



# PROFESORA SUFRE CONTUSIÓN EN SU CARA POR AGRESIÓN DE UNA APODERADA

## DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE

Profesora del 3° año básico, mientras acompaña a sus alumnos en la puerta de salida del establecimiento, al final de la jornada, es abordada por una apoderada, quién la increpa, visiblemente molesta, por una situación particular que está pasando su hijo en el colegio. La profesora atiende a la apoderada, pero le indica que debe solicitar una entrevista para conversar sobre su caso particular en forma privada. La apoderada reacciona violentamente agrediendo física y verbalmente a la profesora, quién resulta con una contusión en su cara y con stress postraumático.



## CAUSAS DEL ACCIDENTE

- Falta de protocolos para abordar situaciones de crisis y/o violencia en el reglamento interno de convivencia escolar.
- Bajo control de impulsos por parte de la apoderada.
- Falta de capacitación a la profesora para abordar situaciones de crisis.
- Falla en la identificación del lenguaje no verbal y de conductas potencialmente agresivas por parte de otras personas.

## LECCIONES APRENDIDAS

### TRABAJADORES

- 1 Aprender a identificar, a través del lenguaje no verbal, las conductas agresivas de otras personas a las cuales puede enfrentarse.
- 2 Desarrollar habilidades para abordar conflictos y situaciones de crisis.
- 3 Incorporar prácticas de autocuidado y de apoyo mutuo frente a eventuales situaciones de violencia.

### EMPRESA

- 1 Contar en el establecimiento con un plan de gestión de la convivencia escolar y con un protocolo de actuación frente a situaciones de violencia.
- 2 El plan de gestión de la convivencia escolar debe contener las medidas sugeridas por su Consejo Escolar.
- 3 Fortalecer competencias en el personal para el manejo de crisis y de situaciones de violencia.
- 4 Designar un "Encargado de Convivencia Escolar" en el establecimiento, de acuerdo con la Ley Sobre Violencia Escolar LSVE.
- 5 Fortalecer las relaciones y el trabajo con las redes locales (Centro de Padres, establecimiento de salud, Carabineros, juntas de vecinos, etc.)
- 6 Coordinar con Experto ACHS la implementación de cursos de capacitación:
  - Manejo de conflictos
  - Comunicación efectiva