
Parlem-ne!

PID_00262647

Meritxell Balcells
Mercè Berengueras

Temps mínim de dedicació recomanat: 2 hores



Meritxell Balcells

Mercè Berengueras

Índex

1. Aterrem en el concepte de comunicació als centres.....	5
2. Per què és important la comunicació als centres?.....	6
3. La comunicació en el context intern i extern als centres.....	8
3.1. Comunicació interna	8
3.2. Comunicació externa	10
4. Què i per què de la protecció de dades personals?.....	13
5. Les claus per a l'elaboració d'un pla de comunicació.....	15

1. Aterrem en el concepte de comunicació als centres

Tal com afirma Teixidó (1999), comunicació és tot allò que permet la transmissió i l'intercanvi d'idees, coneixements, informacions, pensaments, sentiments, etc. entre dues o més persones, per diferents mitjans, amb la finalitat d'entendre's. Actualment, la comunicació s'ha de veure com una relació dinàmica i interactiva que consisteix no només en la transferència d'informació, sinó en la comprensió i la participació de totes les persones involucrades.

La comunicació esdevé un puntal necessari i imprescindible per a assegurar que l'organització del centre esdevingui fluida.

Tots els agents que intervenen al centre (mestres, equip directiu, alumnes, personal de serveis, etc.) duen a terme moltes activitats lligades a la comunicació al llarg de tota la jornada d'un dia lectiu qualsevol.

Si els processos de comunicació són efectius, garantim un bon funcionament del centre educatiu.

Perquè la comunicació sigui efectiva cal que hi hagi una transparència de la informació que faciliti la implicació i la participació de tots els agents en el marc d'un clima que ho propiciï.

La comunicació és una activitat omnipresent en qualsevol tipus d'organització, i representa molt més que un simple traspàs d'informació. És gràcies a la comunicació que les diferents persones d'una organització es relacionen entre elles i amb l'exterior, i aconsegueixen combinar esforços per a assolir els objectius proposats com a grup, i també els personals. Per tant, podem afirmar sense cap dubte que l'estil de gestió de les eines comunicatives al centre estarà condicionat per la institució i per com s'entengui el concepte mateix dins del centre educatiu.

Per consultar:

<https://2-learn.net/director/la-comunicacion-en-la-escuela/>

2. Per què és important la comunicació als centres?

Els centres que volen millorar i innovar han d'introduir alguns canvis, i un d'aquests canvis és repensar la comunicació organitzacional del centre.

L'estructura organitzativa dels centres és cada vegada més complexa, diversa i personalitzada. Per això cal assegurar una eficiència en la comunicació organitzativa que serveixi per a arribar a les accions desitjades. Cal que la comunicació sigui sincera, completa i comprensible.



Per tal que això sigui possible, caldrà que qui envia el missatge tingui en compte algunes consideracions, entre les quals destaquen:

- 1) Reconèixer o no la importància d'enviar el missatge. Ha de valorar la importància que té o no la informació que vol transmetre, per tal de decidir qui en serà el receptor i preveure les possibles conseqüències que pot tenir el missatge. **(Pensar abans d'actuar)**
- 2) Posar-se en el lloc del receptor, i per això haurà de conèixer les seves característiques, les relacions entre ambdós... L'emissor haurà de fer una anàlisi de què i com afectarà al receptor el missatge que vol fer arribar. **(Exercici d'empatia)**
- 3) Escollir un llenguatge comú. **(Parlar en la mateixa ona)**
- 4) Seleccionar el canal adequat considerant el receptor, tenir cura del contingut del missatge, la seva importància o urgència, i l'impacte que es vol obtenir. **(Canal adequat)**
- 5) Seleccionar el moment oportú. **(Moment oportú)**

6) Esperar o seguir l'actuació o la resposta del receptor del missatge. (**Actitud assertiva o empàtica**)

Aquí és on la comunicació té un paper molt rellevant, atès que ha de permetre identificar, anticipar i donar una resposta satisfactòria a les necessitats i a les expectatives dels alumnes, exalumnes (*alumni*), professors, famílies, personal d'administració i serveis, i altres professionals externs vinculats al centre, empreses (si escau) i altres institucions amb qui el centre col·labora o potencialment ho pot fer.

