



A COMUNICACIÓN NO CENTRO

A comunicación efectiva

Identifiquemos os puntos esenciais deste testemuño

- ▶ Testemuña I: Nome: M. R.
- ▶ Relación co centro: Nai de dous fillos, frecuentemente implicada en actividades escolares.
- ▶ Testemuño: "Teño intentado entrar en contacto cos profesores dos meus fillos para falar do seu progreso académico, pero todo son dificultades para concertar reunións, eu traballo, e cando por fin me reciben dinme que teñen que estudar máis, pero eu non entendo en que van mal, nin me dan respostas claras sobre as súas necesidades educativas. Sinto que os meus fillos non están a recibir polo centro o apoio necesario."



Problemas e a súa derivación

- ▶ Testemuña I: Nome: M. R.
- ▶ Relación co centro: Nai de dous fillos, frecuentemente implicada en actividades escolares.
- ▶ Testemuño: "Teño intentado entrar en contacto cos profesores dos meus fillos para falar do seu progreso académico, pero todo son dificultades para concertar reunións, eu traballo, e cando por fin me reciben dinme que teñen que estudar máis, pero eu non entendo en que van mal, nin me dan respostas claras sobre as súas necesidades educativas.
- ▶ Sinto que os meus fillos non están a recibir o apoio necesario."



Identifiquemos puntos esenciais deste testemuño

- ▶ Testemuña 2: Nome: M. L.
- ▶ Relación coa escola: Pai dun alumno con necesidades especiais, activo en grupos de apoio á comunidade escolar.



- ▶ Testemuño: "Teño loitado por lograr os recursos necesarios para o meu fillo, e tamén para os demais, na escola e por garantir que as súas necesidades especiais sexan atendidas axeitadamente. Pero a comunicación coa titora e coa orientadora é irregular e moitas veces síntome deixado de lado cando se trata de decisións académicas importantes -reforzos, apoios fóra da aula, ACI- e sobre o benestar do meu fillo."



Problemas e a súa derivación

- ▶ Testemuña 2: Nome: M. L.
- ▶ Relación coa escola: Pai dun alumno con necesidades especiais, activo en grupos de apoio á comunidade escolar.
- ▶ Testemuño: "Teño loitado por lograr os recursos necesarios para o meu fillo, e tamén para os demais, na escola e por garantir que as súas necesidades especiais sexan atendidas axeitadamente. Pero a comunicación coa titora e coa orientadora é irregular e moitas veces sítome deixado de lado cando se trata de decisións académicas importantes -reforzos, apoios fóra da aula, ACI- e sobre o benestar do meu fillo."



Identifiquemos puntos de conflicto



- ▶ Testemuña 3: Nome:A.G.
- ▶ Relación coa escola: Profesora universitaria, implicada en actividades complementarias e extraescolares da escola do seu fillo.
- ▶ Testemuño: "Estou bastante implicada na escola do meu fillo, e observo fallos na comunicación entre os diferentes profesores e sobre eventos que se realizan e cambios nas avaliacións e na participación en actividades complementarias. Iso dificulta a miña capacidade de apoiar plenamente o meu fillo na súa xornada educativa e déixame preocupada polo seu desenvolvemento académico e emocional."



Problemas e a súa derivación

- ▶ Testemuña 3: Nome:A.G.
- ▶ Relación coa escola: Profesora universitaria, implicada en actividades complementarias e extraescolares da escola do seu fillo.
- ▶ Testemuña: "Estou bastante implicada na escola do meu fillo, e observo fallos na comunicación entre os diferentes profesores e sobre eventos que se realizan e cambios nas avaliacións e na participación en actividades complementarias. Iso dificulta a miña capacidade de apoiar plenamente o meu fillo na súa xornada educativa e déixame preocupada polo seu desenvolvemento académico e emocional."



