

COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS

La comunicación se ha convertido en un elemento clave de la política de respuesta eficaz al COVID-19, a medida que los sistemas escolares han ido gestionando los cierres y las reaperturas de escuelas en el transcurso del año. Esta nota resume las buenas prácticas sobre cómo y qué comunicar. Los principios más importantes incluyen la comunicación temprana y frecuente a través de múltiples canales, la localización de los esfuerzos de comunicación para involucrar a los líderes de la comunidad, y la garantía de inclusión en los mensajes mediante el uso de múltiples lenguajes y modos no escritos. Además de la comunicación en torno a la salud y la seguridad, se ha comprobado que la comunicación para fomentar la continuidad del aprendizaje es eficaz en la mejora del rendimiento (en entornos preandémicos). Abrir canales de retroalimentación para escuchar a los padres es igualmente central para poder planificar con antelación.

La importancia de priorizar la comunicación

Las comunicaciones en torno al COVID-19 han sido especialmente difíciles, ya que los funcionarios de salud pública y de los organismos reguladores han tenido que tomar decisiones y adoptar políticas en paralelo con la aparición de la evidencia (que sigue en aumento). Para los funcionarios vinculados con la educación, ha sido fundamental gestionar la comunicación referida al cierre y la reapertura de las escuelas, la disponibilidad de oportunidades de aprendizaje a distancia y las decisiones en torno a las evaluaciones de alto nivel, entre otros. Es probable que las familias estén recibiendo información de múltiples fuentes sobre el COVID-19 y su impacto en las escuelas. Una comunicación clara y frecuente es crucial para garantizar que los estudiantes y sus familias estén bien informados y tranquilos. La comunicación transparente también es clave para crear confianza entre el Estado y sus ciudadanos, que probablemente experimenten ansiedad ante la incertidumbre y la alteración de las rutinas escolares.

Qué pueden hacer los países

Comunicarse pronto y a menudo, a través de múltiples canales

La comunicación temprana, antes o durante la toma de decisiones, genera confianza en lugar de erosionarla ([Fernández y Shaw, 2020](#)). La comunicación temprana puede ayudar a reducir el miedo e incentivar a la comunidad a responder positivamente a las políticas escolares implementadas ([Carvalho et al., 2020](#)). Además del momento en que se emiten los mensajes, la combinación de múltiples métodos de comunicación podría aumentar la aceptación e influir en el comportamiento del público cuando se reabran las escuelas. Por ejemplo, la televisión y los mensajes de texto pueden complementarse para reforzar una única estrategia. Emitir la misma información en múltiples formatos puede hacer que el mensaje sea más coherente ([Fernández y Shaw, 2020](#)). Dado que es necesario garantizar que todas las partes interesadas accedan a las comunicaciones, los canales múltiples serán especialmente importantes si las partes interesadas utilizan varias formas de comunicación ([Fernández y Shaw, 2020](#); [UNICEF Rumanía, 2020](#)).

Los mensajes a través de múltiples canales deben ser consistentes para que todos los grupos reciban información certera y coherentes y las personas no se confundan ni se frustren ([Carvalho et al., 2020](#)). Gambia, por ejemplo, desarrolló una estrategia de comunicación multifacética llamada "#ContinuityOfLearning", utilizando correos electrónicos, folletos, radio, televisión y redes sociales para comunicar los planes de aprendizaje e información sobre salud y seguridad desde el comienzo de la pandemia ([UNESCO, 2020](#)). En Camerún, se utilizaron teléfonos móviles, WhatsApp y Zoom para comunicarse con los padres ([UNESCO, 2020](#)). El Ministerio de Educación de la Autoridad Palestina en Cisjordania estableció un grupo de trabajo centralizado, bajo la coordinación de su departamento de relaciones públicas, para garantizar que los mensajes fuesen coherentes, pero no redundantes, en todas las plataformas ([2020](#)). Dicho Ministerio considera que los mensajes de los medios de comunicación y de las redes sociales han sido fundamentales en su respuesta al compartir actualizaciones periódicas con las familias (MoE Palestine, 2020). Las comunicaciones analógicas, como carteles en las escuelas y otros lugares públicos, también pueden ser útiles ([UNICEF Rumanía, 2020](#)).

Localizar los esfuerzos de comunicación

Es importante abrir canales de comunicación con los profesores y los sindicatos de profesores, las organizaciones de padres y otros grupos comunitarios para facilitar respuestas positivas a los cambios de política. Los esfuerzos de comunicación deben adecuarse a las normas locales y provenir de fuentes que las comunidades locales conozcan y consideren creíbles. La comunicación de boca a boca por parte de líderes comunitarios y miembros de la comunidad muy respetados sigue siendo un canal importante, especialmente en aquellas zonas con tecnología o alfabetización limitada ([Carvalho et al., 2020](#)). La RDP de Laos utilizó los altavoces de las aldeas para difundir mensajes importantes sobre la escuela ([Karki, 2020](#)).

