
U

nidad 4: Comunicación efectiva para conductores de autobuses para niños con necesidades especiales

Descripción general

La unidad 4 enfatiza la importancia crucial de una comunicación efectiva para los conductores de autobuses que transportan a niños con necesidades especiales.



Marco de referencia de la Unidad 4

<p>Esquema del contenido principal</p> <ol style="list-style-type: none">4.1. Introducción a la Unidad 44.2. Confidencialidad4.3. Sensibilidad4.4. Comunicarse con el personal de la escuela, los padres y los auxiliares4.5. Hacer preguntas e informar problemas4.6. Repaso de la Unidad 4	<p>Objetivos</p> <p>Al concluir esta unidad, los conductores podrán:</p> <ol style="list-style-type: none">1. identificar las características clave del profesionalismo y explicar su importancia para mejorar la comunicación;2. definir qué es la confidencialidad y explicar su importancia;3. usar un lenguaje apropiado cuando hable sobre niños con necesidades especiales o con ellos;4. identificar al menos un consejo para comunicarse de manera eficaz con el personal escolar, los padres y los auxiliares;5. explicar la importancia de hacer preguntas e informar problemas al transportar niños con necesidades especiales.
<p>Tiempo sugerido 30 minutos</p>	<p>Preparación</p> <ol style="list-style-type: none">1. Repasar la Información general sobre las mejores prácticas con respecto a leyes, conceptos y responsabilidad clave2. Proyector, pantalla y PowerPoint listos

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LAS MEJORES PRÁCTICAS

La comunicación es fundamental.

El transporte seguro de niños con discapacidades es imposible sin una comunicación abierta entre los conductores y los niños, los conductores y el personal de la escuela, los conductores y los padres, y entre los conductores y los auxiliares.

El profesionalismo mejora la comunicación.

Hace años, a menudo los conductores de autobuses escolares no eran vistos como profesionales.

Pero los tiempos cambiaron. Con los estándares de conducción actualmente más altos (licencias, calificaciones, pruebas, etc.) y con el sólido historial de seguridad de los autobuses escolares que se estableció, está claro que la conducción de autobuses escolares se ha convertido en una profesión genuina.

Cuando las personas son percibidas como profesionales, la comunicación es más fácil. Es solo un hecho de la vida.

Cinco características del profesionalismo.

El profesionalismo incluye:

- Una actitud profesional: cortés, bondadosa, positiva.
- La competencia profesional: informado, capacitado.
- El compromiso profesional: claramente serio acerca de las responsabilidades laborales, la seguridad, etc.
- Una apariencia profesional: orgullo de su apariencia, una forma de vestir pulcra y digna.
- Un idioma profesional: se abstiene de maldecir, de hacer bromas y comentarios degradantes, etc.

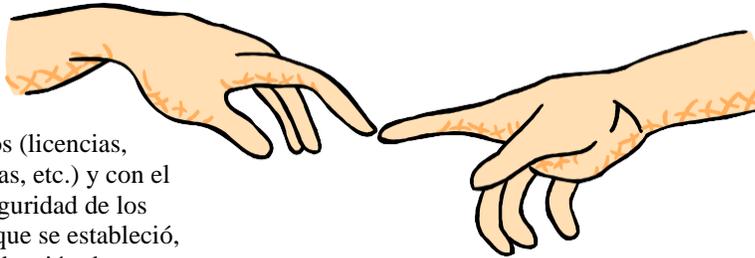
Mantener el profesionalismo no siempre es fácil para un conductor de autobús escolar, al igual que no

siempre lo es para un cirujano, un oficial de policía o un maestro. Pero mantener la compostura profesional en situaciones de presión es una de las mejores maneras de mejorar la comunicación.

