

Psicologia em Pesquisa

<https://periodicos.ufjf.br/index.php/psicologiaempesquisa>

Conflitos em uma moradia estudantil: os desafios diários enfrentados por universitários

Conflicts in a student housing: the daily challenges faced by university students

Conflictos en una residencia estudiantil: los desafíos diarios enfrentados por los universitarios

Natalia Lins Pequeno de Assis¹, Cleonice Pereira dos Santos Camino², Dalila Castelliano de Vasconcelos³ & Livia Braga de Sá Costa⁴

¹ Universidade Federal da Paraíba. *E-mail:* natalia_lins@hotmail.com *ORCID:* <https://orcid.org/0000-0001-7832-2761>

² Universidade Federal da Paraíba. *E-mail:* cleocamino@yahoo.com.br *ORCID:* <https://orcid.org/0000-0002-5756-7214>

³ Universidade Federal da Paraíba. *E-mail:* dalila_bal@hotmail.com *ORCID:* <https://orcid.org/0000-0001-9622-4057>

⁴ Universidade Federal da Paraíba. *E-mail:* liviabsc@hotmail.com *ORCID:* <https://orcid.org/0000-0002-9421-1145>

As informações contempladas no presente artigo foram extraídas da Tese de Doutorado da primeira autora.



Informações do Artigo:

Natalia Lins Pequeno de Assis
natalia_lins@hotmail.com

Recebido em: 16/08/2021
Aceito em: 07/05/2022

RESUMO

Esta pesquisa objetivou investigar as queixas sobre possíveis situações desencadeadoras de conflitos em universitários residentes em uma moradia estudantil, a percepção deles acerca da moradia e se os conflitos são resolvidos. Foram entrevistados 60 estudantes e constatou-se, por meio de análise de conteúdo, a existência de 216 queixas, classificadas em três categorias: Transgressão da lei, Instituição e Próprios residentes. Verificou-se, ainda, que os problemas de convivência eram os maiores desencadeadores desses conflitos e que a maioria não era resolvido, levando à insatisfação nas relações sociais e ao isolamento dos estudantes na moradia universitária.

PALAVRAS-CHAVE:

Conflito; Estudante universitário; Moradia estudantil.

ABSTRACT

This study aimed to investigate the complaints on possible situations that trigger conflicts between university residents in a student housing, their perceptions about the habitation, and if conflicts are resolved. A total of 60 residents were interviewed and it was found, through content analysis, the existence of 216 complaints, classified into three categories: Transgression of the law, Institution, and Residents themselves. It was also found that the coexistence problems were the main triggers of conflicts and that most conflicts were not resolved, leading to dissatisfaction with the social relations and to the isolation of students in the student housing.

KEYWORDS:

Conflict; University student; Student housing.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue investigar quejas sobre posibles situaciones que desencadenan conflictos en los estudiantes universitarios que viven en una vivienda estudiantil, su percepción sobre la residencia universitaria y si los conflictos se resuelven. Se entrevistó a sesenta estudiantes y se constató, mediante análisis de contenido, la existencia de 216 quejas, clasificadas en tres categorías: Transgresión de la ley, Institución y Residentes. También se encontró que los problemas de convivencia fueron los mayores detonantes de estos conflictos y que la mayoría no fueron resueltos, provocando insatisfacción en las relaciones sociales y aislamiento en la residencia universitaria.

PALABRAS CLAVE:

Conflito; Estudiante universitario; Residencia estudiantil.

As moradias universitárias têm se tornado cada vez mais importantes nos últimos anos, devido a políticas públicas de acesso ao ensino superior nos países em desenvolvimento (Delabrida, 2014; Wanie et al., 2017). No Brasil, muitos jovens em situação de vulnerabilidade socioeconômica, quando são aceitos nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) localizadas em cidades onde não residem, deparam-se com uma situação bastante desafiadora: a de encontrar uma habitação para realizar seu projeto profissional/acadêmico. Nessa procura, eles buscam residir, geralmente, em moradias oferecidas gratuitamente pelas próprias instituições (Garrido, 2015).

Uma quantidade considerável de IFES oferece moradias para estudantes com dificuldades econômicas e a assistência a essas moradias faz parte de uma das ações do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) que buscam medidas para promover a igualdade de oportunidades, melhorar o desempenho acadêmico e prevenir situações de retenção e evasão decorrentes da insuficiência de condições financeiras (Decreto nº. 7.234, 2010). Entretanto, embora haja moradias dentro das instituições, elas não são suficientes para alojar todos os estudantes que necessitam dessa assistência, e muitas não têm estrutura nem apoio social adequados para que os residentes tenham uma boa qualidade de vida. Ademais, Garrido (2015) assevera que as instituições têm se ocupado em oferecer um alojamento, mas, nem sempre, consideram que esse espaço favorece o enriquecimento da trajetória acadêmica dos estudantes.

Sair de seus lares para dividir uma moradia com outros estudantes, cujos valores, culturas, sonhos, expectativas e hábitos, em muitas circunstâncias, são divergentes, pode ser visto como uma oportunidade de crescimento, mas também de geração de conflitos. O conflito pode ser entendido como uma situação de interação social em que ocorre o choque entre forças opostas que, muitas vezes, causam desacordo e frustração (Nery, 2010). No âmbito da Psicologia Social, para compreender os conflitos, Doise (1980) se apoia no pressuposto de que as explicações de ordem individual podem ser articuladas com explicações de ordem social. O autor defende que o estudo das relações grupais pode ser abordado com a integração de quatro níveis de análise: o intraindividual, o interindividual ou situacional, o intergrupar e o societal, e Nery (2010), ao trabalhar no campo da Psicologia Clínica com grupos e intervenções em conflitos, corrobora o pensamento de Doise (1980). Nesse aspecto, este último considera que os conflitos são mais complexos do que a simples discordância entre membros de um grupo ou entre grupos e compreende que os níveis de análise podem ser pensados como tipos de conflito. Este artigo adotou a compreensão de

conflito desenvolvida por Doise e complementada por Nery.

Os conflitos intraindividuais ocorrem no mundo interno do sujeito e envolvem processos cognitivos e afetivos. Eles não se isolam dos demais, podem criar ou manter outros tipos (Nery, 2010) e acontecem quando se estabelecem vínculos com os outros. Eles são frutos de percepções afetadas pela imaginação ou interpretação que podem induzir a sentimentos relacionados à agressividade. A resolução de conflitos interindividuais exige um trabalho cognitivo e afetivo dos envolvidos, porquanto o indivíduo precisa ser capaz de se colocar no lugar do outro e de coordenar diferentes perspectivas (Nery, 2010).

