



PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ANTE UN CONFLICTO

INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Acción tiene por objetivo proteger la vida en común de la comunidad escolar y permitir que el Complejo Educacional Apumanque cumpla su misión educativa y formativa.

Los protocolos, que se proponen, tienen como objetivo facilitar la coordinación y la intervención en situaciones de conflictos graves en el establecimiento. Se plantean dos tipos de protocolos de actuación, según sean los conflictos frente a acoso escolar y conflictos graves con violencia entre alumnos.

Se presentan como una sugerencia de actuaciones ordenadas y orientadas a un tratamiento integrado y a una resolución colectiva de los conflictos.

Se proponen, además, una serie de documentos de apoyo en los anexos para facilitar las distintas intervenciones en el desarrollo de los protocolos.

1.-PROTOCOLO FRENTE A CASOS DE ACOSO ESCOLAR

Objetivos:

- Prevenir situaciones de acoso o matonaje escolar que afecten a los alumnos.
- Aunar criterios respecto de los procedimientos a seguir para prevenir.
- Actuar con rapidez para proteger en forma inmediata y permanente a las posibles víctimas.
- Apoyar y reconducir a los alumnos víctimas y victimarios y sancionar según corresponda.

Se espera de todo integrante del Colegio (padres, alumnos, profesores, inspectores y personal administrativo), una conducta positiva, honesta y respetuosa en todo momento. Quien rompa la sana convivencia, atenta contra los derechos de los demás y debe asumir la consecuencia que esta falta tenga, sea esta una acción que permita reparar el daño ocasionado o una sanción. En este sentido, toda falta de respeto, malos tratos, sobrenombres, burlas, groserías o golpes, dirigidas hacia cualquier miembro de la comunidad escolar, ya sea de manera física, verbal, escrita, o a través de algún medio tecnológico (Internet, celulares, etc.), directa, indirecta, explícita o implícita, será considerada una falta grave y debe ser informada por quien la observe (profesor, alumno, apoderado, directivo, administrativo, personal auxiliar, etc.) siguiendo los pasos que se expondrán a continuación.

Pasos a seguir:

1. Intervenir en el momento.

Cada adulto, profesor, apoderado, administrativo, miembro del Colegio, que observe una situación conflictiva entre dos o más alumnos y que involucre cierto grado de agresión, tiene el deber de informar a Inspectoría General, sobre el conflicto inmediatamente y directamente a través de los alumnos que tienen el problema. El Colegio considera de vital importancia como primera intervención el diálogo abierto que incentive la reflexión y la toma de conciencia de situaciones conflictivas, del daño causado a sí mismo, a otros o a la comunidad escolar.

2. Inspectoría General debe identificar y registrar a los involucrados a través de una ficha de entrevista, en donde se explicita el evento relatado por el alumno de forma textual y firmado por éste.

3. Inspectoría General notifica al Profesor Jefe o bien, en el caso de estar en recreo, al inspector encargado de patio (quien posteriormente debe informar al Profesor Jefe). Deberán evaluar de forma conjunta lo sucedido para determinar el procedimiento a seguir y/o sanciones que correspondan al caso.

4. Después de las indagaciones pertinentes, el profesor jefe conversará con los involucrados, buscando la reflexión, toma de conciencia y responsabilidad, en la búsqueda de soluciones definitivas, todo lo cual quedará consignado en la hoja de entrevista.

5. El Profesor Jefe informará y trabajará coordinadamente dependiendo del suceso con:

- Orientación
- Coordinador/a del ciclo
- Curso de alumnos involucrados.
- Director (sólo en caso de haber agotado las instancias anteriores).

6. Cabe señalar que el profesor jefe debe reunirse con el apoderado una vez finalizada la investigación, dejando las hojas de entrevistas en el archivo personal del alumno ubicado en la oficina de Inspectoría General.



7. Posterior a la evaluación del conflicto, el Profesor Jefe solicitará la colaboración de Orientación, organizará actividades grupales que incentiven la empatía, la solidaridad y el compañerismo o cualquier otro valor o conducta, que favorezca la superación o mejoría de la situación.

