

Conflicto en la educación médica de posgrado*

Dr. Orestes Díaz Hernández; Dr. Osvaldo Eliseo Musenden; Dra. María Luisa García Lizame; Dra. Yanela Peguero Bringuez; Dr. Manuel Otero Reyes

Servicio de Angiología y Cirugía Vascular. Hospital Hermanos Ameijeiras, La Habana, Cuba.

RESUMEN

La relación entre el médico profesor y el médico residente puede constituir un terreno propicio para desarrollar preocupaciones para los jóvenes médicos. Hay elementos favorecedores y generadores de un conflicto. Estos elementos son principalmente las relaciones laborales y la comunicación entre ellos. La pobre comunicación y las diferencias de personalidad son temas centrales en los conflictos. El objetivo de nuestra investigación consiste en detectar en un colectivo docente-asistencial la existencia de elementos que generen un posible conflicto. Para ello llevamos a cabo una investigación cualitativa y descriptiva con la aplicación de un cuestionario de acuerdo a la Escala de Likert para detectar la actitud favorable o no hacia los profesores. Estas preguntas son dirigidas para conocer que piensan los residentes de los profesores y que piensan los profesores de los residentes. De acuerdo a la Escala Aditiva de Likert la categoría que más se repitió (moda) fue 4.2 (favorable) y 50 % de los residentes está por encima de 4.1 (mediana). En promedio, los residentes se ubican en 3.8 (favorable). En los resultados obtenidos los residentes ocultan insatisfacciones (50 %), consideran a los profesores inflexibles ante lo mal hecho (37,5 %) y un control general excesivo (62,5 %). Los profesores opinan que los residentes son inflexibles ante cualquier situación (100 %), ocultan insatisfacción (100 %), incumplidor de tareas (25 %) y poco comunicativos (50 %). Con estos elementos coinciden las opiniones de ambas partes sin generar conflicto. Se plantean las normas de convivencia colectiva y se les explica general e individualmente como mejorar las relaciones laborales con mejor participación y comunicación y cumplimiento de todas las tareas propias de un programa de estudios especializados.

Palabras clave: conflicto, educación médica, comunicación, relaciones laborales, convivencia colectiva.

INTRODUCCIÓN

Podemos considerar al conflicto como inherente a los seres humanos, con un potencial constructivo o destructivo, el cual depende de la forma en que lo enfrentemos. Por lo que nos puede proporcionar un ambiente necesario para el desarrollo y el crecimiento personal y grupal en cualquier colectivo docente. Al mismo tiempo, nos permite aportar nuevos conocimientos y planteamientos innovadores frente a los conflictos. Estos puedan adoptarse en una institución educativa para trascender hacia otros establecimientos educativos, para así contribuir al manejo de las dificultades y generar una sana convivencia. El desequilibrio de poderes, la comunicación pobre y las diferencias de personalidades son elementos que generan conflictos entre el médico-profesor y el médico-residente de cualquiera especialidad (1). Consideramos necesario conocer la existencia de factores que generen conflicto en un colectivo docente-asistencial.

Existen varios conceptos de conflicto. El más aceptado, de carácter filosófico, es la forma específicamente estética en la expresión de las contradicciones de la vida, forma en que se reproduce el grave choque de acciones humanas, de ideas, anhelos y pasiones opuestas (2).

Considero que el conflicto es la posición que guardan las normas éticas todos los profesionales de la salud lo que implica un fenómeno de integración o desintegración respecto a un colectivo docente.

Es importante anotar que para que exista la presencia de un conflicto deben existir ciertas condiciones que lo propicien, algunos autores los llaman elementos, variables, causas, fuentes, para esta investigación los denominamos factores que generan conflicto.

El conflicto como proceso nace, crece, se desarrolla, es decir tiene un cambio dinámico de transformación, en el cual puede desaparecer o disolverse, o permanecer estacionario. El conflicto como proceso implica concebirlo no como un momento puntual, ni estático sino dinámico y controversial (3).

