

Protocolo de acción en situaciones de conflicto entre miembros de la comunidad educativa

Conflicto entre apoderado/docente o administrativo:

De acuerdo al Reglamento de Higiene y Convivencia de Trebulco School, en caso de producirse desavenencias entre profesores y apoderados, se procederá a realizar un conjunto estandarizado de acciones que constituyen el Protocolo de Acción ante Situaciones de Conflicto.

Se considerará falta relevante:

- ✓ Toda verbalización de carácter frontal entre el docente y el apoderado o viceversa, que descalifique, insulte, menoscabe o ridiculice a la persona, ya sea en un contexto de conversación privada o pública. Se considerará agravante el hecho de que las opiniones sean vertidas en un contexto público o informal, por la exposición social que esto implica.
- ✓ La publicación vía redes sociales de opiniones, comentarios, imágenes y cualquier tipo de información que exponga de manera negativa a un docente o apoderado, ante las personas que tengan acceso a dicha red social.
- ✓ Todo comentario personal y/o subjetivo, producido de manera presencial ante terceras personas, en desmedro de una(s) persona(s) que no se encuentra(n) presente(s) para formular sus descargos y opiniones en respuesta.

Secuencia de acciones y remediales asociadas:

- ✓ Comunicado al Encargado Correspondiente y/o a Dirección de Ciclo:
Quien haya tomado conocimiento formal sobre una situación de conflicto (vía reunión o correo electrónico), procederá a comunicarle al Director de Ciclo (y en su defecto o necesidad perentoria a la Dirección General), de los detalles del desencuentro. Se tomará nota del contenido vertido en la entrevista, en su carácter de comunicación formal, en que se deberá consignar la firma de los participantes al finalizarla.
- ✓ Entrevista individual indagatoria.
Si los antecedentes reunidos en la fase anterior no fueran concluyentes, el Director de Ciclo del establecimiento podrá reunirse con las partes involucradas por separado e incorporar a miembros del equipo de Counselling. Tomará nota de la descripción de situación de acuerdo a la percepción y análisis de cada participante, para comprender acabadamente su evaluación e interpretación del hecho. El escrito resultante deberá ser firmado por quienes participan de la entrevista.
- ✓ Entrevista de abordaje y resolución
En esta instancia, se encuentran presentes el Director de Ciclo y/o Dirección y/o Jefe de Departamento, Encargado de Convivencia y/o la Psicóloga, quienes una vez analizado el conflicto, tomando en consideración la visión de cada una de las partes, sugerirán caminos a seguir como forma de reparar el desencuentro, clarificar de forma respetuosa las razones del

conflicto desde la mirada de cada involucrado y finalmente llegar a acuerdos orientados fundamentalmente a proteger la calidad de la convivencia.

En función de lo anterior, es importante destacar que dependiendo de la gravedad del conflicto y/o de la imposibilidad de hacer uso exclusivo de estrategias de resolución pacífica, se podrán aplicar los siguientes mecanismos complementarios de aseguramiento de la sana convivencia escolar:

a) Consecuencias aplicables a padres y apoderados:

- ✓ Envío de comunicado formal o citación al apoderado: mediante dicha acción se explicitará la falta, junto con indicar cuál es el modo idóneo de resolución del conflicto. A su vez, se advertirán al apoderado las posibles consecuencias que podría originar la reiteración de esta conducta, haciendo además una invitación explícita a la aplicación de políticas bientratantes dentro del establecimiento educacional.
- ✓ Mediación o Arbitraje: cuando los conflictos no sean resueltos luego de poner en práctica todas las herramientas disponibles, la Dirección del Establecimiento podrá solicitar la intervención de un tercero, correspondiente a un miembro del Comité de Convivencia Escolar y/o la Superintendencia de Educación. Mediante este proceso, se espera buscar acuerdos conjuntos que permitan solucionar diferencias internas que se relacionen con las siguientes temáticas:
 - Necesidades específicas de los estudiantes en su trayectoria educacional.
 - Dificultades de comunicación entre el establecimiento y la familia.
 - Situaciones de conflicto que afectan la convivencia escolar.
- ✓ Carta de amonestación al apoderado: ante la presencia de faltas de mayor connotación, o bien, de su reiteración, Dirección General citará al apoderado con la finalidad de aclarar formalmente las consecuencias a las que éste se expone, firmándose a su vez, un compromiso de respeto a las normas de convivencia escolar propias de Trebulco School.
- ✓ Solicitud de cambio de apoderado: si cualquier apoderado cometiera una falta que atente contra la integridad física o psicológica de cualquier miembro de la comunidad escolar (estudiantes, profesores, funcionarios administrativos, apoderados, directivos, etc.), Trebulco School se reserva el derecho de solicitar cambio de apoderado, impidiéndose con ello el ingreso de éste al establecimiento, a fin de evitar el surgimiento de nuevos episodios que pudieran interferir en la presencia de un ambiente escolar saludable y coherente con los valores y principios promulgados en nuestro reglamento institucional.