Una de les principals dificultats amb què es troben els centres educatius és el fet de transmetre i difondre la seva tasca. Són moltes les activitats que es desenvolupen durant tot el curs, i no sempre tenen el ressò que es mereixen, a causa, moltes vegades, que els centres estan immersos en les dinàmiques del seu dia a dia i no sempre es comuniquen. No obstant això, els centres educatius necessiten comunicar, perquè allò que no es comunica no existeix.

Una bona comunicació ha de poder permetre conèixer i recopilar totes aquelles preocupacions, dificultats, necessitats i expectatives dels diferents grups d'interès, per tal que el centre pugui focalitzar les seves propostes de canvi i d'innovacions en els diversos àmbits del centre. És així com el centre podrà informar, planificar i prioritzar les estratègies que seguirà tota la comunitat educativa i l'entorn. Caldrà situar els elements de comunicació en l'organització del centre i en les diferents unitats. Seria convenient designar responsabilitats i funcions dels diferents càrrecs i coordinacions que poden intervenir en el procés de millora.

L'ús generalitzat d'internet, les xarxes socials i els dispositius mòbils ha significat un canvi molt important en l'àmbit de la comunicació, no només perquè ha augmentat el nombre de canals i la immediatesa d'allò que es vol comunicar, sinó també perquè aquest nou paradigma comporta canvis essencials en la relació entre les persones, i entre les persones i els centres.

Hem d'entendre que en un centre educatiu és primordial una bona gestió de la comunicació, perquè esdevé una peça clau per al bon funcionament del centre. És tan important generar una bona comunicació interna com establir unes bones estratègies per a assegurar també una bona comunicació externa. Per això caldrà formar l'equip, si escau, en la utilització de les eines audiovisuals, adequar espais i instal·lacions per a reunions i presentacions, i establir procediments de seguretat per a la informació.

3. La comunicació en el context intern i extern als centres

En un centre educatiu, cal definir el procés de comunicació, i això significa organitzar **la comunicació interna i externa del centre** tenint en compte les barreres de comunicació esmentades en el punt anterior.

3.1. Comunicació interna

Entenem per comunicació interna la que té lloc dins del centre educatiu, però de manera multidireccional, és a dir, de manera ascendent, descendent i transversal entre totes les persones que, amb diferents rols i funcions, hi ha en un mateix centre educatiu.

La comunicació està associada directament amb tots els processos de lideratge i d'administració. Les persones dels centres educatius, tant si són professors, com alumnes, com personal no docent, s'han de sentir informades i implicades en relació amb les tasques que s'espera que duguin a terme. La comunicació interna, doncs, té una especial importància en un marc laboral fortament caracteritzat per la gestió del coneixement, la gestió per objectius i la necessitat de fidelització del personal qualificat.

El director o directora ha de ser el líder en la comunicació educativa del seu centre, i ha d'incentivar que aquesta sigui constructiva, que s'utilitzin tots els canals de comunicació disponibles i que, per descomptat, tota la comunicació del centre estigui alineada amb els objectius del seu PEC (Projecte Educatiu de Centre). Ha d'ajudar a implicar en el projecte educatiu el professorat i els professionals de suport, el personal d'administració i de serveis, i el personal de menjador, per tal de crear un clima de treball col·laborador i de confiança que els faci treballar més de gust, i que els faci sentir implicats i motivats perquè els seus objectius i els del centre estiguin interrelacionats. Tothom ha de sentir que forma part del centre.

Cal tenir un bon canal de comunicació i establir una estructura i un procés documental de la informació que navegui per tota l'organització i que permeti una bona gestió del coneixement.

En la comunicació discent-docent, entre l'equip docent, equip directiu-equip docent, són múltiples les interaccions i tot allò que es comunica. En determinats moments, tindrà la finalitat de motivar l'equip professional o l'alumnat i, en d'altres, potenciar una manera perquè tothom senti que forma part de l'organització, i també fer que tothom col·labori en el bon funcionament del centre.

Per a millorar la gestió i els bons resultats educatius és imprescindible millorar la comunicació, i perquè sigui així, caldrà reconèixer les barreres de comunicació que té el centre i consensuar estratègies que permetin saber què s'ha de comunicar, el moment oportú i el canal adequat.

En determinats centres caldrà formar l'equip humà en la utilització de la plataforma virtual, potser establir una millora per a poder gestionar el material corporatiu: fulletons, butlletins, presentacions, material gràfic, fotogràfic i audiovisual, i també redissenyar el web del centre dotant-lo de contingut, o bé potenciar els blogs i els wikis de les coordinacions, programes i projectes.