Este carácter dinámico viene dado por la confrontación de dos o más partes, que al no resolver las diferencias potenciales del proceso, inciden en diversos elementos, como los malentendidos, la falta de confianza, la falta de comunicación, los temores, y otros. El conflicto sufre una transformación, un cambio o si se quiere una evolución en las relaciones, que tiende a modificar su trayectoria y su ímpetu. A pesar de que hay una aparente calma, siempre está acompañado de una inevitable variación o alteración en su estructura y por ende en su proceso.

De esta manera, el conflicto responde a un proceso y se manifiesta de diversas maneras con cierto grado de intensidad, que pueden ser físicas, verbales, emocionales

y mixtas; y finalmente se cierra cuando se resuelve o se maneja tomando acciones encaminadas como la prevención, análisis del conflicto y mediación.

Las causas fundamentales de conflicto por parte del residente pueden ser arrogancia, inflexibilidad, incumplimiento de las tareas, escasa comunicación, e incluso ocultar insatisfacciones. Por parte de los profesores autoritarismo, inflexibilidad, excesivo control, indeciso, desorganizado, agotado mentalmente (burn out), escasa presencia, ansioso por terminar, tendencia al acoso sexual y escasa capacidad de enseñanza y de comunicación (4).

La comunicación

La comunicación en las personas puede definirse como el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes esto quiere decir que es la interacción entre dos o mas miembros del grupo, interacción que puede ser a través del lenguaje oral, escrito o a través de señas.

Dentro de la comunicación hay diferentes elementos que pueden influir en su transmisión algunos como "los comentarios" puede ser una fuente de conflicto. Estos representan aquellas fuerzas opositoras que surgen de dificultades semánticas, malos entendidos y "ruido" en los canales de comunicación.

Uno de los principales mitos en que creemos la mayoría de nosotros es que la mala comunicación es la razón de los conflictos: "Con sólo comunicarnos unos con otros, eliminaríamos nuestras diferencias". Una conclusión semejante no está fuera de razón, dada la cantidad de tiempo que cada uno de nosotros pasa comunicándose.

Pero, desde luego, la mala comunicación realmente no es fuente de todos los conflictos, aunque hay bastante evidencia para considerar que los problemas en el proceso de comunicación actúan para retardar la colaboración y estimulan los malos entendidos.

Las dificultades semánticas, el intercambio insuficiente de información y el ruido en el canal de comunicación son barreras de la comunicación, y establecen condiciones potenciales previas al conflicto. El potencial para el conflicto aumenta cuando hay muy poca o demasiada comunicación. Parece ser que un incremento en la comunicación es funcional hasta cierto punto, a partir del cual es posible sobre-comunicarse, con un aumento resultante en el potencial para el conflicto. De manera que se pueden establecer las bases para el conflicto con demasiada información, y también cuando es insuficiente. Pero además, el canal seleccionado para la comunicación puede contribuir a estimular la oposición (5).

Ningún grupo puede existir sin la comunicación: Sólo mediante la transmisión de significados de una persona a otra se pueden transmitir información e ideas. Sin embargo, la comunicación es algo más que sólo compartir significados, debe incluir la comprensión del significado, es decir no solo debe compartirse información y argumentos sino también emociones y sentimientos.

Las relaciones laborales

Como se ha venido mencionando los conflictos pueden ser generados por diferentes hechos que afectan la convivencia en la institución educativa. Ahora bien, es momento para darle otra mirada desde las condiciones del entorno, de trabajo, en el que interactúan los diferentes miembros de la institución educativa. Muchos de los conflictos tienen una naturaleza estructural y este término se lo utiliza para incluir variables como tamaño, grado de especialización de los miembros del grupo, departamentalización, cadena de mando y extensión del tramo de control. Por ende la estructura en la institución educativa puede definirse como las condiciones físicas, ambientales, del entorno, del contexto que rodean a los miembros de la comunidad educativa y los que afectan de manera favorable o desfavorable. (6,7)

Las relaciones laborales disfuncionales pueden desencadenar reacciones emocionales por desacuerdos o interferencias con los objetivos e incluso llegar a ser lo suficientemente importantes para producir trastornos como depresión, fatiga y estrés psicológico. El conflicto de origen laboral desarrolla un comportamiento irracional de una de las partes o ambas. Una de las partes para ocultar el conflicto oculta su insatisfacción porque la otra parte tiene más poder o para no dar la imagen de conflicto. En definitiva, esta situación puede ir sumando cargas emocionales que pueden conducir a una relación disfuncional que impacta negativamente en la organización y en sus integrantes (8).

