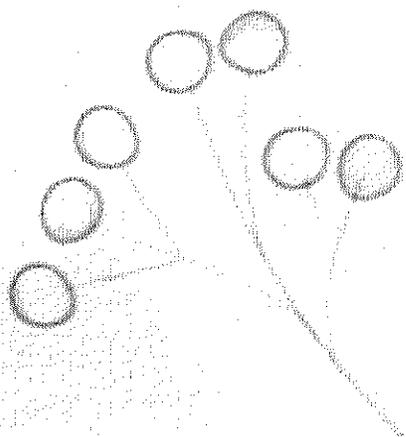


Anexo 4



MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS



CONTENIDOS

- INTRODUCCIÓN

- ELEMENTOS DEL BUEN TRATO

- LOS VALORES SON LA BASE DE LA CONDUCTA DEL BUEN TRATO

- MEDIDAS DE CUIDADO QUE EL EMPLEADOR DEBE PONER EN PRÁCTICA

- DERECHOS Y DEBERES TRABAJADORES ALTO JARDIN

- PRÁCTICAS DE BUEN TRATO ALTO JARDIN

INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene el compromiso de promover un modelo de cultura que considere un entorno laboral digno y dichoso incorporando políticas sociales que contribuyan a mejorar la calidad del trabajo tanto en lo personal como en el universo de nuestros compañeros.

En este documento damos a conocer conceptos claves, elementos y valores base de buenas prácticas que permitirán generar un impacto positivo en las relaciones interpersonales con nuestros pares.

Fomentar la cultura del buen trato será el objetivo principal dentro de nuestra organización como también revertir aquello que ha creado descontento, sentimientos de injusticia, inequidad y no precisamente de un trato adecuado.

Significado de Buen Trato

Trato	: Acción y efecto de tratar
De gente	: Experiencia y habilidad en la vida social.
Tratar	: Manejar, gestionar, comunicarse o relacionarse con alguien

El buen trato se va a fundamentar entonces en las posibilidades que nos entrega la comunicación, las habilidades sociales, las experiencias y las diversas formas que nos vamos relacionando.

Según la U. Católica de Chile se refiere a establecer relaciones interpersonales y organizacionales basadas en la consideración por los demás y, por sobre todas las cosas, implica reconocer a quien tenemos al frente como “un legítimo otro”, como un semejante. El desempeño social, familiar u organizacional en climas de buen trato promueve la salud emocional de quienes participan en dichas interacciones, amortigua las consecuencias y los daños de participar en espacios violentos y protege la salud, evitando el desgaste, en equipos de trabajo y profesionales.

Definir el buen trato no es sencillo, es difícil ponerlo en palabras, es más bien algo que se siente.

ELEMENTOS DEL BUEN TRATO

1.- **EL RECONOCIMIENTO:** El reconocimiento es el punto de partida del buen trato, y consiste en la capacidad de darse cuenta que el otro existe, respetando dignamente sus características, intereses, deseos, formas de expresión, sentimientos, etc. son tan importantes como las nuestras. Esto sería la esencia del RESPETO. Ejemplo; el comenzar una jornada con el saludo a nuestros colaboradores.

2.- **LA EMPATÍA:** Es la capacidad de considerar, visualizar, entender y comprender qué podría estar sintiendo la otra persona. es la base para generar la capacidad de RECONOCIMIENTO. Ejemplo: reconocer cualidades y virtudes en el interlocutor para iniciar una conversación.

3.- **LA COMUNICACIÓN:** Competencia que nos permite generar un intercambio a través de mensajes para lograr un objetivo. Para que una comunicación sea bien tratante, entonces, por lo menos debe incorporar los puntos anteriores, tanto de RECONOCIMIENTO como EMPATÍA; esto hace posible un verdadero diálogo que requiere de expresar una idea con claridad y escuchar sin juzgar.

4.- **LA INTERACCION IGUALITARIA:** Es la capacidad de encontrarse con los(as) demás y responder adecuadamente a sus sentimientos y preocupaciones. Nos permite trabajar con otras y otros, establecer equipos, colaborar hacia el logro de metas comunes, establecer lazos de afecto y amistad. Desde luego, posibilita interpretar las emociones a partir de las expresiones y gestos de las personas. La interacción está entonces relacionada con la EMPATÍA y con la COMUNICACIÓN.

5.- **LA NEGOCIACIÓN:** Consiste en centrarse en los intereses de las personas y focalizarse en el manejo del conflicto y su resolución a través de:

- Separar a la persona del problema, lo que se negocia debe desligarse de la relación y tratarse de forma separada.
- Centrarse en los intereses, no en las posiciones, el objetivo de toda negociación reside en alcanzar compromisos que satisfagan las razones por las cuales nos sentamos a negociar (las posiciones deberán estar alejadas).
- Inventar opciones en beneficio mutuo y utilizar criterios objetivos.
- Propone pensar en una gama de beneficios lo más amplia posible, impulsada por intereses compartidos.

El BUEN TRATO laboral no son sólo las conductas concretas con que las personas se relacionan, sino que también es el conjunto de normas, costumbres, prácticas y valores que existen en relación con esto. De modo tal, que en agregado constituyen un tipo de cultura organizacional.

