



**UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA**  
**CENTRO REGIONAL DE BRAGA**  
**FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS**

## **Conflitos Interpessoais Entre Idosos Institucionalizados**

**II Ciclo de Estudos em Gerontologia Social Aplicada**

**Irene Manuela Silva Fernandes**

Orientadora

Professora Doutora Maria Engrácia Leandro

Braga, 2012

## **RESUMO**

O presente trabalho de investigação debruçou-se sobre os conflitos interpessoais entre os idosos residentes num lar de apoio à terceira idade, tendo-se guiado pela seguinte questão de investigação: Será que o contexto institucional é propício ao desenvolvimento de conflitos entre idosos?

Com ele pretendemos verificar se os idosos apresentam conflitos com todas as pessoas da instituição, conhecer as razões que levam ao desencadeamento dos conflitos interpessoais, apreender as maneiras como é alcançada a resolução dos conflitos interpessoais e analisar a forma como os idosos, em ambiente institucional, lidam com a pessoa, após um conflito com ela.

Para investigar esta realidade selecionamos uma amostra de 40 idosos residentes nos lares da Santa Casa da Misericórdia de Fafe. Para a seleção da nossa amostra baseamo-nos nos seguintes critérios: números igual de indivíduos de ambos os sexos e que não apresentem défices cognitivos. Tendo como base estes critérios, recorreremos a técnica de amostragem não probabilística, na qual usamos o método de amostragem intencional.

Neste estudo utilizamos técnicas metodológicas de índole quantitativas, recorrendo ao questionário misto como instrumento de recolha de dados. Para a sua aplicação utilizamos a técnica de administração indireta.

Com esta nossa investigação concluímos que em contexto institucional os idosos apresentam conflitos interpessoais sobretudo com os restantes idosos, porém, também, foram verificadas algumas situações de conflito com os vários funcionários do lar. Segundo os idosos as diferenças individuais, a incompreensão, a intolerância e a partilha de espaços e equipamentos comuns as principais causas dos conflitos existentes. Neste trabalho de investigação constatámos ainda que os idosos em situação

de vivência em lares utilizam várias estratégias de resolução de conflitos interpessoais, sendo, no geral, o evitamento a mais utilizada. Todavia, as mulheres recorrem a dominação como estratégia de resolução de conflitos.

**Palavras chave:** envelhecimento, idoso, institucionalização, interação, relação, conflito, interpessoal.

## **ABSTRACT**

The present work of investigation focused on the interpersonal conflicts between the seniors living in a retirement home, conducted by the following investigation question: Is the institutional context propitious for the conflict between the elder?

With this work we aim to verify if the elder develop conflict with everyone in the institution, get to know the reasons that lead to unleashing the interpersonal conflicts, apprehend how the resolution of the interpersonal conflicts is attained and analyze the way the senior, in an institutionalized environment, deal with someone after a conflict with said person.

To investigate this reality we selected a sample of 40 seniors residing in Santa Casa da Misericórdia de Fafe's retirement homes. We based the selection of our sample on the following criterion: equal number of individuals of both genders who didn't present cognitive decline. To select our sample we resorted to the non-probability sampling technique, more specifically to the intentional sampling method.

In this study we used methodological techniques of quantitative nature, resorting to mixed questionnaires as data gathering instrument. For their application we used the indirect method.

With our investigation we concluded that in an institutional context elders present interpersonal conflicts specially with the other elder, however, some situations of conflict with the retirement home's employees were also noted. According to the elders the individual differences, the incomprehension, the intolerance and the sharing of spaces and common equipment are the main causes for the existing conflicts. In this investigation work we could also confirm that seniors living in retirement homes use different resolution strategies to solve their interpersonal conflicts, being avoidance the most used strategy. However, women resort to domination as strategy to solve conflicts.

