



PROTOCOLO PARA LA COMUNICACIÓN Y BUEN TRATO DE EDUCADOR/APODERADO Y ENTRE APODERADOS

Fundamentación

A partir de los pilares de nuestra visión como Proyecto Educativo Institucional, que nos invita a *"Construimos comunidad que trabaja unida, que se relaciona de manera fraterna, responsable, servicial y colegiada, que respeta a las personas en su diversidad, para aportar al crecimiento integral de todos los actores de la comunidad educativa: alumnos, apoderados y educadores"*, el presente protocolo busca establecer los caminos de acción para resguardar las relaciones interpersonales entre educadores-apoderados y para el caso de los apoderados entre sí, de modo de prevenir situaciones conflictivas que afecten la buena convivencia y promuevan, en cambio *"Familia y Liceo, se integren en beneficio de articular los propósitos educativos de los estudiantes para cumplirlos en el corto, mediano y largo plazo con el fin de lograr un desarrollo integral en el aspecto personal, social y académico de éstos"*.

Y que en caso de sucederse situaciones relacionales complejas, conocer los medios para resolverlas y de este modo, proteger la vida comunitaria y fraterna de nuestra institución.

1. DEL EDUCADOR EN SU FUNCIÓN RELACIONAL CON EL APODERADO:

Como se establece en el perfil declarado por nuestro PEI, los educadores son *"Toda persona que trabaja en esta comunidad educativa (profesional docente, profesional no docente, administrativos y auxiliares de servicio) es reconocido como un educador, puesto que está frente a alumnos y apoderados como imagen visible del Liceo"*, representando ante ellos el ideario del Liceo Santa Teresita. Por lo tanto, se espera de éstos que dispongan de las habilidades inter-relacionales necesarias para mantener una comunicación efectiva con los padres, apoderados y alumnos, para lo cual se guiarán por los siguientes procedimientos:

1.1. En todo momento, el educador se comunicará con los apoderados, cuidando las formas que competen a su rol; esto es, respeto desde su autoridad como profesional del liceo, por lo que su lenguaje será siempre cordial, cercano y formal, evitándose relaciones de amistad.

1.2. Ante la necesidad de comunicar al apoderado, cualquier antecedente de conducta, rendimiento u otra situación escolar de un estudiante, ésta deberá hacerse a través de una entrevista personal, a la que deberá citarse por escrito de modo formal, consignando fecha, hora y motivo de entrevista, mediante correo institucional.

1.3. Ante el trabajo diario en el aula, avances y/o no logros de un estudiante en clases, el docente podrá retroalimentar oralmente o por escrito en el libro digital, consignando el no trabajo en clases, así como las felicitaciones pertinentes, sin que estos mensajes contengan juicios de valor que menoscaben o desestimen el progreso de los estudiantes.

1.4. Se prohíbe enviar WhatsApp como medio formal de comunicación con el apoderado.



1.5. Los correos institucionales de los estudiantes serán considerados el medio formal de comunicación con el apoderado u otros profesionales que acompañen un proceso de seguimiento, por tanto, deberán mantener el lenguaje adecuado al rol de educador y éstos deberán mantener la confidencialidad en los casos que correspondan.

1.6. Ante el reclamo de un apoderado, queja, crítica o conflicto por puntos de vista, comunicar el conflicto a la coordinadora de convivencia para buscar formas de abordar la situación y mantener informados al equipo directivo del liceo.

1.7. Citado un apoderado a entrevistas, se debe respetar el horario programado, tanto de inicio como de término, evidenciando preparación y consistencia en la información que se va a entregar, así como dejando registro de ésta en las pautas determinadas para cada caso.

1.8. En caso de solicitud de entrevista por parte de un apoderado, el educador concertará una cita en su hora de atención prevista para ello. Y evitará conversaciones o entrevistas informales en pasillos o a la salida del liceo.

1.9. Toda evidencia de entrevistas, acuerdos, acompañamientos, solicitudes, certificados, firmas, compromisos y otros que se establezcan entre el educador y el apoderado, deberán quedar debidamente consignados las actas estipuladas para ello. En caso de los profesores jefes, éstas deben ser entregadas al Departamento de Orientación para ser registradas y archivadas en las carpetas de cada estudiante.

1.10. Si durante la entrevista se produce una agresión verbal de parte del apoderado, se recomienda darla por terminada e informar inmediatamente a la autoridad del liceo para mediar en el conflicto.