Segundo Doise e Mugny (1979), no nível intergrupais, os conflitos estão associados às posições que os atores sociais ocupam nas relações sociais. Nesse sentido, a percepção de pertença a um grupo pode ser suficiente para gerar conflitos e situações de discriminação e, em muitas circunstâncias, não é necessário ter interesses incompatíveis (Tajfel & Turner, 1986). Os conflitos envolvem grupos com status diferentes – dominantes e dominados, majoritários e minoritários – e os confrontos e a violência relativos à intolerância e às diversidades se evidenciam. O último nível, o societal, envolve a análise do conflito em relação aos sistemas de crenças, representações, avaliações e normas sociais e resulta dos diversos tipos de conflitos apresentados anteriormente (Doise, 1980).

Em relação à origem do conflito, Alagözlü (2017) considera que compreender a situação que desencadeou os conflitos pode ajudar a construir e a restaurar a paz em uma ampla perspectiva e argumenta que, em ambientes multiculturais, a comunicação entre os indivíduos é mais indispensável devido a diferenças sociais, cognitivas, perceptivas e intelectuais. O autor considera que se a comunicação for errada, indefinida ou não for gerenciada, ela pode gerar conflitos de diferentes níveis.

Além dos diferentes níveis de conflito mencionados na literatura, existem formas variadas de resolução de conflitos. Deluty (1979, 1981), em seus estudos, apresenta três: a

agressiva, a submissa e a assertiva. A estratégia agressiva caracteriza-se pelo enfrentamento da situação de conflito apelando para formas de coerção, como violência ou desrespeito ao direito, à opinião e ao sentimento alheios. A estratégia submissa envolve a consideração dos direitos e dos sentimentos dos outros, porém os próprios direitos e sentimentos são desconsiderados. A estratégia assertiva é considerada a mais adequada, já que é baseada no enfrentamento não violento, sem apelar para ações coercitivas, tendo em vista os direitos, os sentimentos, as ideias e as opiniões dos outros e do próprio indivíduo. Contudo, Oliveira e colaboradores (2013) afirmam que, no Brasil, as principais estratégias utilizadas pelos jovens para resolver conflitos são as agressivas e as submissas.

Sobre a resolução de conflitos, Anderson (2005) enuncia que, quanto mais houver cooperação nos níveis iniciais do conflito, mais, provavelmente, a sua resolução será simples e eficaz e não gerará situações violentas e traumáticas. Entretanto, Crispino (2007) ressalta que, muitas vezes, não há preparação para identificar as divergências ou os antagonismos que antecipam a violência e que é comum se coibir a manifestação violenta sem a devida preocupação com a situação causadora do conflito. Assim, os problemas se repetem devido a uma má resolução dos conflitos.

Pesquisas nacionais e internacionais têm apontado a necessidade de trabalhar o tema conflito nas moradias estudantis e a literatura norte-americana oferece contribuições significativas sobre a vivência nesse contexto (Garrido & Mercuri, 2013). Nas últimas décadas, os Estados Unidos buscaram, por meio de estudos empíricos, compreender a realidade das moradias universitárias e capacitar estudantes e profissionais que coordenam esses ambientes. Entre os problemas abordados e as intervenções utilizadas para solucionar as adversidades do contexto encontram-se: o racismo, a diversidade cultural e de personalidade (Johnson et al., 2011; Shekhawat et al., 2016), o treinamento para prevenir suicídio (Taub et al., 2013), a relação entre os coordenadores da moradia com os demais residentes e os

conflitos de papéis existentes (Everett & Loftus, 2011; Porter & Newman, 2016), o treinamento para primeiros socorros em relação ao uso de álcool e de outras drogas e à saúde mental (Thombs et al., 2015) e para a resolução de conflitos por meio da justiça restaurativa (Miele & Hamrick, 2019).

Os estudos apresentados abordam diferentes problemas que permeiam as relações dentro das moradias, mas não enfatizam as situações geradoras de conflitos de forma objetiva. Nesse cenário, como exceção, destaca-se a pesquisa realizada por Wanie et al. (2017), que apresenta as situações conflituosas em uma moradia. Nessa pesquisa, os residentes relataram que a poluição sonora, proveniente de música alta e de gritos indiscriminados, era um problema sério, assim como a falta de higiene e de saneamento, o roubo e a insegurança.

Segundo Sousa e Peixoto (2020), as moradias universitárias estadunidenses diferem da concepção pragmática e assistencialista adotada no Brasil, porquanto geralmente são pagas pelos próprios estudantes e são percebidas como espaço de aprendizagem que contribuem para a integração universitária. Assim, considerando a situação dos estudantes desses dois países, percebe-se que eles têm perfis socioeconômicos distintos, mas que, em ambos os casos, é necessário promover o desenvolvimento saudável do estudante e o enriquecimento de sua trajetória acadêmica (Lacerda et al., 2021).

No contexto brasileiro, quando se visa compreender como são as relações conflituosas nas moradias universitárias, encontram-se, na produção acadêmica, alguns estudos acerca do tema. Por exemplo, Garrido e Mercuri (2013), com o propósito de analisar a produção científica brasileira que versa sobre moradias estudantis universitárias entre os anos de 2000 e 2009, encontraram 23 publicações, das quais apenas 1/3 era voltado para o estudante, e as demais eram relacionados à estrutura ou à assistência estudantil. Estudos mais recentes também abordaram o tema com o fim de compreender as experiências dos residentes e o

papel da moradia na qualidade de vida deles e o desenvolvimento e/ou a permanência dos estudantes na universidade (Delabrida, 2014; Garrido, 2015; Schneider et al., 2017; Osse & Costa, 2011).

Em uma moradia universitária de Curitiba - PR, foi verificado que as residentes percebem o lugar em que vivem como um ambiente de encontros e desencontros, de desilusões e de surpresas. Segundo o estudo, como visavam ter um ambiente familiar protegido, empenhavam-se em construir um novo “lar”. Nesse processo, estabeleciam conflitos e laços de amizade e solidariedade (Berlatto & Sallas, 2008). Já Delabrida (2014), ao verificar se residentes de 15 moradias universitárias – locais não especificados pela autora – se consideravam ou não pertencentes ao grupo, constatou que a maioria não percebia a residência como sua casa ou lar e que o principal problema era não ter ajuda dos demais residentes na organização da casa e o não cumprimento das regras combinadas. Ademais, a maioria dos moradores afirmou que os conflitos ocorridos nas moradias não eram resolvidos.