LOS VALORES SON LA BASE DE LA CONDUCTA DEL BUEN TRATO

- **RESPETO:** significa valorar a los demás, con una actitud de reconocimiento hacia lo que representa, considerando su dignidad como persona, manteniendo una trato amable y cortés. Aceptar las limitaciones ajenas y reconocer las virtudes de los demás, impidiendo que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios.
- **LIDERAZGO POSITIVO:** implica ser capaz de inspirar y movilizar a otros, apoyando la resolución de los problemas y motivar a los demás a hacerlo. Tener una actitud optimista y de buena disposición para ayudar a crecer a la institución y a quienes la componen, en pro de la mejora continua. El liderazgo positivo se orienta al servicio basado en la experiencia adquirida.



MEDIDAS DE CUIDADO QUE EL EMPLEADOR DEBE PONER EN PRÁCTICA

BUENOS TRATOS DE ALTO JARDIN A SUS COLABORADORES

- Reconocer el trabajo bien realizado de los colaboradores (Incentivos).
- Tratar con igualdad a todas las personas.
- Eliminar cualquier diferencia en el trato, rivalidad o favoritismo.
- Generar espacios agradables y buscar soluciones a situaciones que lo requieran.
- Escuchar las situaciones complejas que atraviesan los trabajadores y entregar herramientas para la resolución de estas.
- Siempre responder los correos electrónicos, así la persona que envía se da por enterado que la información fue recibida.
- Igualdad en los pagos de bonos y sueldos a trabajadores que realicen las mismas labores o tengan la mismas funciones o profesión. (mismas obras)
- Velar por el cumplimiento responsable de las tareas de los equipos de trabajo, brindando todos los elementos o herramientas necesarios para ello.
- Generar espacios de confianza para la resolución de conflictos en la cotidianidad.
- Dar oportunidad de crecimiento a los trabajadores a través de las capacitaciones.
- Respetar los tiempos de descanso y licencias médicas de los colaboradores.
- Tratar siempre de una manera cordial y sin insultos a los trabajadores.
- Solicitar labores o colaboración de forma adecuada y respetuosa.
- Permitir que los trabajadores realicen sus labores y establecer momentos y/o pautas de evaluación para ver evolución en estas.

DERECHOS Y DEBERES TRABAJADORES ALTO JARDIN

DERECHOS

- El derecho a la vida y a la integridad física del trabajador(a), siempre que su vulneración sea consecuencia directa de actos ocurridos en la relación laboral.
- El respeto y protección a la vida privada y a la honra del trabajador(a) y su familia.
- La inviolabilidad de toda forma de comunicación privada.
- El derecho a la libertad de conciencia, a la manifestación de todas las creencias y al ejercicio libre de todos los cultos.
- La libertad de emitir opinión y la de informar, sin censura previa, en cualquier forma y por cualquier medio.
- La libertad de trabajo y el derecho a su libre elección. Además, la garantía de que ninguna clase de trabajo puede ser prohibida, salvo las excepciones que la propia Constitución dispone.
- El derecho a no ser sujeto de los actos discriminatorios señalados en el artículo 2 del Código del Trabajo.
- La libertad sindical y el derecho a negociar colectivamente sin obstáculos indebidos.
- La garantía de indemnidad, que consiste en no ser objeto de represalias ejercidas por el empleador, en razón o como consecuencia de la labor fiscalizadora de la Dirección del Trabajo o por el ejercicio de acciones judiciales o su participación en ellas como testigo o por haber sido ofrecidos en tal calidad.

DEBERES

- Cumplir estrictamente el contrato de trabajo y las obligaciones contraídas.
- Llegar puntualmente a su trabajo y registrar diariamente su hora de entrada y salida.
- Cumplir estrictamente los manuales de operaciones y procedimientos, las normas y métodos de trabajos establecidos y las instrucciones que le impartan sus jefaturas.
- Permanecer en su lugar indicado para el desarrollo de su labor durante el horario de trabajo.
- Solicitar previamente autorización cuando deba abandonar las faenas en forma intempestiva por causa que así lo justifiquen.
- Ser respetuoso con sus superiores y observar las ordenes que estos impartan con la finalidad de mantener un buen servicio.
- Respetar las normas de la empresa.
- Comprender y conocer el Reglamento Interno de la Organización.

PRÁCTICAS DE BUEN TRATO ALTO JARDIN

BUENOS TRATOS ENTRE PARES

- Reconocer el trabajo bien realizado de sus compañeros.
- Saludar a TODOS, con respeto y cordialidad.
- Tratar con igualdad a todas las personas, sin discriminar por su edad, religión, genero, orientación sexual, preferencias políticas o deportivas, etc.
- Eliminar cualquier rivalidad entre compañeros, chismes, comentarios mal intencionados o exclusión.
- Responsabilidad Social con respecto a lo que digo, a lo que veo, a lo que escucho, comunicando y siguiendo el esquema de buen trato
- Generar espacios agradables y buscar soluciones a situaciones que lo requieran.
- Realizar un trabajo coordinado entre compañeros
- Llamar a los compañeros por sus nombres y con respeto. Sin apodos o sobrenombres.
- Siempre responder los correos electrónicos, así la persona que envía se da por enterado que la información fue recibida.
- Velar por el cumplimiento responsable de las tareas de los equipos de trabajo.
- Generar espacios de confianza para la resolución de conflictos entre compañeros.
- Cumplir con los compromisos adquiridos voluntariamente dando valor a tu palabra
- Colaboración y empatía en los espacios comunes como la cocina, comedores, baños, oficinas, etc.
- Respetar los tiempos de descanso y licencias médicas de TODOS.
- Tratar siempre de una manera cordial y sin insultos a los compañeros.
- Pedir ayuda o colaboración de forma adecuada y respetuosa.
- Escuchar y prestar ayuda a nuestros compañeros en medida de lo posible.