



King's College
The British School of Alicante

Expected Behaviours of Parents & Visitors Towards College Staff

Last reviewed: September 2021

Next review: September 2022

Created by: Simon Wicks (January 2020)

Approved by: Iain Blaikie

Elena Benito

Expected Behaviours of Parents & Visitors Towards College Staff

Dealing with unacceptable, abusive or aggressive behaviour towards our staff

The staff and leaders of King's College Alicante encourage close links with parents and the community. We believe that pupils benefit when the relationship between home and school is a positive one. The vast majority of parents, carers and others visiting our school are keen to work with us and are supportive of the school. However, on the rare occasions when a negative attitude towards the school is expressed, this can result in aggression, verbal and/ or physical abuse towards members of school staff or the wider school community.

King's College Alicante expects and requires its members of staff to behave professionally in these difficult situations and to attempt to defuse the situation where possible, seeking the involvement as appropriate of senior colleagues. However, all members of staff have the right to work without fear of violence and abuse, and the right, in an extreme case, of appropriate self-defence.

We expect parents and other visitors to behave in a reasonable way towards members of school staff. This policy outlines the steps that will be taken where behaviour is unacceptable. At all times the common purpose remains clear: to achieve zero tolerance of violence, threatening behaviour or abuse in school, and to ensure all members of the school community, and all visitors to the school, can be confident that they are operating within a safe environment.

Types of behaviour that are considered serious and unacceptable and will not be tolerated:

- Shouting at members of the school staff, either in person or over the telephone
- Physically intimidating a member of staff, e.g. standing very close to her/him
- The use of aggressive hand gestures
- Threatening behaviour
- Shaking or holding a fist or finger towards another person
- Swearing
- Pushing
- Hitting, e.g. slapping, punching and kicking
- Spitting
- Racist, sexist or other prejudiced comments
- Breaching the school's security procedures
- Aggressive and threatening phone calls or emails.
- Aggressive or threatening behaviour towards staff or their families via social media

This is not an exhaustive list but seeks to provide illustrations of such behaviour. Unacceptable behaviour may result in the police being informed of the incident.

King's College Alicante will not tolerate aggressive, violent, abusive or anti-social behaviour towards anyone on the college site. This includes abusive telephone calls and abuse using cyber technology. Should there be clear evidence that there has been a breach of this behaviour code, King's Group will take action, or support the Headteacher and Senior Leadership team in taking action, to protect members of the college community. This may include banning the individual from the college premises or pursuing other legal action.

Procedure to be followed by staff members

In the event of an incident staff are advised to:

- Speak calmly and without raising their voice
- Be assertive but not aggressive
- Be polite but firm
- Seek assistance
- Think about an escape route, should the need arise
- Always tell a colleague when meeting with a parent, asking for someone to join the meeting if necessary
- Walk away.

When staff are in school in the evening, they should stay in the areas designated for use for that particular event and not go to other parts of the school. Staff are advised to keep a mobile phone with a nearby contact, if working alone. In the event of an emergency, staff should request assistance from a member of the senior leadership team, if available, otherwise the nearest member(s) of staff.

All instances of aggression, abuse or violence towards staff members must be reported as soon as possible using the appropriate form (Appendix 4) and handed directly to the Head of Primary or Secondary.

Procedure to be followed following an allegation

If a parent or carer behaves in an inappropriate way to a member of the school community then the Head of Primary or Secondary will seek to resolve the situation through discussion. Where this is a repeated pattern of behaviour, or when there is an extreme act of violence, the parent or carer may be banned from the school premises for a fixed period of time after discussion between the Headteacher and the Group's Managing Director of Spain.

In imposing a ban the following steps will be taken:

1. The parent/carer will be informed, in writing by the Headteacher, that she/he is banned from the premises, subject to review, and what will happen if the ban is breached, e.g. that police involvement or an injunction application may follow.
2. Where an assault has led to a ban, a statement indicating that the matter has been reported to the police will be included.
3. Where appropriate, arrangements for pupils being delivered to, and collected from the school gate will be clarified.

The length of a ban

The ban should be finite in length, as only the most serious misconduct would justify an indefinite ban. The duration needs to be sufficient to convey a clear message about the seriousness of the associated misconduct, but not so long as to be disproportionate. The aim should always be to restore "normal" relations as soon as is reasonably practicable. Even if a ban is permanent, it should be reviewed periodically, taking account of subsequently demonstrated patterns of behaviour.