Em uma pesquisa-ação realizada na região Sul do Brasil, constatou-se que grande parte dos conflitos vivenciados em uma moradia eram relativos a problemas institucionais, como falta de acolhimento, problemas relacionais, como preconceito e exclusão social, e o uso abusivo de álcool. O estudo mostrou, ainda, que havia falta de clareza em relação às regras/regimento existentes na moradia (Schneider et al., 2017).

Sousa e Sousa (2009) asseveram que os residentes de moradias estudantis localizadas em Goiás indicaram que a experiência de ser morador é vivida com sofrimento e sacrifício. Os conflitos/enfrentamentos ocorrem em questões básicas do dia a dia, como higiene, alimentação, espaço e posse. Quanto à privacidade, 4/5 dos participantes consideravam que a moradia interferia nesse aspecto, já que três ou mais residentes dividiam o mesmo espaço nos quartos. Os autores constataram também que viver nesse ambiente era um aprendizado por meio da adversidade/diversidade, já que, a adversidade envolve sofrimento, exclusão,

humilhação, e diversidade significa enfrentar um ‘outro’ tão diferente que pode ser assustador (Sousa & Sousa, 2009).

Convém destacar o estudo realizado por Laranjo e Soares (2006), em uma moradia estudantil universitária localizada em São Paulo, que investigou, de forma direta, as situações desencadeadoras de conflitos entre estudantes residentes. As pesquisadoras verificaram que os participantes se mostraram decepcionados com a convivência nesse ambiente devido ao individualismo e à falta de espírito coletivo. Eles revelaram que existem regras que não são cumpridas e que há um excesso de liberdade e falta de autoridade. Concluíram, então, que essa liberdade favorece o desrespeito ao espaço público. Muitos foram os problemas apontados pelos residentes, principalmente os ingressantes, como falta de energia e de água, omissão em relação ao tráfico de drogas e falta de atividades de lazer. Laranjo e Soares (2006) concluíram que, embora os estudantes residentes tenham mencionado diferentes problemas na residência estudantil, reconheceram a importância da moradia para que pudessem concluir seus cursos universitários, porquanto eram alunos pobres e que moravam longe da Instituição.

Zalaf e Fonseca (2009) verificaram que residir em um conjunto da Universidade de São Paulo (CRUSP) apareceu como um dos elementos favorecedores do uso problemático de álcool e outras drogas. As autoras consideraram que, além da liberdade e do acesso fácil a esses produtos facilitarem o consumo dessas substâncias, as situações difíceis de sobrevivência e os conflitos também eram condições favoráveis para o consumo nas moradias estudantis, uma vez que os estudantes expressavam, de forma insistente, que precisavam fugir da realidade e usar drogas para suportar as condições desfavoráveis da vida. Os jovens universitários residentes de uma moradia estudantil da Universidade de Brasília (UnB) pesquisados por Osse e Costa (2011) apresentaram sentimentos de ansiedade superiores aos da população geral e de universitários não residentes. A maioria dos participantes demonstrou

sintomas de depressão e indicadores negativos em relação a pedir ou aceitar ajuda, pois acreditavam que ninguém os poderia entender, o que levou a identificar pródromos. Assim, como no estudo de Zalaf e Fonseca (2009), Osse e Costa (2011) atribuíram as consequências negativas de viver em uma moradia às dificuldades de conviver socialmente no ambiente e aos recursos precários para enfrentá-las e concluíram que era necessário mais atenção psicossocial, já que os residentes vivenciavam dificuldades de diferentes ordens.

Em duas universidades públicas baianas, Garrido (2015) constatou que viver em moradias causava mudanças no indivíduo, principalmente em seus domínios sociais e acadêmicos. A autora alegou que, se, de um lado, as moradias contribuíam no sentido de enriquecer a vivência acadêmica de seus residentes, de outro, serviam como entrave para sua formação. As mudanças negativas nos domínios pessoal e social foram atribuídas, principalmente, ao barulho, à falta de privacidade, à concentração de um número elevado de pessoas por quarto ou por moradia, ao estigma de ser morador e à distância da família.

Com base nas pesquisas apresentadas, entende-se que a maioria focou mais nas consequências geradas por viverem de forma conflituosa em moradias – como problemas relativos ao consumo de álcool e de outras drogas, à ansiedade, à depressão, ao desamparo, ao isolamento – do que na identificação do conflito. Essas pesquisas são relevantes por mostrarem que residir em moradias estudantis causa um impacto na vida dos estudantes, porém, é necessário um olhar mais minucioso voltado para a identificação dos conflitos nesses ambientes de socialização a fim de compreendê-los e poder contribuir para a sua resolução. Além disso, constata-se que os estudos no campo da Psicologia, desenvolvidos em moradias universitárias brasileiras, foram realizados, nos últimos anos, sobretudo, nas regiões Sul e Sudeste do país.

Fundamentado nessas constatações, o objetivo deste estudo é de investigar as principais queixas sobre possíveis situações desencadeadoras de conflitos em estudantes

universitários residentes em uma moradia estudantil. Além disso, buscou-se conhecer a percepção dos estudantes acerca da moradia e se os conflitos são resolvidos.

Método

Delineamento

Pesquisa de cunho qualitativo e quantitativo, de natureza exploratória.

Participantes

Participaram da pesquisa 60 estudantes de graduação de uma universidade pública paraibana, distribuídos igualmente em relação ao sexo e que estavam há seis meses, no mínimo, residindo na moradia estudantil dessa instituição. Os participantes, cujas idades variaram de 18 a 37 anos ($M=23,74$, $DP=4,40$), estavam matriculados em cursos das áreas de Humanas (46,3%), Exatas (29,6%) e Saúde (24,1%). A média da distância da moradia para suas cidades de procedência foi de 335 km. A amostra foi não probabilística e por conveniência.

A moradia universitária abriga estudantes dos sexos masculino e feminino, localiza-se dentro do perímetro do campus, tem capacidade para alojar 374 estudantes e cada quarto pode ser ocupado por dois estudantes do mesmo gênero. Durante a semana, todos os residentes têm acesso ao restaurante universitário para o café da manhã, o almoço e o jantar e, para as refeições do final de semana, recebem um auxílio financeiro. Com exceção do quarto e do banheiro, os demais ambientes da moradia – como a cozinha, a lavanderia, as salas de estudo, de televisão e de informática e a área de vivência – são coletivos.

