

La comunicación empática desde la perspectiva de la educación inclusiva

Empathy communication from the perspective of inclusive education

Volumen 18, Número 3
Setiembre-Diciembre
pp. 1-18

Este número se publica el 1 de setiembre de 2018

DOI: <https://doi.org/10.15517/aie.v18i3.34211>

Kenny Guzmán Huayamave

Revista indizada en [REDALYC](#), [SCIELO](#)

Revista distribuida en las bases de datos:

[LATINDEX](#), [DOAJ](#), [REDIB](#), [IRESIE](#), [CLASE](#), [DIALNET](#), [SHERPA/ROMEO](#),
[QUALIS-CAPES](#), [MIAR](#)

Revista registrada en los directorios:

[ULRICH'S](#), [REDIE](#), [RINACE](#), [OEI](#), [MAESTROTECA](#), [PREAL](#), [CLACSO](#)

La comunicación empática desde la perspectiva de la educación inclusiva

Empathy communication from the perspective of inclusive education

Kennya Guzmán Huayamave¹

Resumen: En el presente artículo se describe el valor de la empatía como un constructo, propio de la teoría de la comunicación, que trasciende para la educación inclusiva y para atender sus desafíos, orienta al personal docente en los procesos pedagógicos. La persona educadora al ponerse en el lugar del niño que aprende diferente y necesita ser comprendido, puede ayudarlo en su desarrollo integral. La investigación presenta resultados en el Colegio Miraflores de la ciudad de Guayaquil y tiene como objetivo abrir un diálogo empático que invite a repensar mutuamente en la obligatoriedad de valorar la comunicación para que se garantice el derecho de la educación inclusiva que demanda intensificar acciones frente a las diversas características en los entornos de aprendizaje. Al respecto, cabe resaltar, el rol docente como un modelo formativo que ha de penetrar en la esfera de la comunicación, en respuesta a su vocación, desarrollo personal, profesional y en esta ruta promueva sentimientos de comunidad y compromiso. Desde esa mirada, se recoge la sistematización de experiencias teóricas, prácticas y metodológicas de la autora, que parte de la observación, la entrevista grupal, el análisis documental de los fundamentos teóricos y normativos de los requerimientos de la práctica inclusiva. La metodología y técnicas utilizadas han seguido un modelo cualitativo-descriptivo con carácter exploratorio. El estudio corroboró que, la comunicación empática, debe ocupar espacios que generen reflexión y se consideren potencialidades del ser humano que posibiliten la educación inclusiva y para ello es fundamental la revisión permanente de sus prácticas educativas.

Palabras clave: comunicación, empatía, educación inclusiva

Abstract: The present research describes the value of empathy as a construct, part of the theory of communication. This theory engages and guides the teacher through pedagogical processes in order to attend challenges of inclusive education. When the teacher feels empathy with the child, learns that he is different and needs to be understood, therefore he is able to support his integral development. This research presents results in Colegio Miraflores from Guayaquil. Its main objective is to open an emphatical dialogue which leads to rethink in the compulsory need of valueing communication to guarantee the rights to inclusive education that demands to intensify actions that surround characteristics of learning environments. It is important to say that the teacher's role as formative model should be part of communication as a response to vocation, personal and professional development and also promotes feelings of commitment and community. From that perspective, the author collected the systematization of theoretical, practical and methodological experiences, using observation, group interview, and documentary analysis of theoretical and normative requirements of inclusive practice. The methodology and techniques used have followed a qualitative-descriptive model with exploratory perspective. The study confirmed that emphatical communication must generate reflective teaching as well as consider human beings with potential that focus on inclusive education and permanent revision that affects educational practices.

Keywords: communication, empathy, inclusive education

¹ Docente e Investigadora de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Magister en Educación.

Dirección electrónica: kguzmanh@ulvr.edu.ec

Artículo recibido: 28 de noviembre, 2017

Enviado a corrección: 7 de marzo, 2018

Aprobado: 25 de junio, 2018

1. Introducción

La comunicación es y siempre será un tema de interés para educadores, padres y población interesada en la educación y formación de la niñez. El presente artículo, tiene la finalidad de generar reflexión y diálogos académicos con la aspiración de contribuir, desde la práctica educativa. En consonancia con ello, se dan a conocer los resultados de un estudio en Ecuador, en relación con la comunicación y la respuesta empática del personal docente frente a las necesidades de los niños en la educación inclusiva.