Els docents també han de ser líders de la comunicació dels seus grups classe i en relació amb cadascun dels alumnes. En aquesta última, caldrà discernir entre la comunicació didàctica en espais més formals, i la comunicació més informal, però igualment educativa en altres moments i situacions en el mateix centre.

Aquesta comunicació docent-discent cal que sigui fluïda i bidireccional. Per tal que sigui així, els docents hauran de guanyar-se la confiança dels alumnes. Un dels objectius del docent ha de ser la bona comunicació, que requerirà un llenguatge positiu sobretot quan hi hagi una retroalimentació.

Dins del centre educatiu hi ha diferents maneres de comunicar-se, segons què es vol comunicar, segons el moment i segons la situació. Algunes maneres requeriran la interrelació i la interacció presencial dels diferents interlocutors. Altres vegades se seguirà amb procediments analògics, però cal considerar que les eines digitals poden facilitar i accelerar aquests processos. Els centres disposen d'eines digitals tant per a la comunicació formal com informal.

En funció de l'edat dels alumnes s'adequarà una o altra estratègia comunicativa. Així, doncs, en l'educació infantil cal establir un bon vincle entre mestre, família i infants. En aquesta etapa, la comunicació té un caràcter molt subjectiu, per la qual cosa és important que família i centre procedeixin de manera coherent. Això significa que els professionals han de disposar d'un ampli ventall de recursos comunicatius. Amb els pares i altres professionals hauran d'establir i enfortir les relacions, treballar per a crear un clima adequat per a la comunicació, emetre missatges clars i coherents, saber ésser empàtic, escollir el lloc i el moment més adequat per a poder intercanviar informació, mantenir una escolta activa, ésser assertiu i expressiu i adequar les eines i els recursos a l'altre, tenir una actitud sempre positiva, i ésser capaç de demanar l'opinió i d'acceptar la crítica constructiva. Així és com els i les mestres aniran establint una relació afectiva que s'iniciarà amb l'acollida de l'infant, i que s'anirà consolidant al llarg del curs mitjançant les reunions de classe, les entrevistes individuals, els informes, les comunicacions del centre, etc.

En qualsevol etapa educativa hi ha unes condicions bàsiques que el docent ha de considerar:

- Tenir clar l'objectiu.
- No generalitzar i plantejar problemes generals.
- Tenir expectatives positives en la comunicació.
- Posar-se en la situació de l'alumne.
- Orientar la comunicació cap a la solució.
- Escollir el moment i la situació adequada.
- Crear l'ambient comunicatiu afavoridor.
- Saber quin és el missatge real que arriba al receptor. És tan important saber què vull dir, com què s'entén.
- Hi ha missatges que afavoreixen la comunicació i d'altres que, per contra, la dificulten.

3.2. Comunicació externa

La comunicació externa és la que, com bé indica el seu nom, es dirigeix a l'exterior del centre i, a la vegada, la que influeix en la imatge que es crea d'ell. D'aquí la importància de fer-ne una bona gestió.

Aquesta comunicació externa anirà orientada a la satisfacció de les necessitats i de les expectatives dels alumnes per mitjà de l'oferta educativa, les activitats i els serveis que el centre pot oferir. No obstant això, per tal que sigui així, caldrà preguntar i conèixer els usuaris susceptibles de voler venir al centre. Caldrà conèixer l'entorn, comunicar-s'hi, i també comunicar-se amb altres centres per a treballar amb criteri de complementaritat de zona.

Podríem dir que la comunicació externa permet poder donar una imatge del centre allà on es pugui difondre el seu projecte educatiu, els serveis educatius que ofereix, i la seva obertura i compliment de les necessitats de l'entorn. Es tracta d'atraure nous usuaris i de fidelitzar els alumnes i les famílies.

En aquesta comunicació externa, els principals interlocutors amb el centre han de ser les famílies. És imprescindible la col·laboració entre escola i família per a garantir una educació de qualitat. La família ha de ser una prolongació de l'escola, i l'escola, de la família. Per a facilitar aquesta participació i relació, el paper de l'escola és essencial, ja que és l'escola qui ha de facilitar que les famílies formin part del treball conjunt. Per tant, el professorat ha de mostrar una actitud col·laboradora, oberta, propera, dialogant i constructiva, tot buscant canals «efectius» de comunicació i de relació, i afavorir la participació de la família. Cal trobar espais per a compartir idees, debatre temes d'interès, compartir experiències...

