

## Estrategias Para Comunicación Eficaz De Collaborative for Children

Presentado por Texas AgriLife Extension Services  
The Texas A&M System

### Objetivos del aprendizaje

Su aprendizaje comprenderá lo siguiente:

- ❖ Identificación de los beneficios de una comunicación eficaz
- ❖ Estrategias de comunicación eficaz para utilizar con padres y colegas
- ❖ Estrategias de comunicación eficaz para utilizar en las entrevistas con los padres
- ❖ Causas habituales de conflictos de comunicación
- ❖ Estrategias eficaces para responder de forma profesional a los conflictos de comunicación

## Estrategias sencillas para el desarrollo de relaciones profesionales respetuosas

- ❖ Haga que los demás se sientan bienvenidos.
- ❖ Permanezca abierto al diálogo.
- ❖ Permita que el diálogo sea bidireccional.
- ❖ NO es necesario que «sepa todo»;  
"All Knowing"



*Borruel, T. W. (2004), y  
Harrell, K. (2000).*

## ¿A qué se llama relaciones profesionales respetuosas?

Las relaciones profesionales respetuosas consisten en interacciones entre dos o más personas que trabajan en conjunto y que acuerdan compartir con frecuencia el rol de intercambiar ideas y brindarse mutuo apoyo en cuestiones relacionadas con el trabajo.



## ¿Qué significa la palabra «comunicación»?

La comunicación consiste en

- ❖ expresar e interpretar ideas y sentimientos a través de palabras y acciones.
- ❖ Es un proceso
- ❖ poderoso. ¡Las palabras pueden construir la historia!



*Effective-Communicating.com (2008);  
y McLean, S. (2005)*

## ¿Cuáles son los beneficios de una comunicación eficaz?

Una comunicación eficaz ayuda de diversas maneras:

- ❖ Los padres sienten que se los valora, se los incluye, se los apoya y alienta.
- ❖ Los hijos se sienten seguros y valorados.
- ❖ Los docentes aprenden a hablar de manera positiva y a transmitir confianza en todas las interacciones.



*Keyser, J. (2004); y McNaughton, D.,  
Hamlin, D., McCarthy, J., Head-Reeves, D.  
y Schreiner, M. (2008)*

## ¿Qué significa comunicar «interés por los demás»?

Comunicar «interés por los demás» significa:

- ❖ Escuchar y hablar de manera que tanto usted como los demás puedan comprenderse mejor.
- ❖ Prestar mutua atención a las ideas, sentimientos y objetivos de cada uno.



## Claves para una comunicación eficaz

- ❖ Establezca un modelo de comunicación coherente.
- ❖ Recuerde que los padres son los primeros maestros.
- ❖ Respete las diferencias culturales.
- ❖ Mantenga una actitud positiva.
- ❖ Emita mensajes claros, concisos y directos.



*DuPraw, M. E. y Axner, M. (1997); y Keyser, J. (2004).*

## Tipos de comunicación

- ❖ Comunicación verbal
- ❖ Comunicación no verbal
- ❖ Comunicación escrita



## Comunicación verbal

- ❖ Interacciones interpersonales uno a uno
- ❖ Conversaciones telefónicas
- ❖ Conversaciones durante las visitas a los hogares
- ❖ Entrevistas con los padres



*About-Personal-Growth.com (2010)*

## Comunicación eficaz

Tenga en cuenta que el lenguaje corporal brinda información sobre cómo se sienten los demás.

- ❖ Los ojos,
- ❖ las manos,
- ❖ los brazos,
- ❖ las piernas,
- ❖ la cara,
- ❖ la postura,
- ❖ ¡dicen mucho!



*McLean, S. (2005)*

## Comunicación escrita

- ❖ Planilla de comunicaciones diarias
- ❖ Cartas y notas
- ❖ Tableros de anuncios
- ❖ Boletines informativos
- ❖ Mensajes de correo electrónico



## Planilla de comunicaciones diarias

Una planilla bien diseñada de comunicaciones diarias debe reunir los siguientes requisitos:

- ❖ Ser fácil de completar
- ❖ Ser clara y concisa
- ❖ Contener información útil
- ❖ Ser particularizada
- ❖ Ser una instantánea del día escolar del niño



*Snuggs, C. (2008)*

## Cartas y notas

- ❖ Las cartas se pueden utilizar para brindar información detallada a los padres.
- ❖ Las notas habitualmente se usan para comunicar mensajes menos detallados, sobre un solo tema que se refiera a las actividades diarias en la clase.