El Estado ecuatoriano responde a las necesidades de la educación inclusiva y pone de manifiesto en su marco legal las buenas prácticas para que den respuestas a las necesidades educativas especiales y al respecto, Donoso (2013) resalta que:

Alcanzar los objetivos de la educación inclusiva no es una tarea sencilla, se necesitan muchos recursos, no sólo económicos sino humanos, un cuerpo docente preparado y abierto al cambio, el apoyo de las autoridades, la sensibilización de la sociedad y una aplicación constante que no se frene ante las siempre reales resistencias al cambio que se dan en cualquier grupo social ya constituido (p. 8)

A la luz de lo expuesto, Ecuador procura que los niños tengan un ambiente educativo que les proporcione la calidad y calidez. Ante esta realidad, en el modelo de desarrollo (2013-2017), promueve directrices que permiten ver la felicidad y la permanencia de la diversidad en una condición de equidad y solidaridad. El Ministerio de Educación (2011) resalta que:

Desarrollar una comunidad educativa inclusiva se relaciona también con que ésta sea segura, acogedora, colaboradora y estimulante, en la cual cada uno de sus miembros es valorado. Una comunidad que busca el diálogo y la resolución de conflictos, para generar sonrisas en los docentes y en los estudiantes generando un entorno cordial, de confianza y solidaridad, de buenas relaciones, manifestando una actitud positiva frente a la diversidad, lo que favorece al aprendizaje y las interrelaciones. (p.32)

Por tal motivo, el personal docente cumple un rol importante, el cual debe ser considerado para establecer una relación saludable basada en la educación y la empatía. Esto implica, que se deben brindar herramientas adecuadas para desarrollar una mejor comunicación.

En correspondencia con este principio, resulta evidente que el ser humano tiene el poder de identificar las necesidades del otro y comprender que, en esta relación con los estudiantes, constituyen una fecunda influencia durante la práctica educativa. Derivado de lo antes expuesto, se reconoce que la comunicación docente, constituye una de las áreas que requieren ser fortalecida; por tal razón, más allá de responsabilizar sólo al personal docente, debe entenderse que es tareas de todos los que están inmersos en la educación, pues todos deben buscar aportar en la formación. Conviene, en ese sentido, detenerse a reflexionar sobre lo manifestado hasta la presente.

Con singular fuerza se asume, que las miradas pedagógicas docentes, necesitan considerar, "la comprensión del valor de la diversidad humana como una fuente para el enriquecimiento y la generación de nuevas experiencias de aprendizaje" (Bell y Delgado 2017, p. 4). De esta manera, cada docente tiene que asumir la responsabilidad de ser el gestor de un proceso de exigencia constante en el proceso de enseñanza aprendizaje. Martínez y Liñán (2017) exponen que:

Reconocer la diversidad, que siempre está presente en el aula, es el primer paso para generar un aula incluyente, donde todos los alumnos se sientan cómodos para participar, disentir, dialogar y construir aprendizajes y acuerdos; enriqueciendo con ello las oportunidades de aprendizaje del grupo. Esta es la base mínima necesaria que permitirá avanzar hacia el ideal de una educación crítica, significativa y participativa del que tanto se habla y que no puede realizarse como logro individual; se trata necesariamente de un proceso colectivo, amplio y congruente con la naturaleza social y humanista de la educación. (p. 29)

Es conveniente mencionar además que, los desafíos de la educación inclusiva son cada vez más altos y resulta de gran valor la formación que recibe el personal docente en su labor educativa.

2. Aspectos conceptuales

2.1 ¿Cómo afronta el personal docente los desafíos pedagógicos en la educación inclusiva?

La educación inclusiva, es uno de los retos que supera las barreras del tiempo y permite que los actores educativos, se involucren en cada práctica para enriquecer los ambientes de aprendizaje. Por ello, la calidad humana que brinda el personal docente,

responde a la empatía que comunica en el quehacer pedagógico. Consiguientemente, revela la concepción humanista para colocarse en el lugar del otro y al participar de las actividades colectivas, favorecer de las heterogeneidades presentes en la educación inclusiva. López, Aran y Richaud (2014) refieren que:

Al realizar una primera aproximación se podría decir que la empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar. Es una habilidad indispensable para los seres humanos, teniendo en cuenta que toda la vida transcurre en contextos sociales complejos. (p. 38)

Estos mismos autores, acentúan lo siguiente: "El ser humano es capaz de inferir distintos tipos de estados mentales, desde la más básica inferencia de intención o propósito hasta la de creencias, pensamientos, conocimiento, supuestos, mentira, confianza, entre otros" (p.41). De esta forma, la comunicación empática docente es clave para formalizar un ambiente de aprendizaje positivo. Al respecto, Luque (2017) señala que el personal docente debe: "(...) Ayudar a fortalecer la comunicación, escuchando activamente y de manera empática a los estudiantes "(p.51).

Al hilo de lo señalado, el personal docente colabora en la práctica de los estudiantes diversos. Garnique (2012) por su parte señala que:

Este reconocer al otro implica también cambios importantes en la forma de entender la educación especial. Al plantear *la inclusión*, los fines de la educación son los mismos para todos los niños sin importar las barreras que enfrentan en su proceso de desarrollo y de aprendizaje. Con este enfoque se concibe a la educación como un continuo de prestaciones y esfuerzos que da respuesta a las diversas necesidades de los alumnos, de forma que se puedan alcanzar los ideales de la educación, y, desde esta perspectiva, definir la educación especial por los recursos adicionales que requiere y no por la población a la que atiende. (p.2)

En el presente estudio, la autora enfatiza que las vivencias en el aula de la educación inclusiva, deben ser espacios que propicien encuentros solidarios y con ellos, la alegría de encontrarse con el ser humano. Derivado de lo expuesto, Fernández, Véliz y Ruiz (2016) explican que:

