
LA COMUNICACIÓN EMPÁTICA, ASERTIVA Y CORTÉS: UNA MIRADA DESDE LA INSPECCIÓN ESCOLAR

Yumar Sardiñas González

PhD, Metodólogo Nacional. Ministerio de Educación de la República de Cuba. MS.c. Informática. yumarsg@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-8819-1600>

Isabel Diardes Sanjurjo2.

PhD, Metodóloga-inspectora. Ministerio de Educación (MINED), Cuba. isabelita@mined.rimed.cu. <https://orcid.org/0000-0001-9509-4094>

Héctor Diego Martínez Ochoa.

PhD, Instituto Central de Ciencias Pedagógicas. Cuba. Investigador Auxiliar. Dr. en Ciencias Pedagógicas. hectorvaronaucp2015@gmail.com. <https://orcid.org/0000-0003-4227-9022>

Juana Virgen Sánchez Morales.

PhD, Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez. Cuba. Dr. en Ciencias Pedagógicas. sanchezmoralesjv@gmail.com. <https://orcid.org/0000-0002-5139-7269>.

Lázara Bastida Lugones.

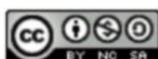
PhD, Investigadora Auxiliar del ICCP. Coordinadora Comisión Nacional de Biología. lazarabl@iplac.rimed.cu, <https://orcid.org/0000-0002-8291-8565>

Resumen

El objetivo esencial de este artículo, es valorar la importancia que cobra en la actualidad el desarrollo de la comunicación para la labor del inspector escolar en su control al proceso educativo, como prioridad dentro del sistema de inspección del Ministerio de Educación de la República de Cuba, lo que constituye un modelo pedagógico. Se emplean métodos como la entrevista, encuesta, la observación y la revisión de documentos. Se valora cómo en el empleo de la asertividad, la empatía y la cortesía por parte del inspector escolar al comunicarse, encuentra un modelo pedagógico para su desempeño laboral y profesional.

Palabras clave:

asertividad,
comunicación, empatía,
inspección, cortesía
lingüística



The school inspection in vat particularities for their development in the sciences of the education

Keywords

assertiveness,
communication,
empathy, inspection,
linguistic courtesy.

The essential objective of this article, is to value the importance that charges the development of the communication at the present time for the school inspector's work in its control to the educational process, as priority inside the system of inspection of the Ministry of Education of the Republic of Cuba, what a pedagogic model constitutes. Methods like the interview are used, it interviews, the observation and the revision of documents. It is valued how in the employment of the assertiveness, the empathy and the courtesy on the part of the school inspector when communicating, he/she finds a pedagogic model for their labor acting and professional.

Recibido 20 julio 2023 – Aceptado 29 octubre 2023

1. Introducción

Cuba en un contexto económico, político y social cada vez más complejo, amenazado y asediado por los círculos de poder de los Estados Unidos, ha trazado estrategias para cumplir los objetivos de la Agenda 2030, esencialmente el número 4. En tal sentido ratificó en el Proyecto de Constitución aprobado el 24 de febrero de 2019, en su artículo 73, que la educación es un derecho de todas las personas y es responsabilidad del Estado garantizar dichos servicios gratuitos, asequibles y de calidad. Igualmente en la carta magna se atribuye un valor primordial a la comunicación entre los seres humanos, a la libertad de expresión, de pensamiento y de conciencia. Carta Magna (2019).

Por su parte, el Ministerio de Educación lleva a cabo el tercer perfeccionamiento del sistema educativo cubano, el que aspira a cumplir con las exigencias planteadas en el contexto internacional y en el país, esencialmente a formar ciudadanos decentes y preparados para la vida en la sociedad socialista cubana. Propone modelos educativos que responden a esta aspiración, pero desde un currículo general e institucional flexible, ofreciendo posibilidades de crecimiento social y personal a niños y docentes e implicando a la escuela, la familia y la comunidad.

En este sentido resulta necesario expresar que la situación del desarrollo social cubano actual, ha impuesto nuevos retos a los profesionales de la educación, principalmente a los cuadros y funcionarios de este organismo, encargados de garantizar el

cumplimiento de la política educacional y cultural cubanas. Martínez (2019).

