

# **1. PROTOCOLO DE CONFLICTOS INTERPERSONALES ENTRE FUNCIONARIOS**

“Un conflicto es una situación en la que dos o más personas con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación. Por su condición a menudo extrema o por lo menos confrontacional en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas.”

- 1.1. Cuando se suscite el conflicto y no se logre solucionar entre los involucrados, se derivará la situación al Encargado/a de Convivencia Escolar.
- 1.2. El Encargado/a de Convivencia Escolar acogerá la derivación o denuncia, tomando nota de los relatos y procederá a solicitar que los involucrados firmen el relato.
- 1.3. Concluida la etapa indagatoria, se ofrecerá a los involucrados un proceso de resolución de conflictos, tales como: mediación voluntaria y negociación, que será llevado a cabo por la Psicólogo/a del Establecimiento o en su defecto Encargado/a de Convivencia Escolar. Si se acoge por parte de los involucrados esta solución, en un plazo de no más de dos semanas deberá realizarse el procedimiento.
- 1.4. En el caso de que no se acepte estas técnicas de resolución de conflicto, con el informe de las intervenciones se informa a dirección, quien tomará las medidas correspondientes al caso, como son, instrucción de arbitraje o derivación al Servicio Local de Educación.
- 1.5. Encargado/a de convivencia escolar elabora informe de clausura con resumen y conclusiones.