Garantizar la inclusión

Para garantizar la inclusividad, algunos países también deben asegurarse de que las comunicaciones estén disponibles en varios idiomas. China, la RDP de Laos y Mongolia han traducido las comunicaciones en vídeo al lenguaje de signos ([Karki, 2020](#); [Oficina Regional de UNICEF para Asia Oriental y el Pacífico, 2020](#)), y Myanmar está traduciendo los materiales escritos a docenas de lenguas étnicas ([Oficina Regional de UNICEF para Asia Oriental y el Pacífico, 2020](#)). Entre otras estrategias, el Departamento de Educación de Nueva Gales del Sur, en Australia, hizo versiones en audio de las cartas enviadas a las familias a las que se podía acceder a través de un código QR, mientras que los funcionarios de enlace de las comunidades y los docentes realizaron llamadas telefónicas a los padres en sus lenguas nativas ([Gorfinkel et al., 2021](#)).

Comunicar sobre salud y seguridad

En una pandemia, los gobiernos deben tomar decisiones antes de contar con la información adecuada que sirva de guía. Deben reconocerse explícitamente las limitaciones, así como las ventajas, de todos los tipos de pruebas, y los funcionarios deben ser sinceros con respecto a la incertidumbre. Dado que la naturaleza emergente de la evidencia científica relacionada con la pandemia ha contribuido a que los mensajes sean contradictorios y cambiantes, la confusión y la desconfianza entre las partes interesadas pueden dificultar la implementación de las recomendaciones. El compromiso de las partes interesadas puede utilizarse para la potencial mitigación de este riesgo. Es clave crear entornos que permitan a los líderes educativos, al profesorado, a los estudiantes, a los padres y a los profesionales de la salud pública compartir la evidencia y los fundamentos para la selección e implementación de estrategias locales

([Hoover et al., 2021](#)). En cuanto a las decisiones de reapertura, los funcionarios de educación deben comunicar que las escuelas se consideran suficientemente seguras, dados los considerables beneficios del retorno a la enseñanza completamente presencial y los protocolos de reducción de riesgo ([Leasky Hooker, 2020](#)). Una escuela de Colombia utilizó un mnemotécnico pegajoso para recordar a los alumnos el lavado de manos, el uso de mascarillas y el distanciamiento físico, así como para evitar la congestión, los encierros y la cercanía.¹

Comunicar para la continuidad del aprendizaje / Aprendizaje de los estudiantes

La participación de los padres y cuidadores en el aprendizaje de los alumnos en casa ha demostrado ser más esencial que nunca, especialmente en el caso de los niños más pequeños. Botsuana puso en marcha un programa costo-efectivo de baja tecnología que enviaba mensajes de texto y hacía llamadas telefónicas directas a las familias y a los alumnos. Los mensajes y las llamadas telefónicas contenían ejercicios de matemáticas para que los alumnos los resolvieran. El estudio de control aleatorio demostró que el aprendizaje había mejorado considerablemente ([Angrist, Bergman y Matsheng, 2020](#)). La implementación y el despliegue del programa se produjo en seis semanas e incluyó la recopilación de números de teléfono, las pruebas piloto y el diseño del programa, la configuración de la infraestructura de mensajes de texto y llamadas, y la capacitación. Los 60 facilitadores estaban preparados para realizar las llamadas telefónicas, pero en ausencia de este personal, los gobiernos podían confiar en los docentes de todo el país para realizar las llamadas directas a las familias.

Antes de la pandemia, los datos sugerían que la mala comunicación entre los padres y las escuelas era uno de los factores que contribuía con el bajo rendimiento de los alumnos. En otra intervención de mensajes de texto de bajo costo, las escuelas de Chile enviaron a los padres información sobre los resultados de sus alumnos en materia de ausentismo, rendimiento y conducta. Después de cuatro meses, los estudiantes cuyos padres habían recibido los mensajes tenían notas de matemáticas significativamente más altas, mejor asistencia, menor prevalencia de malos comportamientos y eran menos propensos a reprobar el curso al final del año escolar ([Berlinski et al., 2021](#)).

Abrir canales de comunicación para escuchar a los padres

Para garantizar que los planes escolares sean equitativos y alentar la confianza entre las escuelas y los padres, estos, independientemente de su origen deben poder dar su opinión ([Hill y Gayle, 2020](#)). En Mozambique, el Ministerio de Educación creó un canal oficial para que los padres pudieran dar su opinión (Banco Mundial, en prensa). Otros métodos para abrir canales de comunicación incluyen la creación de una línea directa, una dirección de correo electrónico o un número de teléfono de WhatsApp para recibir y responder preguntas. Cuando sea posible, las [encuestas](#) a las familias y otras partes interesadas sobre la disponibilidad de tecnología, las preferencias de comunicación y la comodidad de volver a la escuela, pueden ayudar con el intercambio de información.