b) Consecuencias aplicables a docentes o administrativos de Trebulco School:

- ✓ Citación del funcionario a entrevista con Dirección de Ciclo y si lo amerita, según gravedad, Dirección General: mediante dicha acción, se explicitará la falta al docente o administrativo, junto con indicar cuál es el modo idóneo de resolución del conflicto. A su vez, se advertirán las posibles consecuencias que podría acarrear la reiteración de esta conducta, haciendo

además una invitación explícita a la aplicación de políticas bientratantes dentro del establecimiento educacional.

- ✓ Carta de orientación laboral: Se trata de una instancia en conjunto entre la psicóloga y/o la encargada de convivencia, con el docente responsable de la falta asociada a su relación o interacción con el apoderado. Se genera un encuentro bidireccional, en que se comentan las expectativas de clima y ambiente de trabajo como miembro del staff, se definen las modalidades de conducta y enfrentamiento de conflictos más productivas. Esta carta queda como resultado del encuentro, en que se firma por parte de cada una de las partes participantes.
- ✓ Arbitraje: cuando los conflictos no sean resueltos luego de poner en práctica todas las herramientas disponibles, la Dirección del establecimiento podrá solicitar la intervención de un tercero, correspondiente a un representante del Comité de Convivencia Escolar y/o la Superintendencia de Educación. Mediante este proceso, se espera buscar acuerdos conjuntos que permitan solucionar diferencias internas.
- ✓ Carta de advertencia de amonestación o amonestación al docente: ante la presencia de faltas de mayor connotación, o bien, de su reiteración, Dirección y/o Gerencia citarán al funcionario con la finalidad de aclarar formalmente las consecuencias a las que este se expone, firmándose a su vez, un compromiso de respeto a las normas de convivencia y perfil del profesor de Trebulco School.
- ✓ Despido o no renovación de contrato al docente: la Dirección del establecimiento podrá optar por la desvinculación del funcionario, si la gravedad de la falta producida justificara dicha decisión.

Protocolo de Acción en Situaciones de Conflictos entre Trabajadores

En caso de producirse conflictos o desavenencias entre profesores, administrativos, directivos y/o auxiliares de aseo y mantención se procederá a realizar un conjunto estandarizado de acciones que constituyen el Protocolo de Acción ante Situaciones de Conflicto que involucren a sus trabajadores.

Las acciones a tomar serán las siguientes:

a) Conflictos o Desavenencias entre Profesores (profesor Jefe / Asignatura / Directivo / Coordinador):

Paso 1: Comunicado al Coordinador, Director de Ciclo o Director, según corresponda:

El encargado tomará contacto con los profesores y recopilará la información necesaria para estar al tanto con el mayor detalle posible, de la causa del conflicto.

Paso 2: Entrevista Psicológica

La psicóloga del establecimiento se reunirá con las partes involucradas por separado, en primera instancia. Tomará nota en un documento formateado especialmente para este tipo de circunstancias. El registro de la información deberá ser firmado por las partes.

Paso 3 Carta de orientación laboral: Se trata de una instancia en conjunto entre la psicóloga y/o la encargada de convivencia, con cada una de las partes implicadas en el conflicto, de manera personal. Se genera un encuentro bidireccional, en que se comentan las expectativas de clima y ambiente de trabajo como miembro del staff, se definen las modalidades de conducta y enfrentamiento de conflictos más productivas. Esta carta queda como resultado del encuentro, en que se firma por parte de cada una de las partes participantes.

Paso 4: Mediación

Las partes implicadas en el conflicto se reunirán con el Director de Ciclo correspondiente y también con la psicóloga del establecimiento y/o encargada de convivencia. En dicha reunión, se analizarán diversos temas, partiendo por las causales del conflicto. Se analizarán en detalle los caminos tomados por los involucrados ante la dificultad planteada, así como también, se reflejarán los aciertos y desaciertos en este proceso, buscando vías de resolución.

Paso 5: Carta de advertencia de amonestación o amonestación al docente: ante la presencia de faltas de mayor connotación, o bien, de su reiteración, Dirección y/o gerencia citarán al funcionario con la finalidad de aclarar formalmente las consecuencias a las que este se expone, firmándose a su vez, un compromiso de respeto a las normas de convivencia y perfil del profesor de Trebulco School.

Paso 6: Evaluación en el tiempo

El director de Ciclo pertinente, expondrá al cabo de un mes a la Dirección del Colegio y al Empleador, cual ha sido la evolución del problema, tanto a nivel técnico-pedagógico, como a nivel de relaciones interpersonales y clima laboral.

