

Bijlage 11: Protocol Conflicten

Een conflict is een situatie waarin minimaal twee partijen tegengestelde belangen hebben, wat leidt tot enige mate van strijd. Bij een conflict kunnen beide partijen te goeder trouw zijn en in het conflict belanden door verschillende verwachtingen en miscommunicatie. Om een veilige werk- en leeromgeving te kunnen waarborgen, is het belangrijk om eenmaal ontstane conflicten weer op een opbouwende wijze tot rust te brengen.

Conflicten die blijven voortduren hebben de neiging om gaandeweg te verergeren en een bron te zijn voor nieuwe conflicten. Daarentegen draagt een tot rust gebracht conflict bij aan een verbetering van de onderlinge verhoudingen en verlaagt dit de kans op een nieuw conflict.

Niet alle conflicten zijn geschikt voor bemiddeling. Bij (vermoeden van) machtsmisbruik, discriminatie, seksueel grensoverschrijdend gedrag of andere ernstige incidenten wordt een andere procedure gevolgd, eventueel in samenspraak met de directie of de vertrouwenspersoon.

Dit protocol voorziet in een algemene benadering van elk soort conflict, inclusief conflicten tussen:

1. leerlingen onderling
2. een leerling en een medewerker
3. medewerkers onderling
4. een medewerker en een ouder van een leerling

Algemeen stappenplan

1. In geval van agressie worden beide partijen direct uit elkaar gehaald. Zie hiervoor eventueel het Protocol Agressie en geweld.
2. Een bemiddelaar spreekt beide partijen afzonderlijk met als doel om zo objectief mogelijk vast te stellen wat de daadwerkelijke feiten zijn. Bij grote essentiële tegenstrijdigheden kunnen beweringen worden geverifieerd door eigen waarnemingen te doen of door een neutrale getuige te vragen naar de observaties van diegene.
3. De bemiddelaar vraagt aan beide partijen:
 - a. wat diegene echt nodig denkt te hebben van de andere partij
 - b. wat diegene bereid is om te betekenen voor de andere partij (welk water kan er bij de wijn worden gedaan)
4. De bemiddelaar brengt beide partijen samen en verwoordt:
 - a. van welke objectieve feiten er kennelijk sprake is
 - b. wat een mogelijke oplossing zou kunnen zijn
5. De bemiddelaar streeft naar instemming van beide partijen in enige vorm van oplossing. Indien nodig wordt hierbij actief en gezamenlijk gezocht naar redelijke alternatieven totdat beide partijen kunnen instemmen en het conflict daarmee tot rust wordt gebracht. De bemiddelaar verwoordt de oplossing waarmee door beide partijen is ingestemd
6. De bemiddelaar informeert eventuele andere betrokkenen van de gekozen oplossing en meldt het conflict en de afhandeling daarvan als een incident met als doel interne registratie en evaluatie..

Aandachtspunten voor verschillende soorten conflicten

- Bij conflicten tussen leerlingen is de bemiddelaar bij voorkeur de meest betrokken medewerker. Bij alle overige conflicten (waar dus minimaal één medewerker betrokken is) zal de direct leidinggevende van de medewerker de rol van bemiddelaar vervullen.
- Wanneer één van de partijen dit wenst, kan de vertrouwenspersoon worden betrokken ter ondersteuning. Dit geldt met name bij conflicten tussen medewerkers of tussen leerling en medewerker.
- Bij conflicten waarbij minimaal één leerling is betrokken, worden de ouders in ieder geval achteraf geïnformeerd over de volledige gang van zaken, vanaf de eerste constatering van het conflict tot aan de uitkomst van de bemiddeling. Daarnaast kan het nodig zijn om ouders eerder in het proces te betrekken, bijvoorbeeld wanneer een thuissituatie van een leerling ter sprake komt, de veiligheid van een leerling in het geding is of de verwachting is dat een ouder zou kunnen bijdragen aan het proces van bemiddeling.
- Naast melding van het conflict als incident, bepaalt de direct leidinggevende of er voor betrokken leerlingen een notitie moet worden gemaakt in het leerlingvolgsysteem en of er voor betrokken medewerkers een notitie moet worden gemaakt in het personeelsdossier.
- Bij juridisch grensoverschrijdend gedrag kan melding of aangifte worden gedaan bij de politie. Zie hiervoor het Protocol Aangifte doen bij de politie.