En todo conflicto está presente la imagen y el prestigio de las personas que están conteniendo. Cuando se busca la resolución del conflicto cada una de las partes deben sentir que su imagen sale "airosa". En toda relación humana hay desequilibrios de poder. En los conflictos también están presentes esos desequilibrios y cuando son muy grandes el conflicto es prácticamente imposible de resolver (4).

La adecuada convivencia

Para lograr una adecuada convivencia en un colectivo docente-asistencial deben cumplirse las siguientes pautas: claridad en tareas y objetivos de la organización, oportunidad para participar y contribuir, capacidad para confiar y comprometerse, capacidad para dejar de lado diferencias que no son esenciales, respeto por los puntos de vista alternativos, protección a los miembros más débiles del equipo, buen liderazgo, equilibrio entre las aspiraciones individuales y las necesidades del servicio, compartir experiencias similares de vida o de información cultural y por último los logros y objetivos deben ser comunes a todos (9-14).

Dinámica del conflicto

Para llevar a cabo el proceso dinámico del conflicto se proponen cinco etapas: oposición o incompatibilidad potencial, conocimiento y personalización, intenciones, comportamientos y resultados.

Que se podrían puntualizar así:

Etapa 1. Oposición o incompatibilidad. Para que exista un conflicto debe existir la presencia de condiciones que lo propicien como las variables de la comunicación, la estructura y las personales.

Etapa 2. Conocimiento y personalización . Es importante porque es el punto donde se suele decidir las cuestiones del conflicto, en este punto el conflicto puede ser percibido o sentido.

Conflicto percibido : aquí es cuando una o varias partes reconocen que existen condiciones que propician la ocasión para que surja un conflicto.

Conflicto sentido : involucramiento emocional en un conflicto que crea ansiedad, frustración y tensión.

Etapa 3. Intenciones. Intervienen entre las percepciones y las emociones de las personas y su conducta franca. Estas intenciones representan la decisión de actuar de una manera dada ante un conflicto. Muchos conflictos aumentan solo porque una de las partes esta atribuyendo otras intenciones a la otra, además suele haber mucha variación entre las intenciones y la conducta. La conducta no siempre refleja con exactitud las intenciones de una persona, existen cinco intenciones para manejar los conflictos: *competidor, evasivo, acomodación, conciliador y colaborador*.

Etapa 4. Comportamientos. Cuando la mayor parte de las personas piensa en situaciones conflictivas se suele referir a la etapa cuatro porque es ahí cuando el conflicto se torna visible, esta etapa incluye afirmaciones, actos, y reacciones de las partes en conflicto. Estas conductas de conflicto suelen ser intentos francos por poner en práctica las intenciones de las partes. Estas conductas son independientes a las intenciones. Las conductas francas resultado de un error de cálculo se pueden desviar de la intención original.

Etapa 5. Resultados . Tiene que ver con la interacción de los afectados. En cuanto al manejo de conflictos se usan técnicas de resolución y estímulo para alcanzar el grado deseado del conflicto. Los resultados pueden ser: *funcionales y disfuncionales*.

Con relación a lo anterior se puede decir que en la dinámica o proceso del conflicto se reconocen diferentes movimientos o recorridos que hace el conflicto; cuando emerge se presenta un origen que lo desencadena a través de distintos factores, se reconoce en las personas por medio de las actitudes que asumen ante su presencia; se revela como consecuencia de sus manifestaciones y se completa el ciclo cuando se lo trata de resolver (15).