Expected Behaviours of Parents & Visitors Towards College Staff

What does a ban achieve?

- It confirms to a parent that the school will not tolerate misbehaviour
- Shows the school takes health and safety of its staff, visitors and pupils seriously
- It provides a key element in making it easier to use legal remedies to prevent repeated misconduct, including use of Spanish law to enable Police removal and possible prosecution of those on school premises without permission
- It may form the basis for an application for an injunction to curtail repeated instances of misbehaviour.

Parental Rights

Every attempt should be made to maintain normal communications with parents/carers. Even where a parent/carer has been banned from the school premises, they retain their right to an annual consultation in relation to the educational progress of their child/ren. However, the college may determine who will be present at the meeting (e.g. a senior member of staff might accompany the class teacher) and its location (e.g. it may well be arranged off site).

Involving the Police

King's College Alicante would normally expect all cases of assault, and all but the most minor of other incidents, to be regarded as serious matters which should be reported to the Police and followed up with due care, attention and rigour.

Advice to parents and carers for raising concerns with staff

- Make an appointment to see the relevant person. If you just turn up at the College it is unlikely that they will be available to see you.
- Make a note of the things that you are unhappy about. It will help to clarify the issues and help you when you meet the member of staff.
- Don't jump to conclusions. What made you angry may not be exactly what happened in reality. Listen to the school's side of the event as well as your child's.
- Deal with your anger before coming to the college. An angry confrontation will normally get a defensive response rather than a helpful one. Our staff are instructed to refuse to talk to you while you are angry, so you will have achieved nothing.
- Consider having a friend with you when you have your meeting if you find it difficult to manage meetings.
- Don't expect an immediate solution. The person you're talking to may need to investigate your concerns before being able to take any action or reach a solution.
- If you feel that your concern has not been dealt with effectively you should ask for a copy of the college's complaints procedure. This will tell you the informal and formal procedure for taking your concerns further.
- At all times remain polite, respectful and calm. We are all adults and should be acting as role models to our children.

Appendix 1

Dealing with abusive telephone calls

Sometimes staff may have to deal with challenging, abusive, aggressive or threatening telephone calls. It is unacceptable for any member of staff to be subjected to such abuse but staff may not know how to handle such a telephone call. This guidance has been produced to assist staff if they are faced with such a situation.

To reduce the likelihood of callers becoming abusive staff should conduct themselves in a courteous and professional manner and make every attempt to meet the needs of the caller. Staff should also have the confidence that it is acceptable to end an abusive telephone call.

Always

- Remain calm and polite
- Stay in control of the situation
- Be empathetic, especially to distressed parent(s)
- Actively listen – repeat information back to the caller to test understanding of the issue and gain their agreement
- Inform the caller they are trying to help them
- Be positive and say what you can do
- Be clear and avoid using jargon
- If necessary, apologise for an error and take action to put it right
- If you have to go and get some information, let the caller know why you are putting them on hold and do not leave them on hold for a long time. Update them as necessary
- Make notes of the conversation
- Follow the script for abusive telephone calls if appropriate
- Take the caller's name and number and refer them to the Head of Primary or Secondary, Deputy Head or Headteacher.

Never

- Respond in the same manner as an abusive caller
- Take it personally
- Allow yourself to be bullied
- Say something "Isn't my job" - this is neither true nor helpful and will probably aggravate further
- Slam the phone down.

Appendix 2

Script for abusive telephone calls

When the caller starts to raise their voice/be abusive:

Mr/Mrs/Ms...please don't raise your voice/swear at me, I am not raising my voice/being rude to you. If you continue to raise your voice/be rude to me then I will be forced to terminate the call.

When the caller continues to raise their voice/be abusive:

Mr/Mrs/Ms..... I understand you are upset/frustrated however I am not prepared to continue to be shouted/sworn at so you can either call back when you have calmed down or if you prefer you can put your views in writing.

If, despite the two warnings above, the caller continues to raise their voice/be abusive:

Mr/Mrs/Ms.... I advised you earlier during this call about raising your voice/swearing and you have continued to do this, so I am afraid I am going to have to terminate this call. **Hang up.**

Further actions:

Make a written note of the telephone call and use the incident report form and report the incident to Marie or Simon.

Appendix 3

First warning letter for parents

Dear xx

At King's College Alicante, all members of staff have the right to work without fear of violence and abuse. We expect parents and other visitors to behave in a reasonable way towards members of school staff.

