

10. 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.”

- 10.1 Cuando se suscite el conflicto y no se logre solucionar entre los involucrados, se derivará la situación al equipo directivo.
- 10.2 Equipo directivo acogerá la derivación o denuncia, tomando nota de los relatos y procederá a solicitar que los involucrados firmen el relato.
- 10.3 Concluida la etapa indagatoria, se ofrecerá a las/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 Educativa. Si se acoge por parte de los involucrados esta solución, en un plazo de no más de dos semanas deberá realizarse el procedimiento.
- 10.4 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.
- 10.5 Si se lleva a cabo el proceso de resolución alternativa de conflictos, quien lidera elabora un informe con procedimientos, conclusiones y acuerdos.
- 10.6 Encargado/a de Convivencia Educativa elabora informe concluyente con resumen y conclusiones.