Estrategias de solución del conflicto

Podemos considerar algunas estrategias de solución para abordar un conflicto, entre ellas tenemos la competencia, el evitamiento, la adaptación, el compromiso negociado, la cooperación y la conciliación.

(a). *La competencia*. Posición Gana-Pierde. Posición de suma cero: por cada punto que cede "A", es un punto ganado por "B". Una parte satisface sus intereses a expensas del otro. Las posiciones son rígidas y generalmente existe una sola solución.

Se negocia en base al poder que tienen las partes. Ejemplo: cuando el profesor accede a realizar una actividad de integración, aún cuando le implique aplazar temáticas programadas por evitar discusiones con sus residentes.

(b). *El evitamiento*. Cuando una parte trata de evitar el conflicto por distintos motivos. Se da cuando una persona que enfrenta un conflicto desea retirarse o acabarlo. La persona elude diplomáticamente un conflicto o lo posterga. Ejemplo: cuando se presenta un proyecto sobre el cual nuestro jefe no desea pronunciarse, puede manifestar: "lo voy a estudiar, ya te aviso."

(c). *La adaptación*. Una persona deja de lado sus propios intereses para satisfacer los de la otra parte. Se presenta cuando una parte tiene mucho interés en mantener en buen nivel las relaciones con la otra parte. Ejemplo: Cuando una pareja discute sobre si ir a ver una película de acción o una histórica. Uno de ellos cede a fin de no disgustar a su pareja.

(d). *El compromiso negociado*. Se comparten las pérdidas y ganancias. El poder de las partes es similar, de tal manera que ninguna de las partes puede forzar una solución que los favorezca. Ejemplo: un arreglo extrajudicial antes de que salga una sentencia cuyos resultados podrían ser riesgosos para ambas partes. Se intercambian concesiones. Un ejemplo son la mayoría de las negociaciones colectivas.

(e). *La cooperación*. Es la típica negociación basada en intereses. Las partes trabajan codo a codo para satisfacer sus intereses y necesidades. Buscan en forma conjunta alternativas de solución que consideren "paquetes" que atiendan necesidades de las partes. Requiere que las partes confíen uno en el otro a fin de que puedan discutir con transparencia cada uno de sus intereses y necesidades. Algunos de los intereses resultan interdependientes lo cual posibilita soluciones eficientes a entera satisfacción de las partes.

(f). *La conciliación*. La conciliación es un medio de resolución de conflictos, por el cual un tercero llamado conciliador asiste a las partes para que puedan, mediante el diálogo, resolver sus diferencias, pudiendo proponer alternativas de solución, las cuales pueden ser aceptadas o rechazadas por las partes.

Ahora surge la idea de preguntarnos si realmente la prevención es la mejor y más inmediata acción para abordar el conflicto. La prevención, es importante pero puede tener algunas connotaciones negativas, por ejemplo, evitar el conflicto, no analizarlo, no permitir que aflore todo lo que hay dentro, no ahondar en sus causas profundas nos llevará a buscar una explicación adecuada de lo que ocurre. Se puede obtener un conocimiento certero de los cambios que son necesarios para eliminar sus causas y crear climas adecuados que favorezcan la cooperación y así disminuir el riesgo de nuevos conflictos o el estallido de conflictos latentes (15).

MÉTODOS

El diseño de la investigación estuvo basado en un estudio descriptivo y perspectivo mediante un cuestionario para los 8 médicos residentes y otro para los 4 médicos profesores de la especialidad de Angiología y Cirugía Vasculardel hospital Hermanos Ameijeiras en el mes de octubre de 2013.

Para ello empleamos el método para medir por escalas las variables que constituyen actitudes como el método de escalamiento Likert. Aplicamos un cuestionario del tipo

autoadministrada para los residentes con 18 preguntas y del tipo entrevista para los profesores con 10 preguntas. La codificación de la escala para los residentes fue de 5 formas: siempre (1), casi siempre (2), a veces (3), casi nunca (4) y nunca (5). Para los profesores la codificación fue si o no.