Types of behaviour that are considered serious and unacceptable and will not be tolerated:

- Shouting at members of the school staff, either in person or over the telephone
- Physically intimidating a member of staff, e.g. standing very close to her/him
- The use of aggressive hand gestures
- Threatening behaviour
- Shaking or holding a fist or finger towards another person
- Swearing
- Pushing
- Hitting, e.g. slapping, punching and kicking
- Spitting
- Racist, sexist or other prejudiced comments
- Breaching the school's security procedures
- Aggressive and threatening phone calls or emails.
- Aggressive or threatening behaviour towards staff or their families via social media

I am writing to advise you that I have received a report about your conduct at the school on (enter date and time).

(Add factual summary of the incident and of its effect on staff, pupils, and other parents.)

I must inform you that King's College Alicante will not tolerate conduct of this nature on its premises and will act to protect its staff and pupils. Therefore, I am writing to advise you that an incident log has been completed and will be kept on record should further episodes of this type be reported and further action be necessary.

Yours sincerely

Simon Wicks
Head of Secondary School & Deputy Head of KCA

Cc Iain Blaikie (Headteacher)

Appendix 4

Incident Report Form

Relevant incidents include trespass, nuisance or disturbance on school premises, verbal abuse, sexual or racial abuse, threats, aggression, physical violence and intentional damage to property. Where possible, the form should be completed before any discussion between witnesses is possible, as this might lead to allegations of collusion. This form should be completed as fully as possible please, using a continuation sheet, if necessary. For any incident involving or witnessed by a pupil or parent/carer/visitor, a member of staff should complete the form on their behalf. The completed form should be passed to the Head of Primary or Secondary school for appropriate action and recording.

Date of incident	Time of incident
Name of person reporting incident	Date incident reported
Name(s) of person(s) causing incident (where name(s) is/are unknown, provide other details of which may allow their identification)	
Status(es) (parents/carers/visitors/trespassers)	
Full description of incident (e.g. names of persons involved; location; nature of any injuries; attendance of emergency services)	
Witnesses to the incident:	

Conducta Esperada por Padres y Visitantes hacia el Personal del Colegio

Última revisión: Enero 2020
Próxima revisión: Septiembre 2021

Creado por: Simon Wicks
Aprobado por: Iain Blaikie
Elena Benito

Tratar con conductas inaceptables, abusivas o agresivas hacia nuestro personal del Colegio

El personal y el equipo directivo de Kings College Alicante fomentan que se estrechen los vínculos estrechos entre los padres y la comunidad educativa. Creemos que los alumnos se benefician cuando la relación entre los hogares y el colegio es positiva. La gran mayoría de padres, cuidadores y otras personas que visitan el colegio se esfuerzan por mantener este vínculo tan positivo y apoyan al centro en este proceso. Sin embargo, en los casos puntuales en los que se expresa una actitud negativa al personal del colegio, ésta puede derivar en una agresión verbal y/o física hacia el personal del colegio o la comunidad escolar en general.

Kings College Alicante espera y exige a sus miembros del personal que se comporten profesionalmente en estas situaciones tan difíciles y que intenten calmar la situación cuando sea posible, buscando la colaboración de los compañeros más veteranos siempre que sea oportuno. Sin embargo, todo el personal tiene derecho a hacer su trabajo sin miedo a la violencia y al maltrato y, en un caso extremo, también tienen derecho a una autodefensa adecuada.

Esperamos que tanto padres como el resto de personas que visitan el colegio se comporten de manera razonable con los miembros del personal del colegio. Esta política describe los pasos a seguir cuando la conducta se considere inaceptable. En todo momento el propósito común sigue siendo claro: lograr una tolerancia cero de la violencia, el comportamiento amenazador o el maltrato en el colegio, y garantizar que todos los miembros de la comunidad escolar, y todos los visitantes del colegio, puedan tener la confianza de que están trabajando en un ambiente seguro.

Tipos de conducta que se consideran graves e inaceptables y no serán tolerados:

- Gritar a miembros del personal del colegio, ya sea en persona o por teléfono
- Intimidar físicamente a un miembro del personal, por ejemplo, permaneciendo parado muy cerca de él/ ella
- El uso de gestos agresivos con las manos
- Conductas intimidatorias
- Sacudir o sostener un puño o dedo hacia otra persona
- Decir palabrotas
- Empujar
- Golpear, por ejemplo, bofetadas, puñetazos o patadas.
- Escupir
- Comentarios racistas, sexistas o con prejuicios
- Incumplimiento de las normas de seguridad del colegio
- Llamadas o correos electrónicos agresivos o intimidantes
- Conductas intimidatorias o agresivas hacia el personal del centro o sus familiares en redes sociales.