També es pot establir una bona comunicació externa amb els professionals que col·laboren amb el centre, tant si és perquè s'hi treballa en xarxa, perquè es comparteixen recursos o perquè formen part d'altres entitats que incideixen en determinats alumnes del centre. És important disposar d'una base de dades de professionals, experts, col·laboradors i proveïdors.

Exemple de protocol de pla de comunicació:

<https://es.slideshare.net/futbolbasecatalunya/plan-de-comunicacin-interna-y-externa-de-un-centro-educativo>

Pel que fa a les eines amb les quals els centres es comuniquen externament, tots ells disposen del web, on sovint exposen el seu dia a dia, però... On és el límit? S'ha de publicar tot? Amb el web, els centres poden mantenir informades les famílies i les persones interessades a conèixer el centre. No obstant això, és recomanable que les famílies tinguin un espai restringit per a poder mantenir comunicació amb el centre o el tutor respecte als seus fills.



Una de les funcions del director és representar el centre, moment en què establirà relacions públiques participant en esdeveniments, fòrums del sector, seminaris, organització de reunions i trobades tècniques, fet que li permetrà donar a conèixer una imatge positiva del centre. Aquest treball en xarxa és un esforç planificat i continuat, però també és una oportunitat perquè el centre tingui una bona imatge i un reconeixement per part de l'administració, tant si és el Departament d'Ensenyament o l'Ajuntament, o també per part d'entitats i d'organitzacions empresarials, culturals i socials, i altres centres educatius. Convé planificar les accions de publicitat d'un curs, gestionar les xarxes socials i crear continguts per a fer difusió i promoció del centre.

En el mateix sentit, caldrà atendre amb cura les visites i tenir relacions eficaces i periòdiques amb serveis vinculats, institucions i organismes.

És igual d'important que el centre obri les portes a l'exterior organitzant festes, celebracions o activitats amb altres centres, amb les famílies...

D'altra banda, les eines digitals han de permetre que l'alumnat i el professorat puguin establir comunicacions amb els seus iguals d'arreu del món.

Però hem de considerar que en la comunicació hi ha unes dades especialment protegides dels membres de la comunitat, sobretot en el cas dels menors. Aquestes dades són les relatives a:

- la ideologia,
- la filiació sindical,
- la religió i les creences,

- l'origen racial,
- la salut,
- la vida sexual, i
- la comissió d'infraccions penals i administratives

El 31 de desembre de 2014 es va publicar al DOGC la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, on es regulen, entre altres matèries, la transparència com a principi de totes les administracions públiques i privades subvencionades amb fons públics, i el dret de les persones a l'accés a la informació pública, dret complementari del principi de transparència. La Llei és vigent des de l'1 de juliol de 2015.

La transparència és un valor de l'actuació administrativa, però de vegades pot entrar en conflicte amb algun valor diferent, com ara la confidencialitat, l'accessibilitat o la intimitat (protecció de les dades personals). Quan es produeix aquest fet, el responsable corresponent ha de decidir quin és el valor prevalent i prioritari, en el supòsit que ambdós no es puguin contemplar simultàniament.

Llei de transparència

http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=680124&language=ca_ES&textW

4. Què i per què de la protecció de dades personals?

La protecció de les dades personals és un dret recollit en la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea i en la Constitució espanyola, que tenen tots els ciutadans i que consisteix a preservar les dades de caràcter personal perquè no siguin utilitzades per tercers sense tenir-ne consentiment.

La norma que regula el tractament de dades de caràcter personal és el REGLAMENT (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell,¹ i mira simplement de protegir la nostra intimitat, és a dir, que les nostres dades personals no es divulguin i només s'utilitzin amb el nostre coneixement, i per a les finalitats per a les quals hem donat autorització. Això també implica que qui tracta les nostres dades personals està obligat a protegir-les per a evitar-ne la pèrdua i que persones sense autorització hi accedeixin.

⁽¹⁾<https://www.boe.es/doi/2016/119/L00001-00088.pdf>



Atenent a aquests drets, s'estableix que:

La publicació d'informació relativa als alumnes, als professors o a les seves famílies al web del centre educatiu constitueix una comunicació de dades de caràcter personal, atès que permet que terceres persones puguin tenir-ne coneixement. Això inclou no només persones que formen part de la comunitat educativa, sinó també terceres persones que no hi tenen cap tipus de relació. Per tant, quan es vulgui publicar informació de caràcter personal al web, cal disposar del consentiment dels pares o tutors, dels alumnes afectats si són majors de 14 anys, o d'algun altre dels supòsits contemplats en norma.