Para el análisis estadístico se aplicó estadística descriptiva para cada variable y nivel de medición de las variables tipo ordinal. Se realizaron las distribuciones de frecuencias en forma de gráficos.

El cuestionario para los médicos residentes se observa en la [Anexo I](#). Las preguntas se refieren a la relación laboral disfuncional y la falta de comunicación entre educandos y educadores. Deben decir cuanto pueden influir los siguientes factores en el desarrollo de un conflicto y como ven a los profesores y algunas sobre ellos mismos. Y para los médicos profesores en la [Anexo II](#) aparecen las 10 preguntas sobre como ven los profesores a los residentes. Se realizó el consentimiento informado a todos los médicos para responder el cuestionario.

RESULTADOS

Del cuestionario realizado a los residentes hay 3 preguntas cuyas respuestas reflejan el sentir de los mismos. Para la respuesta No.6 "a veces" consideran ocultar insatisfacción 50 %, la No. 13 "casi siempre" hay control excesivo 62 % y la No. 16 "siempre" los profesores inflexibles ante lo mal hecho 37,5 %.

En la [tabla](#) se muestra el resultado del cuestionario para los médicos residentes el cual mostró la puntuación obtenida en la escala y la posición que ocupa en la misma.

Tabla. Escala aditiva de Likert. Categorías de dirección.
Resultados según opiniones de los médicos residentes

Residente	Puntos obtenidos	Posición en el gráfico
1	49	2.8
2	60	3.2
3	80	4.4
4	73	4
5	84	4.5
6	77	4.2
7	77	4.2
8	62	3.4

En la [figura 1](#) se presenta la Escala de Likert en forma esquemática para la ubicación de la opinión de cada uno de los residentes al responder al cuestionario. Los puntos comienzan por la categoría SIEMPRE (1) que suma 18 y termina con NUNCA (5) cuya suma es 90. La actitud favorable del profesor se aproxima al punto 5 y la actitud desfavorable hacia el profesor en el punto 1.

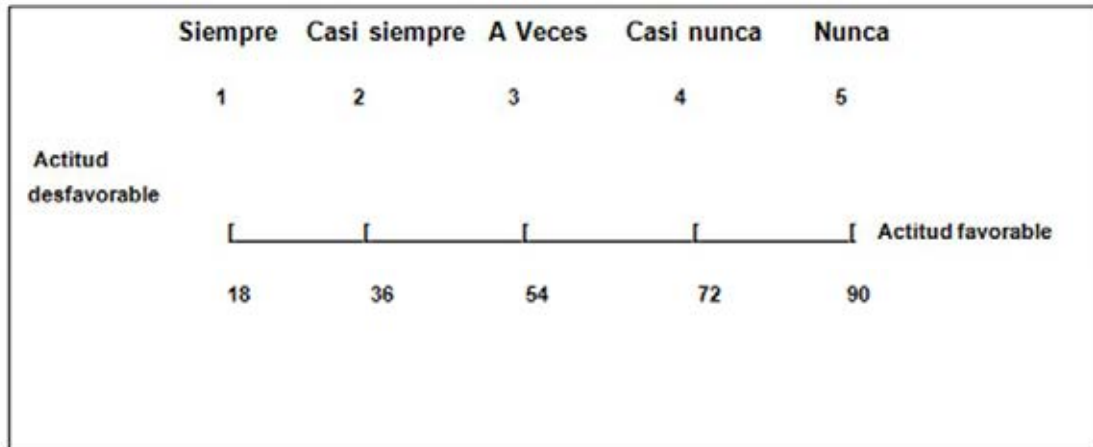


Fig. 1. Escala de Likert para ubicación del resultado del cuestionario efectuado a los médicos residentes.