Email ao profesor titor



- ▶ *Xoan: a miña filla Xulita confesoume que algúns profesores (de X, XX e XL) lle teñen manía e se sente constantemente criticada e menospreciada, o que está a afectar a súa autoestima e as súas ganas de estudar e ir a clase. Ademais, notou que recibe un trato inxusto en comparación con outros compañeiros e que os seus esforzos, que por certo son moitos, non son recoñecidos.*
- ▶ *Como nai, é desgarrador escoitar a miña filla expresar estes sentimentos e ver como o comportamento deses profesores está a afectar o seu benestar emocional e o seu rendemento académico. Preocúpame que esta situación absolutamente intolerable poida ter un impacto duradeiro na súa actitude cara á escola polo que che solicito que lle poñas remedio inmediatamente, xa que eres o titor do curso.*
- ▶ *Esperando as túas noticias.*
- ▶ *Saúdos*



Resposta do titor

- ▶ Estimada [Nome da nai],
- ▶ En resposta á túa denuncia sobre a actitude dos profesores de X, XX, XL coa túa filla, entendo a túa preocupación, pero quero asegurarche que no noso centro tratamos a todo o alumnado de maneira xusta e equitativa. O noso obxectivo é proporcionar un entorno de aprendizaxe positivo e de apoio para todos e todas.
- ▶ Revisei a situación de Xulita cos profesores involucrados e podo asegurarche que non existe ningún tipo de favoritismo cos seus compañeiros nin discriminación cara a ela, se ben pola contra os profesores comentan que a túa filla non para de falar en clase, tiveron que retirarlle o móbil, pinta no seu pupitre e protesta cada vez que se propón unha tarefa. En consecuencia, Xulita debe cambiar de actitude para evitar estes malentendidos.





- ▶ Estimada [Nome da nai],
- ▶ En resposta á túa denuncia sobre a actitude dos profesores de X, XX, XL coa túa filla, entendo a túa preocupación, pero quero asegurarche que no noso centro tratamos a todo o alumnado de maneira xusta e equitativa. O noso obxectivo é proporcionar un entorno de aprendizaxe positivo e de apoio para todos e todas.
- ▶ Revisei a situación de Xulita cos profesores involucrados e podo asegurarche que non existe ningún tipo de favoritismo cos seus compañeiros nin discriminación cara a ela, se ben pola contra os profesores comentan que a túa filla non para de falar en clase, tiveron que retirarlle o móbil, pinta no seu pupitre e protesta cada vez que se propón unha tarefa. En consecuencia, Xulita debe cambiar de actitude para evitar estes malentendidos.
- ▶ Saúdos cordiais.

O centro docente

- ▶ O funcionamento dun centro docente, como toda organización, debe basearse
 - ▶ na **interacción** dos seus membros
 - ▶ e na interacción dos seus programas e proxectos.



Que é a interacción entre as persoas

- ▶ A interacción entre as persoas refírese ao proceso de comunicación e relación que se establece cando dous ou máis individuos entran en contacto e se influencian mutuamente.
- ▶ Esta interacción pode darse de diversas formas: formal, informal, ascendente, descendente e horizontal, e por diferentes canles: oral, escrita, paralingüística...



NOTIFICACIÓN XEFATURA



Gustaríame chamar a atención sobre un tema que ocorreu recentemente: algúns profesores intercambiaron clases sen previo aviso nin autorización.

Entendo que ás veces xurdan imprevistos, pero é importante que nos comuniquemos e coordinemos estes cambios para evitar confusións e manter a organización do centro.

Por favor, lembrade que calquera cambio na distribución das clases debe ser comunicado e autorizado previamente pola dirección do centro.

Grazas pola vosa comprensión e colaboración.

Saúdos cordiais,

▶ [Nome do xefe de estudos]



Comunicación da xefatura de estudos



Estimados/as profesores/as: Comunicovos a miña preocupación pola situación que ocorreu recentemente no ceentro en relación co intercambio de clases entre algúns profesores sen previo aviso nin autorización.

É importante lembrar que calquera cambio na distribución das clases debe ser comunicado e autorizado previamente pola dirección do centro, xa que isto afecta á organización e ao correcto funcionamento das actividades académicas.

O intercambio de clases sen notificar pode xerar confusión entre o alumnado, os compañeiros e o persoal administrativo, ademais de alterar a planificación establecida para o curso.

Instovos a que, no futuro, vos comuniquedes coa dirección do centro antes de realizar calquera cambio na distribución das clases.

Espero que esta situación non volva a repetirse e que poidamos manter unha comunicación fluída e unha coordinación adecuada para garantir o bo funcionamento do noso centro.