Per això, i tret que es tingui el consentiment específic de les persones afectades o una altra habilitació, convé que en aquest espai es faciliti informació del centre educatiu, de la seva activitat i de la seva organització, però no informació personal dels alumnes.

En qualsevol cas, cal vetllar perquè la informació que es publica sigui exacta i actualitzada, establir els mecanismes adequats de revisió, i aplicar les mesures de seguretat escaients pel que fa a la identificació de les persones que poden actuar com a administradores del web.

I què passa amb les publicacions a la intranet, als blogs del centre educatiu o al tauler d'anuncis?

En el cas que les dades personals es publiquin a la intranet o en blogs del centre educatiu, tot i que el nombre de persones que hi accedeixen es limita a les de la comunitat educativa, també som davant d'una comunicació. Per això també cal comptar amb el consentiment de les persones afectades o amb una altra habilitació. Aquests espais, als quals s'accedeix prèvia identificació i autenticació, són adequats per a difondre informació de l'activitat ordinària o extraordinària del centre, i per a difondre informació entre els membres de la comunitat educativa. Ara bé, quan incloguin informació de l'activitat o de l'evolució d'alumnes concrets, la comunicació s'ha de fer mitjançant canals de comunicació personalitzats que, prèvia identificació i autenticació, permetin accedir només a la informació personal relativa a cada usuari. Pot ser recomanable segmentar la informació que s'ofereix en aquests espais segons els diferents grups que hi ha al centre (grup, curs, etapa, etc.) Les consideracions que es fan sobre la intranet són extensibles també als taulers d'anuncis dels centres, ja que en principi tenen l'accés limitat a les persones que formen part de la comunitat educativa.

Per a concloure, els eixos fonamentals de la comunicació als centres es poden definir com:

- Bidireccional
- Formalismes
- Transcendència
- Comunicació individual

5. Les claus per a l'elaboració d'un pla de comunicació

- **Determinar els objectius**

Cal definir els objectius que volem assolir amb les activitats de comunicació que durem a terme. L'exercici d'una DAFO pot ser una bona solució.

La «millora de la gestió de la informació, del coneixement i de la comunicació» pot ser un gran objectiu, del qual, per a poder desplegar-lo, haurem de conèixer les febleses, les fortaleses, les oportunitats i les amenaces que en un moment determinat trobem al centre i en el nostre entorn.

- **Establir els destinataris**

Cal decidir a qui dirigim la comunicació mitjançant la definició del públic objectiu. Per tal d'adaptar-nos a les necessitats de cada públic i generar-hi l'efecte que desitgem, haurem de definir uns objectius i establir una estratègia específica per a cada grup de destinataris, sempre seguint la línia dels objectius generals establerts prèviament.

Òbviament, si volem comunicar amb l'equip docent, amb les famílies, amb els professionals externs o amb l'administració, la nostra manera de comunicar serà diferent, tant pel que fa als objectius, com per les estratègies i els canals a utilitzar. El llenguatge tindrà connotacions diferents. Sempre tenint present l'objectiu, adaptarem allò que volem comunicar i, sobretot, què volem que entenguin els diferents receptors.

- **Definir el posicionament i el missatge que volem transmetre**

Caldrà pensar com ens volem posicionar davant d'aquests públics i quin missatge volem transmetre. El posicionament, l'estil i el missatge estarà condicionat sempre pel públic a què ens dirigim. Sempre tenint present l'objectiu, adaptarem allò que volem comunicar i, sobretot, què volem que entenguin els diferents receptors.

Considerant els punts anteriors, estarà bé fer un exercici d'assertivitat perquè aquesta és, en efecte, una estratègia de comunicació que ens permetrà defensar els nostres drets i expressar les nostres opinions i punts de vista de totes les coses de manera oberta, lliure i clara. Ésser assertiu implica saber fer respectar els nostres drets i opinions sense agressivitat i sense manipulacions.