8. El Profesor Jefe y/o el Inspector General deberán evaluar periódicamente, sí la conducta no deseada se detuvo (a través de entrevistas de alumnos al azar, entrevistas individuales, observación de recreos, etc.).

9. Si después de haber agotado los pasos anteriores la conducta se reitera, se considerará una situación grave, acogiéndose al protocolo establecido en el reglamento interno.

El presente procedimiento es válido para todas aquellas acciones que sean efectuadas dentro del recinto del Colegio o en lugares externos, durante actividades académicas, extra-programáticas o en actividades escolares oficiales, siempre que la conducta del o los alumnos afecte a otros, compañeros, profesores, miembros de la comunidad del Colegio o dañe el prestigio del mismo.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN CONFLICTO GRAVE CON VIOLENCIA ENTRE ALUMNOS

Objetivos:

- Dar solución a situaciones de violencia, bullying o matonaje escolar que afecten física o psicológicamente a los alumnos.
- Aunar criterios respecto de los procedimientos a seguir para prevenir y detectar este tipo de situaciones
- Actuar con diligencia y prontitud para proteger en forma inmediata y permanente a las posibles víctimas de violencia escolar.
- Identificar, abordar y eliminar de manera decidida y oportuna cualquier tipo de violencia escolar dentro del Colegio.
- Apoyar y reconducir a los alumnos víctimas y victimarios y sancionar según corresponda.
- Denunciar ante la Justicia aquellos actos de violencia, bullying o matonaje escolar que revistan caracteres de delito, tales como: lesiones, robos, hurtos, amenazas, maltrato y otros.

De acuerdo con la normativa vigente, el Reglamento Interno especifica los derechos y los deberes del alumnado, las normas de convivencia, las conductas contrarias a las normas de convivencia, así como las medidas que se van a aplicar para su corrección, el procedimiento y los responsables de la aplicación de estas medidas.

Tanto en la valoración de las conductas de los alumnos como en la imposición de correcciones, se tienen en cuenta las circunstancias del momento de los hechos, la edad y las características personales, familiares o sociales del alumno.

Las conductas de los alumnos gravemente perjudiciales para la convivencia no podrán ser corregidas sin la previa entrevista con orientación e Inspectoría.

Las medidas que hubiese de imponerse tienen un carácter educativo, tendiendo a la reflexión y toma de conciencia de los hechos, al cambio de actitud y a la reparación del daño causado; además se garantiza el respeto a los derechos de los alumnos y procurar mejorar las relaciones de todos los miembros de la comunidad educativa.

El Complejo Educativo Apumanque de acuerdo con su Plan de Convivencia, cuando se produzca un conflicto grave en las relaciones de convivencia, introducirán un plan de actuación que podrá recoger, entre otros, los siguientes aspectos:

- Actuaciones inmediatas de contención, impidiendo su continuidad.
- Refuerzo de actuaciones de protección y control de forma directa o indirecta (vigilancia en zonas comunes: pasillos, recreos, entradas y salidas...).
- Introducción de estrategias específicas de desarrollo emocional, habilidades sociales y ayuda personal.
- Derivación y trabajo con otras entidades que puedan complementar la labor del Colegio.
- Programa de orientación para la formación para todos los miembros de la comunidad educativa sobre la prevención y resolución de conflictos.



El protocolo, que se presenta a continuación, tiene como objetivo facilitar la coordinación y la intervención en situaciones de conflictos graves entre alumnos, podrá ser aplicado cuando cualquier alumno sea causante o se vea afectado gravemente por alguna de las siguientes conductas: violencia física (golpear, molestar, empujar...), violencia verbal (insultar, hablar mal, poner sobrenombres...), violencia psicológica (conductas intimidatorias, ofensivas, chantaje, coacción, amenazas...), violencia social (rechazo, aislamiento...), vandalismo (destrucción, ocultación, deterioro, hurto o robo de las pertenencias de la víctima o del Colegio...), en el recinto escolar o durante la realización de actividades complementarias y extraescolares. Igualmente, podrán corregirse las actuaciones que, aunque realizadas fuera del mismo, estén motivadas o directamente relacionadas con la vida escolar y sus miembros.