## Tableros de anuncios

En general, los cuidadores utilizan los tableros de anuncios para exhibir información como la siguiente:

- ❖ Avisos importantes
- ❖ Listas
- ❖ Recordatorios diarios
- ❖ Novedades
- ❖ Proyectos



## Boletines informativos

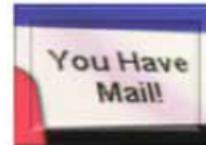
Se utilizan para proporcionar diversa información:

- ❖ Eventos y proyectos
- ❖ Evolución del plan de estudios
- ❖ Eventos y recursos de la comunidad
- ❖ Información para padres sobre próximos eventos
- ❖ Pedido de colaboración a los padres

## Correo electrónico

Es muy eficaz

- ❖ para comunicar ideas sencillas
- ❖ y para responder a preguntas sencillas,
- ❖ si se incluye información en la línea de *Asunto*
- ❖ y se envía de una dirección de correo electrónico que indique que se trata de una entidad o de un profesional.



*Passion Computing (2010)*

## Precauciones para el manejo del correo electrónico

¡Sea prudente!

- ❖ Es común leer de manera equivocada una comunicación escrita.
- ❖ Es común escribir algo en un estado de alteración emocional y luego arrepentirse.
- ❖ No todos tienen acceso al correo electrónico.
- ❖ No todos leen el correo electrónico apenas lo reciben.



*Passion Computing (2010)*

## ¿Qué son las entrevistas del docente con los padres?

- ❖ Son reuniones entre el docente y los padres que se llevan a cabo para hablar de los progresos de un niño.
- ❖ Son un medio para que los padres y los docentes trabajen en conjunto para lograr el éxito del niño en la escuela y en el hogar.



## Las entrevistas entre el docente y los padres pueden ayudar a los padres para lograr lo siguiente:

- ❖ Llegar a comprender mejor el progreso de su hijo
- ❖ Entender la evolución típica de un niño
- ❖ Comunicar sus inquietudes, preguntas y sugerencias



### Las entrevistas entre el docente y los padres pueden ayudar a los docentes a lograr lo siguiente:

- ❖ Obtener más información sobre el niño
- ❖ Comprender las expectativas de los padres con relación al programa de la escuela
- ❖ Crear una relación de trabajo y confianza con los padres
- ❖ Incrementar la participación de los padres
- ❖ Hablar sobre los problemas de los niños de manera positiva y profesional
- ❖ Evitar errores de comunicación



*Clark, A. M. (1999)*

### Estrategias para utilizar antes de las entrevistas (1 de 2)

- ❖ Haga una lista de verificación completa de la evolución del progreso del niño antes de la entrevista.
- ❖ Planifique una agenda y asigne tiempo suficiente para cumplir con esa planificación.
- ❖ Aliente a los padres a traer sus preguntas a la entrevista.
- ❖ Envíe las invitaciones para la entrevista al hogar o envíelas por correo.



## Estrategias para utilizar antes de las entrevistas (2 de 2)

- ❖ Envíe una carta de confirmación con la fecha, hora y lugar de la entrevista.
- ❖ Elija para la entrevista un lugar confortable.
- ❖ Lleve trabajos, informes de progreso y otros datos del niño que muestren cómo ha madurado y en qué áreas presenta dificultades.
- ❖ Anote ejemplos específicos del comportamiento del niño que reflejen de la mejor manera sus progresos y problemas.



*(Sheakoski, 2008)*

## Puntos más importantes de una entrevista del docente con los padres

- ❖ Inicie una comunicación con los padres tan pronto como el niño quede a su cargo.
- ❖ Mantenga una carpeta con datos sobre el trabajo del niño durante todo el año.
- ❖ Debe convocar a cada padre para una entrevista con el docente, como mínimo, dos veces al año.



## Estrategias de Comunicación para dirigir la entrevista (1 de 6)

- ❖ Para comenzar, fíjese un objetivo.
- ❖ Rompa el hielo.



*Asaro, J. (2010)*

## ¡Qué decir! (Para romper el hielo).

Bienvenida, señora Smith. Gracias por haber venido y por dedicar tiempo a esta entrevista. Nuestra reunión de hoy será para hablar del informe sobre el progreso de Cassandra. A medida que leamos el informe, conversaremos sobre nuestras ideas acerca de la forma en que está progresando. Realmente me interesa conocer su opinión sobre el progreso de Cassandra.



## ¡Qué no decir! (Para romper el hielo).

¡Hola ¿Cómo se llama su hijo? Bueno, como sabe, la he invitado para hablar de los progresos de su hijo. Ojalá pudiera decirle que tengo muchas buenas noticias para darle, pero la verdad es que no las tengo, así que es mejor que comencemos la reunión porque tenemos poco tiempo.