Instrumento

Foi elaborado um roteiro de entrevista semiestruturado com questões sociodemográficas e questões abertas que visavam verificar: se os estudantes compreendiam a moradia estudantil como um lar e se consideravam os demais como seus amigos (Você percebe a residência universitária como um lar? Por quê? Os residentes da moradia são seus

amigos? Por quê?); as queixas sobre as possíveis situações desencadeadoras de conflitos (Quais as queixas/conflitos que vocês vivenciam na moradia universitária?); e as possibilidades de os conflitos serem resolvidos dentro da moradia (Você considera que os conflitos da moradia são resolvidos?).

Procedimento

Foram seguidas todas as recomendações da Resolução 510/16 do CNS/MS referentes aos aspectos éticos para pesquisas com seres humanos. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFPB, sob o número CAAE: 86944418.2.0000.5188, e, depois de aprovada, os estudantes foram informados, por meio de uma Assembleia Estudantil, a respeito do estudo e solicitados a colaborar com a pesquisa.

Posteriormente, os estudantes que se dispuseram a participar da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). As entrevistas foram realizadas individualmente, nas dependências da moradia estudantil, e duraram, em média, 30 minutos. Elas foram gravadas com autorização dos participantes e transcritas na íntegra. Posteriormente, as respostas foram categorizadas com base na análise de conteúdo semântico de Bardin (2011). Três juízes, separadamente, elaboraram uma lista de categorias. Depois que eles compararam as listas, foram consideradas as categorias que obtiveram a concordância de, no mínimo, 2/3 dos juízes. Na análise dos dados, foi utilizado o Teste Qui-quadrado (χ^2) para uma única amostra e para duas amostras independentes, a fim de verificar se havia diferenças significativas entre as frequências de respostas às queixas, e em relação ao sexo dos residentes e ao tempo na moradia. No entanto, discutiu-se sobre as queixas que apresentaram baixa frequência ou que não foram estatisticamente significativas, devido à sua relevância e por trazerem diferentes consequências no contexto da moradia.

Resultados

Inicialmente, ao analisar as respostas das questões: “Você percebe a residência universitária como um lar? Por quê?”, os resultados indicaram que 68,33% dos residentes disseram que sim. Quanto aos motivos pelos quais a consideravam como um lar, os participantes responderam que era porque passavam mais tempo na moradia do que em casa ou porque vivenciavam experiências importantes no ambiente. “É o meu lar porque eu passo mais tempo aqui do que na minha casa” (part.14).

É o ápice da sua juventude, você está dos dezoito aos vinte e três, no meu caso. Você viveu muita coisa aqui, você cresceu aqui dentro, você conheceu pessoas que você vai levar pra vida, experiências que nunca vão sair de você. É sim um lar (part.12).

Quando perguntados sobre se consideravam que os residentes da moradia eram seus amigos e por que, 56,67% dos participantes disseram que não. Dos 43,33% que afirmaram que sim, a metade declarou que poucos poderiam ser considerados como tal. Sobre o fato de não considerar os demais residentes amigos, alguns citaram a falta de empatia e de reciprocidade, pouca interação e isolamento dos moradores.

“Eu vejo que muitas vezes é como se eu enxugasse uma pedra de gelo. Eu vou, faço, faço, pratico aquilo, mas não tenho aquele sentimento de volta, de reciprocidade. Isso, muitas vezes, me machuca, me magoa” (part.39).

Muitos nem sequer olham na cara do outro... Acho que a falta de empatia nessa diversidade é algo crônico. Há harmonia, por uma questão de respeito, claro, há uma solidariedade dentro dos grupos, mas entre os grupos há uma tensão enorme (part.48).

As pessoas não interagem muito. Elas ficam no canto delas, eu cumprimento, mas não passa disso.... Acredito que a gente fica muito isolado nesse cubículo, que é o quarto, você não tem interação.... A gente tá tão perto e tão longe ao mesmo tempo (part.50).

Com o objetivo de saber quais as principais queixas sobre as possíveis situações desencadeadoras de conflitos, perguntou-se aos participantes quais as queixas ou os incômodos que sentiam na moradia universitária. É importante frisar que as categorias obtidas por meio da análise de conteúdo não foram excludentes, logo, a resposta de um participante pôde ser incluída em diferentes categorias. Com as respostas obtidas, foi possível construir três categorias: *Queixas sobre os próprios residentes*; *Queixas sobre a Instituição* e *Queixas sobre a transgressão da lei*. As frequências de respostas relativas às três grandes categorias foram agrupadas, como demonstrado na Tabela 1. Ao totalizar as frequências das categorias, foi identificada uma média de 3,6 queixas por participante.

Tabela 1

Frequências e Percentuais das Categorias Apresentadas pelos Residentes em Relação às Queixas na Moradia (N=60)

Categorias	F	%
Queixas sobre os próprios residentes	119	55,09
Queixas sobre a Instituição	57	26,39
Queixas sobre a transgressão da lei	40	18,52
Total	216	100,00

Nota. $\chi^2(2)=48,028$; $p<0,001$

As categorias apresentadas na Tabela 1 foram submetidas a uma análise por meio do teste estatístico *Qui-quadrado* para uma única amostra. O resultado apontou uma diferença significativa entre as frequências de respostas [$\chi^2(2)=48,03$; $p<0,001$] indicando que a categoria *Queixas sobre os próprios residentes* foi a mais elevada. As mesmas categorias foram submetidas ao teste do *Qui-quadrado* para duas amostras independentes, a fim de verificar se havia diferença significativa entre as frequências de queixas em função do sexo dos participantes e do tempo de moradia, mas os resultados não indicaram diferenças

significativas nessas duas análises estatísticas.

Além da elaboração das três grandes categorias relativas às queixas dos estudantes, apresentadas na Tabela 1, constatou-se que cada uma dessas categorias era constituída de várias subcategorias, conforme apresentadas na Tabela 2.

