração da amostra, objetivos estão coerentes com o propósito da pesquisa:

Objetivo Primário

Analisar as percepções de acadêmicos de Enfermagem sobre o gerenciamento de conflitos no contexto da formação profissional.

Objetivo Secundário:

- ¿ Caracterizar sócio demograficamente os sujeitos do estudo;
- ¿ Identificar as situações de conflito vivenciadas por acadêmicos de Enfermagem durante o

Endereço: Avenida Frei Galvão, 12

Bairro: Gramame

CEP: 58.067-695

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)2106-4790

Fax: (83)2106-4777

E-mail: cep@facene.com.br



ESCOLA DE ENFERMAGEM
NOVA ESPERANÇA LTDA



Continuação do Parecer: 8.476.397

processo formativo;

↳ Compreender como os acadêmicos percebem e lidam com os conflitos nas relações interpessoais e nos contextos de ensino e prática.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Na avaliação dos riscos e benefícios apresentados estão coerentes com a da Lei 14.874/2024 e Decreto 12.651/2025:

Riscos:

Os riscos potenciais estão relacionados, principalmente, a desconfortos decorrentes do preenchimento do questionário. Para minimizar tais riscos, a aplicação do instrumento ocorrerá individualmente, em ambiente reservado, garantindo privacidade e conforto. Todos os formulários serão codificados, assegurando o anonimato dos participantes.

Será garantido ao participante o direito de interromper sua participação a qualquer momento, sem quaisquer consequências. Outro risco possível refere-se ao cansaço durante o preenchimento, minimizado pelo fato de o questionário ser de rápida aplicação, com duração média inferior a 20 minutos.

Benefícios:

Entre os benefícios esperados, o estudo poderá ampliar o conhecimento sobre como acadêmicos de Enfermagem percebem e manejam conflitos no ambiente formativo e assistencial, contribuindo para o aprimoramento das estratégias pedagógicas voltadas ao desenvolvimento de competências relacionais e comunicacionais. Institucionalmente, os resultados poderão subsidiar ações de formação, revisão curricular e programas de educação permanente que fortaleçam a qualidade da formação profissional e promovam ambientes de aprendizado mais seguros e saudáveis.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa se apresenta bem estruturada e coerente cientificamente.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Considerando os termos apresentados em anexos na Plataforma Brasil pela pesquisador, estão em conformidade com a Lei nº 14.874/2024, de 28 de maio de 2024, que institui o Sistema Nacional de Ética em Pesquisa com Seres Humanos - SINEP, e o Decreto nº 12.651/2025 de 7 de outubro de 2025, que a regulamenta e o protocolo deste CEP:

Endereço: Avenida Frei Galvão, 12

Bairro: Gramame

CEP: 58.067-695

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)2106-4790

Fax: (83)2106-4777

E-mail: cep@facene.com.br

Continuação do Parecer: 8.476.397

- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) anexado em PDF;
- Projeto Detalhado anexado em PDF com alteração do número da amostra;
- Termo de Compromisso assinado pela pesquisadora responsável anexado em PDF;
- Folha de Rosto assinada pela pesquisadora responsável e direção da instituição proponente, anexado em PDF com alteração do número da amostra.

Recomendações:

A Resolução CNS 466/2012 deve ser substituída pela Lei nº 14.874/2024, pois esta incorporou os princípios éticos da 466, dando a eles força de lei federal.

Deve-se atualizar na metodologia e demais documentos informando que "Esta pesquisa será conduzida em estrita observância aos preceitos éticos estabelecidos pela Lei nº 14.874/2024 MS e pelo Decreto nº 12.651/2025, que instituem o Sistema Nacional de Ética em Pesquisa com Seres Humanos no Brasil"

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O projeto atende aos princípios éticos, preconizados na Lei 14.874/2024 MS e Decreto 12.651/2025, com desenho metodológico adequado e proteção aos participantes. Aprovação recomendada, mas devendo-se observar a atualização da legislação ética para a Lei 14.874/2024 e o Decreto 12.651/2025.

Considerações Finais a critério do CEP:

PROTOCOLO APROVADO. Considerando que a proposta apresenta conformidade com as exigências da Lei nº 14.874/2024 MS, no que tange à proteção dos participantes de pesquisa, e observa as diretrizes administrativas e procedimentais do Decreto nº 12.651/2025, este colegiado manifesta-se pela APROVAÇÃO do protocolo.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_2817007_E1.pdf	29/05/2026 12:02:10		Aceito
Folha de Rosto	ROSTO_OK.pdf	29/05/2026 12:01:56	Anderson Felix dos Santos	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	TCC_MIC_EMENDA.pdf	28/05/2026 15:14:12	Anderson Felix dos Santos	Aceito

Endereço: Avenida Frei Galvão, 12
Bairro: Gramame **CEP:** 58.067-695
UF: PB **Município:** JOAO PESSOA
Telefone: (83)2106-4790 **Fax:** (83)2106-4777 **E-mail:** cep@facene.com.br



ESCOLA DE ENFERMAGEM
NOVA ESPERANÇA LTDA



Continuação do Parecer: 8.476.397

TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	02/03/2026 14:08:42	Anderson Felix dos Santos	Aceito
Outros	TERMO_DE_COMPRO_assinado.pdf	26/02/2026 14:49:22	Anderson Felix dos Santos	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

JOAO PESSOA, 01 de Junho de 2026

Assinado por:

ELIDA BATISTA VIEIRA SOUSA CAVALCANTI
(Coordenador(a))

Endereço: Avenida Frei Galvão, 12

Bairro: Gramame

CEP: 58.067-695

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)2106-4790

Fax: (83)2106-4777

E-mail: cep@facene.com.br