Esta no es una lista limitativa sino que pretende poner ejemplos de las posibles acciones que pueden producirse. Cualquier conducta inaceptable puede ser notificada a la policía.

King's College Alicante no tolerará ninguna conducta agresiva, violenta, abusiva o anti-social hacia nadie en el colegio. Esto incluye llamadas de teléfono agresivas o cualquier tipo de conducta

agresiva a través de tecnología informática. En caso de que existan pruebas claras de que se ha producido un incumplimiento de este código de conducta, King's Group tomará medidas, o respaldará al Director y al Equipo Directivo en la toma de medidas, para proteger a los miembros de la comunidad escolar. Esto puede incluir la prohibición de entrada a las instalaciones del colegio o la adopción de otras medidas legales.

Procedimiento a seguir por el personal del colegio

En caso de que ocurra cualquier incidente, se aconseja al personal del colegio:

- Hablar con calma, sin subir el tono de voz
- Ser asertivo pero no agresivo
- Ser educado pero firme
- Buscar ayuda
- Pensar en una vía de escape, si es necesario
- Avisar siempre a un compañero cuando se reúna con un padre y, en caso de ser necesario, pedir a alguien que esté presente en la reunión
- Marcharse del lugar

Cuando el personal del colegio se encuentre por las tarde en el colegio, después de las clases, debe permanecer en las zonas designadas para el evento en particular que está teniendo lugar y no dirigirse a otras áreas del colegio. Se aconseja al personal que disponga de un teléfono móvil con un contacto de alguien que se encuentre cerca si trabajan solos. En caso de emergencia el personal debe solicitar la ayuda de un miembro del equipo directivo, si estuviera disponible, de lo contrario el miembro o miembros del personal que se encuentre más próximo.

Todos los casos de agresión, abuso o violencia hacia los miembros del personal deben ser notificados tan pronto como sea posible utilizando el formulario apropiado (Apéndice 4) y entregando directamente al Jefe de Primaria o Secundaria

Procedimiento a seguir después de una denuncia

Si un padre o cuidador se comporta de manera inapropiada con cualquier miembro de la comunidad escolar el Director de Primaria o Secundaria resolverá la situación haciendo uso del diálogo. En caso de que se trate de un comportamiento repetido, o cuando sea un acto extremo de violencia, el padre o cuidador puede ser expulsado de las instalaciones escolares durante un período determinado de tiempo tras el diálogo entre el Director de la etapa educativa y el Director General del Grupo en España.

Para imponer una prohibición se seguirán los siguientes pasos:

1. El Director de Primaria o Secundaria informará por escrito a el padre/cuidador de que se le ha prohibido la entrada a las instalaciones, sujeto a revisión, y de lo que sucederá si se incumple la prohibición, por ejemplo, que la policía intervenga o que se solicite una orden judicial.
2. Cuando una agresión haya dado lugar a una prohibición, se incluirá una declaración que indique que el asunto ha sido denunciado a la policía.
3. Cuando sea necesario, se especificará el procedimiento para que se deje y se recoja en la puerta del colegio a el/la alumno/a.

Duración de la sanción

La prohibición debería ser de duración limitada, ya que sólo la falta muy grave justificaría una prohibición indefinida. La duración debe ser suficiente para transmitir un mensaje claro sobre la gravedad de la mala conducta asociada, pero no tan larga como para ser desproporcionada. El objetivo debe ser siempre restablecer las relaciones "normales" tan pronto como sea razonablemente posible. Incluso si una prohibición es permanente, debe ser revisada periódicamente, teniendo en cuenta las pautas de comportamiento que se demuestren posteriormente.

¿Qué se consigue con una sanción?

Confirma a un padre que el colegio no tolerará el mal comportamiento

- Demuestra que el colegio se toma en serio la salud y la seguridad de su personal, visitantes y alumnos
- Proporciona un elemento clave para facilitar el uso de los recursos legales para prevenir las malas conductas reiteradas, incluyendo el uso de la legislación española que permitiría a la policía poder expulsar y el posible enjuiciamiento de aquellos que se encuentran en las instalaciones escolares sin permiso.
- Puede constituir la base de una solicitud de mandamiento judicial para reducir los episodios repetidos de mala conducta.