La deshonestidad perjudica la comunicación. La comunicación honesta es esencial cuando surgen problemas en el viaje en autobús. Nadie es perfecto e incluso el conductor de autobús más dedicado y hábil ocasionalmente cometerá un error. No importa cuán vergonzoso sea, nunca se debe encubrir un problema. La mayoría de los niños, padres, maestros, compañeros de trabajo y

supervisores entenderán un error honesto, pero pocas personas lo olvidan cuando sienten que se les engañó. Restaurar la confianza puede llevar mucho tiempo.

Los conductores de autobuses deben esforzarse por establecer una reputación de franca honestidad. La credibilidad es un bien preciado.



Estrategias de enseñanza

Preguntas de debate

- ✓ *¿El profesionalismo mejora la comunicación?*
- ✓ *¿Cuáles son algunas de las características clave del profesionalismo?*
- ✓ *¿Cómo puede afectar la deshonestidad a la comunicación?*

PowerPoint

- ✓ *Diapositiva 4.1: "La comunicación es fundamental para los conductores de autobuses para niños con necesidades especiales"*

Libro de ejercicios

✍ 4.1

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LAS MEJORES PRÁCTICAS

Un asunto serio. La privacidad de los niños y las familias es un asunto muy serio. Los padres han demandado a los conductores de autobuses y los distritos escolares por revelar información sobre los niños de forma innecesaria. Los conductores de autobuses escolares, auxiliares y otro personal de transporte deben comprender la importancia de respetar la privacidad de los niños y las familias.

Ley de Derechos Educativos y Privacidad Familiar (Family Educational Rights and Privacy Act, FERPA).

El derecho de los estudiantes a la confidencialidad con respecto a la información sobre sus discapacidades es absoluto. Estos derechos están garantizados por la Ley de Derechos Educativos y Privacidad Familiar federal. El enfoque de esta ley es que la información sobre los niños, incluida la información sobre la discapacidad de un niño, no puede compartirse con nadie, a menos que se tenga una necesidad genuina de acceso a la información por la seguridad del niño. El personal de transporte tiene derecho a acceder a la información necesaria para llevar a cabo sus responsabilidades. La información pertinente sobre un niño puede compartirse en condiciones de emergencia.

De acuerdo a la FERPA, las escuelas pueden no permitir "la divulgación de registros educativos (...) sin el consentimiento por escrito de los padres a ninguna persona, agencia u organización, aparte de (...) en relación con una emergencia, las personas apropiadas si el conocimiento de dicha información es necesario para proteger la salud y la seguridad del estudiante u otras personas".

La información acerca de un niño solo

debe compartirse dentro de la operación de transporte con aquellos que son responsables de proporcionar los servicios. Esto incluiría al personal administrativo, los conductores regulares y sustitutos y los auxiliares que atenderán a ese estudiante específico. Los padres deben estar seguros de que la información guardada en el autobús acerca de su hijo se mantiene en un lugar seguro.

Estar a la altura de la confianza depositada en nosotros. Hace años, los conductores de autobuses rara vez recibían información sobre los niños en sus autobuses.



Pero como los conductores de autobuses son vistos cada vez más como profesionales a los que se les puede confiar información confidencial y con un alto compromiso con la seguridad de los niños, las escuelas y los padres se han vuelto más dispuestos a compartir información confidencial con los conductores y los auxiliares.

UNIDAD 4.2 CONTENIDO PRINCIPAL Confidencialidad

Para mantener esa confianza, el personal de transporte debe "hacer su parte" y no revelar la información sobre un niño a nadie más.

Evite los chismes. A toda costa, los conductores deben evitar los siguientes errores:

- Compartir información sobre un niño con cualquier otra persona, excepto en el caso de una verdadera emergencia, cuando la información es necesaria para proteger al niño.
- Chismorrear sobre un niño con otros conductores.
- Criticar a los padres de un niño con otros conductores, amigos o familiares.