Etapas I.- DETECCIÓN Y CONTROL DE LA SITUACIÓN

Ante una situación de riesgo de agresión, la víctima solicitará auxilio a la persona que pudiera estar más cerca.

Una vez detectado el conflicto, la primera actuación será frenar la actividad o motivo que lo está causando. Cualquier adulto que presencie los hechos es responsable de esta medida y deberá intervenir evitando un peligro visible y grave a la víctima.

Se intentará, en esta primera etapa del procedimiento, resolver el conflicto mediante el acuerdo de las partes interesadas, cuya finalidad sea el cese del comportamiento indeseado. En el supuesto de no llegar a un acuerdo por ambas partes o que el comportamiento del agresor persista, se continuará con los pasos siguientes.

Paso 1- Comunicación e información al Inspector General

- ✓ Con carácter inmediato, cualquier persona que presencie o tenga conocimiento del hecho informará verbalmente al Inspector General quien informará al equipo directivo de lo acontecido.

Paso 2 -Medidas de urgencia provisionales

- ✓ Si la situación persiste o sobrepasa los recursos y competencias del Colegio, se tomarán medidas con carácter de urgencia y se solicitará, en su caso, ayuda externa a otras entidades.
- ✓ En el supuesto de lesiones, se actuará según el protocolo establecido en el Colegio para su atención y se avisará a los padres o apoderados.
- ✓ Medidas para proteger a la víctima y/o evitar las agresiones garantizando su inmediata seguridad (incremento de las medidas de vigilancia: vigilancia específica del alumno agresor, reorganización de los horarios del profesorado para la atención específica del alumno afectado, intervención de mediadores, colaboración de compañeros, previamente formados, para acompañar a la víctima, sobre todo en momentos de mayor riesgo: entradas, salidas, pasillos..., solicitud colaboración familiar,...).
- ✓ Medidas provisionales dirigidas al alumno agresor o causante del conflicto: en función de la gravedad de los hechos se aplicará lo establecido en el Reglamento Interno.

Paso 3 -Comunicación al Profesor Jefe

- ✓ Inspectoría comunicará los hechos al profesor jefe.

Etapas II ESTUDIO Y VALORACIÓN

Paso 4 -Entrevista con los alumnos. Recogida de información

- ✓ El profesor jefe realizará, por separado, la primera entrevista con los alumnos implicados (agresor/es, causante/s de los hechos, víctima/s, testigo/s) para aliviar tensiones, en primer lugar, y para recoger datos, reflexionar sobre lo sucedido, explicarles los pasos que se van a dar y las posibles consecuencias. Dejar registro en hoja de entrevista.
- ✓ Se obtendrá la información necesaria utilizando diversas fuentes (profesores, orientación, otros miembros del colegio...).
- ✓

Paso 5 -Valoración del conflicto: Finalización del protocolo

En el caso de que la conducta observada se califique como una conducta contraria a las normas de convivencia y los hechos no constituyan un conflicto grave con violencia, dará por terminada la aplicación de este protocolo de actuación, generando un informe de todo el procedimiento realizado, el cual será entregado a Inspectoría General.



La finalización del proceso puede conllevar la inclusión de medidas preventivas, correctoras y educativas con el fin de garantizar la seguridad personal, la confianza y la reparación del daño en la víctima y el cambio de actitud en el causante de los hechos.

El o los profesores jefes de los alumnos revisarán las medidas que, con carácter urgente y provisional, se habían adoptado tanto para el agresor o causante de los hechos como para la víctima. Las medidas provisionales que pudieran haberse decidido como consecuencia de la conducta del alumno podrán mantenerse o imponerse otras diferentes, teniendo en cuenta la valoración que se le ha dado a dicha conducta.

Las medidas correctoras que pudieran imponerse han de entenderse insertas en el proceso de formación del alumno.

