

CRITERIOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS

La Fundación Cerro Navia Joven, la Fundación Cerro Navia y la Fundación de Capacitación Cerro Navia Joven buscan abordar los conflictos y dificultades entre educadores/as con una comunicación fluida y respetuosa, de forma transparente y en coherencia con la misión.

Frente a la presencia de un conflicto, los criterios a tener presentes son la promoción del diálogo y la autorregulación que se enmarca en el trabajo de educación emocional que realizan los equipos de los programas.

Todos los equipos, cualquiera sea su cargo, cuentan con conocimiento de las diversas maneras de comunicar e informar hechos relevantes y de los canales efectivos para hacerlo. Inicialmente son las personas involucradas y sus jefaturas directas, y finalmente la dirección.

Frente a un conflicto entre pares

- Se debe utilizar estrategias de comunicación empática, verbalizando su sentir frente al conflicto con un lenguaje verbal y corporal apropiado.
- Si no se tienen las herramientas necesarias para resolver el conflicto, buscar un mediador, quien intervendrá a petición de uno de los involucrados en el conflicto.
- Si el conflicto interfiere en el normal funcionamiento del quehacer en la Fundación o en cualquiera de los programas, se tiene que informar a las jefaturas correspondientes para buscar soluciones.
- La agresión física hacia un o una compañero/a de trabajo se considera una falta gravísima, y causal de desvinculación.
- La agresión verbal, utilizando improperios, es una falta grave que quedará registrada y firmada en su registro laboral. Si esta conducta se presenta por segunda vez, se procederá a una desvinculación.

A continuación, se presentan formas de proceder frente a diversas situaciones. Estos regulan los procedimientos de los equipos y del quehacer con los/as participantes. Los protocolos entregan directrices para enfrentar situaciones que ponen en riesgo y/o vulneran el o los derechos de uno o más integrantes de la Fundación y que por lo mismo, requieren un actuar oportuno, organizado y eficiente.

Es fundamental que estos procedimientos institucionales sean conocidos y respetados por todo el equipo de trabajo de la Fundación. Por esta razón, es una prioridad de los/as Directivos darlos a conocer a través de diversas instancias del trabajo de los equipos, especialmente en la inducción, o cuando se den conflictos.

Frente a conflictos de carácter relacional o técnico se propician los siguientes pasos

- Que las personas involucradas sean las primeras que tomen conciencia de la situación.
- Que las personas involucradas conversen directamente entre ellas.
- Que las personas, si requieren mediación, soliciten apoyo a su jefatura directa. Por ejemplo, una educadora de sala con él o la responsable de la sala, es decir, una técnica de párvulos con la educadora de párvulos con la que trabaja en la sala.
- Que las personas involucradas puedan solicitar apoyo o mediación al encargado/a del programa.
- Que las personas involucradas puedan solicitar apoyo o mediación al director/a que tiene a cargo desde la dirección el acompañamiento del programa.
- Que las personas involucradas puedan solicitar apoyo o mediación a la directora ejecutiva o en la persona que ella designe.

La dirección, tanto el o la directora ejecutiva como los/as directores/as, resguardarán el derecho de los involucrados a ser escuchados, a presentar antecedentes y hacer descargos; y este/a revisará las medidas aplicadas para solucionar el conflicto.

- Se solicitará por escrito a las partes involucradas la descripción de la situación y el conflicto que se genera, las evaluaciones de desempeño de los dos últimos períodos con sus respectivos acuerdos, plazos y estrategias del proceso de aprendizaje a seguir, así como las acciones realizadas para enfrentar y mediar el conflicto.
- En el caso de que el conflicto recaiga directamente con el/la encargado/a del programa, la solicitud será directamente a la Dirección recayendo ésta sobre la persona que acompaña el programa.
- En caso de que el conflicto involucre a la dirección se informará al/a la presidente/a del Directorio quién, para lograr “objetividad”, determinará el procedimiento a seguir.
- Si implica investigación, se establece como tiempo máximo de 2 semanas a partir de la toma de conocimiento desde la Dirección Ejecutiva. Luego se procederá a acordar medidas reparatorias, si procede, comunicándolo por escrito a las jefaturas correspondientes, sugiriendo tiempos de seguimiento.