Quedo á vosa disposición para calquera aclaración ou consulta a respecto.

Atentamente,



Comunicación didáctica vs organizativa



▶ O estudo de comunicación nos centros educativos toma un sentido distinto se o ámbito no que se considera é a aula (entendida, en sentido amplo, como calquera espazo de interrelación educativa) ou ben o conxunto da institución, entendida como un sistema organizativo que posibilita a realización

da función social que constitúe a súa razón de ser:

- ▶ Se consideramos a aula, falamos de comunicación didáctica.
- ▶ Se consideramos o centro, falamos de comunicación organizativa.



Valor da interacción organizativa adecuada

- ▶ A interacción nun centro docente implica crear un clima de traballo cordial e de confianza, no que todas as persoas que forman parte da súa comunidade educativa teñan a información necesaria e suficiente para coñecer o que acontece no centro e, se é o caso, participar coas súas propostas na definición de plans e proxectos e colaborar na educación do alumnado



- ▶ O principal obxectivo da comunicación interna é implicar no proxecto da organización a todos os seus membros.
-



A comunicación interna nun centro educativo

- ▶ refírese ao intercambio de
 - ▶ información,
 - ▶ ideas e opinións
- ▶ entre os distintos membros da comunidade educativa, incluíndo estudantes, pais/nais, profesorado, persoal administrativo e outros membros do persoal escolar.



A comunicación interna nun centro educativo é fundamental



- ▶ Mantén informada á comunidade educativa sobre eventos, actividades políticas e procedementos escolares.
 - ▶ Fomenta a participación dos pais/nais na educación dos seus fillos/as.
 - ▶ Brinda retroalimentación aos estudantes sobre o seu desempeño académico.
 - ▶ Facilita a colaboración entre profesorado e persoal administrativo.
 - ▶ Resolve conflitos e problemas de maneira efectiva.
 - ▶ Promove un ambiente escolar positivo e de apoio.
-



A comunicación externa



- ▶ refírese á comunicación:
- ▶ Con outras institucións educativas: Comunicación con outras escolas, colexios, universidades etc., para coordinar actividades, intercambios, competicións, etc.
- ▶ Coa comunidade: Comunicación sobre eventos abertos ao público, programas comunitarios, proxectos de servizo, etc.
- ▶ Coas autoridades educativas: Comunicación coa administración educativa, o goberno local sobre políticas educativas, requisitos, informes etc.





A comunicación efectiva coas familias

Beneficios dunha comunicación aberta e transparente cos pais/nais

- ▶ Seguimento do progreso: Permite aos pais/nais estar ao tanto do progreso académico e o comportamento dos seus fillos/as, identificar áreas de mellora e colaborar cos docentes para abordalas.
- ▶ Prevención de problemas: Permite aos docentes e aos pais/nais identificar e abordar problemas de maneira temperá, antes de que se convertan en problemas máis graves.
- ▶ Coordinación: Facilita a coordinación entre a escola e o fogar en canto a horarios, actividades, eventos escolares etc.



A comunicación efectiva coas familias

- ▶ Crea un ambiente de confianza e colaboración mutua entre a escola e o fogar.
- ▶ Fomenta a súa participación activa na educación dos seus fillos/as, apoiando a aprendizaxe e o seu desenvolvemento emocional.



Que é a comunicación efectiva?

- ▶ É o proceso de compartir información, ideas e coñecementos forma máis comprensible para a persoa receptora da mensaxe.
- ▶ Algunhas das características da comunicación efectiva son:
 - ❑ é comprensible,
 - ❑ é concisa e completa,
 - ❑ resulta de interese para a persoa receptora,
 - ❑ é veraz, auténtica e imparcial,
 - ❑ é respectuosa,
 - ❑ é bidireccional.



shutterstock.com - 266100209



Proceso da comunicación efectiva bidireccional



1. Intención de comunicar algo.
2. Selección da canle de comunicación.
3. Codificación da mensaxe (contido).
4. Transmisión da mensaxe (claridade).
5. Decodificación da mensaxe: nesta etapa, o proceso de comunicación será exitoso se a persoa receptora comprende a mensaxe recibida.
6. Resposta da persoa receptora, se necesaria. (bidireccionalidade)



Que aporta unha comunicación efectiva?