Tabela 2

Frequências e Percentuais das Subcategorias Apresentadas pelos Residentes em Relação às Queixas na Moradia (N=60)

Queixas	Subcategorias	F	%
Referentes aos próprios residentes*	Barulho	36	30,25
	Falta de higiene/Limpeza	15	12,61
	Desentendimento/Fofoca	13	10,92
	Diversidade de ideias/Valores	12	10,08
	Injustiça na distribuição de alimentos	12	10,08
	Vandalismo	10	8,40
	Drogas lícitas	9	7,56
	Falta de mobilização estudantil	6	5,05
	Isolamento	6	5,05
Total		119	100,00
Referentes à instituição**	Falta de atividade/espço de socialização	14	24,56
	Estrutura precária	13	22,81
	Negligência	12	21,05
	Falta de segurança/medo	12	21,05
	Alimento estragado ou insuficiente	6	10,53
	Total		57
Referentes à transgressão da lei***	Drogas ilícitas	17	42,50
	Roubo/Furto	16	40,00
	Invasão na moradia	6	17,50
Total		40	100,00

Nota. * $\chi^2(8)=49,731$; $p<0,001$; ** $\chi^2(4)=3,439$; $p>0,05$ *** $\chi^2(2)=4,550$; $p>0,05$

A categoria *Queixas sobre os próprios residentes* foi dividida em nove subcategorias. A seguir, apresentam-se os exemplos de relatos referentes a elas:

Barulho: “Tem dias que você, onze horas, meia-noite, e o som ligado alto, ou fazendo baderna, barulho.... Já fiquei a madrugada tentando estudar e não conseguia” (Part.11).

Falta de higiene/limpeza: “O pessoal tem uma faltazinha de educação meio grave de jogar lixo da janela... utiliza a pia e deixa tudo sujo.... O pessoal não percebe que o outro vai usar depois” (part.55).

Desentendimento/fofoca: “Eu nem sabia que existiam acordos. É isso que eu quero afirmar, que eu não sei se tem acordo. Tem ameaças, tem xingamentos, tem essas coisas” (part.40).

Diversidade de ideias/valores: “Questão de ideologia, religião, esse tipo de coisa serve pra unir, mas também serve pra separar. Há muito disso aqui, de segregação” (Part.51).

Injustiça na distribuição de alimentos: “Aí chega lá e pega cinco, seis, sete pães, tem gente que pega uma bacia de pães, aí você chega lá para comer e não tem mais comida” (Part.55).

Vandalismo: “Teve caso de quebrar os bebedouros. Algumas máquinas que ouvi falar que tinham antes aqui, antes de eu chegar, na cozinha. Quebrar cabos de TV” (Part.01).

Drogas lícitas: “Aí tem gente que fuma no corredor, incensa os quartos de cigarro” (Part.18).

Falta de mobilização estudantil: “Quando eu entrei, como eu já falei, tinha mais motivação dos residentes pra lutar pela casa, hoje não tem” (Part.06).

Isolamento: “Fica todo mundo mais no seu mundinho e só se veem na hora do lanche, mas não se falam... geralmente é isso, as pessoas são muito isoladas, fechadas” (Part.27).

Ao analisar as frequências de respostas das subcategorias relativas às *Queixas sobre os próprios residentes*, por meio do *Qui-quadrado*, foi verificada uma diferença significativa

entre elas [$\chi^2(8)=49,73; p<0,001$] e a subcategoria *Barulho* se destacou das demais.

No tocante à categoria *Queixas sobre a Instituição*, são apresentados os exemplos de relatos das cinco subcategorias pertencentes a esse grupo:

Falta de atividade/espço de socialização: “Aqui na residência a gente necessita de mais áreas de lazer. Atualmente a gente está sem nenhuma” (Part.57).

Estrutura precária: “Falta infraestrutura, falta espaço aqui na residência. Como você observa, as obras estão inconclusas” (Part.48).

Negligência: “A gente procurou a coordenação. Ela não tomou posicionamento” (Part.37).

Falta de segurança/medo: “Se alguém quiser entrar aqui às três horas da manhã e bater na minha porta, arromba e ninguém faz nada porque não tem segurança, não tem nada” (Part.38).

Alimento estragado ou insuficiente: “Principalmente na questão da alimentação... tanto a qualidade como a quantidade, que vem reduzindo” (Part.59).

Quanto às *Queixas sobre a transgressão da lei*, as três subcategorias que compõem essa categoria são apresentadas nos exemplos abaixo.

Drogas ilícitas: “Tinham muitas pessoas drogadas. É muito o uso de drogas” (Part.01).

Roubo/furto: “Roubou o ventilador, roubou as roupas que estavam estendidas no varal, já aconteceu de roubarem o almoço dos servidores, roubaram a geladeira” (Part.21).

Invasão na moradia: “São hóspedes que não tem residente responsável por eles, que chegam aqui do nada.... A gente fica refém. Por exemplo, o quarto ao lado está invadido” (Part.03).

Não foram observadas diferenças significativas entre as frequências de respostas para as suas subcategorias: *Queixas sobre a Instituição* [$\chi^2(4)=3,44; p>0,05$] e *Queixas sobre a transgressão da lei* [$\chi^2(2)=4,55; p>0,05$]. Isso indica que as queixas dos participantes sobre a

instituição e a transgressão da lei se distribuem de forma proporcional entre elas.

Quando perguntado aos residentes se consideravam que os conflitos entre eles eram resolvidos, cinco participantes não souberam informar. Dos 55 que responderam, foi possível elaborar as seguintes categorias: *Ocorre a resolução de conflitos* (29%) e *Não ocorre a resolução de conflitos* (71%). Na primeira, foram agrupadas as respostas em que os participantes afirmavam que os conflitos eram resolvidos, e as relações entre os moradores eram restauradas. Eles disseram, por exemplo:

“Eu relatei a questão, falei com a coordenação e a gente fez uma reunião com a COAPE” (Part.10).

Tudo que eu vou fazer eu penso no outro. Eu sempre me coloco no lugar do outro e talvez isso seja um ponto positivo. Quando eu vou fazer algo, primeiro eu penso se vou prejudicar ela (companheira do quarto), depois os vizinhos, depois a residência (Part.15).

Na segunda categoria, foram agrupadas as respostas em que os participantes informavam que os residentes não tentavam resolver os conflitos nem restaurar a relação entre eles ou que, embora tentassem, isso nem sempre ocorria. Seguem dois exemplos: “Sobreviva. Não tem muito acordo não. Eu já saí no corredor com um cabo de vassoura para bater em alguém, porque eu não aguentava mais ele gritando no corredor todo dia” (Part.18). “É porque eu mesmo, eu não tenho coragem de falar, mas, tipo, pode chegar num nível que eu perca o limite e fale. Aí não sei como vai ser minha reação” (Part.46).