La congruencia empática inclusiva alude a una comunicación efectiva que se establece a partir de actitudes comunicativas inclusivas, donde tiene lugar un verdadero

intercambio, diálogo, en el cual el personal docente asume un estilo comunicativo flexible, porque de ello depende, en gran medida, la congruencia entre lo que se expresa y cómo se expresa, y la manera en que se percibe por el estudiantado con necesidades educativas diversas. (p.10)

Precisamente, al pensar en el colectivo, el personal docente se encuentra con principios sociales democráticos que le inducen para apoyar al que más lo necesita y considerar que: "Como destreza, la empatía es una condición que se debe cultivar y desarrollar. Todos podemos incrementar nuestra capacidad empática; en esa medida, seremos comunicadores" (Kaplún, 2002, p.94). Por consiguiente, vivir la empatía, es pensar un poco más en la persona que está cerca. En esta línea, Maturana (1992) refiere que al reflexionar en los espacios de convivencias:

Basta mirar sus acciones si queremos conocer la emoción del otro, debemos mirar sus acciones; si queremos conocer las acciones del otro, debemos mirar su emoción. Estas miradas sólo son posibles en la medida en que no prejuzguemos lo que vamos a ver antes de mirar, y ese es un acto de sabiduría. (p.41)

Lo expresado por Maturana en la cita, pudiera ser una exigencia para ser analizada y colocada en cada espacio áulico: No criticar lo que se va a mirar. Simplemente, ver con espíritu de constructor y con sabiduría de artista. Todo ello constituye un claro camino que promueve cambios en la comunicación. Rifkin (2010) expone que:

Durante el siglo pasado, el interés por la importancia y el impacto de la empatía en la conciencia y en el desarrollo social no dejó de crecer. Este interés se ha multiplicado durante la última década, cuando la empatía se ha convertido en un tema candente en campos profesionales que van desde la medicina hasta la gestión de recursos humanos. (p.23)

Así, el personal docente empático, se olvida de prejuicios y se esfuerza por conocer a sus estudiantes. Esto es garantía para la academia y asegura el orden y equilibrio en los pares.

2.2 ¿Cómo abrir las puertas para el diálogo empático?

La educación inclusiva reenfoca su mirada en el rol protagónico del personal docente y trasluce cómo debe ser su manera de pensar, sentir y actuar. Freire (2010) en su tercera Carta a quien pretende enseñar, refiere con sorprendente vigencia:

Estoy seguro que uno de los saberes indispensables para la lucha de las maestras y los maestros es el saber que deben forjar en ellos, y que debemos forjar en nosotros mismos, de la dignidad y la importancia de nuestra tarea. Sin esta convicción, entramos casi convencidos en una lucha por nuestro salario y contra la falta de respeto. (p.53)

En consonancia con las palabras del autor, el personal docente debe estar en continuo esfuerzo por la humanización, por la socialización aún a pesar de todos los desafíos que enfrenta para responder a un currículo en sus diferentes niveles. Los retos que tiene el personal docente deben armonizarse con su vocación y en esta línea, Deliyore (2018) señala que:

La comunicación, pese a la discapacidad, debe ajustarse tanto como sea necesario para generar oportunidades reales de interacción. Todas las personas tienen algo que expresar y pueden comunicarse en tanto se cuente con los medios, la atención y el respeto de las personas interlocutoras implicadas. (p.3)

En virtud de lo mencionado, así como los constructos teóricos relacionados con la relación empática, requieren situarse para la acción de la docencia que deben caracterizar toda expresión verbal:

-La Observación: Para que el profesorado comprenda las necesidades de su entorno, debe ser un observador permanente y poder analizar su proceder de acuerdo con la pertinencia que requiera. El personal docente debe aprender a mirar su entorno, saber comprender las vivencias para que pueda valorar las diferentes realidades y ayudar de forma colectiva en el aprendizaje.

En el desempeño eficiente de la práctica pedagógica, Martínez y Liñán (2017) reflexionan que el personal docente debe contemplar:

(...) en cada situación problemática un reto para superarse y una oportunidad para enriquecer su formación, asimismo, tiene y asume la autoridad profesional para determinar y llevar a cabo las estrategias de enseñanza más adecuadas para cada uno

de sus alumnos; y para generar en su grupo ambientes de inclusión (respeto, diálogo, participación, libertad con responsabilidad y tolerancia) y prácticas de equidad que hagan efectivo el propósito básico de educación para todos. (p.31)

Un factor clave para la observación es la interacción que tenga el personal docente con el estudiante. Solo quien asume ser parte del contexto, podrá indicar con autoridad lo que está inmerso en el proceso. Después de la observación, existen dos criterios que deben ser analizados: primero el descriptivo, y seguido, la interpretación que se recoge de los hechos. Se hace necesario subrayar que, al observar, se optimiza el proceso de aprendizaje, trabajado en el marco de una actitud colaboradora, reflexiva y fortalecida en un protocolo de acción que se consolida con la calidad del desempeño docente.