Proxección dunha comunicación efectiva no centro docente

- ▶ As persoas que saben como comunicarse de maneira eficaz melloran as súas relacións profesionais e persoais, xa que fomentan a confianza dos demais e axudan a prever ou solucionar problemas.
- ▶ A comunicación efectiva fortalece a cohesión interna do centro docente, forxa conexións auténticas dentro da comunidade educativa, xerando un impacto positivo na percepción xeral deste, fortalecendo así a súa imaxe institucional.





XUNTA
DE GALICIA



A imaxe institucional

A imaxe institucional dun centro docente



- ▶ Refírese á percepción que ten a comunidade, tanto interna como externa, sobre a institución educativa.
- ▶ É a imaxe que proxecta o centro docente e está composta por diversos elementos que contribúen a construír unha identidade recoñecible e diferenciada.
- ▶ É fundamental para establecer unha reputación positiva e xerar confianza entre os diversos grupos de interesados, incluíndo estudantes, familias, persoal docente, persoal administrativo e a comunidade en xeral.

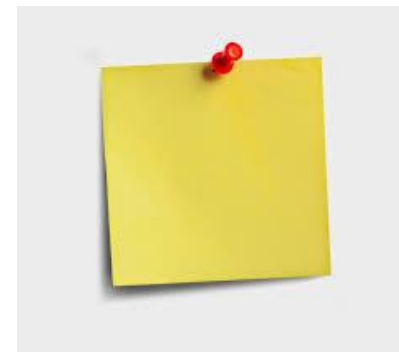


Elementos que conforman a imaxe institucional dun centro docente

- ▶ **Os Principios** que guían o centro educativo.
 - ▶ **A Calidade educativa:** logros académicos, programas innovadores, novas tecnoloxías, novos enfoques pedagóxicos..
 - ▶ **A Cultura escolar:** a relación entre estudantes e profesores, a disciplina, o respecto e a inclusión.
 - ▶ **As Instalacións físicas.**
 - ▶ **A Participación:** das familias, na Comunidade.
 - ▶ **A Traxectoria.**
 - ▶ **A Comunicación:** A forma en que o centro docente se comunica, tanto interna como externamente, afecta a percepción da institución. Comunicacións claras, transparentes e positivas son fundamentais para construír unha imaxe sólida.
-



- ▶ A imaxe pública dos centros é, á súa vez, o resultado da suma de varias imaxes que este proxecta:
- ▶ Imaxe física,
- ▶ Imaxe profesional,
- ▶ Imaxe verbal,
- ▶ Imaxe visual,
- ▶ Imaxe ambiental.
- ▶ Imaxe audiovisual



Imaxe física

Xéranos todos os membros da comunidade educativa:

- ▶ profesorado,
- ▶ alumnado,
- ▶ persoal non docente
- ▶ e mesmo as familias.
- ▶ A persoa que está ao cargo da dirección, como representante do centro educativo, transmite unha imaxe física que inclúe desde a forma de dirixirse aos demais ata a de vestir ou de actuar en diferentes situacións.



Imaxe profesional

- ▶ Xéranas todas as persoas que traballan no centro educativo, pero cada unha delas xera, á súa vez, unha imaxe profesional que afecta a toda a institución.
- ▶ A imaxe profesional está ligada a toda a actividade do centro e refírese:
 - ▶ á actividade docente,
 - ▶ á forma de dirixirse ao alumnado,
 - ▶ á forma de atender as familias,
 - ▶ á forma de contestar o teléfono,
 - ▶ ...



Imaxe verbal

- ▶ Refírese á percepción que xera o centro educativo nos seus grupos meta, comunicándose con eles, xa sexa de forma oral ou escrita.



- ▶ Para unha imaxe verbal adecuada, é importante que existan no centro protocolos e formas de comunicación (de novas, convocatorias, ausencias, programas etc.) tanto externa coma interna que reúnan o nivel de formalidade, afabilidade e comprensibilidade necesarios para cada destinatario.
-

Imaxe audiovisual

- ▶ está asociada aos medios audiovisuais de comunicación para dar a coñecer o centro educativo, como son a páxina web do centro e as redes sociais.



