



INSTITUTO  
SUPERIOR  
TÉCNICO

Julho de 2013

## **Relatório de Avaliação da Formação “Gestão de Conflitos”**

**Ano Letivo 2012/2013**

---

Gabinete de Apoio ao Tutorado

## ÍNDICE

---

1. Introdução.....	3
2. Avaliação da formação “Gestão de conflitos” .....	4
3. Conclusão.....	5
4. Anexos.....	6

## 1. INTRODUÇÃO

---

No ano letivo 2012/2013 realizou-se pela terceira vez a formação “Gestão de Conflitos”, esta formação surgiu na sequência da formação “Dia de Orientação dos Delegados” que se dirige a alunos delegados de ano e que é composta por um módulo de gestão de conflitos cujo principal objetivo é fornecer ferramentas a estes alunos que lhes permitam mediar situações de conflito entre alunos e entre alunos e docentes.

Considerou-se pertinente a extensão desta formação também para docentes, e a resposta que ao longo dos anos tem sido dada pelos docentes, quer ao nível das inscrições, quer quanto à avaliação feita revela que de facto existe necessidade e espaço para o desenrolar desta formação.

A formação tinha como principais objetivos introduzir os princípios gerais de ouvir, falar e dialogar, fazer uma introdução aos estilos de comunicação interpessoal (passivo, agressivo e assertivo), trabalhar a capacidade de manter o foco, desenvolver o pensamento “ganhar-ganhar”, e apresentar o modelo de George Kohlrieser para a resolução de conflitos.

No decorrer do ano letivo 2012/13 foram oferecidas duas formações, ambas no 2º semestre, sendo que apenas se realizou uma delas, visto que a segunda não atingiu o número mínimo de inscritos.

No total inscreveram-se 7 docentes, dos quais 6 efetivamente participaram, tendo-se registado uma taxa de participação de 85,7% na formação “Gestão de Conflitos”.

Os questionários de avaliação foram entregues no final da sessão da formação, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 100% (n=6).

Metade dos docentes (n=3) afirmou que nunca tinha desempenhado funções enquanto tutor, e a outra metade distribui-se equitativamente pelas categorias de resposta, 1º ano enquanto tutor, tutor há 3 anos e tutor há mais de 3 anos, provando assim existir uma transversalidade no perfil dos participantes nesta formação no que respeita ao seu histórico face à tutoria.

A totalidade dos docentes (n=6) tomou conhecimento através do e-mail de divulgação das formações enviado pelo GATu.

## 2. AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO “GESTÃO DE CONFLITOS”

A primeira questão pretendeu medir o nível de satisfação geral com a formação “Gestão de Conflitos”, a questão foi medida numa escala de satisfação, sendo possível observar na Figura I que a maioria dos participantes manifestou-se muito satisfeita a formação (n=4), tendo-se os restantes manifestado satisfeitos (n=2).

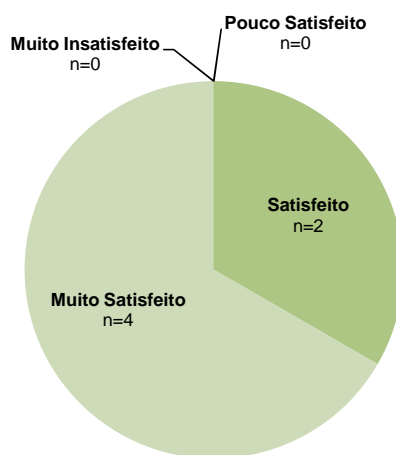
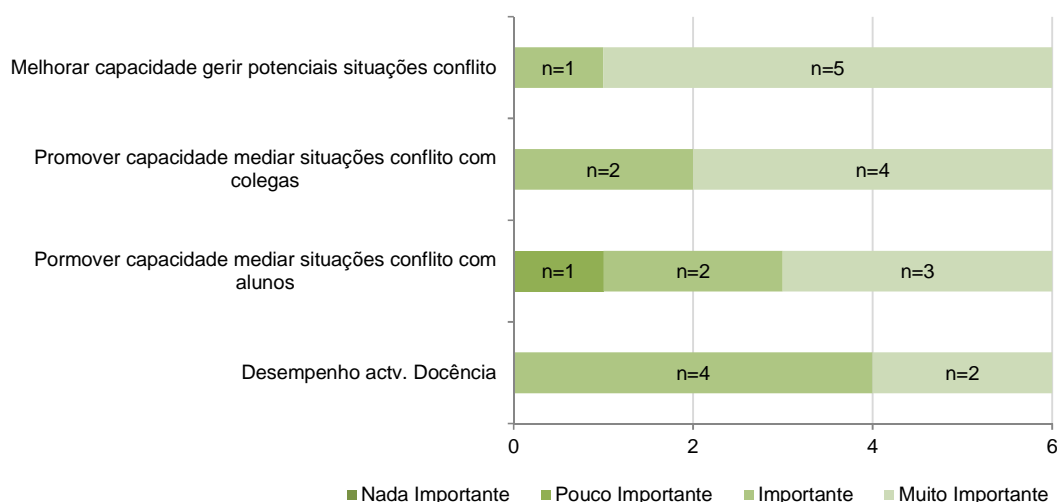