1.11. En caso de amenaza y/o agresión física, informar inmediatamente a las autoridades del liceo para dar curso a las medidas de expulsión del apoderado del establecimiento. El docente dejará constancia de la situación en carabineros, quedando el apoderado con prohibición de reingresar al liceo.

2. DE LAS ENTREVISTAS DE JEFATURA DE CURSO Y REUNIONES CON APODERADOS

El liceo tiene como norma que cada Profesor jefe realice una entrevista de apoderados en el primer semestre y entrevistas de seguimiento o acompañamiento de acuerdos, el segundo semestre; por lo que se estipula de antemano resguardar el debido proceso de acompañamiento y comunicación con la familia. Acción que implica un esfuerzo de tiempo, organización y recolección de datos por parte de los docentes, por lo mismo, el que un apoderado sea citado a entrevista, reviste un carácter obligatorio, y desde ya se espera que adhiera a nuestro PEI, asumiendo estas obligaciones inherentes a su rol. Acepta que esta herramienta es de vital importancia para estar vinculado y comprometido con el proceso de aprendizaje de su pupilo/a.

a) Del Apoderado:

2.1. Es su deber asistir a las entrevistas programadas con el profesor jefe u otra autoridad que lo requiera de acuerdo con la situación académica o de convivencia que afecte a su pupilo/a.



2.2. Debe revisar periódicamente el correo institucional y usar este medio como canal de información para justificar y/o solicitar asistencia a una entrevista. También debe revisar en forma frecuente la página web para estar informados de los avisos y comunicados de la institución.

2.3. Debe respetar el conducto regular, comenzando por solicitar entrevistas a los docentes de asignatura, profesor jefe, luego a instancias superiores.

2.4. Es importante señalar que cuando la solicitud está destinada a realizarse con una autoridad de mayor cargo en la institución, no se resolverá, necesariamente en forma más rápida, sino por el contrario, podría entorpecer el proceso para llevarlo a una efectiva solución; al menos que se observe una situación excepcional.

2.5. Puede y debe solicitar una atención cuando surjan dudas, consultas o cualquier preocupación respecto a sus hijos, asignaturas, evaluaciones o cualquier otro tema referido a la vida escolar de su pupilo/a, evitando cualquier comunicación informal, en especial los grupos de WhatsApp u otras redes sociales.

2.6. En caso de presentar una dificultad que no ha podido ser resuelta por el profesor jefe u otro educador, puede solicitar entrevista con alguna autoridad del liceo, para exponer su caso.

b) Durante la Entrevista:

2.7. Los apoderados y/o padres deben confiar en la competencia técnica y profesional de los especialistas que lo recibirán y orientarán.

2.8. Esperamos que en todo momento se mantenga un ambiente de respeto y cordialidad.

2.9. Comprendemos que en todo diálogo pueden existir divergencias, no obstante, éstas deben ser tratadas con propósitos constructivos.

2.10. Ninguno de los interlocutores podrá grabar la conversación sostenida sin el consentimiento del otro (Código Penal, artículo 161-A).

2.11. La reunión será resumida en la pauta de entrevista y el padre y/o apoderado y todos los asistentes deberán firmarla.

2.12. En caso de que un apoderado discrepe de su contenido, podrá solicitar al o los entrevistadores, agregar un párrafo o hacer las correcciones pertinentes.

2.13. La pauta de entrevista es un documento interno del liceo, por lo que una vez que el apoderado ha firmado conforme luego de su lectura, no podrá solicitar una copia de ésta. De necesitar un informe del liceo, puede requerirlo al mismo profesor jefe, quien elaborará un documento de carácter público, especialmente diseñado para ser presentado en donde el apoderado estime.

c) De los Docentes

2.14. Deberán conocer e interiorizarse del historial personal del estudiante sobre quien se realiza la entrevista.

2.15. Solicitar apoyo de especialistas (Departamento de Orientación y psicosocial u otro miembro del equipo de profesionales del liceo, en caso de necesitarlo).



2.16. Se registrarán los contenidos y acuerdos de la forma más completa y clara posible, especificando detalles de manera tal que sea comprendido por todos aquellos que deban conocer su asunto en la hoja de entrevista, la que debe quedar firmada por ambas partes.

2.17. La Pauta de Entrevista es una información confidencial que será manejada con extremo sigilo por las personas que la lean, firmen y todas aquellas que mantengan en su poder una copia o la distribuyan a solicitud de otro profesional o autoridades externas.

2.18. La Hoja de Entrevista debe ser archivada, según el área que corresponda, PIE, Convivencia Escolar, Jefatura de Curso-Orientación.

