

Anexo 2

Cuestionario general de
la situación del centro
respecto a la resolución
pacífica de conflictos

1. SOBRE LA COMPRENSIÓN DEL CONFLICTO		Nada	Poco	Regular	Suficiente
1	El conflicto es un fenómeno natural en la escuela.				
2	El conflicto en el centro no se dramatiza. Es tratado con naturalidad y respeto.				
3	Se tiene claro que normalmente en un conflicto hay dos partes involucradas.				
4	Normalmente las medidas disciplinarias que se aplican ayudan en el tratamiento del conflicto.				
5	Normalmente se da una solución con base en un comportamiento colaborador: yo gano, tú ganas.				
6	Están previstas soluciones diferentes según el tipo de conflicto.				
Comportamientos en el conflicto entre los alumnos					
7	La actitud de las dos partes implicadas es fundamental en la resolución de los conflictos.				
8	Entre alumnos, normalmente se resuelven los conflictos con el modelo competitivo: yo gano-tú pierdes.				
9	Entre alumnos, normalmente se resuelven los conflictos con el modelo egocéntrico: yo gano.				
10	Entre alumnos, normalmente se resuelven los conflictos con el modelo acomodación: yo pierdo-tú ganas.				
11	Entre alumnos, normalmente se resuelven los conflictos con el modelo evasivo: yo pierdo-tú pierdes.				
12	Entre alumnos, normalmente se resuelven los conflictos con el modelo colaborativo: yo gano – tú ganas.				
13	Los profesores tienen que intervenir la mayoría de las veces en la resolución de los conflictos.				
Comportamiento en el conflicto entre profesorado-alumnado					
14	La actitud entre las dos partes involucradas es fundamental en la resolución de conflictos.				

15	Entre profesores y alumnos, normalmente se resuelven los conflictos con el modelo competitivo: yo profesor gano–tú alumno pierdes.				
16	Entre profesores y alumnos, normalmente se resuelven los conflictos con el modelo egocéntrico: yo profesor gano.				
17	Entre profesores y alumnos, normalmente se resuelven los conflictos con el modelo acomodación: yo profesor pierdo–tú alumno ganas.				
18	Entre profesores y alumnos, normalmente se resuelven los conflictos con el modelo evasivo: yo profesor pierdo–tú alumno pierdes.				
19	Entre profesores y alumnos, normalmente se resuelven los conflictos con el modelo colaborativo: yo profesor gano–tú alumno ganas.				
Comunicación en la resolución de conflictos					
20	Normalmente se presenta una comunicación abierta y bidireccional.				
21	Se da apertura a la comunicación informal cuando se considera necesario.				
22	Predomina un marco formal en los procedimientos y las normas establecidas.				
23	La comunicación interpersonal se concibe como un momento de trabajo.				
24	Las condiciones del lugar y el espacio de comunicación interpersonal son adecuadas.				
25	Se tiene previsto tiempo para que los profesores puedan hablar abiertamente con el alumnado.				
26	Cuando un maestro habla con un alumno, está claro el objetivo de resolución del conflicto a medio plazo.				
27	Ordinariamente no se hacen generalizaciones y se centra en el tema del conflicto.				
28	Se utiliza como técnica el ponerse en el lugar del alumnado para buscar soluciones.				

29	Se toman medidas para crear un ambiente comunicativo.				
30	En las relaciones entre la comunidad educativa se atacan puntos débiles de forma específica.				
El maestro o tutor del grupo y la resolución de conflictos					
31	Utiliza su liderazgo para dar información precisa y concreta.				
32	Se basa en su liderazgo para recoger información e intercambiar puntos de vista.				
33	Usa su liderazgo para la formación y la generación de ideas.				
34	Las condiciones del lugar, espacio y tiempo de comunicación grupal son adecuadas.				
35	Se implica al grupo en la elaboración de las normas colectivas.				
36	Se construyen compromisos grupales respecto a la solución de problemas.				
37	Se implementa el aprendizaje de técnicas comunicativas entre los alumnos.				
2. SOBRE PROCEDIMIENTOS		Nada	Poco	Regular	Suficiente
Acopio de información					
38	Se dispone de información del alumnado sobre las situaciones conflictivas que ha protagonizado en la escuela.				
39	Se conoce suficientemente a los estudiantes como para entender su contexto.				
40	Se tiene una visión clara de las relaciones interpersonales e intragrupal de los alumnos.				
41	Se maneja un expediente único de aquellos alumnos que presentan conductas irregulares como lo señala el artículo 9 de la Ley 303.				
Análisis de la información / descripción de la información					
42	Se habla con el alumno para tener su versión.				
43	Se centra la acción entre las dos partes implicadas.				
44	Se toma en cuenta si el conflicto es viejo, nuevo, intermitente o esporádico.				