Igualmente significativo en la comunicación es que el personal docente considere la **autorregulación de la voz tanto en timbre como entonación**: Flores, Uni y Uni (2012) exponen que:

En la práctica inclusiva, el maestro debe saber que la voz es un instrumento con el que da un mensaje más allá del contenido, por lo que prestará particular atención cuando se dirija a los estudiantes; porque está intrínsecamente relacionado con su identidad profesional, y es un deber el brindar la calidad y calidez de su comunicación. (p.33)

Por todo ello, el cuidado de la voz cobra interés especial en el ejercicio de la profesión, comunica el estado emocional del emisor y refleja de este modo la personalidad. A la luz de lo expuesto, es aconsejable analizar los sonidos de la voz ya que son parte del aprendizaje y un referente que deja huellas sobre la labor docente.

A demás se sugiere considerar los siguientes criterios:

-La comprensión empática es posible cuando se practica la escucha activa y concentra su atención en la persona. El profesorado debe hablar lo necesario, para que sus estudiantes interactúen en clase y aprendan a escucharse.

-Control emocional: El personal docente que maneja conciencia emocional, atiende a los estudiantes y se toma el tiempo para favorecer la participación de cada uno. Es por ello que, el aula en inclusión, ha de ser un espacio de aprendizaje, rico en estímulos y orientado en unificar esfuerzos.

-Control visual: Es la técnica no verbal que el personal docente utiliza en el quehacer educativo y en su ejercicio, hace posible que ante situaciones que no se usen palabras, la mirada, transmita el sentir de la persona.

-Control de movimiento y expresión corporal: Cuando el personal docente expone un tema ante una clase se genera una serie de manifestaciones físicas que bien utilizadas ayudan al éxito de la comunicación, pero sino se controlan pueden derribar la más brillante exposición. Algunos de los movimientos suelen ser de origen nervioso generalmente (Bestard-Revilla, 2015, p. 78).

De igual manera, en el transcurso de la investigación se valora la comprensión del estudiante a partir de la cotidianidad y en esta línea, expertos en educación señalan que el personal docente debe vivir el quehacer pedagógico como: "(...) proceso de reconfiguración constante de actitudes, herramientas, prácticas, conductas, materiales, que deben transformarse hacia la construcción colectiva de una educación de calidad, asertiva y adecuada, que conduzcan al desarrollo de una sociedad solidaria, equitativa y democrática" (Guerrero, Zambrano y Salazar, 2012, p. 21).

3. Aspectos metodológicos y resultados

Para dar cumplimiento al objetivo planteado, la metodología utilizada tiene esencias del paradigma cualitativo. Se utilizó la observación estructurada, observación participante, consulta grupal. Esto, en correspondencia con Hernández, Fernández y Baptista (2016), quienes refieren que:

(...) el investigador se introduce en las experiencias individuales de los participantes y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno estudiado. Así, en el centro de la investigación está situada la diversidad de ideologías y cualidades únicas de los individuos. (p.42)

En la observación estructurada se diseñó un registro de una vez por semana por un periodo de seis meses: mayo a octubre y en el seguimiento se evaluaron las respuestas de los niños con respecto a sus necesidades educativas especiales al sentirse incomprendidos.

La observación participante se encaminó a estudiar la práctica comunicativa del personal docente con sus estudiantes durante las actividades académicas y extra curriculares. Estos aportes unidos al desempeño comunicativo son un referente en ambos componentes del proceso. El contexto de trabajo que se presenta, corresponde a 25

docentes de la sección básica, del Colegio Miraflores de la ciudad de Guayaquil, los mismos que fueron observados de mayo a octubre en el período del 2017, en distintas horas, durante el proceso seguido en la investigación.

Es conveniente mencionar además que, las consultas grupales se organizaron en forma de reuniones periódicas con los miembros del departamento académico y departamento de consejería estudiantil. De este modo, el monitoreo fue permanente, lo que permitió que en el proceso se evaluaran los resultados y se gestionaran tomas de decisiones para el mejoramiento de la comunicación.

Es importante indicar que resultó de gran valor para la investigación el hecho de que el personal docente revisara su ejercicio comunicativo, la forma de transmitir sus pensamientos y sentimientos, pues enseña más lo que se realiza en presencia de los estudiantes, en el diario vivir, que lo que se dice o predica.

A partir de los criterios establecidos, es conveniente recordar que los niños son la población más vulnerable y se comportan como el personal docente es con ellos. También se destaca que en ocasiones, cuesta entender que ante los problemas, el primero en cambiar debe ser el adulto. En este caso, el ejemplo comunicativo, asertivo y empático, deriva en una influencia significativa. Consiguientemente, los problemas que surgen al interior del aula permiten ver que el personal docente a más de impartir sus conocimientos, está mostrando su perfil humano y profesional.

Cabe resaltar que para asegurar la confiabilidad del estudio se trabajó de forma continua en el sustento epistemológico lo que enriqueció el proceso de aprendizaje para evaluar los comportamientos de toda la comunidad educativa, lo que puso de relieve, fortalezas y debilidades en los diferentes agentes de socialización educativa que intervinieron en el estudio.