Discussão

Os resultados deste estudo indicaram que a maioria dos residentes considera a moradia estudantil como um lar. Essa assertiva se contrapõe ao que foi verificado por Delabrida (2014). Ao afirmar que a moradia é seu lar, os residentes justificaram sua resposta mencionando os anos de convivência, da distância da família, da importância do ambiente

para a realização acadêmica e as experiências construídas durante esse período. Segundo Sousa e Sousa (2009), essas experiências podem ser marcadas por sofrimentos e sacrifícios.

Os residentes reconheceram que a moradia universitária apresenta possibilidades para o desenvolvimento acadêmico, social e emocional. Assim como foi encontrado nos estudos de Berlatto e Sallas (2008) e Lacerda e colaboradores (2021), os participantes demonstraram vontade de mudar a realidade vivida e de construir um novo lar, com mais cooperação, respeito, relações mais justas e empáticas. Nesse sentido, as queixas e os descontentamentos apresentados são oriundos do desejo de melhorar a qualidade de vida, de ter apoio para a continuarem na universidade e da esperança de que algo mude.

Nessa direção, ao afirmar que se sentem isolados, sem interagir como desejam e com tantos descontentamentos, os estudantes demonstraram insatisfação nas relações interpessoais. Eles não percebem os demais residentes como seus amigos e apontam a falta de reciprocidade e as mágoas adquiridas no ambiente como responsáveis por esse distanciamento entre eles. Assim, embora sejam estudantes com o mesmo perfil socioeconômico e com o mesmo objetivo educacional, existem outras características sociais que favorecem a sua percepção como diferentes. Muitos deles disseram que o ambiente é dividido em subgrupos (esquerda/direita, humanas/exatas, homossexuais/heterossexuais, evangélicos/não evangélicos) e que há fortes discriminações. Tais processos, conforme Tajfel e Turner (1986), podem ser interpretados pelas relações intergrupais em que o indivíduo tende a favorecer pessoas com as quais se identifica, em detrimento de pessoas ou grupo com os quais não se identifica, o que amplia ainda mais as divergências e reforça o conflito. Com base nessa interpretação, julga-se que seria interessante, em outra pesquisa, analisar-se a formação de grupos identitários nas moradias estudantis.

É importante ressaltar que algumas queixas que foram classificadas em subcategorias neste estudo também foram identificadas por outros autores: Barulho (Garrido, 2015; Wanie,

et al., 2017), falta de higiene (Sousa & Sousa, 2009; Wanie et al., 2017), isolamento, vandalismo e negligência da instituição (Laranjo & Soares, 2006; Schneider et al., 2017), consumo de drogas (Laranjo & Soares, 2006; Schneider et al., 2017; Thombs et al., 2015; Zalaf & Fonseca, 2009), falta de atividade/espço de socialização (Al Kandari, 2007; Laranjo & Soares, 2006), roubo/furto e insegurança (Sousa & Sousa, 2009; Wanie et al., 2017). As queixas classificadas como desentendimentos/fofocas, falta de mobilização estudantil, estrutura precária, negligência, invasão de moradias foram identificadas como particulares do contexto em que os respondentes residiam e isso levantou a seguinte questão: Será que determinados conflitos só fazem parte do contexto da moradia estudada neste artigo ou também estão presentes nas demais moradias, mas não foram identificados nas pesquisas apresentadas neste estudo? Diferentemente do que encontraram Al Kandari (2007) e Laranjo e Soares (2006), as queixas dos estudantes não mudaram em função do sexo ou do tempo na moradia.

Ao verificar as queixas e os desentendimentos vivenciados por esses estudantes, foi possível compreender sua realidade de forma mais ampla, tendo em vista as dificuldades que eles vivenciam em diversas vertentes. Entretanto, apesar de se constatar uma variedade de problemas dentro da moradia, o que mais chamou à atenção nos resultados foi que a maioria dos relatos dos residentes se concentra em queixas sobre os relacionamentos. Assim, devido à complexidade dessas relações, a Psicologia tem um papel de destaque e pode contribuir para amenizar os sofrimentos causados por conflitos dessa ordem.

No que diz respeito às queixas referentes à instituição, foram interpretadas como referentes a conflitos intergrupais. Na visão dos residentes, há um distanciamento dos setores e dos servidores responsáveis pela assistência estudantil. Eles demonstram uma visão clara sobre *eles* e *nós* quando mencionam a situação de negligência, a insegurança, a estrutura, o espaço e as atividades de socialização. Portanto, pode-se afirmar que esses jovens se sentem

desamparados em seus novos lares.

Quanto às queixas sobre transgressão da lei, considera-se que elas têm relação com a categoria ‘queixas sobre a Instituição’ porque alguns estudantes relataram que, muitas vezes, a instituição não se preocupa em fiscalizar rigorosamente as transgressões, mesmo sabendo que essas queixas existem na moradia e que o próprio contexto social pode ser produtor de relações problemáticas ou abusivas, como o consumo de drogas (Zalaf & Fonseca, 2009). Entretanto, o tráfico de drogas, a criminalidade e a impunidade fazem parte dos noticiários e do dia a dia do brasileiro, e para a Instituição compreender bem mais esse problema na moradia e buscar soluções, deve contar com uma equipe interdisciplinar na assistência estudantil que envolva, pelo menos, os campos da Psicologia, do Direito, do Serviço Social e da equipe de segurança da própria instituição. Convém ressaltar a compreensão de Doise (1980), ao defender a ideia de que os conflitos grupais devem ser estudados considerando-se diferentes níveis de análise. Nessa perspectiva, percebe-se que as áreas da Psicologia da Saúde, Comunitária e Social podem oferecer diferentes reflexões e possibilidades de atuação para os conflitos vivenciados pelos estudantes.

Muitas das queixas voltadas para os próprios residentes e a transgressão da lei, apresentadas pelos estudantes, são consideradas infrações internas, de acordo com o Regimento da moradia em questão (Resolução nº. 10, 2002). O estudante tem o dever de atender às regras instituídas, conforme os artigos 16 e 17 do Regimento, como: respeitar o horário de silêncio estabelecido; não perturbar o bem-estar dos residentes e o desenvolvimento das atividades; não permitir nem contribuir para o acesso de estranhos ao interior da residência; não destruir, danificar ou subtrair qualquer bem de uso coletivo ou individual pertencente ao patrimônio público ou particular e não armazenar produtos que sejam proibidos por lei. Alguns participantes justificaram o não cumprimento das normas afirmando que o regimento é obsoleto e que o novo está em discussão, e outros estudantes

admitiram que desconhecem o conteúdo ou sequer sabiam que existia. A desinformação em relação às regras contribui para que as relações entre moradores sejam mais frágeis ou sem mediação de conflitos.