Imaxe visual

- ▶ Fai recoñecible a institución fronte a outras moitas organizacións, mediante logos ou cores corporativas, como no caso dos centros integrados de FP en Galicia.



Imaxe ambiental

- ▶ refírese aos escenarios que ofrece o centro e que perciben os cinco sentidos das persoas: a iluminación, mobiliario, artigos decorativos, carteis, olores...



Comunicación



- ▶ O funcionamento dun centro docente, como toda organización, debe basearse
 - ▶ na interacción dos seus membros
 - ▶ e dos seus programas e proxectos.



Que ferramenta necesitamos para unha comunicación efectiva ordenada?

Equipo directivo



Protocolos

- ▶ identificar a maneira en que a comunicación importante se comunicará ás partes interesadas.
- ▶ establecer
 - ▶ **quien dará/recibirá a información.**
 - ▶ **a frecuencia**
 - ▶ **onde**
 - ▶ **cando**
- ▶ ...



O plan de comunicación dos centros docentes.

Que é un plan de comunicación dun centro docente

- ▶ é un documento estratéxico que establece as directrices e accións para xestionar a comunicación tanto interna como externa da institución educativa.



- ▶ O seu obxectivo é mellorar a eficacia da comunicación, promover a transparencia, reforzar as relacións entre a comunidade educativa e garantir unha imaxe positiva do centro.



O plan de comunicación



- ▶ O plan de comunicación dun centro docente é fundamental para manter a todas as partes interesadas informadas e comprometidas.
- ▶ Un plan de comunicación efectivo debe:
 - ▶ **Ser flexible e adaptarse ás necesidades cambiantes da comunidade educativa.**
 - ▶ **Desenvolver políticas de comunicación claras que establezan pautas sobre como e cando se debe compartir a información.**
 - ▶ **Promover a transparencia, a participación e o compromiso de todas as partes interesadas no proceso educativo.**



O libro de estilo de comunicación



- ▶ é un documento do centro docente que establece as pautas, principios e estándares para a comunicación interna e externa dentro da institución educativa. O seu obxectivo principal é garantir unha comunicación clara, efectiva e coherente en todas as interaccións do centro.
- ▶ O libro de estilo forma parte do Plan de comunicación e proporciona unha guía para todo o profesorado sobre
 - ▶ como deben redactarse as mensaxes,
 - ▶ que tono e estilo deben utilizarse,
 - ▶ e como deben presentarse visualmente os materiais de comunicación.



Características típicas dun libro de estilo de comunicación dun centro docente:



- ▶ **Tono e Estilo da Comunicación:** Establece o tono xeral e o estilo de comunicación que a institución desexa proxectar. Por exemplo, pode enfatizar a inclusión en todas as mensaxes.
 - ▶ **Pautas de Redacción:** Define regras e normas para a redacción de textos, como a lonxitude dos parágrafos, o uso de palabras e frases específicas, e a claridade na expresión.
 - ▶ **Formato e Deseño:** Proporciona directrices sobre o formato e o deseño dos materiais de comunicación, como boletíns, correos electrónicos, cartas, informes e publicacións en redes sociais. Isto inclúe aspectos visuais como o uso de cores, tipografías, logotipos e gráficos.
-



Características típicas dun libro de estilo de comunicación dun centro docente



- ▶ **Xestión de Crises:** Define procedementos e protocolos para a comunicación durante situacións de crise ou emerxencias. Isto pode incluír como informar aos membros da comunidade sobre eventos inesperados, como manexar consultas dos medios e como coordinar a resposta institucional.
 - ▶ **Comunicación Dixital:** Inclúe pautas para a comunicación en plataformas dixitais, como sitios web, redes sociais e correos electrónicos. Isto pode abranguer desde a frecuencia de publicación e tempos máximos de resposta ata o tono e o estilo das mensaxes.
-



Exemplos uso de palabras e frases específicas

- ▶ 1. Saúdo inicial:
 - ▶ "Estimadas familias,"
 - ▶ "Prezados pais, nais e persoas titoras,"
 - ▶ "Benqueridas familias do alumnado,"
- ▶ 2. Información relevante:
 - ▶ "Queremos informarlles sobre..."
 - ▶ "Desexo/amos compartir con vostedes que..."
 - ▶ "É importante que saiban/informarlles que..."