Mantenir una conducta assertiva implica conèixer-se bé un mateix. Un mínim treball introspectiu a aquest nivell requereix saber identificar, d'una banda, les emocions pròpies i l'adequada expressió (aquest pas és imprescindible per a

ser capaç, al seu torn, de reconèixer emocions en els altres) i, de l'altra, tot un seguit d'objectius personals que han de guiar de manera coherent la nostra conducta en el dia a dia (la qual cosa ens permetrà tenir clar què volem aconseguir o expressar).

- **Seleccionar els canals adequats**

Hi ha molts canals i ben variats, però per a seleccionar els més adequats cal conèixer els hàbits del públic objectiu al qual ens estem dirigint. Un missatge verbal pot millorar la comunicació, però també pot dificultar-la. Hem de ser conscients i coneixedors de què pot ser més fàcil per al receptor en cada moment. Possiblement, el plantejament d'un centre pel que fa a la comunicació amb les famílies no sigui eficient en un altre centre en un entorn diferent.

Per tant, hem de tenir clar quin canal utilitzarem per a cada interlocutor, depenent d'allò que volem comunicar i del moment en què cal fer-ho.

- **Fixar el pressupost**

Cal fixar el pressupost econòmic de què disposarem per a cadascuna de les accions, així com els recursos humans necessaris perquè aquestes actuacions siguin viables.

Un pla de comunicació, com qualsevol altra acció, necessita un pressupost més o menys gran per a la seva execució. Per això, anualment, caldrà incloure aquest pressupost en les partides pressupostàries del centre i incloure'l en la gestió econòmica. Més enllà de fixar el pressupost, caldrà també revisar si ha estat l'adequat.

- **Comunicació interna del pla**

Amb l'objectiu d'implicar tot l'equip i de treballar tots en xarxa cap a l'assoliment dels objectius, és important que un cop elaborat el pla se'n faci una bona comunicació interna. Conèixer els objectius, el posicionament que l'entitat vol transmetre i les campanyes que es duran a terme poden ajudar-hi i facilitar la feina.

Si fem que hi hagi un grup impulsor, encarregat d'elaborar-lo, convé com a primer exercici comunicar-ho bé a la resta de l'equip intern per tal que tothom l'entengui i el comparteixi de la mateixa manera. També caldrà preveure professionals amb rols determinats per al seu manteniment, planificació i actualització.

- **Calendarització i execució del pla**

El calendari ha de ser realista, intentant complir els terminis establerts. Un cop la calendarització s'ha pactat, ja es pot posar en marxa el pla de comunicació.

La posada en pràctica del pla, d'una manera eficient, només tindrà èxit quan tothom se senti implicat. Tampoc no cal fer molt més del que la majoria de centres estan fent. No obstant això, sí que haurà d'haver-hi uns acords i una línia coherent i homogènia en el fer del dia a dia, com també uns procediments (protocols) que tothom conegui i dels quals participi, i que portin a un pensament proactiu que faci créixer el cercle d'influència.

• Avaluació del pla de comunicació

Avaluar no significa jutjar. No poder aconseguir els objectius establerts no és culpa de la persona responsable de la tasca o, en última instància, del responsable del pla. No aconseguir els objectius marcats pot deure's a diverses causes, i només avaluant el pla es poden detectar i establir les correccions per a elaborar el proper pla. En definitiva, cal poder avaluar la qualitat de la tasca realitzada i prendre una decisió dels aspectes a millorar. No hi ha temps més perdut que quan vas fent actuacions sense saber si són prou efectives, o si cal millorar-les.

Exemple de model d'avaluació d'un Pla de Comunicació:

<https://conforcat.gencat.cat/web/.content/documents/Transparencia/Comite/06-07-Pla-de-comunicacio-2018.pdf>

L'estratègia del pla de comunicació

Extret PQiMC

(Direcció General de Formació Professional Inicial i Ensenyaments de Règim especial)

Objectius	-Desplegar conjuntament el Projecte Educatiu de centre -Millorar relacions -Satisfer necessitats de comunicació
Públic	-Alumnat -Famílies -Empreses
Missatge	-Informació de serveis -Seguiment de l'alumnat -Organització i funcionament del centre -Millora pedagògica
Eines	-Reunions -e-Mails -Taulell del centre -Xarxes socials
Accions	-Informar cursos -Informar Projecte Educatiu -Informar Programació General Anual -Obtenir i proporcionar retroalimentació grups d'interès -Gestió eficient

Font: Extret PQiMC. Direcció General de Formació Professional Inicial i Ensenyaments de Règim especial.