Fig. I - Nível de Satisfação com a Formação “Gestão de Conflitos”

A Figura II apresenta a importância da formação no contributo para a promoção da capacidade dos docentes mediarem situações de conflito entre colegas, de mediarem situações de conflito entre alunos, de melhorar a sua capacidade de gerir potenciais situações de conflito, e qual o contributo global da formação para o desempenho da atividade de docência. Das quatro dimensões em análise, aquela para a qual a formação mais parece ter contribuído foi precisamente para a melhoria da capacidade de gerir potenciais situações de conflito (n=5 – Muito Importante) e para a melhoria da capacidade de mediação de situações de conflito entre colegas (n=4 – Muito Importante). Relativamente à capacidade de mediação de conflitos com alunos a formação pareceu ter um menor impacto, assim um docente considerou-a, neste aspeto, pouco importante, 2 docentes consideraram-na importante e 3 docentes consideraram-na muito importante. Também o impacto global sobre o desempenho da docência pareceu registar um menor impacto, com 4 dos docentes a considerarem-na importante, face aos 2 docentes que a consideraram muito importante.

Fig. II – Contributo da Formação em algumas dimensões



### 3. CONCLUSÃO

---

A avaliação da formação “Gestão de Conflitos” foi positiva, não tendo contudo atingido os elevados níveis de satisfação que outras formações do GATu revelam, dos 6 participantes apenas um afirmou que talvez não recomendasse a participação nesta formação a outros colegas docentes.

O motivo indicado pelo docente para a não recomendação de participação na formação a outros colegas, tendo sido já referida por outros participantes nas formações realizadas nos anos anteriores, prende-se com o facto de os exemplos de conflitos apresentados (e respetivas soluções) serem mais graves do que aqueles com os quais os docentes efetivamente se deparam na sua vida profissional.

Conjugando os resultados aqui apresentados e algumas das sugestões apresentadas pelos docentes participantes em anos anteriores, é possível concluir que a formação é de enorme relevância para os docentes, mas que poderia ser mais vantajosa caso fossem introduzidos exemplos e soluções reais para conflitos típicos na vida de um docente universitário, recorde-se a este propósito a avaliação feita no aspeto relativo ao impacto da formação na atividade de docência, face à qual a maioria dos participantes apenas considerou a formação importante. Face à avaliação aconselha-se igualmente um maior investimento no aprofundamento da dimensão “gestão de conflitos com alunos”, visto ter sido aquela cujo impacto foi menos positivo para os docentes participantes.

Ainda na sequência da avaliação da formação, apenas um docente indicou outra área na qual gostaria de desenvolver competências, tendo indicado a área das apresentações orais, formação que entretanto já se encontra disponível e que já se realizou durante o ano letivo 2012/13.

Tal como a formação “Apresentações Orais com Recurso ao PowerPoint”, a formação “Gestão de Conflitos” apresentou um perfil de participantes transversal, parecendo ser reconhecida como necessária tanto para tutores como para não tutores.

## 4. ANEXOS

### Inquérito de Avaliação do Seminário Gestão de Conflitos

Este inquérito realiza-se no âmbito da avaliação do Seminário "Gestão de Conflitos", para o qual agradecemos a sua disponibilidade. A resposta tomará 5 minutos do seu tempo e esperamos que o seu contributo ajude a melhorar o funcionamento desta e de futuras acções no âmbito do GATu. De antemão agradecemos a veracidade das suas respostas e comprometemo-nos a guardar a confidencialidade das suas opiniões.

#### 1. Há quantos anos desempenha a função de Tutor?

- Nunca fui Tutor     Este é o 1º ano     Este é o 2º ano     Este é o 3º ano     + de 3 anos como Tutor

#### 2. Qual o nível de satisfação global com o Seminário?

- Nada Satisfeito (1)     Pouco Satisfeito (2)     Satisfeito (3)     Muito Satisfeito (4)

#### 3. Assinale com um X qual o contributo do Seminário nas seguintes dimensões:

	Nada Importante (1)	Pouco Importante (2)	Importante (3)	Muito Importante (4)
Desempenho da actividade de docência				
Melhorar a sua capacidade de gerir potenciais situações de conflito				
Promover a capacidade de mediar situações de conflito com alunos				
Promover a sua capacidade de mediar situações de conflito com colegas				

#### 4. Recomendaria este Seminário no futuro a outros docentes?

- Sim (1)     Não (2)     Talvez (3)

##### 4.1. Se respondeu Não ou Talvez, porquê?

---

---

#### 5. Que aspectos do Tutorado que gostaria de ver aprofundados em futuras acções de formação?

---

---

#### 6. Como teve conhecimento deste Seminário?

- E-mail enviado pelo Programa de Tutorado (1)  
 Na Página do Programa de Tutorado (2)  
 Através de um docente do IST que não é Tutor (3)  
 Através de um docente do IST que é Tutor (4)  
 Outro. Qual? \_\_\_\_\_

**Muito Obrigada pela sua participação!**