Interpretación descriptiva

Los resultados de las medidas de tendencia central y de variabilidad en los cuales interpretamos la actitud hacia el profesor como favorable. La categoría que más se repitió (moda) fue 4.2 (favorable). El 50 % de los residentes está por encima de 4.1 (mediana) y el restante 50 % se sitúa por debajo de ese valor. En promedio, los residentes se ubican en 3.8 (favorable). Asimismo, se desvían de 3.8, en promedio, 0.6 unidades de la escala. Ningún residente calificó al profesor de manera desfavorable (no hay 1). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios o elevados.

La [figura 2](#) muestra la puntuación obtenida según la respuesta de cada uno de los residentes y en la figura 3 se obtiene la posición en la escala de Likert.

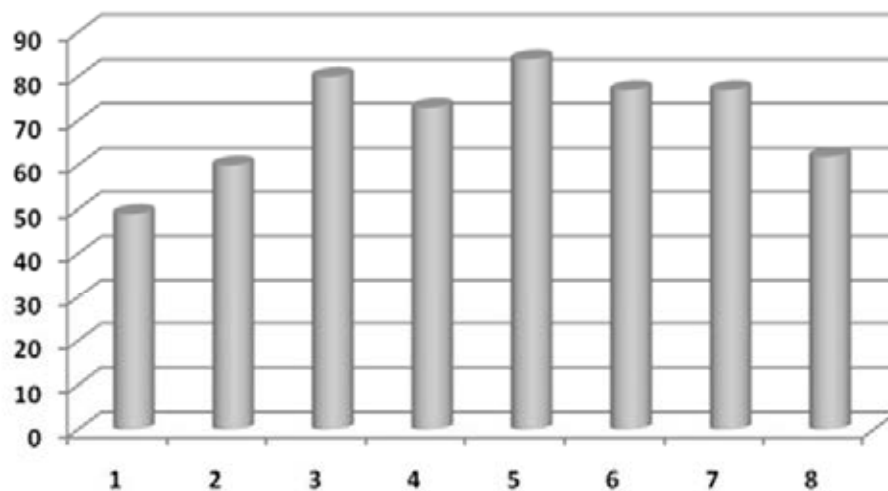


Fig.2. Resultados según puntos obtenidos en el cuestionario por cada uno de los residentes.

El cuestionario tipo entrevista efectuado a los 4 profesores determina que 100 % de los residentes son inflexibles y ocultan insatisfacciones. Además, consideran 25 % como incumplidores de las tareas y 50 % poco comunicativos. También detectan 25 % de temerosos por incumplimiento y miedo por posible represalia.

DISCUSIÓN

En todo colectivo docente-educativo pueden ocurrir factores que contribuyen a un posible conflicto entre educador y educando. En nuestro caso se detectaron factores que pudieron llegar a desarrollar un conflicto. El factor inflexibilidad por parte del alumno significa que por su firmeza y constancia de ánimo no se conmueve ni se doblega, ni desiste de su propósito. Más sin embargo, los profesores son inflexibles ante lo mal hecho y deben cumplir con la obligación de llamar la atención y enseñar correctamente a subsanar lo ocurrido con buena aceptación del residente. Otros ocultan insatisfacciones como la pérdida de la confianza o seguridad del ánimo, por lo que no hay cumplimiento del deseo. También los residentes consideraron un excesivo control de las actividades por parte de los profesores, lo que debe ser autocrítico, disminuir lo excesivo y mantener lo necesario. En nuestro caso ante los planteamientos y posibles problemas de los residentes debemos estar entrenados y preparados para identificar una situación o problema en forma positiva desde el inicio para evitar confrontaciones y prejuicios.

La imagen que tienen los profesores de los residentes está basada en la valoración y no en la descripción de ellos. El residente ideal es aquel que le exige, que le ayuda a aprender más. A los profesores entrevistados les agrada la docencia y mantienen una buena comunicación con sus residentes, pero les gustaría encontrar alumnos que les ayudaran a avanzar, a incrementar su propio saber. Mejor sería tener un auditorio más

exigente, con ideas, iniciativas y preguntas inteligentes. Esta obra necesita de los protagonistas, el profesor en el juego de la enseñanza y el residente en el juego del aprendizaje. (15)

La escala aditiva de Likert nos permite ubicar las opiniones de los residentes en el lugar favorable o no hacia los profesores. En nuestro análisis 87,5 % se ubica en un punto favorable de la escala. Y en los gráficos se reafirma lo favorable de la encuesta. De manera, que no constituye un conflicto, pero requiere interpretación y explicación hacia los residentes de la situación que puede engendrarlo.