Exemple de pla de comunicació externa:

Taula 1. Pla de comunicació externa de l'Institut Esteve Terradas i Illa, de Cornellà de Llobregat.

CANAL	RESPONSA- BLE DEL CANAL	RECEPTORS	MISSATGE	QUAN S'ACTUALITZA
Web	Administrador de webs	-Professorat, alumnat, famílies, Ajuntament, empreses, universitats i altres.	-Informacions generals del centre. -Accés a documentació. -Informació d'activitats i reconeixements. -Enllaços a llocs d'interès (plataformes de gestió, Moodle, Àgora...). -Notícies. -...	En qualsevol moment.
Premsa	Equip directiu	-Professorat, alumnat, famílies, Ajuntament, empreses, universitats i altres.	-Articles d'educació publicats en premsa i webs.	En qualsevol moment.
Correus electrònics genèrics	-Equip directiu -Coordinador/a qualitat	-Famílies de l'alumnat.	-Informacions d'interès de caràcter organitzatiu. -Enquestes.	En qualsevol moment.
Correus electrònics individuals	-Equip directiu -Professorat	-Famílies de l'alumnat.	- Informació personal o acadèmica.	En qualsevol moment.
Xarxes socials (departaments)	-Caps dels departaments (o en qui deleguin)	-Alumnat. -Exalumnat. -Professorat.	-Activitats realitzades per l'alumnat o pel professorat. -Ofertes de treball.	En qualsevol moment.
Xarxes socials (centre)	-Equip directiu -Gestor de comunitats	-Professorat, alumnat, famílies, Ajuntament, empreses, universitats i altres.	-Informacions de caràcter educatiu. -Informació de reconeixements. -Informació de reconeixements rebuts pel centre.	En qualsevol moment.
Bloc de l'alumnat d'FP	-Sotsdirector/a d'FP	-Alumnat d'FP. -Famílies.	-Informacions diverses: beques, terminis, preinscripcions, matrícula, etc.	En qualsevol moment.
Informació acadèmica, assistència, incidències	-Tutors i professorat	-Famílies. -Alumnat.	-Butlletins de notes i d'incidències o expedients.	En les avaluacions i en els registres de faltes. Si cal, expedients.
Circulars	-Equip directiu	-Famílies. -Alumnat.	-Informacions d'interès de caràcter organitzatiu.	En qualsevol moment.
Agenda (ESO)	-Professorat d'ESO.	-Famílies d'ESO. -Alumnat d'ESO.	-Informació personal o acadèmica de l'alumne/a.	En qualsevol moment.
Tauell d'anuncis	-Equip directiu	-Professorat, alumnat, famílies, Ajuntament, empreses, universitats i altres.	-Informacions oficials.	En qualsevol moment.

CANAL	RESPONSABLE DEL CANAL	RECEPTORS	MISSATGE	QUAN S'ACTUALITZA
YouTube	-Coordinador/a	-Professorat, alumnat, famílies i altres.	-Activitats generals del centre.	En qualsevol moment.

Pla de comunicació interna:

Taula 2. Pla de Comunicació interna. Institut El Calamot, de Gavà.

QUÈ (missatge)	QUI (emissor responsable)	PER A QUI (destinatari)	COM (canal)	QUAN	REGISTRE
Notícies/fotos/vídeos	Professor organitzador d'activitats	Coordinadors Comunicació	Correu electrònic/WhatsApp	Quan es produeixin	Correu electrònic
Notícies	Coordinadors Comunicació	Professorat/PAS/alumnat/famílies	Clickedu/web/Facebook Twitter	Quan es produeixin	Clickedu/web/Facebook/ Twitter
Fotos/vídeos	Coordinadors Comunicació	Professorat/PAS/alumnat/famílies	Instagram/Clickedu /Facebook/YouTube	Quan es produeixin	Instagram/Clickedu/Facebook/YouTube
Avisos/comunicats	Equip directiu Coordinadors	Professorat/PAS	Clickedu/correu electrònic	Quan calgui	Clickedu/correu electrònic
Acollida centre	Equip directiu Coordinadors PAS	Professorat nouvingut PAS nouvingut	Formació Reunió amb coordinadors	Inici de curs Incorporació professors substituïts	Fitxa de dades del professorat Fitxa de dades del PAS
Informació inici curs	Equip directiu	Professorat Consell Escolar (CE)	Claustre inici de curs CE	Setembre	Acta claustre Actes CE
Informació de seguiment Projectes de centre	Equip directiu Coordinadors	Professorat CE	Claustre ordinari CE	Final de cada trimestre	Actes claustre Actes CE
Prevenició de riscos laborals Pla d'evacuació	Coordinador de riscos laborals	Professorat/PAS	Correu electrònic/reunió informativa sobre simulacre	1r. trimestre	Presentació PowerPoint
Pla Auditories	Coordinador de qualitat	Professorat/PAS	Correu electrònic	Mínim 10 dies abans	Correu electrònic
Guàrdies	Cap d'estudis	Professorat	Taulell d'anuncis	Diari	Registre en paper
Info Erasmus+	Coordinador de mobilitat	Professorat	Taulell d'anuncis	Quan calgui	