Derechos de los Padres

Se debe hacer todo lo posible por mantener una comunicación normal con los padres/cuidadores. Incluso cuando se ha prohibido a un padre/cuidador la entrada a las instalaciones del colegio, éste conserva su derecho a una consulta anual en relación con el progreso educativo de su hijo/a. Sin embargo, el colegio puede determinar quién estará presente en la reunión (por ejemplo, un miembro del personal de mayor rango podría acompañar al profesor de la clase) y su ubicación (por ejemplo, podría tener lugar fuera del recinto escolar).

Intervención de la Policía

Normalmente, King's College Alicante espera que todos los casos de agresión, y todos los demás incidentes, salvo los más leves, sean considerados como asuntos graves que deben ser denunciados a la Policía y seguidos con el debido cuidado, atención y rigor.

Consejos a los padres y cuidadores para expresar sus quejas sobre el personal del colegio

- Concertar una cita con la persona correspondiente. Si usted simplemente se presenta en el colegio sin avisar, es bastante improbable que puedan atenderle.
- Anotar aquellas cosas que no son de su agrado. Será útil para entender mejor los problemas y le servirán cuando se entreviste con un miembro del personal.
- No saquen conclusiones precipitadas. Puede que lo que le hizo enfadar no fuera exactamente lo que sucedió en realidad. Escuche la versión del colegio de lo sucedido así como la de su hijo/a.

Expected Behaviours of Parents & Visitors Towards College Staff

- Resuelva su enfado antes de acudir al colegio. Un conflicto tratado con ira normalmente obtiene una respuesta defensiva más que con útil. Nuestro personal tiene instrucciones de no hablar con usted mientras esté enojado, así que no habrá logrado nada.
- Contemplan la posibilidad de ir acompañados por un amigo cuando tengan una reunión y les resulte complicado gestionar dichas reuniones.
- No esperen una solución inmediata. La persona con la que están hablando puede necesitar realizar una investigación para resolver sus quejas antes de emprender cualquier acción o llegar a una solución.
- Si piensan que sus quejas no han sido tratadas de forma efectiva, pidan una copia de la hoja de procedimiento de quejas del colegio. Este documento le informará de los procedimientos formales y no formales para elevar sus quejas a un segundo nivel.
- En todo momento sea cortés, respetuoso y mantenga la calma. Todos somos adultos y debemos actuar como modelos a seguir para nuestros hijos

Apéndice 1

Gestión de las llamadas telefónicas agresivas

En ocasiones el personal puede tener que hacer frente a llamadas telefónicas desafiantes, ofensivas, agresivas o amenazantes. Es inaceptable que cualquier miembro del personal sea sometido a tal abuso, pero el personal puede no saber cómo manejar tal llamada telefónica. Esta guía ha sido elaborada para ayudar al personal si se enfrenta a una situación de este tipo.

Para reducir la probabilidad de que las personas que llaman se vuelvan agresivas, el personal debe comportarse de manera cortés y profesional y hacer todo lo posible por satisfacer las necesidades de la persona que llama. El personal también debe tener la tranquilidad de que es admisible poner fin a una llamada telefónica agresiva.

Siempre

- Permanecer tranquilos y educados
- Mantener el control de la situación
- Tener empatía, sobre todo con padres angustiados
- Escuchar activamente - repetir la información a la persona que llama para verificar la correcta interpretación del asunto y asegurarse de que está de acuerdo.
- Informar a la persona que llama que está tratando de ayudarla
- Ser positivos y decir lo que se puede hacer
- Hablar claro, evitando jergas
- Si es necesario, pedir disculpas por un error cometido y tomar medidas para corregirlo
- En casos de tener que poner en espera al interlocutor para obtener información, informar del por qué está en espera e intentar que no permanezca mucho tiempo así. Actualizar en caso necesario
- Tomar notas de la conversación
- Seguir la guía para llamadas agresivas en caso de ser necesario
- Anotar el nombre y el número del interlocutor y comuníquelo al director de Primaria o Secundaria, Subdirector o Director.