2.19. Respetar el conducto regular establecido por la institución tanto para la citación como para la comunicación de acuerdos y solicitudes de apoyo y seguimiento.

3. DE LAS REUNIONES DE APODERADO

3.1. Las reuniones de apoderados están calendarizadas y se realizan en conjunto con todos los cursos de la comunidad educativa.

3.2. Toda reunión extraordinaria debe ser convenida y autorizada por la Dirección del establecimiento.

3.3 Una vez realizada la reunión de apoderados, inmediatamente al día siguiente, el profesor jefe deberá remitir el informe de reunión al Departamento de Orientación.

3.4. Toda reunión de apoderado debe contar con un acta por escrito que llevará el secretario del subcentro de padres, así como también se deberá dejar registro de la firma de asistencia de los apoderados.

3.6. Se llevará registro de la asistencia a las reuniones de apoderados, dato que será utilizado en caso de ser solicitado por autoridades externas en atención a compromiso del apoderado, así como para situaciones de apelación por medidas disciplinarias.

3.7. La asistencia a reunión de apoderados es obligatoria, por lo que es deber del apoderado justificar y ponerse al tanto de las informaciones y temas tratados respecto al curso y la institución.

4. DE LAS RELACIONES ENTRE APODERADOS

Toda relación entre miembros de la comunidad se enmarca en los valores institucionales que buscan promover la integralidad en la formación de nuestros estudiantes. Por lo que, los apoderados son los primeros adultos significativos que deben adherir a los principios servitas que nos inspiran, siendo promotores y testimonio de fraternidad, responsabilidad, servicio y colegialidad.

La alianza familia-liceo es fundamental para sustentar un clima que forme en la tolerancia y valoración de la diversidad, así como en la vida comunitaria que enriquece y potencia las capacidades y talentos de todos sus miembros.



Por lo tanto, cuando el clima de buena convivencia entre apoderados se vea transgredido por conflictos o situaciones de trato no acorde a nuestros valores, se procederá de la siguiente manera:

4.1. Ante una discusión verbal entre apoderados producida dentro del liceo, se procederá a solicitar inmediatamente mantener la calma y resguardar el clima de buen trato del lugar.

4.2. Se dará aviso a convivencia escolar o con el apoyo de inspectoría para proceder a intervenir en la situación mediante una mediación o arbitraje, según proceda.

4.3. De tratarse de una discusión que deriva en agresiones verbales o físicas, se intervendrá, en primer lugar, atendiendo al propio resguardo de la seguridad, por lo que solo si procede se buscará separar a agresor/es y se solicitará a las personas retirarse del establecimiento, informándoles que se procederá a la denuncia pertinente.

4.4. Si procede se citará a las personas involucradas a una entrevista en otro momento y se podrá solicitar el cambio de apoderado, dejándose registro en acta de entrevista de los acuerdos y medidas.

4.5. Si se trata de agresiones verbales mediante un espacio de redes sociales, Convivencia Escolar podrá citar, por separado a los apoderados involucrados y ofrecer una mediación, así como estipular medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la solicitud del cambio de apoderado, dejándose registro en acta de entrevista de los acuerdos y medidas.

De las comunicaciones y recaudaciones de fondos entre apoderados

4.6. Los grupos de WhatsApp que puedan generarse para organizar a los apoderados de un curso, no serán en ningún caso, instancias reconocidas por el liceo para efectos de información, comunicación o difusión de temas institucionales.

4.7. Si bien, estas instancias de organización en una red social, no puede ser prohibida por el liceo, como tampoco se podrá tener injerencia alguna sobre sus contenidos, miembros u objetivos, sí se les recordará a las directivas de curso, que dado que se organizan como subcentro, en su rol se esperará que mantengan los valores y principios que como liceo necesitamos promover y testimoniar para el resguardo y coherencia con la formación de nuestros estudiantes.

4.8. Se esperará de todo apoderado, dentro o fuera del liceo, un trato respetuoso, fraterno y responsable de su rol de formador de nuestros jóvenes en su forma de relación con otros apoderados o miembros de la comunidad, según estipula nuestro Manual de Convivencia Escolar.

4.9. En caso de advertirse o ser notificados de una denuncia por difamación, críticas infundadas o cualquier otro tipo de menoscabo en la integridad que afecte a un miembro de la institución o que dañe el buen nombre del liceo, se procederá a poner la denuncia respectiva y a tomar las medidas acordes al manual de convivencia.