Gamification



▶ 3. Solicitude de Colaboración:

- ▶ "Serían tan amables de...?"
- ▶ "Agradeceríamos moito a súa colaboración en..."
- ▶ "Solicitamos a súa axuda/colaboración para..."

▶ 4. Agradecemento:

- ▶ "Agradezo/cemos o seu interese e colaboración."
- ▶ "Grazas por estar sempre dispoñibles para apoiar o progreso dos seus fillos e fillas."
- ▶ "Valoramos moito a súa participación activa na comunidade escolar."



Exemplos

Gamification



-
- ▶ 5. Despedida cortés:
 - ▶ "Quedo/amos á súa disposición para calquera dúbida ou aclaración."
 - ▶ "Agradezo/ceamos de novo a súa atención e espero/amos seguir en contacto."
 - ▶ "Espero/amos seguir traballando xuntos no benestar educativo dos seus fillos/as."
 - ▶ 6. Sinatura:
 - ▶ "Atentamente"
 - ▶ "Cordialmente"
 - ▶ "Saúdos"



Pautas para escoitar con interese



- ▶ Preparar as conversacións, especialmente cando se abordan temas sensibles.
 - ▶ Mirar directo aos ollos tanto cando falas como cando escoitas, e mantér unha posición corporal aberta e receptiva. Evitar todo tipo de interferencias ou ruídos que dificultará a comprensión; por exemplo, silencia o móbil.
 - ▶ Pedir permiso para tomar notas e rexistrar o máis saínte da conversación.
 - ▶ Ao escoitar non interrompir á outra persoa, permitir que exprese todo o que necesite, e logo tomar a palabra.
 - ▶ Formular todas as preguntas que se considere apropiadas para asegurar que estás a comprender o que escoitas.
-



Pautas para evitar interpretacións erróneas



- ▶ **Escoitar en forma completa**, sen distorsionar o que os demais expresan polas túas interpretacións mentais. Confirmar a información que recibes para asegurache de interpretar correctamente.
- ▶ Eliminar a tendencia de interromper e adiantarche a falar: deixa que a xente se exprese, e fai preguntas cando ti compartes información, por exemplo, “Non sei se me expliquei ben...” ou “Hai algo que necesita que lle aclare sobre o que lle acabo de informar?”.
- ▶ Abrir espazos para **pedir feedback** á outra persoa, para incorporala ao teu discurso: ” Non sei como o ve vostede...” Non sei se compartimos a mesma información/opinión...”



Problemas máis habituais de comunicación



- **Falta de comunicación clara:** Algúns titore/as poden ter dificultades para comunicarse de forma clara e efectiva cos pais e os estudantes. Isto pode xerar frustración e preocupación nas familias, especialmente se non están ao tanto do progreso académico ou do benestar emocional dos/as estudantes.
 - **Falta de comunicación:** Se un titor/a non comunica os problemas ou preocupacións relacionadas co rendemento académico, o comportamento ou o benestar emocional dun/ha estudante, isto pode xerar desconfianza e animosidade nas familias. Os pais/nais queren estar informados e sentirse involucrados na educación dos seus fillos/as.
-





-
- ▶ **Falta de resposta ás preocupacións dos pais/nais:** Se estes intentan comunicarse co titor/a sobre inquietudes ou preguntas e non reciben unha resposta pronta, oportuna ou satisfactoria, poden sentirse preocupados pola calidade da comunicación entre a persoa titora e o seu fillo/a.
 - ▶ **Estilo de comunicación autoritario ou insensible:** Se a persoa titora utiliza unha linguaxe despectiva ou crítica, pode afectar negativamente á autoestima e á motivación do/a estudante, o que á súa vez pode xerar nas familias preocupación e malestar.
-





- ▶ A comunicación efectiva do profesorado é fundamental para garantir un ambiente educativo colaborativo e enriquecedor.
- ▶ Lembremos que unha comunicación efectiva é a base para o éxito académico e o benestar dos nosos estudantes, e da imaxe institucional dos nosos centros.
- ▶ Anímovos a continuar a fomentar unha comunicación aberta, transparente e respectuosa, non só coas familias, senón tamén entre vós como colegas, cos estudantes e con toda a comunidade educativa.



moitas
grazas!