Estrategias de enseñanza

Preguntas de debate

- ✓ *¿Qué es la confidencialidad y por qué es importante?*

PowerPoint

- ✓ *Diapositiva 4.2: "Confidencialidad"*

Libro de ejercicios

- ✍ *4.2*

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LAS MEJORES PRÁCTICAS

Viejas actitudes. Las malas actitudes pueden quedarse atrás respecto a cambios importantes en la sociedad. Las viejas actitudes sobre "los minusválidos" tendían a verlos, por un lado, como víctimas indefensas merecedoras de piedad y, por el otro, como menos que plenamente humanos. No todos han tenido la suficiente relación personal con personas con discapacidades como para experimentar su humanidad diversa o apreciar su deseo natural de independencia y dignidad.

El lenguaje es importante. Los términos antiguos pueden perpetuar actitudes anticuadas. La sensibilidad hacia los niños con necesidades especiales comienza con revisar el lenguaje que utilizamos.

Término antiguo	Término nuevo
La discapacidad define al niño	Primer lenguaje del niño: por ejemplo, niño con una discapacidad auditiva
"Niño discapacitado"	"Niño <u>con</u> una discapacidad"
"Minusvalía"	"Discapacidad" o "necesidad especial"
" <u>Confinado</u> a una silla de ruedas"	" <u>Usa</u> una silla de ruedas"
"Aquejado con", "sufre de", "víctima de" una discapacidad	"Niño que <u>tiene</u> una discapacidad"
"Retrasado"	"Discapacidad mental"
"Lisiado"	"Discapacitado ortopédico"

No asuma que los niños no entienden. Uno de los errores más desconsiderados y desafortunadamente comunes que cometen las personas cuando trabajan con niños con discapacidades es asumir que no escuchan ni entienden una conversación secundaria.

Sugerencias. Los siguientes consejos sobre sensibilidad provienen directamente de niños y adultos con discapacidades:

- "Recuerde que somos personas, no discapacidades".
- "No todas las discapacidades son iguales. Hay una amplia gama de funcionalidad dentro de una discapacidad".
- "No tenga miedo de la discapacidad. El niño con una discapacidad no está enfermo".
- "No hable por alguien con una discapacidad. Si no entiende, dígalos".
- "Sea comprensivo, pero guarde su compasión y evite ser sobreprotector. Ayude a los niños con discapacidades a ser lo más independientes posible".
- "Prometa solo lo que pueda cumplir".

UNIDAD 4.3 CONTENIDO PRINCIPAL Sensibilidad

- "Procure no tratar a un estudiante con una discapacidad de manera diferente a cualquier otro estudiante".
- "Pida permiso para ayudar, nunca asuma que somos incapaces".
- "Recuerde que la discapacidad es la diferencia más pequeña; todos somos iguales por dentro".
- "No deje que sus propias expectativas se conviertan en sus limitaciones".
- "No tenga miedo de reírse con ellos".
- "Evite humillar o avergonzar al estudiante. Sea paciente".

Estrategias de enseñanza

Preguntas de debate

- ✓ *¿Cómo cambiaron las actitudes y los términos sobre las personas con discapacidades?*
- ✓ *¿Por qué es importante no asumir nunca que un niño no escucha o entiende una conversación?*

PowerPoint

- ✓ *Diapositiva 4.3: "Sensibilidad"*

Libro de ejercicios

4.3

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LAS MEJORES PRÁCTICAS

Trabajar con el personal de la

escuela. La comunicación entre la escuela y el personal de transporte es esencial. El personal escolar puede proporcionar información precisa y actualizada sobre la discapacidad de un niño, incluidas estrategias y consejos específicos para transportar al niño de manera segura y gestionar los problemas de conducta. De forma similar, el personal escolar necesita saber cómo fue el viaje en autobús de un niño. Si se desarrollaron problemas u ocurrió un incidente, se debe informar al personal de la escuela de inmediato.