Siguiendo en esta línea de investigación cualitativa, esta autora, se mantuvo inmersa en los procesos de exploración.

El carácter inclusivo de la educación, se analizó con particular atención a partir de los decretos emitidos por el gobierno ecuatoriano, el Ministerio de Educación y las especificidades del nivel educativo. Bravo (2016, p. 1) expone sobre que:

Se habla del Ecuador como un país pluricultural y multiétnico, por ello cada año los y las docentes se encuentran con salones muy diversos; niños con diferentes culturas, razas, creencias, costumbres, sexo, etc. Y el papel principal del docente en esta situación es promover el respeto y la valoración de cada diferencia entre los niños.

La sensibilidad docente en el contexto que actúa, en toda su diversidad, fomenta la práctica de la tolerancia, y asume con responsabilidad el reto de colaborar con un cambio que se ponga de manifiesto en su gestión. Por ello, la Vicepresidencia de la República de Ecuador (2011), en su programa: *Educación sin Barreras*, declara que:

La sensibilización es una actividad que forma parte de la cultura inclusiva y promueve la creación de actitudes positivas de respeto, solidaridad, valoración y tolerancia frente a la discapacidad, y esto ayudará a fomentar la convivencia, a desarrollar la empatía, favorecerá la aceptación de las personas con discapacidad. (p.3)

En este orden de ideas, debe ser una prioridad desarrollar la comunicación empática, y en esta línea, Cruz, Iturbide y Santana (2017) comentan que:

Cabe resaltar que solo un 10% de docentes, identifican que la educación inclusiva es una oportunidad para abrirse a nuevas formas creativas de docencia, donde sea el docente el que sirva de puente y apoyo central entre los contenidos que se han seleccionado como necesarios en la actualidad y un alumno que es parte de la diversidad. (p.9)

3.1 Resultados obtenidos en la observación

Al ser observadas las habilidades comunicativas docentes, se han manifestado cualidades y competencias que se presentan y analizan a continuación en tablas 1 y 2, y en la figura 1:

Tabla 1. Número de docentes por habilidad comunicativa según nivel de frecuencia de docentes de educación básica del Colegio Miraflores de la ciudad de Guayaquil, 2017

Habilidad comunicativa	Poco frecuente	Frecuente	Muy frecuente
El docente saluda con alegría a todos los niños en el salón.	0	20	5
Expresa elogio, gestos de aprobación	17	5	3
Conserva manifestaciones de empatía con los niños	14	10	1
Cuida que la comunicación sea positiva	18	7	0
Escucha a los niños con atención en sus necesidades	20	5	0
Mantiene equilibrio en sus emociones	13	9	3

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos de mayo a diciembre

Los resultados fueron procesados con la técnica de análisis cualitativo y registrando las frecuencias de las habilidades comunicativas en los ambientes de aprendizaje. La subjetividad docente se asocia con los criterios evaluados y revelan comportamientos que se presentan con los estudiantes.

Cada habilidad fue objeto de estudio y llevó a la reflexión individual y grupal de los comportamientos y se organizó por el departamento de orientación del plantel, un ciclo de charlas para concienciar el desarrollo de las experiencias comunicativas partiendo de la presentación de los resultados.

A la propuesta **el personal docente saluda con alegría a todos los niños en el salón**, presenta 5 de 25, con un criterio de muy frecuente, lo que muestra que siendo el saludo una carta de presentación, no puede ser descuidada y el personal docente debe mirar, sonreír y acompañar el diálogo con las expresiones que reconocen el valor de la persona. Hay que ser conscientes que el acto de la comunicación atrae la mirada del receptor en todas sus formas por lo que, se debe reflexionar en lo que se quiere comunicar frente a los estudiantes desde el momento que ingresa al salón de clases.

Al observar **expresa elogios, gestos de aprobación**, presenta con poca frecuencia a 17 docentes de los 25 observados. Es evidente, que hay docentes de niños que se olvidan de reflexionar que comparten sentimientos y experiencias en las relaciones que se propician en el aula. Estas prácticas son un factor que reviste el progreso armonioso de la comunicación verbal y no verbal.

La observación áulica del criterio de las **manifestaciones de empatía**, se registra con poca frecuencia a 14 docentes de los 25 observados y reafirma que, el valor de la empatía como parte de la naturaleza humana y de su dinámica permite leer la profundidad de las emociones propias y ajenas que se generan en las aulas.

El horizonte del personal docente en la inclusión debe ser con un alto nivel empático para que desde su testimonio, sea consciente y consecuente de su responsabilidad y mejore la calidad de su trabajo. Para una docencia feliz, Martínez (2015) refiere que el potencial comunicativo debe considerar que:

Alrededor de las palabras hay muchos elementos sonoros y de comunicación no verbal que influyen en el significado de lo que decimos y en la relación que establecemos entre personas: risas y sonrisas (o la ausencia de ella), los suspiros, los sonidos que producimos para comprobar si alguien nos escucha, el tipo de voz que tenemos, cómo

la empleamos, si hablamos rápido o despacio, si gritamos demasiado o hablamos suave, si somos monótonos o no, si esperamos a que haya silencio para hablar. (p.25)

Todas estas condiciones señaladas, son parte de la cotidianidad y requiere que la práctica del personal docente pase por un ejercicio diario de autoevaluación para que reconozca y tenga en cuenta la valiosa información que proporciona en la relación con los niños.

Otro de los criterios evaluados en **el personal docente cuida que la comunicación sea positiva** y presenta a 18 docentes de 25. Sólo cuando se tome en cuenta que el primer ganador en la práctica educativa corresponde al profesorado que realiza su trabajo, no agotará esfuerzos para propiciar un ambiente con calidez.

Conviene subrayar que, con este logro en la comunicación positiva, al analizar la **escucha del personal docente a los niños con atención en sus necesidades**, reafirma la necesidad del trabajo básico de saber escuchar y arroja en la investigación un resultado 20 de 25.

Mantiene equilibrio en sus emociones, 13 de 25 con la frecuencia baja en este orden, determina el compromiso que tiene el personal docente para desarrollar la competencia emocional y fortalecer sus potencialidades en relación a su práctica. Hernández (2017) propone que:

Si un profesor se siente realizado, feliz y le encuentra sentido y significado a lo que hace, logrará un equilibrio entre sus competencias emocionales y la profesionalización exigida, será consciente de quién es él y quiénes son los alumnos a su cargo, favorecerá climas y relaciones sanas y constructivas, y por consecuencia, los propósitos educativos se verán materializados potencializando los pasos hacia la meta de una educación de calidad para todos. (p.85)

En definitiva, los resultados presentados describen una realidad que debe ser examinada por la comunidad educativa y de forma puntual en la práctica docente en la educación inclusiva.

3.2 Resultados de las consultas grupales

A la luz de los resultados de las consultas señaladas en la investigación para mejorar la comunicación empática, se centraron en los siguientes aspectos:

A través de la empatía, el personal docente, logra establecer conexiones en la estabilidad emocional con los estudiantes.

Recuerdan que para crear comunicación empática, es necesario favorecer con dinámicas que permitan crear entornos armónicos y que abran caminos de diálogo.

La parte actitudinal docente debe tener la apertura para la escucha activa, comunicación verbal, gestual, kinestésica como herramienta perceptiva que se pondrá de manifiesto el grado de sensibilidad en relación al trabajo inclusivo.

El niño que recibe estos lineamientos vocacionales, fortalece la autoestima y la identidad, al sentirse importante ante los demás actores educativos.

Para el cumplimiento cabal de los objetivos propuestos a partir de los problemas presentados, se evaluaron políticas claras a nivel de la institución para encauzar los comportamientos originados ante los estudiantes de inclusión y para estos logros, sumaron los siguientes criterios:

Calidad humana y profesional del cuerpo docente y administrativo. Competencias comunicativas puestas de manifiesto en todo el personal que monitoreó la investigación. Manejo asertivo de relaciones y práctica de valores.

Como reflexión final de las consultas, la autora sintetiza en la figura 1 orientaciones que invitan al mejoramiento de la investigación:

Figura 1. Comunicación docente en la práctica inclusiva



Fuente: Elaboración propia, 2017

Cuando el personal docente realiza el proceso de la meta-cognición del ejercicio de su praxis, hace posible que la empatía favorezca el proceso formativo estudiantil. En este sentido, se reafirma que el profesorado toma conciencia de los procesos de mediación pedagógica que tiene como responsabilidad social.

Además, al participar en los escenarios inclusivos, se debe reconocer que para una actuación reflexiva y crítica, demanda de valores altos para poder decidir en cada contexto. Por lo que, de su reflexión pedagógica exige una función éticamente comprometida y los niños ante el testimonio que reciben, atraen miradas, pero sobretodo afecto.

En la práctica docente, reafirma su identidad profesional, todo lo que transmite tiene una doble vía. Cuando se entiende que la sonrisa de un niño, alegra el día, toda la actuación debe girar en función del bienestar del otro y con ello la ganancia se recibe por el deber cumplido.

En estas relaciones, el personal docente propicia un entorno rico en aprendizajes un ambiente con su calidad humana y se acerca a los estudiantes con tranquilidad.

4. Dimensiones en la práctica educativa

Derivado de lo expuesto, la contribución de los contenidos y metodologías se concretan en la tabla 2:

Tabla 2. Síntesis de los criterios aportados por la investigación y los espacios de reflexión que sustentan el análisis correspondiente a las dimensiones presentes en la práctica inclusiva

Dimensiones en la práctica inclusiva	
Dimensión pedagógica	La tarea educativa debe iniciar con la clara comprensión del objetivo y al modelar la clase, el docente debe considerar: métodos, técnicas, dinámicas y la evaluación para que el docente recoja las consideraciones del estudiante. Es importante además, que el docente considere las técnicas que permiten orientar la comunicación empática y en este referente, expone en relación a metodologías activas "mejorar la formación continua en temas de inclusión educativa, conocer las estrategias de orientación inclusiva para el diseño de proyectos cooperativos, contribuir a solucionar problemas en el aula" (Luque, 2017, p.52). Para fomentar una cultura inclusiva, resalta el trabajo colaborativo de los actores educativos, hacer las acomodaciones y ajustes necesarios.
Dimensión motivacional	La sensibilización del docente es una necesidad que debe ser alfabetizada en toda la comunidad para asegurar los valores, principios y el claro compromiso de la responsabilidad como pilar esencial en la educación inclusiva. Así se desprende que, la actitud de docente juega un rol primordial para que abra caminos ante las dificultades que se van a encontrar en la trayectoria escolar. En correspondencia con este principio, el docente requiere manejar motivación para ser empático con sus estudiantes. Por tanto, la práctica revela el factor motivacional cuando el docente está involucrado en los procesos áulicos y estimula el ambiente para comunicarse de forma recíproca.

Comunidad inclusiva	<p>Comunica además, historias de vidas que pueden escuchar, hablar y leer en un lenguaje empático. Peirats y Cortés (2016) lo define como: "Aspecto clave en el proceso inclusivo, porque cuanto más implicación tenga la familia y más comunicación establezca con el centro educativo, mejor será su inclusión" (p.94). Conocer lo que viven las familias es un indicador que ayuda en la práctica de inclusión.</p> <p>La participación activa de la comunidad atiende las diferentes voces del contexto social y de forma especial a las necesidades de la familia para apoyarlos en la responsabilidad indelegable que tienen con sus hijos. La convivencia en definitiva aporta información valiosa sobre la construcción de valores y principios que han construido para la academia. Debe subrayarse que la participación efectiva y afectiva del docente en el salón necesita de la presencia de la familia para asegurar el bien de la comunidad y de la persona.</p>
----------------------------	---

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos de mayo a diciembre. 2017

5. Conclusiones

A partir de las esencias teóricas revisadas y las experiencias que se han presentado, se ratifica que la comunicación empática es un compromiso que tiene el personal docente para asegurar que su mediación pedagógica se imparta en un proceso comunicativo horizontal.

Un aprendizaje lleno de experiencias afectivas y valores permite que trasciendan las fronteras en la educación inclusiva. Igualmente el estudio, permitió reafirmar los desafíos de la inclusión educativa como la oportunidad que tiene el personal docente de crecer en lo humano y profesional a partir de las sugerencias de los colectivos académicos y se plantea tener presente:

- Desarrollar estrategias para mejorar la comunicación empática y acrecentar la motivación de querer estar comunicado de forma afectiva y efectiva.
- El trabajo de la docencia, trasciende en el tiempo y debe construir una enseñanza donde la preocupación principal sea comunicar amor, considerar que la razón de su actividad comunicativa es la comprensión y la interpretación de las necesidades del otro.

Como apunta Freire (2005): "La palabra viva es diálogo existencial. Expresa y elabora el mundo en comunicación y colaboración. El diálogo auténtico- reconocimiento del otro y reconocimiento de sí en el otro- es decisión y compromiso de colaborar en la construcción del mundo común" (p. 26). A la luz de lo expuesto, la comunicación contribuye en las relaciones y en correspondencia con este principio, el personal docente debe: motivar, inspirar y cautivar a sus estudiantes. Su ser empático, propicia su sensibilidad humana y la calidad de sus prácticas en la educación inclusiva.

6. Referencias

- Bell Rodríguez, Rafael y Delgados Saeteros, Emma. (2017). Apuntes críticos y algunas contribuciones de la educación especial a la inclusión educativa. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: generando productividad institucional*, 5(1), 1-10. Recuperado de <http://rci.cetics.ec/index.php/rif/issue/view/5/Art%C3%ADculo%2038>
- Bestard-Revilla, Alina. (2015). El gesto en la docencia de la carrera de cultura física. *Podium. Revista electrónica de ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 10(29), 66-81.
- Bravo Banguera, María. (2016). *Importancia de la Educación Intercultural en el proceso educativo del área de convivencia social de los niños de 4 años del Centro de Desarrollo Infantil "Tía Uchi" de Guayaquil* (Tesis para optar por el grado de licenciada en Educación Parvularia). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1381/1/T-ULVR-1392.pdf>
- Cruz, Rodolfo, Iturbide, Paulina y Santana, Emma. (noviembre, 2017). *Implicaciones de la inclusión de alumnos con discapacidad en la práctica educativa*. Ponencia presentada en el XIV Congreso Nacional de Investigación Educativa. Realizado en San Luis Potosí, México. Recuperado de <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/0585.pdf>
- Deliyore Vega, María del Rocío. (2018). Comunicación alternativa, herramienta para la inclusión social de las personas en condición de discapacidad. *Electrónica Educare*, 22(1), 1-16. doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-1.13>
- Donoso Figueiredo, Diana. (2013). *La Educación Inclusiva en el marco legal de Ecuador: ¿Responden las leyes ecuatorianas al modelo inclusivo?* (Tesis de Maestría en Estudios Avanzados en Educación Social). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. Recuperado de <http://eprints.sim.ucm.es/29383/1/Diana%20Donoso%20Figueiredo%20%28TFM%29%20-%20Master%20Educacion%20Social%202012-2013.pdf>
- Fernández-Fernández, Iliana María, Véliz-Briones, Vicente y Ruiz-Cedeño, Ana Isabel. (2016). Hacia una cultura pedagógica inclusiva: Experiencias desde la práctica universitaria. *Revista Electrónica Educare*, 20(3). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1941/194146862013.pdf>
- Flores Sáenz, Janinne, Uni Yugcha, Carlos y Uni Yugcha, Henry. (2012). *Los lenguajes del poder. Los lenguajes de la motivación escolar en la Institución Educativa San Vicente del municipio de La Plata Huila* (Tesis de maestría en Educación). Universidad de Manizales, Caldas, Colombia. Recuperado de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1360/404_Florez_Saenz_Jannine_2012.pdf?sequence=1
- Freire, Paulo. (2005). *Pedagogía del Oprimido*. Siglo XXI. Editores Argentina. [versión digital pdf] Recuperado de <https://fhcv.files.wordpress.com/2014/01/freire-pedagogia-del-oprimido.pdf>

- Freire, Paulo. (2010). *Cartas a quien pretende enseñar* [versión digital pdf] Argentina: Editores Siglo XXI. Recuperado de <http://josemramon.com.ar/wp-content/uploads/Para-educadores-Paulo-Freire-Cartas-a-Quien-Pretende-Ensenar-2002.pdf>
- Garnique Castro, Felicita. (2012). Las representaciones sociales. Los docentes de educación básica frente a la inclusión escolar. *Perfiles Educativos*, 34(137), 99-118 Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982012000300007&lng=es&nrm=iso
- Guerrero Rodríguez, Libia, Zambrano Martínez, Claudia y Salazar España, Ana. (2012). *Pedagogía de las oportunidades: Una alternativa para la formación de sujetos diversos*. Recuperado de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/579/109_Guerrero_Rodriguez_Libia_Lorena_2012.pdf?sequence=1
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed., versión digital pdf). México: McGRAW-HILL. Recuperado de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbXJib250YWR1cmlihcHVibGJjYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzkxNzliZmYw>
- Hernández Barraza, Verónica. (2017). Las competencias emocionales del docente y su desempeño profesional. *Revista Alternativas en Psicología*, (37). 1-14. Recuperado de <http://www.alternativas.me/attachments/article/147/06%20-%20Las%20competencias%20emocionales%20del%20docente.pdf>
- Kaplún, Mario. (2002). *Una Pedagogía de la Comunicación (El comunicador popular)* [versión digital en pdf]. La Habana: Editorial Caminos. Recuperado de http://perio.unlp.edu.ar/catedras/system/files/kaplun-el_comunicador_popular_0.pdf
- López, Mariana, Aran Fillipetti, Vanessa y Richaud, María. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Revista Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), 37-51 Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/799/79929780004.pdf>
- Luque Espinoza de los Monteros, Margarita. (2017). Educación inclusiva. Experiencias docentes en la Universidad Metropolitana de Guayaquil. *Educación Inclusiva*, 10(1), 45-58. Recuperado de <http://www.revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/282/274>
- Martínez Silva, Mario y Liñán Pérez, Saúl. (2017). *Guía para una escuela inclusiva* [versión digital pdf]. Chiapas, México: CRESUR. Recuperado de http://cresur.edu.mx/cresur/app_guias/app_mei/guias/escuela_incluyente.pdf
- Martínez Valle, Raquel. (2015). *La comunicación no verbal en el profesorado* (Tesis de maestría en Educación Infantil). Universidad Camilo José Cela, Madrid, España. Recuperado de <http://www.maqister.es/tfgenero2015/ejemplotfg.pdf>

- Maturana, Humberto. (1992). *El sentido de lo humano* [versión digital pdf] Chile: Ediciones Pedagógicas Chilenas. Recuperado de <http://www.matriztica.cl/wp-content/uploads/CAs-1-y-4-El-sentido-de-lo-humano.pdf>
- Ministerio de Educación. Vicepresidencia de Ecuador. (2011). *Módulo I Educación Inclusiva y Especial*. Recuperado de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/Modulo_Trabajo_EI.pdf
- Peirats Chacón, José y Cortés Mollá, Silvia. (2016). El proceso de inclusión en un aula de comunicación y lenguaje. Percepciones de la comunidad educativa. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 91-102. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/reifop.19.3.267271>
- Rifkin, Jeremy . (2010). *La Civilización Empática. La Carrera Hacia una Conciencia Global en un Mundo en Crisis* [versión digital pdf]. España: Paidós. Recuperado de <https://soyandrespaz.files.wordpress.com/2010/05/75987310-civilizacion-empatica-rifkin-libro.pdf>
- Vicepresidencia de la República de Ecuador. (2011). *Educación sin Barreras. Programa de Sensibilización*. Recuperado de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/PLAN_DE_SENSIBILIZACION_100214.pdf