## Respuestas posibles (Para romper el hielo).

Las palabras que eligió la docente es probable que comuniquen a la madre lo siguiente:

- ❖ La docente no conoce a sus alumnos.
- ❖ El objeto de la entrevista es escuchar las quejas de la docente sobre el niño.



## Estrategias de comunicación para dirigirla entrevista (2 de 6)

- ❖ Sea un oyente activo.
- ❖ Formule preguntas de respuesta abierta.



*Trenholm, S. y Jensen, A. (2004); O'Shea, L., Algozzine, R., Hammittee, D. y O'Shea, D. (2000); y McNaughton, et al. (2008).*

## ¡Qué decir! (Preguntas de respuesta abierta)

La docente formula este tipo de preguntas durante la entrevista...

- ¿Qué piensa sobre el progreso de Cassandra?
- ¿Qué piensa que podríamos hacer para ayudar más a Cassandra?
- ¿Por qué piensa que así la ayudaríamos?



## ¡Qué no decir! (Preguntas de respuesta abierta)

La docente formula este tipo de preguntas durante la entrevista.....

- ¿Está de acuerdo?
- ¿Es correcto lo que digo?
- ¿Hace esto en su casa o no?
- ¿Le parece que ésta es una buena idea o no?

## Respuestas posibles (Preguntas de respuesta abierta)

- ❖ Ninguna de las preguntas tenía respuesta abierta.
- ❖ Las preguntas limitan la comunicación de la madre a una respuesta de una sola palabra:  
«Sí» o «No»  
"Correcto" o "Incorrecto"



## Estrategias de comunicación para dirigir una entrevista (3 de 6)

- ❖ Hable con claridad.
- ❖ Reformule la frase (mediante una paráfrasis) en base a lo que haya escuchado atentamente, es decir, resume lo que haya entendido de la conversación de la persona que habla.



## ¡Qué decir! (Paráfrasis)

En medio de la entrevista, la docente se da cuenta de que estaba pensando en otra cosa y, por ende, no escuchó atentamente lo último que dijo la madre. La docente decide decir lo siguiente:

Disculpe que la interrumpa, Sra. Smith. Lo que me dice es muy importante, así que quiero estar segura de que la comprendo. ¿Quiere decir que, según su forma de verlo, esto es...?



## ¡Qué NO decir! (Paráfrasis)

La madre dice con cortesía: - Discúlpeme, pero eso no es lo que quise decir.-

La docente responde de inmediato:  
¡Sí es! ¡La estaba escuchando! ¿Usted quiere decir  
que no escucho bien? ¡Sé exactamente  
lo que dijo! Ahora sigamos con  
la entrevista, ¿puede ser?

## Respuestas posibles (paráfrasis)

La respuesta mostró lo siguiente:

- ❖ Fue defensiva.
- ❖ La elección de las palabras posiblemente comunicó que la docente NO es una persona que tenga interés en comprender a los demás.



## Estrategias de comunicación para dirigir la entrevista (4 de 6)

- ❖ Finalice con un acuerdo sobre lo que cada una se haya comprometido a hacer como próximo paso para ayudar a la niña.
- ❖ Use un lenguaje que las involucre como equipo y trabaje en conjunto para crear soluciones para los problemas de la niña.



## ¡Qué decir! (Trabajo en equipo)

Parece que ambas hemos observado que Tory ha mejorado su capacidad para llevarse bien con los demás. Así que, teniendo en cuenta lo que habíamos hablado antes, da la impresión de que Deberíamos continuar elogiándolo en este tema para que no vuelva a sus viejos hábitos. Incluyamos en nuestra planificación el trabajo conjunto y continuemos elogiando a Tory cada vez que lo veamos llevarse bien con los demás.



## ¡Qué no decir! (Trabajo en equipo)

Bueno, ahora que he escuchado lo que usted ve que Tory hace, y usted me ha escuchado a mí decir lo que yo veo que hace, esto es lo que yo pienso que usted y yo deberíamos hacer. Usted debe seguir elogiando a su hijo en su casa y yo debo elogiar a mi alumno en la escuela. ¿OK?

## Respuestas posibles (trabajo en equipo)

- ❖ La docente usó en exceso las palabras «yo», «usted» y «me».



## Estrategias de comunicación para dirigir la entrevista (5 de 6)

- ❖ Hable sobre los problemas y los puntos fuertes de los niños.
- ❖ Presente la información de manera objetiva.