- Los conductores deben presentarse con el personal de la escuela (auxiliares de clase, maestros, enfermeras, etc.) al comenzar del año, y deben aprender y usar sus nombres.
- Construya credibilidad con el personal de la escuela; por ejemplo, nunca exagere los problemas que ocurren en el autobús.
- Establezca una rutina diaria de compartir con el personal de la escuela que se reúne con su autobús cómo estuvo el viaje.
- Es posible que el supervisor pueda organizar una reunión informal con el maestro de un niño para intercambiar ideas sobre cómo mejorar el viaje en autobús.
- Los conductores nunca deben ser prepotentes cuando tratan de encontrar a alguien en la escuela con quien hablar acerca de un niño. El personal de la escuela puede estar ocupado. La paciencia y el profesionalismo siempre mejoran la comunicación.
- Los conductores no deben esperar soluciones mágicas del personal de la escuela. A menudo están experimentando los mismos problemas que están ocurriendo en el autobús.

Trabajar con los padres. Al igual que sus hijos, los padres de niños con

discapacidades son diversos. Por necesidad, muchos se han convertido en defensores eficaces de su hijo.

- La mejor manera para que los conductores establezcan relaciones positivas con los padres es copiar el tipo de interacción cariñosa que los padres proporcionarían a sus hijos.
- Los conductores pueden aumentar la confianza de los padres en ellos al ser fiables y demostrarles que comparten la misma meta para sus hijos.
- Si los padres hacen pedidos irrazonables o se enojan, los conductores deben pedirles de manera cortés que llamen al supervisor. Se debe evitar responder con sarcasmo o enojo.

Comunicación entre el conductor y el auxiliar.

Tanto el conductor como el auxiliar tienen trabajos importantes, y cada uno debe reconocer las contribuciones del otro.

- "Nuestro" autobús, no "mi" autobús. "Nuestros" niños, no "mis" niños.

UNIDAD 4.4 CONTENIDO PRINCIPAL Comunicarse con el personal de la escuela, los padres y los auxiliares

- Ni el conductor ni el auxiliar deben pedir favores personales o trato especial, o "cubrirse" el uno al otro.
- Nunca critique al otro; conversen sobre los desacuerdos en privado o pídale al supervisor que intervenga.
- Trabajar en lugares cerrados con niños que implican un desafío no es fácil. Los conductores y auxiliares deben apoyarse mutuamente y dejar que la misión compartida de la seguridad de los niños los guíe a través de las disputas.

Estrategias de enseñanza

Preguntas de debate

- ✓ *¿Por qué es importante la comunicación efectiva para un conductor de autobuses que transporta a niños con necesidades especiales?*

PowerPoint

- ✓ *Diapositiva 4.4a: "Comunicación con el personal de la escuela"*
- ✓ *Diapositiva 4.4b: "Comunicación con los padres"*
- ✓ *Diapositiva 4.4c: "Comunicación entre el conductor y el auxiliar"*

Libro de ejercicios

- ✍ 4.4

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LAS MEJORES PRÁCTICAS

Riesgos altos. Los desafíos de trabajar con niños con discapacidades son reales. La responsabilidad por la vida de los niños es seria.

Ningún libro, manual o clase de capacitación puede cubrir todas las situaciones involucradas en el transporte de niños con necesidades especiales. Con el tiempo, cada conductor de autobús que transporta a niños con necesidades especiales sí se encontrará con un escenario que no se abordó en la capacitación. Los procedimientos de seguridad están en constante evolución, las definiciones de estudiantes con discapacidades se modifican de vez en cuando y con frecuencia se introducen nuevos equipos y tecnologías. En resumen, nadie lo sabe todo sobre este tema. Los típicos problemas inesperados que enfrentan los conductores incluyen:

- Una silla de ruedas desconocida: puede no caber en el elevador o a través de la puerta del elevador. Los puntos de sujeción pueden ser difíciles de localizar.
- Un problema de comportamiento inusual: el niño actúa de manera extraña e impredecible; las tácticas de manejo del comportamiento no funcionan.
- Ruta no anticipada o problema de custodia de los niños: no hay quien reciba al niño en casa; una persona desconocida se presenta a recogerlo en el autobús; hay una nota dudosa del "padre o madre" del niño que exige que se lo lleve a otra parada; etc.
- Una afección médica imprevista: el niño parece enfermo, inusualmente callado, etc.