Nunca

- Responder de la misma manera que un interlocutor agresivo
- Tomar el asunto como algo personal
- Permitir que le intimiden
- Decir algo como “no es mi trabajo” – esto no es verdad ni útil, y probablemente agravará más la situación
- Colgar el teléfono violentamente

Apéndice 2

Guión para llamadas telefónicas agresivas

Cuando el interlocutor eleve la voz o se muestre agresivo:

Señor/ Señora...por favor no eleve la voz / me insulte. Yo no le estoy elevando la voz / siendo maleducado con usted. Si continúa elevando su voz / siendo maleducado conmigo me verá obligado a finalizar esta llamada

Si el interlocutor sigue subiendo el tono / siendo agresivo:

Señor / Señora... Entiendo que usted está molesto/frustrado, sin embargo no estoy preparado para que me siga gritando o insultando, así que puede llamar de nuevo cuando se haya calmado o si lo prefiere puede poner sus opiniones por escrito.

Si, a pesar de las dos advertencias anteriores, la persona que llama sigue levantando la voz/ siendo agresiva:

Señor / Señora... Ya le he advertido antes durante esta llamada que no me gritara / me insultara y usted ha continuado haciéndolo, por lo que me temo que voy a tener que finalizar esta llamada. **Colgar.**

Otras medidas:

Tome nota por escrito de la llamada telefónica y use el formulario de notificación de incidentes para comunicar el incidente a Marie o Simon.

Apéndice 3

Primer aviso por escrito a los padres

Estimado / Estimada xx

En King's College Alicante, todos los miembros del personal tienen derecho a trabajar sin temor a la violencia y el maltrato. Esperamos que los padres y otros visitantes se comporten de manera razonable con los miembros del personal del colegio.

Tipos de comportamiento que se consideran graves e inaceptables y que no serán tolerados:

- Gritar a miembros del personal del colegio, ya sea en persona o por teléfono
- Intimidar físicamente a un miembro del personal, por ejemplo, permaneciendo parado muy cerca de él/ ella
- El uso de gestos agresivos con las manos
- Conductas intimidatorias
- Sacudir o sostener un puño o dedo hacia otra persona
- Decir palabrotas
- Empujar
- Golpear, por ejemplo, bofetadas, puñetazos o patadas.
- Escupir
- Comentarios racistas, sexistas o con prejuicios
- Incumplimiento de las normas de seguridad del colegio
- Llamadas o correos electrónicos agresivos o intimidantes
- Conductas intimidatorias o agresivas hacia el personal del centro o sus familiares en redes sociales.

Le escribo para informarle que hemos recibido una notificación sobre su comportamiento en el colegio (indicar fecha y hora).

(Agregar un resumen del incidente y de su repercusión tanto para el personal, como para los alumnos y otros padres)

Debo informarle que King's College Alicante no tolerará conductas de esta naturaleza en sus instalaciones y actuará con el fin de proteger a su personal y alumnos. Por lo tanto, le escribo para avisarle de que se ha cumplimentado un registro de incidentes que se conservará en caso de que se produzcan nuevos episodios de este tipo y sea necesario tomar medidas adicionales.

Atentamente,

Simon Wicks

Director de Secundaria y Director Adjunto de KCA

Cc Iain Blaikie (Director)

Apéndice 4

Formulario de notificación de incidentes

Los incidentes relevantes incluyen entrada ilegal, molestias o disturbios en las instalaciones del colegio, abuso verbal, abuso sexual o racial, amenazas, agresión, violencia física y daño intencional a la propiedad. Siempre que sea posible, el formulario debe ser completado antes de que sea posible cualquier discusión entre los testigos, ya que esto podría conducir a acusaciones de confabulación. Este formulario debe ser completado en su totalidad, utilizando una hoja de continuación, si es necesario. Para cualquier incidente del que un alumno padre/cuidador/visitante haya sido testigo, un miembro del personal debe completar el formulario en su nombre. El formulario completado debe ser entregado al director de Primaria o Secundaria para que tome las medidas necesarias y lo registre.

Fecha del incidente	Hora del incidente
Nombre de la persona que notifica este incidente	Fecha en la que se notifica
Nombre(s) de la(s) persona(s) que han causado el incidente (en caso de desconocerse, aportar una descripción detallada que ayude a identificarle(s))	
Condición de la(s) persona(s) que ha(n) causado el incidente (padre/cuidador/visitante/intruso)	

Expected Behaviours of Parents & Visitors Towards College Staff

Descripción completa del incidente (por ejemplo los nombres de las personas involucradas, el lugar donde ocurrió, el tipo de agresión, soporte de servicios de emergencia)

Testigos del incidente: