



Editorial

La calidad es un proceso vivo

En Hexagone, el mes de febrero es por excelencia el mes de la calidad. ¿Qué queremos decir con eso...? Todo el mundo habla de calidad, ¿pero finalmente qué esconde esta palabra? De una empresa a otra, recubre realidades muy diversas.

Por nuestra parte, aprovechamos este mes, a medio camino del curso académico, para realizar un balance de la actividad, haciendo uso de dos herramientas principales: las encuestas de satisfacción a los alumnos y las auditorías de clases.

Hacer hincapié en la calidad es salir de nuestra zona de confort y tomarse el tiempo necesario para acercarse al otro, el profesor, el alumno, el cliente para entender y compartir su rutina, sus experiencias, observar, integrar, ayudar y ... ¡mejorar!

La calidad se mide y sobre todo, principalmente, se vive.

También, como lo veremos en nuestro segundo artículo, la calidad es innovación y creatividad, curiosidad para descubrir herramientas que nos permitan trabajar de forma más eficiente y más agradable.



Idiomas y calidad

¡En febrero, abrimos las puertas del aula!

El plato fuerte de este periodo invernal a medio curso sin duda lo constituyen las auditorías de clases. ¿Cuál es la razón de ser de la auditoría?

“Cuando contratamos a un profesor, solicitamos mucha información acerca de su formación, su experiencia, sus preferencias y especializaciones. Incluso el profesor nos tiene que presentar un temario de clase para una clase ficticia a modo de ejemplo y reaccionar ante hipotéticas incidencias a gestionar. Sin embargo, no hay mejor experiencia que asistir a una clase real, se pueden apreciar muchas cosas, a veces muy sutiles, que no se pueden apreciar de otro modo”, comenta Céline Nguyen, directora de Calidad.

No se trata de ser exhaustivo por supuesto, por razones lógicas, no se auditarán todas las clases, estas se elegirán en base al profesor, su recorrido con nosotros, el tipo de clase, el perfil de los alumnos y las recomendaciones del cliente. Es importante explicar lo que no es una auditoría ya que a veces, se puede malinterpretar: una auditoría no es una evaluación de los progresos de los alumnos, tampoco es una sanción para el profesor. El auditor tiene un doble papel: por un lado, evaluar que la dinámica de la clase se adecua a las exigencias del cliente y por otro lado identificar los puntos fuertes de la clase a la vez que los puntos de mejora.



En general, los profesores suelen acoger estas visitas con mucha satisfacción e interés: son conscientes de que estamos aquí para ayudarles en caso de que sea necesario, y en todo caso, compartir y contrastar nuestros puntos de vista. El trabajo del profesor puede ser muy solitario, por este motivo también se aprecian estos tiempos de intercambio y de valoración del trabajo.

Durante la auditoría, se tomarán en consideración el ritmo de la clase, la estructura de la misma, las explicaciones y conocimientos del profesor, la motivación y dinamismo general, etc. No se trata tanto de ver lo que falta sino lo que podemos aportar. Los auditores también son profesores experimentados, que a la vez tienen un buen conocimiento de la realidad del cliente. Eso les permite aportar una mirada nueva y detectar cosas que el formador no podría percibir.

Así la auditoría complementa la información recibida mediante las encuestas de satisfacción. Estas encuestas valorarán aspectos muy similares, pero provienen de los alumnos, que son nuestra mejor fuente de información respecto al día a día de las clases. El punto de vista de un auditor nos permite muchas veces aportar soluciones o al menos comprensión cuando surge una incidencia. En la mayoría de los casos, se tratará de un pequeño desajuste en cuanto a comunicación y el auditor actuará como un mediador para restablecer el diálogo y la confianza dentro del aula.

“Es una inversión de tiempo y de energía desde luego, pero las auditorías son un elemento clave y diferenciador dentro del sector”. Cuando finaliza el periodo de encuestas y auditorías, tenemos materia suficiente para poder dar un feedback constructivo a cada profesor y una información muy concreta a cada cliente.



FEBRERO 2019



Beauteachful



Excelencia en servicio y metodología



Cobertura nacional



Certificación de calidad ISO-UNE 9001

Una pizca de innovación...

Comunicación colaborativa en el aula

Las habilidades profesionales más valoradas ahora en las empresas son la capacidad de adaptación, creatividad, innovación y sobre todo buena comunicación e inteligencia emocional. De hecho un estudio realizado en 2016 por el Foro de Davos demostraba que el 65% de los niños trabajarán en el futuro en empleos que todavía no existen y para las que no existen programas formativos. Lo poco que sabemos es que estos empleos necesitarán fuertes competencias interpersonales y creativas. Justo lo que no hacen las máquinas... justo lo que necesitamos mejorar a diario, como profesor, alumno o sencillamente ser humano.

En este artículo expondremos un ejemplo de herramienta muy potente para trabajar estas habilidades... ¿Habéis oído hablar de la CNV o comunicación no violenta? La intención de esta técnica es la mejora de la calidad de nuestros intercambios. Se basa en la idea de que todos los seres humanos tienen la capacidad de compasión y nos aprende a trabajar desde la auto empatía y empatía para mejorar la comunicación. A nosotros nos gusta más hablar de comunicación colaborativa, al tratarse de un enfoque que restablece la conexión, el dialogo, en definitiva, la confianza y el bien estar con el interlocutor. Sin embargo, por comodidad utilizaremos las siglas CNV.

¿Cómo funciona?: es un modelo que desarrolló el psicólogo Marshall Rosenberg en los años sesenta y que enfatiza la importancia de expresar con claridad observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones recurriendo a un lenguaje neutral, evitando juicios de valor.

El acercamiento al modelo a nivel intelectual es muy fácil, te lo presentamos aquí con este visual:

cadras, cuando nos llega una queja, tenemos que gestionar un conflicto, comunicarnos con una persona muy emotiva, transmitir una información sensible, o sencillamente mejorar nuestra relación con alguien.

En una primera etapa y desde la confianza, os compartimos que en Hexagone después de habernos formado en este modelo, nuestra intención es mejorar nuestra capacidad de escucha empática, lo cual

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA EN 4 PASOS

Marshall B. Rosenberg

- 1) **Observa lo que está sucediendo y describe la situación sin emitir ningún juicio: Trátala de manera objetiva:**
"Veo algo, la situación es..."
- 2) **Identifica y expresa tus sentimientos a la vez de que identificas los de tu interlocutor:**
"Entonces siento..."
- 3) **Descubre la necesidad que esconde este sentimiento o la de tu interlocutor:**
"Mi necesidad es, me gustaría, necesito, deseo..."
- 4) **Formula tu petición. Tiene que ser claro, positivo, factible. Céntrate en lo que quieres (no en lo que quieres evitar):**
"¿Por favor, podrías, estás dispuesto a...?"

La clave por tanto no radica en su comprensión sino en su experimentación, y en este caso (¡como para los idiomas!) se trata de práctica, paciencia, indulgencia, constancia.

¿En qué caso me puedo beneficiar? Realmente no existen límites, salvo los que nos queramos poner. Todos nos hemos visto involucrados en situaciones de comunicación deli-

significa evitar interpretar, generalizar, comparar, exigir, etc. Poco a poco, pretendemos insuflar comunicaciones inspiradas en este modelo, respetuosas, ricas y sinceras. ¡Estamos en transición y con "práctica, paciencia, indulgencia, constancia", esperamos que pronto todos podáis disfrutar una versión mejorada de la comunicación hexagonal y sumaros al reto de la CNV!

Noticias



El 9 de febrero tuvo lugar el salón de los idiomas de Madrid, a la iniciativa de Aseproce (asociación española de promotores de cursos en el extranjero). Esta feria abierta al público reunió a más de 20 organizaciones de toda España, Canadá e Irlanda. Se centró en facilitar información especializada sobre cursos y programas de idiomas en el extranjero. La versión catalana tendrá lugar en Barcelona del 20 al 24 de marzo en el *saló de l'ensenyament*.

El próximo Jueves 21 de febrero celebrará el Día Internacional de la Lengua Materna, que promueve el plurilingüismo y la diversidad idiomática, y por tanto cultural. Según la ONU, al menos el 43% de las 6000 lenguas que se estima que se hablan en el mundo están en peligro de extinción. Debemos cuidar de todas las lenguas para conservar nuestro patrimonio cultural e intelectual.



Summer camps de verano para niños: recuerda que ya está abierto el plazo de matrícula. Para más información, enviad vuestros mails a info@hexagone.es ¡Gracias!