Estos pocos ejemplos demuestran la importancia de que los conductores soliciten orientación cuando se enfrentan a una situación imprevista. Para un conductor que transporta a niños con necesidades especiales, lo más importante a recordar es hacer preguntas cuando se enfrente a

cualquier situación o problema desconocido. Los conductores nunca deben avergonzarse al pedir ayuda u orientación. Esto incluye pedir consejo por radio cuando sea necesario. Ningún conductor que sea un verdadero profesional menospreciaría a otro por pedir ayuda.

Informar problemas. Los conductores están obligados a informar cualquier problema que pueda afectar el bienestar de un niño lo antes posible. Por ejemplo:

- Signos de maltrato físico. Si un niño aborda el autobús con moretones inusuales, quemaduras u otros síntomas de abuso, el conductor debe informarlo a la primera oportunidad de acuerdo con la política de la junta escolar. Debe mantenerse la confidencialidad.
- Intimidación y acoso. Ninguna forma de intimidación o acoso es inocente o tolerable, y los conductores deben denunciarlo de inmediato. Los niños con necesidades especiales pueden ser extremadamente vulnerables a la intimidación de muchos tipos, y los conductores nunca deben ignorarlo. Esto incluye la

UNIDAD 4.5 CONTENIDO PRINCIPAL Hacer preguntas e informar problemas

intimidación verbal, como bromas no deseadas, burlas, etc. Los tribunales han determinado que incluso los niños muy pequeños son capaces de intimidar a otros niños.

- Problemas de seguridad en la ruta o el autobús. Los conductores son los "ojos y oídos" del sistema escolar y, a menudo, se dan cuenta de los posibles peligros de seguridad a lo largo de sus rutas antes que nadie. Si una parada de autobús no parece segura, se debe notificar al supervisor del conductor. Y cualquier potencial problema mecánico debe ser informado de inmediato.

Estrategias de enseñanza

Preguntas de debate

- ✓ *¿Por qué es importante que los conductores de autobuses hagan preguntas sobre las situaciones desconocidas y los problemas inesperados?*
- ✓ *¿Qué tipos de problemas deben informarse de inmediato?*

PowerPoint

- ✓ *Diapositiva 4.5: "Hacer preguntas e informar problemas"*

Libro de ejercicios

- ✍ 4.5

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LAS MEJORES PRÁCTICAS

Las habilidades de comunicación eficaces son fundamentales para el éxito de un conductor de autobús. Esta unidad cubrió cuatro aspectos clave de la comunicación:

1. Confidencialidad;
2. Sensibilidad;
3. Comunicarse con el personal de la escuela, los padres y los auxiliares; y
4. Hacer preguntas e informar problemas.

Los capacitadores deben volver a los objetivos de la unidad para asegurarse de que todos los conductores de la clase entendieron los puntos clave de la sesión. Use las Preguntas de repaso para evaluar el aprendizaje.



Estrategias de enseñanza

Preguntas de repaso

- ✓ *¿Cuáles son algunas de las características clave del profesionalismo?*
- ✓ *¿Qué es la confidencialidad?*
- ✓ *¿Qué es el lenguaje "el niño primero"?*
- ✓ *identificar al menos un consejo para comunicarse de manera eficaz con el personal escolar, los padres y los auxiliares;*
- ✓ *¿Por qué los conductores de autobuses que transportan niños con necesidades especiales deben estar dispuestos a hacer preguntas?*

PowerPoint

- ✓ *Diapositiva 4.6: "Repaso de la Unidad 4"*

Libro de ejercicios

- ✎ *4.6*