**Key words:** elder, senior, aging, institutionalization, interaction, relation, conflict, interpersonal.

## SUMÁRIO

	Página
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>1</b>
<b>1º PARTE: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO 1.....</b>	<b>6</b>
1.1 ENVELHECIMENTO E INSTITUCIONALIZAÇÃO.....	6
<b>CAPÍTULO 2.....</b>	<b>14</b>
2.1 RELAÇÃO SOCIAL E INTERAÇÃO SOCIAL.....	14
2.2 A INTERÇÃO E A COMUNICAÇÃO.....	15
2.3 A INTERAÇÃO, O PODER E A INFLUÊNCIA.....	21
2.4 A INTERAÇÃO E OS PAPÉIS.....	23
2.5 A ITERAÇÃO E OS RITUAIS.....	25
<b>CAPÍTULO 3.....</b>	<b>27</b>
3.1 CONCEÇÃO DOS CONFLITOS.....	27
3.2 ORIGEM DOS CONFLITOS.....	32
3.3 TIPOS DE CONFLITOS.....	33
3.4 ASPETOS NEGATIVOS E POSITIVOS DOS CONFLITOS.....	35
3.5 ESTRATÉGIAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	38
3.6 INSTITUCIONALIZAÇÃO E OS CONFLITOS INTERPESSOAIS.....	42
<b>2º PARTE: METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO.....</b>	<b>45</b>
<b>CAPÍTULO 4.....</b>	<b>46</b>
4.1 METODOGIA DE ESTUDO.....	46

4.2 CONTEXTO, POPULAÇÃO, AMOSTRA.....	47
4.3 CARATERIZAÇÃO GERAL DA AMOSTRA.....	50
4.3.1 Sexo.....	51
4.3.2 Idade.....	51
4.3.3 Grau Académico.....	52
4.3.4 Estado Civil.....	52
4.3.5 Tempo que se encontram na Instituição.....	53
4.4 INSTRUMENTO DE RECOLHA DE DADOS.....	53
4.5 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS.....	55
<b>CAPÍTULO 5 .....</b>	<b>57</b>
5. 1 OS IDOSOS E A SUA VIDA RELACIONAL NO SEIO DO LAR.....	57
5.1. 1 Integração no lar .....	57
5.1.2 Sentimentos relativamente ao lar.....	63
5.1.3 Utilização de espaços e equipamentos e comuns a todos os idosos.....	65
5.1.4 Relacionamento interpessoal com os restantes idosos do lar.....	70
5.1.5 Os funcionários no prisma dos idosos.....	75
5.1.5.1 <i>Relacionamento interpessoal com os funcionários da</i> <i>Instituição</i> .....	79
5.1.6 Pessoas com quem, os idosos têm mais dificuldade em se relacionar, dentro da Instituição.....	83
5.1.7 Situação que mais origina dificuldades de relação interpessoal dentro da Instituição.....	86
5.1.8 Principais causas de problemas interpessoais dentro da Instituição.....	93

5.1.9 Estratégias de resolução de conflitos utilizadas pelos idosos da Instituição.....	95
5.1.10 Após, um problema interpessoal com um idoso(a)/funcionário(a) como lida com o(a) mesmo(a).....	99
<b>CAPÍTULO 6.....</b>	<b>103</b>
<b>6. 1 VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES.....</b>	<b>103</b>
6.1.1 Hipótese 1: Em contexto institucional, os idosos dão azo a conflitos com todas as pessoas da Instituição.....	103
6.1.2 Hipótese 2: O espaço de vivência institucional favorece a emergência de conflitos interpessoais decorrentes da partilha de espaços comuns.....	103
6.1.3 Hipótese 3: Em situações de vivências em espaços residenciais institucionalizados como os lares de idosos, são detetáveis modos diferenciados de lidar com os conflitos interpessoais.....	104
<b>CONSIDERAÇÕES E CONCLUSÕES FINAIS.....</b>	<b>106</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>112</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>117</b>
Anexo 1 – Questionário de Recolha de Dados.....	118
Anexo 2 – Opinião dos indivíduos inquiridos sobre a sua Integração no Lar...121	
Anexo 3 – Situação que o idoso menos gostou no Lar.....	122
Anexo 4 – Utilização de espaços e equipamentos comuns.....	123
Anexo 5 – Relacionamento Interpessoal com os restantes idosos do lar.....	124
Anexo 6 – Opinião dos inquiridos acerca do comportamento dos funcionários.....	125
Anexo 7 – Opinião dos idosos sobre o seu relacionamento interpessoal com os funcionários da instituição.....	126



Anexo 8 – Pessoas do lar com quem os idosos têm dificuldade em se relacionar.....	127
Anexo 9 – Situação, dentro da instituição que mais origina dificuldade de relação interpessoal.....	128
Anexo 10 – Principal causa de problemas interpessoais, dentro da instituição.....	129
Anexo 11 – Sentimento ou Comportamento adotado pelos idosos, após um problema interpessoal.....	130