El o los profesores jefes respectivos se ocuparán de los alumnos implicados en el conflicto, con el fin de:

- Organizar medidas dirigidas a la reparación de los daños causados en la víctima.
- Hacer un seguimiento del cumplimiento de las medidas o correcciones que hubieran sido impuestas al alumno agresor o causante de los hechos.
- Comunicar a los padres o apoderados la conducta del alumno, las medidas adoptadas y solicitar su colaboración.
- Informar al resto de los profesores del curso de los hechos y las medidas adoptadas.

Etapa III MEDIDAS DE APOYO Y SEGUIMIENTO

El equipo directivo, con las aportaciones de orientación y el profesorado correspondiente, programará actuaciones de apoyo y seguimiento dirigidas a los alumnos implicados en el conflicto grave con violencia y, además, informará de las mismas, oral y por escrito, a las personas que pudiera afectarles. Se dejará constancia escrita.

El plan de actuación define conjuntamente las medidas a aplicar en el Colegio, en los cursos afectados y con el alumnado implicado en el conflicto y garantizando un tratamiento individualizado tanto de la víctima como de los agresores y testigos de los hechos.

Paso 6-Para el alumnado que ha sufrido los daños

Continuidad de las medidas de apoyo directo e información a los que tienen que desarrollarlas.

Refuerzo de los aspectos necesarios en el alumno, coordinación y seguimiento de las medidas adoptadas.

Colaboración del resto de profesores con el profesor jefe.

Seguimiento y trabajo con la familia.

Derivación, si procede y no se ha hecho ya, a otros servicios o instituciones

Paso 7-Para el alumno causante del conflicto

Supervisión de la sanción si se realiza dentro del colegio y la garantía del derecho al aprendizaje y la evaluación continúa del alumno sancionado si ha sido suspendido del derecho de asistencia a determinadas clases o al Colegio.

Coordinación del proceso de recogida y entrega de las tareas encomendadas para el período de sanción del alumno, caso de ser suspendido el derecho de asistencia a alguna clase o al Colegio.

Colaboración del resto de profesores con el profesor jefe, con el fin de conseguir información.

Entrevista del profesor jefe con el alumno para revisar compromisos y facilitar la reincorporación.

Encuentro con la familia para coordinar el proceso educativo, planificar estrategias y futuras entrevistas.

Preparación de medidas educativas dirigidas a la reparación y resolución del conflicto.

Refuerzo de los aspectos necesarios en el alumno, coordinación y seguimiento de las medidas adoptadas.

Derivación, si procede y no se ha hecho ya, a otros servicios o instituciones.

Paso 8-Para los alumnos del curso y colegio

Introducción de actuaciones de protección de forma directa o indirecta, si procede (refuerzo de la vigilancia en zonas comunes: aseos, pasillos, recreos, entradas y salidas...).

Realización de actividades con los alumnos que fomenten la reflexión y la identificación de responsabilidades y consecuencias de determinadas conductas.

Participación del alumnado en la gestión de determinados conflictos (alumnos ayudantes, mediadores) y en la creación de un marco preventivo y protector.

Introducción de estrategias específicas de desarrollo emocional, habilidades sociales y ayuda personal.

Incorporación a actividades o grupos de trabajo en el mismo Colegio que favorezcan las relaciones personales.

Búsqueda de medidas preventivas que hagan prácticamente innecesaria la adopción de medidas disciplinarias.



Paso 9-Para las familias

Elaboración de orientaciones sobre cómo ayudar a sus hijos, tanto en el caso del agresor como de la víctima.

Preparación de talleres o escuelas de padres.

Paso 10-Medidas posteriores

En caso de que con las medidas adoptadas no haya cesado la situación de violencia escolar detectada o se precise el apoyo o la intervención de otras instituciones, el director puede proponer donde realizar derivaciones e informar según corresponda: Carabineros, PDI, SENAME, otros.

Estas acciones pueden ser simultáneas a otras ya realizadas o puestas en marcha con anterioridad.