Exemple de manual d'ús de les Administracions Públiques de la Generalitat de Catalunya:

http://formadiba.diba.cat/web/sites/default/files/public_resources/wiki_prod/manuals_basics/081UPXS/006.html

QUÈ (missatge)	QUI (emissor responsable)	PER A QUI (destinatari)	COM (canal)	QUAN	REGISTRE
Horari professorat	Cap d'estudis	Professorat	Paper	Setembre	Programa gestió horaris
Incidències manteniment	Professorat/PAS	Conserge	Alta incidència Clickedu	Quan es produeixin	Clickedu
Incidències informàtica	Professorat/PAS	Coordinador informàtica	Alta incidència Clickedu	Quan es produeixin	Clickedu
Queixes Suggestiments	Professorat PAS Famílies	Comissió de qualitat	Alta incidència Clickedu Full queixa o suggeriment	Quan es produeixin	Clickedu
Absències lloc de treball	Professor absent	Equip directiu	Telèfon/correu electrònic	Quan es produeixin	Control d'assistència del professorat Registre de guàrdies (paper)
Absències 1a. hora alumnat menor	Clickedu	Famílies	SMS automàtic Clickedu	Quan es produeixin (cada dia a les 9:05 h)	Clickedu
Absentisme alumnat ESO	Cap d'estudis adjunt	Famílies Serveis socials Comissió d'absentisme	Carta certificada	Quan es produeixin	Actes de comissió social
Seguiment individualitzat alumnat	Tutors	Alumnat Famílies	Clickedu/correu electrònic Reunió pares	Quan calgui	Clickedu Correu electrònic
Informació inici de curs	Tutors	Alumnat	Sessió tutoria	1r. dia lectiu	Clickedu Presentació PowerPoint
Informació inici de curs	Tutors	Famílies	Reunió pares	Octubre	Signatura famílies assistents
Informacions diverses	Tutors	Alumnat	Sessions de tutoria	Quan calgui Setmanalment	Clickedu
Esdeveniments	CASE Coordinadors Comunicació	Alumnat Famílies Professorat PAS	Clickedu/web	Cada setmana	Clickedu/web
Informació cantina	Responsable de la cantina	Alumnat Famílies	Blog cantina (enllaç web)	Cada mes	Blog cantina
Resultats acadèmics	Tutor/a	Alumnat Famílies	Butlletí Clickedu	Al final de cada avaluació	Acta avaluació Clickedu
Previsió sortides	Caps de departament	CASE	Correu electrònic	Setembre	Planificació sortides de departament

QUÈ (missatge)	QUI (emissor respon- sable)	PER A QUI (desti- nataris)	COM (canal)	QUAN	REGISTRE
Informació sortides planificades	Director	Famílies d'ESO	Missatge/Clickedu Carta	1r. trimestre 2n. trimestre	Clickedu
Avisos puntuals	Director	Famílies	Missatge Clickedu	Quan es produeixin	Clickedu
Resultat enquestes	Coordinador de qualitat	Professorat	Claustre ordinari	Claustre 1r. trimestre 3r. trimestre	Document amb resultats a Clickedu
Sancions	Cap d'estudis adjunt/tutor	Alumnes Famílies	Comunicat	Quan es produeixin	Còpia comunicat Registre sancions
Llibres de text per al curs següent	Departaments Coordinador pedagògic	Alumnes	Web/paper amb la matrícula	Juny-juliol	Web
Revisió per la direcció	Caps de departament Coordinadors	Grup impulsor	Memòria departament Memòria Coordinació	Juny	Acta RD

