

## Conflict Resolution Guidelines for Parents/Guardians

### Head Start Performance Standards

---

§ 1302.50 (b) (2)

#### Policy

---

Community Action Head Start is committed to maintaining a respectful environment that is conducive to learning, as well as ensuring the safety of children, parents, visitors, and staff in all our programs and facilities. All concerns, issues or complaints will be resolved in a safe, respectful and timely manner with the full cooperation and goodwill of all parties involved. We take all parent/guardian concerns seriously and work towards a mutually satisfactory solution. We are committed to supporting families to address questions or concerns in a respectful, culturally responsive and timely manner. Our program staff should be ready to hear from parents/guardians. Parents should feel empowered to voice concerns and feel comfortable in the resolution. What we learn from parents/guardians helps us to continue to improve the program.

Whether it is a question, suggestion or concern, parents/guardians have choice in how they communicate that. They should feel free to speak to any staff member about their concern. The formal complaint procedure is described in detail below and should be provided at parent request and whenever being reviewed with parents/guardians.

#### Conflict Resolution Procedure

---

If a parent/guardian has a concern or complaint, staff and parents should follow these guidelines to resolution.

1. You are encouraged to speak directly with the staff member involved about your concern or complaint.
2. It is our priority to find the person that is best suited to finding a resolution. Additional staff who can help with resolution: The Program Area Supervisor, the Manager, the Director. Our staff and you will work together to find a resolution for your concern.
3. If you still feel you need additional support and the concern is not resolved, the Program Area Supervisor will direct you to the appropriate Program Manager for your concern or complaint.
4. The Program Manager will attempt to resolve the concern or complaint and will consult with the Director of Head Start to ensure timely resolution. The Director of Head Start will support the solution process until resolution is found.

This information and expectations for maintaining a respectful environment can be found in the Family Handbook. Please see the **Safe and Respectful Environments: Expectations for Parents/Guardians/Visitors** in the Family Handbook.



These guidelines are a tool for you to bring a concern or complaint to a staff member. Not all situations are the same and we know reaching out for help is hard and we know that it can be difficult, but we want to find the right person to address the concern.

If you have a concern that you don't feel is being adequately addressed using this guideline, there are additional staff who can help resolve concern and it is their responsibility to help guide you to the person that is best suited to support resolution.

## Pautas para Padres/Tutores en Resolución de Conflictos

### Estándares de Desempeño en Head Start

---

§ 1302.50 (b) (2)

#### Póliza

---

Community Action Head Start está comprometido a mantener un ambiente respetuoso que sea apropiado para el aprendizaje, así como garantizar la seguridad de los niños, padres, visitantes y personal en todos nuestros programas e instalaciones. Todas las preocupaciones, asuntos o quejas serán resueltos de una manera segura, respetuosa y en un período de tiempo razonable con la cooperación total y buena voluntad de todos los miembros participantes. Tomamos muy seriamente todas las preocupaciones del padre/tutor y trabajamos hacia una solución mutuamente satisfactoria. Estamos comprometidos a apoyar a las familias para que aborden sus preguntas o inquietudes de manera respetuosa, culturalmente receptiva y oportuna. El personal de nuestro programa debe estar listo para escuchar a los padres / tutores. Los padres deben sentirse empoderados para expresar sus preocupaciones y sentirse cómodos con la resolución. Lo que aprendemos de los padres / tutores nos ayuda a continuar mejorando el programa.

Ya sea que se trate de una pregunta, sugerencia o inquietud, los padres / tutores pueden elegir como comunicarlo. Deben sentirse libres de hablar con cualquier miembro del personal sobre su inquietud. El procedimiento de queja formal está descrito en detalle a continuación y debe proporcionarse a pedido de los padres y cuando sea necesario revisarlo con los padres o tutores.

#### Procedimiento para la Resolución de Conflictos

---

Si un padre/tutor tiene una preocupación, o queja, el personal y los padres deberán seguir los siguientes pasos para una resolución.

1. Le animamos que hable directamente con el miembro del personal involucrado sobre su inquietud o queja.
2. Es nuestra prioridad identificar la persona que mejor tenga las cualidades apropiadas para encontrar una solución. Personal adicional que puede ayudar en la resolución son: el supervisor del área del programa, el gerente y el director. El miembro del personal y usted trabajaran juntos para encontrar una solución a su inquietud.
3. Si aun siente que necesita apoyo adicional y la inquietud no se resuelve, el supervisor del área del programa lo dirigirá al gerente del programa correspondiente para su inquietud o queja.
4. El gerente del programa intentara resolver la inquietud o queja y consultara con el director de Head Start para garantizar una resolución oportuna, El director de Head Start apoyara el proceso de solución hasta que se encuentre una resolución.

Esta información y las expectativas para mantener un ambiente respetuoso se pueden encontrar en el Manual Familiar. Por favor consulte Ambientes Seguros y Respetuosos: Expectativas para padres/ tutores/visitantes en el Manual Familiar.

Estas pautas son una herramienta para que usted presente una inquietud o queja a un miembro del personal. No todas las situaciones son iguales y sabemos que buscar ayuda es y que puede ser difícil, pero queremos encontrar a la persona adecuada para abordar la inquietud.

Si tiene una inquietud que cree que no se está abordando adecuadamente con esta guía, hay personal adicional que puede ayudar a resolver la inquietud y es su responsabilidad guiarlo hacia la persona más adecuada para apoyar la resolución.