Em outras pesquisas com residentes de moradias estudantis, verificou-se que as normas existiam e eram claras, no entanto, elas não eram cumpridas (Delabrida, 2014; Everett & Loftus, 2011; Laranjo & Soares, 2006; Porter & Newman, 2016; Sousa & Sousa, 2009; Wanie et al., 2017). Portanto, é necessário que os responsáveis pelas moradias elaborem um regimento com a participação dos atores envolvidos – os residentes e os profissionais que atuam na área – divulguem e ressaltem a importância das regras estabelecidas para o bem-estar de todos.

O fato de os participantes perceberem que os conflitos não são resolvidos de forma adequada – resultado também encontrado no estudo de Delabrida (2014) – e de que a relação entre eles não é restaurada faz com que experimentem sentimentos de desamparo e solidão. As consequências desses sentimentos, no ambiente da moradia estudantil, já foram constatadas em diversos estudos (Garrido, 2015; Johnson et al., 2011; Osse & Costa, 2011; Sousa & Sousa, 2009; Taub et al., 2013; Thombs et al., 2015; Zalaf & Fonseca, 2009).

A partir dos resultados encontrados, recomenda-se a implementação de políticas de gestão relacional que busquem promover o desenvolvimento de habilidades psicológicas que auxiliem nas estratégias assertivas de resolução de conflitos. A implantação de políticas com objetivo dessa natureza, desde o ingresso do estudante na moradia estudantil, traria benefícios não apenas para o bem-estar do residente, mas também para o ambiente coletivo e a comunidade acadêmica.

Considerações Finais

Um bom relacionamento humano é essencial para o desenvolvimento saudável de qualquer indivíduo, e o período de passagem pela universidade, principalmente em uma

moradia universitária, é sobremaneira importante, porquanto pode contribuir para que essa transformação pessoal ocorra de forma rica e satisfatória. Algumas queixas sobre relacionamentos apresentadas por residentes de moradias estudantis – como som alto, problema de falta de limpeza na área comum, desentendimento ou difamação – podem ser consideradas como menos ofensivas do que outras questões e aparentar não serem prejudiciais para o desenvolvimento, entretanto, elas foram relatadas com mais frequência, quando comparadas com outras queixas. Nota-se que, além de essas incivildades não serem raras, várias vezes constituem a raiz do problema e podem desencadear conflitos interpessoais ou intergrupais graves.

Nesta pesquisa, foram evidenciadas situações de conflito vividas por estudantes universitários do Nordeste brasileiro em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Constata-se, de modo geral que algumas dificuldades enfrentadas por eles não foram encontradas em estudos realizados em moradias estudantis de outras regiões brasileiras. O delineamento qualitativo desta pesquisa permitiu captar questões sutis de convivência dos residentes, o que contribuiu para ampliar o conhecimento nessa área de estudo, que, como foi mencionado, ainda foi pouco explorado.

Apesar da relevância deste estudo, seus dados não podem ser generalizados para outros contextos, visto que os dados foram coletados em uma única moradia estudantil universitária. Nesta pesquisa, analisaram-se os dados de forma descritiva e com cálculos não paramétricos, pois essa metodologia foi adequada para os objetivos do estudo. Porém a pesquisa pode respaldar estudos com delineamento mais preditivo. Sugere-se a realização de estudos longitudinais que acompanhem o desenvolvimento social e acadêmico do estudante, suas queixas e suas estratégias de resolução de conflitos, durante toda a trajetória na moradia estudantil.

A garantia de condições adequadas para que essa população tenha acesso a um ensino superior e de boa qualidade requer a identificação dos conflitos e o entendimento de que eles não ocorrem de forma isolada, pois os conflitos interpessoais, transgressionais e institucionais são interdependentes, e que os diferentes atores envolvidos, como residentes, gestores da moradia, órgão de apoio, assistência estudantil e a comunidade acadêmica, são agentes fundamentais no processo de construção de políticas públicas de assistência estudantil. Assim, essas políticas podem não só evitar a retenção e a evasão de estudantes, como também podem fazer com que eles permaneçam nas universidades em um ambiente construtivo e enriquecedor, que favoreça o seu desenvolvimento saudável. Sobre esse aspecto, entende-se que trabalhar com esse tema contribuiu para identificar divergências em estágios iniciais do conflito, que podem ser desencadear situações mais graves que envolvam violência e traumas, o que pode favorecer uma compreensão dos conflitos e a elaboração de projetos de intervenção que visem ajudar os estudantes a encontrarem formas mais assertivas de conviver socialmente e de resolverem seus conflitos.

Referências

- Alagözülü, N. (2017). Cross cultural conflict resolution styles: Data revisited. *International Online Journal of Education and Teaching*, 4(3), 199-211. <http://iojet.org/index.php/IOJET/article/view/173/169>
- Al Kandari, N. (2007). Students' perceptions of the residence hall living environment at Kuwait University. *College Student Journal*, 41(2), 327-335. https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA163679001&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=01463934&p=AONE&sw=w&userGroupName=ufpb_br
- Anderson, E. W. (2005). ABC of conflict and disaster: Approaches to conflict resolution. *British Medical Journal*, 331(7512), 344-347. <https://doi.org/10.1136/bmj.331.7512.344>
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Berlatto, F., & Sallas, A. L. F. (2008). Um lar em terra estranha: Espaço e sociabilidade em uma casa de estudantes feminina. *Revista Chilena de Antropologia Visual*, 2(2), 48-69. <https://hdl.handle.net/1884/63942>
- Crispino, A. (2007). Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. *Ensaio: Avaliação de Políticas Públicas em Educação*, 15(54), 11-28. <https://doi.org/10.1590/S0104-40362007000100002>
- Decreto nº 7.234 de 19 de julho de 2010 (2010). *Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES*. Brasília, DF: Presidência da República. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.html
- Delabrida, Z. N. C (2014). Variáveis individuais, sociais e do ambiente físico em Residências Universitárias. *Psico*, 45(3), 10-20. <https://doi.org/10.15448/1980-8623.2014.3.17361>
- Deluty, R. H. (1979). Children's action tendency scale: a self-report measure of aggressiveness, assertiveness and submissiveness in children. *Journal of Consulting*