## ¡Qué decir! (Objetividad)

Los expertos en educación infantil manifiestan que, para esta época del año, los alumnos de esta edad deben ser capaces de seguir instrucciones sencillas. Desde la última entrevista que tuvimos, noté que Tory realmente ha mejorado en esta área de su comportamiento. Por ejemplo, esta mañana les dije a los niños y a las niñas que recogieran sus juguetes y fueran al área alfombrada. Tory de inmediato recogió todos su juguetes y hasta ayudó a otros niños a recoger los suyos. Luego fue, se sentó en la alfombra y esperó que yo comenzara la clase.



## ¡Qué no decir! (Objetividad)

Recuerdo que la última vez que nos vimos, Tory se portaba realmente mal. Pero ahora, se porta bien.

## Respuestas posibles (Objetividad)

- ❖ La palabras que eligió la docente fueron sentenciosas.
- ❖ Comunicar un juicio sobre el progreso de un niño sin hechos observables específicos sobre su comportamiento, no informa a los padres cómo colaborar para que su hijo progrese.



## Estrategias de comunicación para dirigir la entrevista (6 de 6)

- ❖ Establezca objetivos para el niño basados en los acuerdos que se hayan logrado durante la entrevista.
- ❖ Finalice con una nota positiva.



## ¡Qué decir! (Finalización positiva)

Sra. Smith, muchas gracias por haber venido. Todo lo que he escuchado sobre Tory será de utilidad para mí. Espero verla pronto para seguir ayudando a Tory a continuar mejorando gracias a la información y la planificación sobre las que hablamos hoy. Espero que se encuentre bien y, si me necesita, no dude en llamarme o enviarme una nota.



## ¡Qué no decir! (Finalización positiva)

Bueno, como le decía, Tory todavía golpea y muerde a otros niños. Creo que lo mejor sería darle tiempo y ver qué pasa. Espero que aprenda pronto a comportarse, porque ya no puedo soportar más esto. De todos modos, gracias por venir. Adiós.

## Respuestas posibles (Finalización positiva)

La elección de palabras que hizo la docente es muy probable que comunique a la madre que la docente no sabe cómo ayudar al niño y que la docente parece más interesada en su propia conveniencia que en el bienestar del niño.



## ¿Cuáles son las causas habituales de los conflictos de comunicación?

- ❖ Interpretaciones de las políticas y reglamentaciones
- ❖ Falta de flexibilidad
- ❖ Falta de atención a las necesidades del niño
- ❖ Conflictos entre las necesidades de la familia, de los compañeros de trabajo y del programa
- ❖ Comunicación inadecuada



*Team Building, Inc. (2010)*

## Barreras idiomáticas

Comuníquese con organizaciones de grupos culturales y comunitarios para contactar intérpretes.	Comuníquese con familias bilingües de su centro.
Pida ayuda a un intérprete para que le enseñe al personal palabras y frases clave en otros idiomas (por ejemplo, baño, madre y padre).	Pregunte a las familias si tienen familiares o amigos que puedan oficiar de intérpretes voluntarios en la clase.
Recorra a intérpretes para traducir material escrito en otros idiomas. (Por ejemplo, boletines informativos).	Invite a miembros de la familia que hablen distintos idiomas para que la ayudena aprender frases sencillas en otros idiomas. (Por ejemplo, hola, bienvenidos y gracias).
Cuando seleccione a un intérprete, tenga en cuenta su cultura. Es mejor si los intérpretes tienen la misma cultura que la persona que necesita la interpretación.	Invite a los miembros de la familia que hablen otros idiomas para que trabajen como voluntarios en el aula y compartan su idioma y cultura. <small>Clark, A. M. (1999); y Quinsz, R., Goodfield, P. y Aldrich, M. (2000)</small>

## Estrategias efectivas para resolver conflictos de comunicación

- ❖ Reconozca los cambios físicos propios.
- ❖ Controle sus pensamientos y actos.
- ❖ Utilice su capacidad para resolver problemas.



## Cómo reconocer los cambios físicos propios

- ❖ Frecuencia cardíaca
- ❖ Temperatura corporal (de la cara, las manos)
- ❖ Manos transpiradas
- ❖ Músculos tensos
- ❖ Deseos de pelear o huir



Harris, G. (fecha de publicación omitida).

## Controle sus pensamientos

- ❖ Opte por los pensamientos positivos.
- ❖ Respire.
- ❖ Tome un descanso.
- ❖ Camine.
- ❖ Busque un lugar tranquilo.



## Utilice su capacidad para resolver problemas.

- ❖ Utilice oraciones que incluyan «yo».
- ❖ Trate de conciliar posiciones.
- ❖ Hágase responsable de sus actos.