45	Se toma en cuenta si el conflicto es interpersonal, intrapersonal, intergrupalo o intragrupal.				
46	Se analiza para saber el tipo de conflicto: poder, relaciones, rendimiento o identidad.				
Mecanismos de detección de problemas					
47	Se hace un seguimiento personalizado de todos los alumnos para detectar posibles inicios de conflictos.				
48	Se detectan conflictos en la fase inicial.				
Definición de objetivos					
49	Se definen objetivos para la resolución del conflicto.				
50	En relación con el alumnado y el profesorado, los objetivos se fijan de forma afirmativa.				
51	En relación con el alumnado y el profesorado, los objetivos que se perfilan son específicos y graduados.				
52	Se pide al alumnado y al profesorado objetivos posibles y que dependan de ellos (control).				
53	Se toman acuerdos con intervención de los alumnos y, si es conveniente, de sus padres.				
54	Se dispone de recursos para acabar con los conflictos.				
Actuaciones equipo de trabajo/profesor					
55	Se actúa cuando el conflicto se ha agudizado.				
56	Se comprueba que se ha resuelto positivamente.				
57	Los alumnos intervienen en la resolución de conflictos.				
58	Las sanciones no son las únicas acciones en la resolución de los conflictos.				
59	Hay criterios comunes de actuación entre director, maestros, padres de familia y alumnos.				
Seguimiento de actuaciones					
60	Se establecen instrumentos comunes para el seguimiento de la resolución del conflicto.				

61	Se concretan momentos y lugares para hacer el seguimiento del conflicto.				
Evaluación de los resultados					
62	Se revisa la actuación llevada a cabo y se analizan las acciones que han sido eficaces y las que no.				
63	A partir de indicadores precisos se hace un seguimiento de la mejora del alumnado: registro, gráficos, etcétera.				
La participación en la resolución de conflictos					
64	La comunidad educativa está bien informada sobre la resolución de conflictos.				
65	Se analiza y se discute en común entre la comunidad educativa el modelo de resolución de conflictos.				
66	Se fomenta la intervención de todos en la toma de decisiones.				
67	Se impulsa la participación de todos en la fase de ejecución de los acuerdos.				
68	Se evalúa el clima relacional general y de los grupos de alumnos de la escuela.				
Mecanismos favorecedores de la convivencia					
69	Existen mecanismos cotidianos de control (puntualidad, asistencia, tabla de registro de conductas, registros de tareas, etcétera).				
70	Hay organización de la ubicación de los alumnos en el aula.				
71	Se trabaja en el campo formativo (preescolar) o de formación (primaria y secundaria) Desarrollo personal y para la convivencia de los contenidos basados en Convivencia Escolar.				
72	Se fomenta el liderazgo directivo, docente o la acción tutorial.				
73	Existe coordinación de actuaciones de profesorado y alumnado.				
3. SOBRE IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS/ACTUACIONES EN LA ESCUELA		Nada	Poco	Regular	Suficiente
Planteamientos institucionales/objetivos					
74	La visión de la escuela está claramente orientada a dar apoyo al alumnado desde un punto de vista integral.				

75	Hay procedimientos definidos para el tratamiento personalizado.				
76	La escuela busca dar satisfacción tanto al alumnado como al profesorado, se comprueba y se actúa favoreciendo la convivencia pacífica.				
77	Hay una colaboración definida entre la escuela y las familias.				
78	Hay múltiples actividades de colaboración y relación con el entorno, la comunidad y otras escuelas.				
79	Son perceptibles los planteamientos de corresponsabilidad de la educación.				
80	La escuela cuenta con protocolos de prevención.				
81	La escuela tiene protocolos de intervención.				
Estructura y organización de los centros					
82	El reglamento interno es adaptable y flexible a las situaciones conflictivas.				
83	Hay pocas reglas que son claras y sujetas a cambios o reajustes consensuados.				
84	Las normas son razonables y fácilmente comprensibles.				
85	En las normas se respeta el liderazgo del director de la escuela.				
86	Las decisiones se toman con procedimientos claros, precisos y conocidos.				
87	Hay un conocimiento preciso y generalizado de las normas, así como de las medidas disciplinarias.				
Tecnología relacional					
88	La comunicación entre el profesorado y el alumnado es eficaz.				
89	La comunicación se mueve en los ámbitos formal e informal.				
90	Se fomenta una escuela con relaciones interpersonales y múltiples.				
91	El profesorado fomenta su función orientadora, a través de la tutoría individual y de grupo.				
92	Se pone atención especial en la integración comunicativa de los nuevos alumnos en el centro.				

Utilización de recursos					
93	Normalmente en el centro hay criterios comunes de cómo resolver el conflicto.				
94	Hay una percepción general de eficacia del rendimiento en la escuela.				
95	Hay un conocimiento claro de las indicaciones de trabajo en equipo.				
96	Los recursos espaciales y de tiempo dedicados a la resolución de conflicto son adecuados.				
97	Se respetan las instalaciones.				
98	La ambientación y la decoración son acogedoras.				
99	La escuela alcanza buenos resultados de aprendizaje.				
Estrategia cultural					
100	Se fomenta y potencia el debate y la participación.				
101	Hay procesos claros para hacer innovaciones.				
102	Se hacen procesos de reflexión para conseguir una visión compartida.				

Fuente: Elaboración propia, con información de Viñas, 2014.