Paso 7: Despido o no renovación de contrato al docente: la Dirección del establecimiento podrá optar por la desvinculación del funcionario, si la gravedad de la falta producida justificara dicha decisión y si ante los pasos anteriores, no se han respetado los acuerdos tomados.

b) Conflictos o Desavenencias entre Directivos

Paso 1: Comunicado a la Dirección Pedagógica del Colegio

La Directora tomará contacto con los coordinadores y recopilará la información necesaria en torno al motivo del conflicto.

Paso 2: Entrevista Psicológica

La psicóloga del establecimiento se reunirá de manera individual con los directivos en situación de conflicto para tomar nota en un documento de carácter formal en torno a la problemática entre ellos. El registro de la información deberá ser firmado por las partes.

Paso 3: Carta de Orientación Laboral: Se trata de una instancia en conjunto entre la psicóloga y/o la encargada de convivencia, con el docente responsable de la falta asociada a su relación o interacción con el apoderado. Se genera un encuentro bidireccional, en que se comentan las expectativas de clima y ambiente de trabajo como miembro del staff, se definen las

modalidades de conducta y enfrentamiento de conflictos más productivas. Esta carta queda como resultado del encuentro, en que se firma por parte de cada una de las partes participantes.

Paso 4: Mediación

Las partes implicadas en el conflicto se reunirán con la Directora, como representante del área técnico-pedagógica y también con la psicóloga del establecimiento y/o encargada de convivencia. En dicha reunión, se analizarán las causas que desembocaron en el conflicto laboral, realizando una reflexión en torno a las acciones tomadas por cada parte. Si fuese necesario, se hará mención de los aspectos propios de la descripción de cargo, que expresan las expectativas de desempeño para cada uno de los implicados. Además, se definen caminos de resolución a partir de compromisos mutuos.

La entrevista se desarrollará tomándose nota exhaustiva de los acuerdos y compromisos a los que se llegue, debiendo firmarse al final de la reunión, sobre todo detallando acuerdos y compromisos.

Paso 5: Carta de advertencia de amonestación o amonestación al docente: ante la presencia de faltas de mayor connotación, o bien, de su reiteración, Dirección y/o gerencia citarán al funcionario con la finalidad de aclarar formalmente las consecuencias a las que este se expone, firmándose a su vez, un compromiso de respeto a las normas de convivencia y perfil del profesor de Trebulco School.

Paso 6: Evaluación en el tiempo

La psicóloga del establecimiento, expondrá al cabo de un mes a la Dirección del colegio y al Empleador, cual ha sido la evolución del problema, tanto a nivel técnico-pedagógico, como a nivel de relaciones interpersonales y clima laboral.

Paso 7: Despido o no renovación de contrato al docente: la Dirección del establecimiento podrá optar por la desvinculación del funcionario, si la gravedad de la falta producida justificara dicha decisión y si ante los pasos anteriores, no se han respetado los acuerdos tomados.

Conflictos o Desavenencias entre Administrativos, Auxiliares de Aseo, Personal de Mantención, Jardineros y Porteros

Paso 1: Comunicado al o los Jefe/s de Personal.

El Jefe se reunirá con las personas en conflicto por separado, para tomar conocimiento del punto de vista de cada uno en el conflicto laboral.

Paso 2: Entrevista Psicológica

La psicóloga del establecimiento se reunirá con las personas en situación de conflicto para tomar nota en un documento de carácter formal en torno a la problemática entre ellos. El registro de la información deberá ser firmado por las partes.

Paso 3: Carta de Orientación Laboral: Se trata de una instancia en conjunto entre la psicóloga y/o la encargada de convivencia, con el docente responsable de la falta asociada a su relación

o interacción con el apoderado. Se genera un encuentro bidireccional, en que se comentan las expectativas de clima y ambiente de trabajo como miembro del staff, se definen las modalidades de conducta y enfrentamiento de conflictos más productivas. Esta carta queda como resultado del encuentro, en que se firma por parte de cada una de las partes participantes.

Paso 4: Mediación

Las partes implicadas en el conflicto se reunirán con el Jefe de estos trabajadores y también con la psicóloga del establecimiento y/o encargada de convivencia. En dicha reunión, se analizarán las causas del conflicto, alternativas de resolución que promuevan un mejor rendimiento en el trabajo, a la vez que una mejor disposición anímica para realizarlo. Si se hace necesario, se incorporarán los aspectos propios de su descripción de cargo, que expresan las expectativas de desempeño para cada uno de los implicados.

La entrevista se desarrollará tomándose nota exhaustiva de los acuerdos y compromisos a los que se llegue, debiendo firmarse el documento de acta, al final de la reunión.

Paso 5: Carta de advertencia de amonestación o amonestación al docente: ante la presencia de faltas de mayor connotación, o bien, de su reiteración, Dirección y/o gerencia citarán al funcionario con la finalidad de aclarar formalmente las consecuencias a las que este se expone, firmándose a su vez, un compromiso de respeto a las normas de convivencia y perfil del profesor de Trebulco School.

