



# Docentes en línea

## La organización también comunica

Entrada publicada en Tema del Mes y etiquetada [Comunicación en el aula](#) [Comunicación y Aprendizaje](#) [comunidad de práctica](#) [Educación a Distancia](#) [educacion en linea](#) el 21 mayo, 2021 por [jbergna](#).

---

### La educación en línea en tiempos de Coronavirus – Parte 45

Por Silvia C. Enríquez

La organización de lo que comunicamos es parte de lo que vuelve claro nuestro mensaje y, además, transmite la idea de que nuestro trabajo no es improvisado. Veamos qué más puede hacer el personal directivo y administrativo (y, en muchos casos, también docente) para lograr una comunicación fluida.

#### Horarios y espacios claros

- La comunicación institucional que no sea propia de cada curso o docente debe ser planificada de modo que quienes la reciben tengan claro qué canales emplear para hacer consultas sobre estos temas. Cualquier cambio de organización hecho sobre la marcha, aunque sea anunciado y explicado, confunde y crea complicaciones.
- Aplicamos a toda la información institucional y administrativa de interés para el alumnado o sus familias lo dicho en [el artículo anterior](#) : **lo deseable es poder publicarla una sola vez en un espacio accesible y fácil de encontrar de modo permanente**. Si es posible, lo ideal es crear un espacio exclusivamente destinado a este fin en cada aula virtual, con un foro o instancia similar de consulta, visible para todos si se hacen preguntas de interés general, por las razones ya mencionadas en el artículo anterior. Si, en cambio, los canales de comunicación son otros, tales como una dirección de correo electrónico o números telefónicos, también se los debe detallar en cada aula virtual, explicando con qué fines deben ser utilizados.

- Si se emplea alguna red social o aplicaciones de mensajería instantánea, es útil saber que existen modos de recuperar los archivos que enviamos a nuestros contactos. Telegram, por ejemplo, los **almacena en la nube**, mientras que Whatsapp **los guarda de este modo**. Basta con que todos los miembros de un grupo conozcan esta posibilidad para facilitar el acceso a la información que enviamos.
- En cualquier caso, toda la información de este tipo que pueda enviarse en **archivos descargables** facilitará que quienes la reciban puedan almacenarla. Enviar mensajes de texto o audio, en cambio, es mucho menos eficaz. Sabemos que un mensaje enviado hace un par de semanas en un chat grupal equivale a un mensaje perdido ... sobre el que recibiremos nuevas consultas.
- **Los instructivos** sobre aspectos técnicos de las plataformas, tales como el modo de navegar por el espacio, la función que cumple cada recurso y cómo se accede a él y se lo emplea, **son fundamentales**. Cada institución debe asegurarse de que todas sus aulas virtuales contengan información completa en este sentido, porque puede ser necesaria aun para quien ya tenga conocimientos previos.
- Para evitar que las consultas y comunicaciones invadan nuestro día, es aconsejable indicar con precisión cuándo responderemos, de modo asincrónico estableciendo, por ejemplo, un horario diario, de lunes a viernes, en el que se evacuarán todas las consultas del día anterior, a excepción de las cuestiones urgentes que puedan aparecer.
- Mantener ese horario garantiza que respondamos prontamente, y esto es fundamental porque evita la desorganización, desorientación y descontento que pueden surgir del hecho de no recibir contestación, hace la situación más previsible para todas las partes interesadas y vuelve la relación más relajada y cordial. Recordemos que quien nos escribe o habla no puede recurrir a ninguna otra alternativa cuando no existe la instancia presencial.

La persona que, con sus comentarios, me motivó a escribir estos artículos, fue una preceptora de una escuela secundaria de La Plata cuya función, durante los períodos de educación exclusivamente virtual, es actuar como nexo entre las familias y el cuerpo docente de algunos cursos, respondiendo consultas y ayudando a resolver dificultades administrativas. Esta tarea le demandaba, cada día, mucho más que su horario de trabajo. Como resultado de nuestra conversación, comenzó por establecer horarios y dejar cierta información en espacios a los que las familias y docentes tuvieran acceso. Inmediatamente, su trabajo se volvió más llevadero y, mejor aún, bastantes padres y madres le agradecieron que les ayudara a organizarse. Cuando lo hizo saber en su escuela, las autoridades decidieron implementar estas y otras medidas para facilitar la comunicación. Excelente ejemplo de colaboración que espero les resulte útil.