- Psychology*, 47, 1061-1071. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.47.6.1061>
- Deluty, R. H. (1981). Alternative thinking ability of aggressive, assertive, and submissive children. *Cognitive Therapy and Research*, 5, 309-312. <https://doi.org/10.1007/BF01193414>
- Doise, W., & Mugny, G. (1979). Individual and collective conflicts of centrations in cognitive development. *European Journal of Social Psychology*, 9(1), 105-109. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420090110>
- Doise W. (1980). Levels of explanation in the European Journal of Social Psychology. *European Journal of Social Psychology*, 10, 213-231. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420100302>
- Everett, D. D., & Loftus, Z. V. (2011) Resident assistants as rule enforcers versus friends: an exploratory study of role conflict. *Journal of College and University Student Housing*, 37(2), 72-89. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=5ac2fc44-c2f2-495e-bfab-a428f036b0a1%40redis>
- Garrido, E. N. (2015). A experiência da moradia estudantil universitária: impactos sobre seus moradores. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 35(3), 726-739. <https://doi.org/10.1590/1982-3703001142014>
- Garrido, E. N., & Mercuri, E. N. G. S. (2013). A moradia estudantil universitária como tema na produção científica nacional. *Psicologia Escolar e Educacional*, 17(1), 87-95. <https://doi.org/10.1590/S1413-85572013000100009>
- Johnson, V. D., Kang, Y., & Thompson, G. F. (2011) Structural analysis of the resident assistant cultural diversity questionnaire. *Journal of College and University Student Housing*, 37(2), 38-53. https://www.nxtbook.com/nxtbooks/acuho/journal_vol37no2/index.php?startid=38#/p

/38

- Lacerda, I. P., Yunes, M. A. M., & Valentini, F. (2021). Permanência no ensino superior e a rede de apoio de estudantes residentes em moradia estudantil. *Revista Internacional de Educação Superior*, 8, 1-18. <https://doi.org/10.20396/riesup.v8i00.8663399>
- Laranjo, T. H. M., & Soares, C. B. (2006). Moradia universitária: Processos de socialização e consumo de drogas. *Revista de Saúde Pública*, 40(6), 1027-1034. <https://doi.org/10.1590/S0034-89102006000700010>
- Miele, A. N., & Hamrick, F. A. (2019). The evolution of alternative dispute resolution practices by residential conduct officers. *Journal of College and University Student Housing*, 45(2), 14-29. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1220510>
- Nery, M. P. (2010). *Grupos e intervenções em conflitos*. Ágora.
- Oliveira, F. C., Morais, A., & Carvalho, S. M. (2013). Resolução de conflitos e agressividade: Escala sobre a percepção de educadores. *Estudos em Avaliação Educacional*, 24(56), 76-104. <https://doi.org/10.18222/eae245620132735>
- Osse, C. M. C., & Costa, I. I. (2011). Saúde mental e qualidade de vida na moradia estudantil da Universidade de Brasília. *Estudos de Psicologia*, 28(1), 15-122. <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2011000100012>
- Porter, S., & Newman, L. (2016). A brief measure of attitudes toward resident advisors. *College Student Journal*, 50(1), 107-112. <https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=googlescholar&id=GALE|A449929253&v=2.1&it=r&sid=AONE&asid=13c6ccb4>
- Resolução nº 10, de 28 de novembro de 2002. (2002). *Dispõe sobre Regimento Interno do Serviço de Residência Universitária da Universidade Federal da Paraíba*.
- Resolução 510 de 7 de abril de 2016 (2016). Diretrizes e Normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. Diário Oficial da União, Brasília, DF.

<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf><https://www.ufpb.br/prape/contents/legislacao/resolucao-do-consuni-10-de-2002-servicco-da-residencia-universitaria-da-ufpb.pdf/view>

- Schneider, D. R., Barbosa, L. H., Simon, F., Steglich, D. S., & Jesus, L. O. (2017). Promoção da Saúde em moradia estudantil: desafios para o fortalecimento da coletividade. *Psicologia em Pesquisa, 11*(2), 70-78. <https://doi.org/10.24879/2017001100100167>
- Shekhawat, M., Deshmukh, S., Monroy, G., Tiwari, A., He, X., Shin, H., Hong, Y., & Lu, H. (2016). Usability test of personality type within a roommate matching website: A case study. *Journal of International Technology and Information Management, 25*(1), 77-89. <https://doi.org/10.58729/1941-6679.1253>
- Sousa, L. P., & Peixoto, M. C. L. (2020). A moradia estudantil universitária: Práticas de educação formal e informal. *Humanidades & Inovação, 7*(6), 300-313. <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/issue/view/70>
- Sousa, L. M., & Sousa, S. M. G. (2009). Significados e sentidos das casas estudantis e a dialética inclusão-exclusão. *Psicologia: Ciência e Profissão, 29*(1), 4-17. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932009000100002>
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behaviour. In S. Worchel, & G. A. William (Eds.), *Psychology of intergroup relations* (pp. 7-24). Nelson-Hall Publishers.
- Taub, D. J., Servaty-Seib, H. L., Miles, N., Lee, J., Morris, C. A. W., Prieto-Welch, S. L., & Werden, D. (2013). The impact of gatekeeper training for suicide prevention on university resident assistants. *Journal of College Counseling, 16*(1), 64-79. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1882.2013.00027.x>
- Thombs, D., Gonzalez, J., Osborn, C., Rossheim, M., & Suzuki, S. (2015). Resident Assistant Training Program for Increasing Alcohol, Other Drug, and Mental Health First-Aid

Efforts. *Prevention Science*, 16(4), 508-517.

<https://doi.org/10.1007/s11121-014-0515-x>

Wanie, C. M., Oben, E. E., Molombe, J. M., & Tassah, I. T. (2017). Youth advocacy for efficient hostel management and affordable university students housing in Buea, Cameroon. *International Journal of Housing Markets and Analysis*, 10(1), 81-111.

<https://doi.org/10.1108/IJHMA-01-2016-0012>

Zalaf, M. R. R., & Fonseca, R. M. G. S. (2009). Uso problemático de álcool e outras drogas em moradia estudantil: conhecer para enfrentar. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 43(1), 132-138.

<https://doi.org/10.1590/S0080-62342009000100017>