Paso 6: Evaluación en el tiempo

La psicóloga y/o encargada de convivencia del establecimiento expondrá al cabo de un mes al Empleador cual ha sido la evolución del problema, tanto a nivel de relaciones interpersonales como del clima laboral.

Paso 7: Despido o no renovación de contrato al docente: la Dirección del establecimiento podrá optar por la desvinculación del funcionario, si la gravedad de la falta producida justificara dicha decisión y si ante los pasos anteriores, no se han respetado los acuerdos tomados.

Protocolo para Abordaje de Conflicto Profesor- Alumno

Paso 1: Se recepciona la situación desde el profesor jefe. En su defecto, por ausencia o por verse involucrado, el alumno y/o profesor afectado recurrirá a la Dirección de Ciclo correspondiente.

Paso 2: El Director de Ciclo comunica la situación a Counselling Department, para que de este modo, la psicóloga y/o la encargada de convivencia pueda reunirse con cada una de las partes personalmente y llevar registro de cada uno de los relatos acerca del modo en que sucedieron los hechos.

Paso 3:

a) Si la falta recae en el profesor: se desarrolla desde Counselling y Dirección de Ciclo, un encuentro para firma de Carta de Orientación Laboral, en que desde una conversación

constructiva y su respectivo registro y firma, se establecen las bases de la conducta esperada en lo sucesivo, además de los mecanismos necesarios para remediar la situación.

Desde el análisis realizado en esta instancia, se definirá si es o no necesario efectuar una mediación con el alumno. De ser así, la moderará algún miembro del Departamento de Counselling. Previo a ello, debe contarse con la aprobación del apoderado.

- b) Si la falta recae en el alumno: se procederá de acuerdo a Reglamento Interno, incluyendo citación al apoderado para informarle de la situación.
- c) Si la falta recae en ambos por igual, se procederá a generar una instancia de arbitraje, informada previamente al apoderado, En esta situación, es un miembro de Counselling y el Director de Ciclo, quienes definen los modos de acción y reacción que profesor y alumno tendrán en la situación de aula, consignéndose los acuerdos por escrito.

Conflicto Apoderado-Alumno

Resulta relevante destacar que cualquier conflicto entre profesores y/o padres que se originen a consecuencia de la presencia u observación de un trato inadecuado entre un apoderado (padre, adulto a cargo, etc.) y un estudiante de la comunidad educativa, traerá consigo la presencia de alguna de estas medidas, en función de la gravedad que revista, pues se deja constancia que en este establecimiento educacional es el cuerpo docente y de asistentes de la educación el único facultado para formar y/o corregir a los estudiantes. Por tanto, ante esta premisa y en complemento a las normativas asociadas a maltrato infantil vigentes, queda estrictamente prohibido cualquier acercamiento poco gentil, verbal, gestual, virtual o físico que agreda o intimide a los menores que integran esta comunidad educativa, aún cuando se justifique en la buena intención, en la necesidad de “defender al hijo”, “preguntar al niño por qué pelea o se expresa de esa forma” o cualquier otra frase o manifestación que atente contra sus derechos.

Asimismo, en casos que lo amerite, se realizarán las derivaciones protocolares correspondientes, o bien, las denuncias que estipule la ley (para mayor información, véase Protocolo asociado a la falta en cuestión).

Medidas asociadas a funcionarios de Trebulco School por Incumplimiento Contractual:

Complementariamente, cuando el conflicto se relacione con incumplimientos contractuales, podrían emplearse las siguientes medidas, en función de la gravedad que revista:

- ✓ Citación del profesor a entrevista con directivo a cargo: mediante dicha acción, se explicitará la falta al docente. A su vez, se advertirán las posibles consecuencias que podría acarrear la reiteración de esta conducta. Se llevará registro exhaustivo de cada corrección efectuada u orientación impartida, en que cada una de las partes deberá firmar.

Según el margen de gravedad, se optará desde el directivo correspondiente, aplicar Carta de Orientación Laboral o en su perentoriedad, Carta de Advertencia de Amonestación o de Amonestación, propiamente tal.

Cuando los conflictos no sean resueltos luego de poner en práctica todas las herramientas disponibles, la Dirección del establecimiento podrá solicitar la intervención de un tercero, correspondiente a un representante del Comité de Convivencia Escolar y/o la Superintendencia de Educación. Mediante este proceso, se espera buscar acuerdos conjuntos que permitan solucionar diferencias internas.

Asimismo, en casos que lo amerite, se realizarán las derivaciones protocolares correspondientes, o bien, las denuncias que estipule la ley (para mayor información, véase Protocolo asociado a la falta en cuestión).