El inspector escolar dentro de los cuadros y funcionarios que tienen tal encargo, es por excelencia el que materializa el trabajo de la Inspección Escolar, pues eleva el rigor y la exigencia, cumpliendo y haciendo cumplir la política educacional, por lo que constituye un eslabón fundamental para alcanzar la calidad de los resultados del trabajo educativo, siendo el medidor del cumplimiento de las tareas asignadas a cada nivel de dirección.

Los retos impuestos a los directivos de la educación cubana, demandan de un inspector escolar, que manifieste habilidades para la comunicación, desde el adecuado cumplimiento de sus funciones y teniendo como premisa que el control se realice con el más absoluto respeto al trabajo de los demás, dentro de un clima favorable que propicie el compromiso de transformar la realidad, así como el reconocimiento justo de los resultados del trabajo, cuando son merecidos.

Teniendo en cuenta las relaciones de intercambio que establece un inspector para ejercer el control con directivos, docentes, estudiantes, familia y comunidad, está llamado necesariamente a hacer suyas las herramientas para desarrollar una comunicación eficiente, que no solo facilite el intercambio de información, sino que goce de relaciones empáticas, demuestre un comportamiento asertivo que propicie el proceso comunicativo y prevalezca la cortesía lingüística como modo de respeto y entendimiento a las más variadas relaciones que se establezcan. Sardiñas (2021).

Es de considerar además que el inspector escolar ejerce el control sobre la comprensión y consecuente aplicación de la política educacional, que incluye un componente de asesoramiento, evaluación sistemática y la capacidad de dirección de sus principales cuadros. En tal sentido es importante que el inspector sea hábil en el proceso de comunicación, sobre todo si logra un clima empático, asertivo y cortés.

El inspector escolar juega un papel protagónico en los diferentes tipos de visitas establecidos para ejercer el control, entre las que están: la visita especial de inicio de curso, la especializada y la inspección integral. Asimismo atiende el proceso de atención a la población procesando e investigando quejas, denuncias, incidencias, planteamientos y opiniones espontáneas, para lo que emplea procedimientos que permiten desde el control comprobar la veracidad y el alcance de lo planteado. Esto corrobora la importancia que requiere

el dominio de la comunicación para el desarrollo exitoso de la labor de inspección y la llamada autoinspección. Diardes (2022).

La inspección apunta al mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje, para lo cual tiene que tomar en cuenta toda la estructura teórica, material y humana de la escuela. La inspección en educación, debería ser una, integral y consecuente. Para ello el inspector tiene que estar preparado en todo lo que implica el control adecuado al funcionamiento de la escuela y del proceso educativo que desarrolla.

Es fundamental que el inspector escolar sea un profesional modelo en el desarrollo de las macro habilidades comunicativas, en la capacidad de entender a los demás y de ponerse en su lugar, así como de mediar en las situaciones de conflicto y en la búsqueda de soluciones, desde un trato cordial, de respeto y cortés. Fariñas (2016).

La labor del inspector escolar en todo momento está dirigida al logro del mejoramiento del proceso educativo, la misma tiene que ser crítica y flexible, debe prevalecer la verificación, innovación, mediación, información y evaluación para su mejor desarrollo. El control es uno de los procesos más importantes que realiza el sistema educativo, ya que gracias a este se visualiza de forma directa el trabajo realizado por los directivos y docentes.

En tal dirección el inspector escolar debe predicar con el ejemplo, con su manera crítica y creadora de pensar, de actuar, de expresar desde su lenguaje verbal y no verbal sus valoraciones pero también sus emociones. Sin dudas en la comunicación encuentra este profesional de la educación, una fuente inagotable de respuestas y soluciones a los más variados problemas que detecta en su control a la práctica educativa.

Por ello, es objetivo esencial de este artículo, valorar la importancia que cobra en la actualidad el desarrollo de la comunicación para la labor del inspector escolar en su control al proceso educativo, como prioridad dentro del sistema de inspección del Ministerio de Educación de la República de Cuba, proponer un modelo pedagógico de actuación profesional.