Dentro de las estrategias de solución de posibles conflictos, la cooperación es la típica negociación basada en satisfacer y discutir con transparencias sus intereses y necesidades. En definitiva, cada una de las partes confía uno en el otro facilitando soluciones eficientes a entera satisfacción de las partes.

De acuerdo a la dinámica del conflicto, la etapa 2, denominada conocimiento y personalización decide las cuestiones del posible conflicto. En este punto el posible conflicto es del tipo percibido. Donde ambas partes reconocen que existen condiciones que propician la ocasión para que surja un conflicto. Una adecuada explicación de la necesidad de cumplir con las tareas del servicio cuyo beneficio recae sobre el paciente elimina el sentimiento de inflexibilidad. No hay necesidad de ocultar insatisfacciones por parte de los residentes por que debe haber confianza y cumplimiento del deber y el deseo. Una adecuada convivencia y un control de las actividades son necesarios y nunca excesivos por parte de los profesores (16).

De acuerdo a la estrategia de soluciones a los conflictos se clasifica como del Tipo Cooperación donde ambas partes reconocen y toman los siguientes acuerdos: los residentes deben ser más flexibles ante opiniones colectivas, cumplir con todas las tareas, ser más comunicativos, no ocultar insatisfacciones y reconocer que debe existir un control administrativo de todas las tareas de un servicio aunque no tan excesivo. Los profesores reconocen lo anteriormente expuesto y además comunican que los residentes deben ser más comunicativos, cumplir con todas las tareas y no temer por represalias en caso de incumplimientos..

En cuanto a las comunicaciones debemos mantener un régimen de capacitación y de retroalimentación constructiva. Ante una queja, ésta se debe manejar en forma rápida y eficaz por la organización. (1)

El claustro de profesores determinó unificar criterios y clasificaciones de factores, elementos desarrolladores de un conflicto, factores atenuadores y pautas para enfrentarlos y con todo ello confeccionar un algoritmo (Figura IV) que contribuya de forma muy sencilla a conocer, analizar y poner en práctica la solución de un posible conflicto entre educador y educando.

A modo de conclusión señalamos que la relación entre educador y educando debe tener un trato y calidad semejante al de un padre con su hijo sin llegar al paternalismo. Puede haber un paralelismo entre ambas situaciones teniendo en cuenta la diferencia de poderes y la comunicación insuficiente. El surgimiento de un conflicto en estos dos tipos de relaciones señala generalmente algún tipo de falla del educador o del educando. Sobre todo las relaciones de trabajo son uno de los mayores desafíos en la educación médica. Debemos tener en cuenta siempre los factores desequilibrios de poder, escasa comunicación, problemas del residente y choques de personalidad. De

surgir un conflicto primero se debe enfocar paso a paso y en forma individual. Las organizaciones deben tratar las causas de origen laboral disfuncional.

Refiriéndonos a la solución de conflictos podemos citar un antiguo y sabio pensamiento que nos invita a conocernos a nosotros mismos y hacer el mejor esfuerzo por entender a su contraparte. Según Sun Tzu (400 AC) dijo: *"Si te conoces a ti mismo, tú ganas cincuenta de cien batallas. Si conoces a la otra persona ganas cincuenta. Pero si te conoces a ti y a tu contraparte ganas cien batallas de cien", (16).*

Anexo I. Cuestionario para médicos residentes:

