

## **CRITERIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA**

En la Fundación Cerro Navia Joven, la Fundación Cerro Navia y la Fundación de Capacitación Cerro Navia Joven entendemos la comunicación como una conexión, un intercambio energético: verbal, emocional y corporal. Hay intercambios que permiten unirnos, que entran en el flujo de la vida y otros que nos separan.

En la comunicación es clave la intención. Si buscamos comunicarnos para conectarnos, usamos un lenguaje no agresivo, donde la honestidad y la confianza están a la base de la conversación, reconociendo la vulnerabilidad propia y la del otro/a. El lenguaje no agresivo busca comprender lo que está pasando, lo que me está pasando y lo que le está pasando al otro/a. Al comunicar cuida el momento, el modo, y el tono. Busco qué decir para que la otra persona se sienta bien y para sentirme bien.

Si por el contrario usamos un lenguaje agresivo, donde se niega la vulnerabilidad y la imperfección, en el que necesito destruir o negar al otro/a, mirándolo/a como enemigo. En esa lógica de guerra lo que hago es deshumanizar y deshumanizarse.

Como Fundación promovemos la interconexión entre nosotros/as, fluidez y comunicación directa, de manera horizontal, evitando dar información desde terceros, o a través de otros/as.

Actualmente, reconocemos la diversidad de canales que permiten la comunicación entre los responsables de los equipos y los/as educadores/as (correo, WhatsApp, llamada telefónica, videollamada, reuniones virtuales o presenciales, documentos).

Una forma de cuidar la fluidez es poner atención a la forma, particularmente cuando lo hacemos por escrito. En concreto, acusar siempre recibo de la recepción de algún mensaje o comunicado y cuando enviamos un correo, indicar con claridad el asunto.

### **Con el fin de favorecer la comunicación, propiciamos lo siguiente**

- Buscar un lenguaje sencillo y amable al compartir la información en instancias de participación de educadoras/es.

- Simplificar toda información que se requiere entregar para que sea dada con claridad.
- Cuidar que lo que comunicamos sea oportuno.
- No confundir con información poco relevante, acordando previamente cómo y de qué manera se transmite y se comunica. Lo mismo con informaciones relativas al Plan Estratégico.
- Informar, y en especial del Plan Estratégico, haciendo un vínculo entre lo trabajado anteriormente con los equipos de trabajo.
- Responsabilizarse de lo que cada uno/a está comunicando, hacerse cargo de lo que está ocurriendo y de lo que estamos informando.
- Retroalimentar, estar atentos a las reacciones y comprensiones desde los equipos, y aclarar, enmendar o corregir lo informado, si es necesario.
- Procurar que el espacio y ambiente físico sea el adecuado para la comunicación, según sea el caso.
- Estar seguro/a de lo que se está informando o intentando comunicar, es posible que en algunos momentos no se cuente con toda la información. En esos casos, solicitar apoyo para comprender lo que hay que informar o comunicar.