¹ En español: "Recuerda las 3 Emes: Manos, Mascara, Metros" y "Evite las 3 Ces: Congestión, Cerramiento, Cercanía."

Referencias

- Angrist, Noam, Peter Bergman y Moitshepi Matsheng. 2020. *School's Out: Evidencia experimental sobre la limitación de la pérdida de aprendizaje utilizando "baja tecnología" en una pandemia*. Documento de trabajo del NBER 28205. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research, modificado por última vez en enero de 2021. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w28205/w28205.pdf.
- Berlinski, Samuel, Matías Busso, Taryn Dinkelman y Claudia Martínez A. 2021. *Reducción de las brechas de información entre padres y escuela y mejora de los resultados educativos: Evidence from High-Frequency Text Messages*. NBER Working Paper 28581. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w28581/w28581.pdf.
- Carvalho, Shelby, Jack Rossiter, Noam Angrist, Susannah Hares y Rachel Silverman. 2020. *Planning for School Reopening and Recovery after COVID-19: An Evidence Kit for Policymakers*. Washington, DC: Center for Global Development. <https://www.cgdev.org/sites/default/files/planning-school-reopening-and-recovery-after-covid-19.pdf>.
- Práctica global de la educación. De próxima aparición. "¿Funciona el aprendizaje a distancia? Experts Perceptions and Global Experiences". Washington, DC: Banco Mundial.
- Banco Mundial. En prensa. "El aprendizaje a distancia durante el bloqueo escolar mundial: lecciones de varios países". Washington, DC.
- Fernández, Antonio Arturo, y Graham Paul Shaw. 2020. "El liderazgo académico en tiempos de crisis: El Coronavirus y COVID-19". *Journal of Leadership Studies* 14, no. 1 (mayo): 39-45. <https://doi.org/10.1002/jls.21684>.
- Gorfinkel, Lauren, Tanya Muscat, Sue Ollerhead y Alice Chik. 2021. "El papel de los "medios de comunicación propios" del gobierno en el fomento de la inclusión cultural: A Case Study of the NSW Department of Education's Online and Social Media during COVID-19". *Media International Australia* 178, no. 1 (noviembre de 2020): 87-100. <https://doi.org/10.1177%2F1329878X20968291>.
- Hill, Nancy y Latoya Gayle. 2020. *Involucrar a los padres y las familias para apoyar la recuperación de los distritos y las escuelas*. Brief No. 12. Providence, RI: EdResearch for Recovery Project, Annenberg Institute for School Reform, Brown University. <https://annenberg.brown.edu/school/categories/school-climate#933>.
- Hoover, Anna G., Wendy Heiger-Bernays, Sweta Ojha y Kelly G. Pennell. 2021. "Balanceando la evidencia incompleta de COVID-19 y las prioridades locales: Estrategias de comunicación de riesgos y participación de las partes interesadas para la reapertura de escuelas". *Reviews on Environmental Health* 36, no. 1 (marzo): 27-37. <https://doi.org/10.1515/reveh-2020-0092>.
- Karki, Ayush. 2020. "El regreso a la escuela en el nuevo entorno normal". UNICEF Lao PDR. Última modificación: 31 de agosto de 2020. <https://www.unicef.org/laos/stories/going-back-school-new-normal-setting>.

Leask, Julie, y Claire Hooker. "Cómo la comunicación de riesgos podría haber reducido la controversia sobre el cierre de escuelas en Australia durante la pandemia de COVID-19". *Public Health Research & Practice* 30, no. 2 (junio): e3022007. <https://doi.org/10.17061/phrp3022007>.

Ministerio de Educación de la Autoridad Palestina. 2020. *Plan Nacional de Respuesta para COVID-19*. https://planipolis.iiep.unesco.org/sites/default/files/ressources/palestine_moe_covid_19_plan.pdf.

UNESCO. 2020. *Respuesta COVID-19-Estrategia de aprendizaje a distancia*. UNESCO y McKinsey and Company. <https://en.unesco.org/sites/default/files/unesco-covid-19-response-toolkit-remote-learning-strategy.pdf>.

Oficina Regional de UNICEF para Asia Oriental y el Pacífico. 2020. *UNICEF Education COVID-19 Response Update-September*. Bangkok, Tailandia: Autor. https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/200929_eapro_education_response_update.pdf.

UNICEF Rumanía. 2020. "Consejos para las escuelas sobre cómo reforzar la comunicación con los padres/cuidadores". Última modificación: 4 de septiembre de 2020. <https://www.unicef.org/romania/stories/tips-schools-how-strengthen-communication-parentscaregivers>.