No.	Pregunta	Siempre (1)	Casi siempre (2)	A veces (3)	Casi nunca (4)	Nunca (5)
1	¿ El comportamiento es irracional ?					
2	¿ Los objetivos laborales no son alcanzados ?					
3	¿ La Intolerancia es casual ?					
4	¿ Existe la Intimidación ?					
5	¿ Se expone la arrogancia ?					
6	¿ ocultas la insatisfacción ?					
7	¿ Sientes miedo al rechazo ?					
8	¿No se respetan tus puntos de vista?					
9	¿Es pobre o escasa la comunicación ?					
10	¿ Es inadecuada la convivencia ?					
11	¿ Hay desequilibrio de poderes ?					
12	¿ Existe desconfianza ?					
13	¿ Es excesivo el control ?					
14	¿ Hay signos de racismo ?					
15	¿ Existe acoso sexual ?					
16	¿ Ante lo mal hecho son inflexibles ?					
17	¿ Es inaceptable la capacidad profesoral ?					
18	¿ También son autoritarios ?					

Anexo II. Cuestionario para médicos profesores

No.	Preguntas	SI	NO
1	¿ Es arrogante ?		
2	¿ Es inflexible ?		
3	¿ Es incumplidor de tareas ?		
4	¿ Es poco comunicativo ?		

5	¿ Es intimidante ?		
6	¿ Tiene escasa participación ?		
7	¿ Oculta insatisfacción ?		
8	¿ Se siente temeroso por incumplidor ?		
9	¿ Siente miedo por posible represalia ?		
10	¿ Tiene incapacidad profesional ?		

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mistry M, Lato J. Conflictos en la educación médica. British J Medical Practitioners, 2009;2: 59-63
2. Rosental M, Iudin P. Diccionario filosófico, ed Editora política, La Habana, 1981
3. Redorta, J. "Como Analizar Conflictos". La tipología de conflictos como herramienta de Mediación. Mediación 12 Paidós, Barcelona, 2000
4. Cascón, P. ¿Qué es bueno saber sobre el conflicto? Cuadernos de Pedagogía. N° 287,2000.
5. Martínez D. Mediación educativa y resolución de conflictos. Ed Novedades educativas, Barcelona, 2005.
6. Entelman, R. "Teoría de Conflictos". Hacia un nuevo paradigma. Ed. Gediso, Barcelona, 2002.
7. J.R. Torregrosa y E. Crespo. Conflictos: productivos y destructivos. Estudios básicos de Psicología Social (669-700). Barcelona, 1973.
8. Botomore., T. La sociología crítica. Barcelona. Ed. Robin, 2000.
9. Fernández García, I. Guía para la convivencia en el aula. Ed. Cisspraxis. Barcelona, 2001
10. Gómez, C. La convivencia en los centros escolares. España. Ed. GORFISA, 2007.
11. Iglesias J, González L. El aprendizaje de la convivencia en los centros educativos, Experiencia IES Aller: Resolución de conflictos y mediación. Ed. Graficas SUMMA, 2007.

12. Torrego, J.C. Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos. Barcelona; Graó, 2006.
13. Gómez C. La convivencia en los centros escolares. España. Ed. GORFISA, 2007.
14. Ovejero A, Rodríguez F.J. La convivencia sin violencia. Recursos para educar. Madrid: Ed. MAD, 2005.
15. Gros B, Romañá T. Ser profesor. Ed. OCTAEDRO, Barcelona, 2004.
- 16 Melo F, Montaña EA, Mora JO, Pavas MX. Dinámica del conflicto en la institución educativa. Tesis de maestría en docencia. Universidad de La Salle, San Lorenzo, Nariño, Colombia, 2009.

*Trabajo presentado en la Jornada de los profesores consultantes el 14 de diciembre 2013 y en la III Jornada Científico-Pedagógica del hospital Hermanos Ameijeiras el 20 de diciembre de 2013.

Recibido: 30 /enero/2014
Aprobado: 15/febrero/2014

Dr. Orestes Díaz Hernández. Servicio de Angiología y Cirugía Vascular. Hospital Hermanos Ameijeiras. La Habana, Cuba. E mail: orestes.diaz@infomed.sld.cu