
Y ahora...¿cómo lo explicamos todo?

PID_00262088

Meritxell Balcells
Mercè Berengueras

Tiempo mínimo de dedicación recomendado: 1 hora



Meritxell Balcells

Mercè Berengueras

Índice

Introducción.....	5
1. Descripción.....	7
2. Pautas para la resolución.....	9

Introducción

La gestión de una crisis en un centro educativo no es un hecho aislado, por eso desde la dirección hay que pensar, decidir y actuar de manera diligente.

Aquí presentamos el caso «Y ahora ... ¿cómo lo explicamos todo?» para describir una situación en un centro educativo en el que la dirección tiene que tomar una decisión para solucionar el problema que se plantea.

El caso que se describe está basado en una situación real, a pesar de que los nombres de los protagonistas se han cambiado para preservar el anonimato.

1. Descripción

Hace tres años que Claudia es la directora de la escuela La Riera, un centro concertado de la comarca del Baix Llobregat. Es una escuela de dos líneas con alumnos desde P3 hasta 2.º de bachillerato. La mayoría de los 740 alumnos viven en poblaciones de los alrededores, puesto que la escuela está situada en una zona aislada, cerca de muchos municipios y de camino hacia Barcelona, por lo cual, a pesar de que el centro ofrece un servicio de autocar, la mayoría de los alumnos van con el vehículo familiar. Los profesores también se desplazan con sus vehículos porque no hay transporte público cercano.

Estamos en un mes de febrero especialmente frío. Ya hace días que desde el Departamento de Educación llegan notificaciones de alerta al correo electrónico del centro. De momento, en la escuela la normalidad es absoluta: los niños salen al patio con chaquetas gruesas y la clase de educación física se hace dentro del gimnasio para protegerse de las bajas temperaturas.

Son las 13:00 h de un viernes. Ya hace rato que Claudia mira el cielo con incertidumbre; está muy gris y cae una lluvia fina y constante. Algún profesor ha empezado a hablar de la probabilidad de una nevada fuerte, pero Claudia no ha recibido ningún mensaje oficial. En la escuela se ha activado el protocolo habitual en caso de lluvia: los alumnos de infantil y de primaria van a comer en el turno que les toca y, al acabar, vuelven a la clase a jugar, puesto que el patio está demasiado mojado. Y continúa lloviendo... Los alumnos de secundaria todavía están dando clase; no acaban hasta las 14:00 h.

A las 13:30, Claudia se reúne con el resto del equipo directivo, puesto que tiene noticias de que ha empezado a nevar con cierta intensidad en Collserola (macizo de la sierra del Litoral entre 500m y 600m), que la cota de nieve está bajando y que es muy probable que nieve a nivel del mar. Además, las informaciones que llegan por los teléfonos móviles empiezan a ser preocupantes, ya que señalan un 95% de probabilidad de nevadas en la zona a partir de las 15:00 h. De hecho, entre los alumnos mayores, los de bachillerato, corre la voz de que hay padres atrapados en alguna carretera debido a la nieve, y los de ESO empiezan a comentarlo y a conectar los móviles, con el permiso de los profesores, que entienden su desazón. «¿Qué tenemos que hacer?» es la pregunta que más se repite entre los docentes del centro. Jorge, el jefe de estudios, lo tiene muy claro: «Hay que avisar a las familias de que tenemos que cerrar la escuela». «Pero, ¿qué pasa con los alumnos que van en autocar?», pregunta Juana, la coordinadora de infantil. «Y para los más pequeños que no van en autocar, ¿cómo avisamos a las familias? Hagamos que cada tutor las

llame una a una.» «Los alumnos de secundaria pueden irse solos a casa y, si tienen hermanos pequeños, que se los lleven...», dice Sergio, el coordinador de secundaria.

Mientras el equipo directivo está encerrado deliberando y valorando las opciones, en secretaría no paran de sonar los teléfonos. Luisa entra en el despacho: «Los padres han empezado a llamar pidiendo que sus hijos estén a punto, que los vienen a buscar en coche porque la nieve empieza a cuajar. ¿Qué les decimos? No sabemos dónde están todos los alumnos, están repartidos por la escuela y no los podemos ir a buscar uno por uno...».

Claudia se da cuenta de que tiene que pensar y actuar deprisa. Tiene que tomar una decisión y comunicarla al resto de docentes, al personal de administración, a las familias, a los alumnos y a la empresa que hace el servicio de autocares.

2. Pautas para la resolución

Ponte en el lugar de Claudia. Tal y como se explica en el caso:

- ¿Cuál es el primer paso que tiene que dar Claudia? Justifica la respuesta.
- ¿Qué agentes tendrían que intervenir en el proceso de comunicación?
¿Quién crees que tendría que intervenir?
- ¿Qué protocolo de comunicación puede establecer Claudia para actuar en una situación similar?
- ¿Qué medio de comunicación crees que sería el más adecuado (correo electrónico, grupos de WhatsApp...)?

Las respuestas tienen que motivarse de forma explícita, concreta y clara.

