



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, con cualquier cargo, de forma transparente y en coherencia con la misión de la organización.

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

Esto implica que los/as educadores/as, cualquiera sea su cargo, ya han tenido acceso a capacitación y acompañamiento en los procesos de aprendizaje y, por lo tanto, ya cuentan con conocimiento de las diversas maneras de comunicar e informar hechos relevantes mediante canales de comunicación efectivos.

Frente a un conflicto con un par:

- Se debe utilizar estrategias de comunicación empática, verbalizando su sentir frente al conflicto.
- No utilizar un lenguaje soez, y en un volumen adecuado al cargo que se
- 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 compañera de trabajo se considera falta gravísima, y causal de despido
- La agresión verbal, utilizando improperios, es una falta Si esta conducta se presenta por segunda vez, se procede al despido.

A continuación, se presentan los protocolos de actuación frente a diversas situaciones, los cuales constituyen instrumentos que regulan los procedimientos de la 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 protocolos sean conocidos y respetados por todos los/as educadores/as de la fundación. Por esta razón, es una prioridad de los/as directivos darlos a conocer a los/as educadores/as a través de diversas instancias.

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

- Que las personas involucradas sean las primeras 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. Ejemplo: una educadora de sala con el 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 pueden solicitar apoyo o mediación al encargado/a del programa.
- Que las personas involucradas puedan solicitar apoyo o mediación a el/la directora/a que tiene a cargo el 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/a directora ejecutiva como directores/as, resguardarán el derecho de los involucrados a ser escuchado, a presentar antecedentes y hacer descargos; y este revisará l.as 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 y las acciones realizadas para enfrentar y mediar el conflicto.
- En el caso que el conflicto recaiga directamente con el/a encargada, la solicitud será a él/a director/a responsable del programa.

- En caso de que el conflicto involucre a un/a director/a se informará al/a 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.