A mediados del siglo XX la inspección escolar sufrió cambios, pues se consideraba que el inspector debía dirigir y ordenar. Para el año 1930 había una inspección democrática, pero manipulada que se definía como una cooperación con el personal.

Asimismo se insistió en que una de las funciones vitales del inspector escolar, es la de comunicarse coherentemente y establecer un ambiente adecuado para desarrollar su labor, acorde con los principios del

proceso educativo y contribuyendo a la solución de los problemas que se presentan.

Para ello se requiere de profesionales de la inspección escolar, preparados académicamente, con experiencia en dirección de instituciones y modalidades educativas, que le permitan desde la experiencia acumulada en la teoría y la práctica, ofrecer la asesoría necesaria a los actores del proceso educativo que así lo requieran.

Algunos autores como Martínez (2018), plantean que la inspección es orientación práctica y científica, el inspector debe ser amable, poseer una agradable personalidad, ser consciente, amigable, entusiasta, tener una adecuada preparación profesional y estar actualizado de las tendencias y exigencias pedagógicas más actuales, a partir de considerar que tanto directivos como docentes por más competentes que sean, necesitan ayuda para cumplir con sus funciones.

Es meritorio reconocer que según Stuart (2022), durante el siglo XX y primer decenio del siglo XXI, la inspección escolar ha alcanzado un notable desarrollo, como una de las más importantes concepciones teóricas que abordan diferentes campos del proceso de dirección en la educación y, de manera particular, su proyección desde el escenario que corresponde al Ministerio de Educación.

No obstante, predomina el criterio de entender a la inspección escolar centrada en el control y circunscripta a la visita como la forma organizativa de su realización, minimizándose en ocasiones su eficacia como vía fundamental de carácter inmediato, para la formación permanente de docentes y directivos en las instituciones y modalidades educativas.

De igual forma Diardes (2022), define la inspección escolar como el proceso pedagógico particular, inserto en el proceso de dirección educacional. Es un fenómeno de naturaleza consciente y en consecuencia el objeto de un proceso de dirección íntegro, que coadyuva a la formación permanente de docentes y directivos, desde la integración e interacción grupal para la demostración de modos de actuación consecuentes, que propenden a la transformación paulatina de su profesionalidad, para un mejor desempeño en la actividad pedagógica profesional y de dirección que desarrollan.

Martínez (2019) considera además que se expresa a través de la articulación entre las acciones de control, evaluación y asesoramiento concretadas en actividades interactivas de aprendizaje. Su nivel de especificidad radica en el grado de inmediatez y sistematicidad de sus acciones, que poseen como marco espacio temporal básico a la visita de

inspección y otras formas organizativas donde se combinan armónicamente métodos, técnicas, medios y procedimientos que promueven la reflexión desde la práctica educativa en la escuela y para la escuela.

Coinciden en que la dirección de la inspección escolar es el proceso relativo a la planificación, organización, ejecución, regulación, control y evaluación de las acciones de control, de carácter formativo, que posibilitan el desarrollo progresivo en los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que caracterizan la actividad pedagógica profesional y de dirección de docentes y directivos en las instituciones escolares, mediante la articulación del control, el asesoramiento y la evaluación como funciones básicas del proceso de inspección.

Aunque estos autores no dejan explícito en sus definiciones el valor de la comunicación tanto de la labor de inspección, como de la dirección de la inspección escolar, los autores de este artículo consideran que es una categoría transversal, a cada elemento de la conceptualización y a cada momento de sus funciones.

Los estudios existentes en este campo de investigación permiten afirmar que constituye una necesidad el adecuado desarrollo de la comunicación en el inspector escolar, profesional encargado de materializar y ejecutar el control sobre directivos y docentes según el nivel de dirección que corresponda, por lo que los autores de este artículo valoran que en la manera asertiva, empática y cortés que se comunique, encontrará recursos de incalculable valor para su quehacer pedagógico.

2. Metodología

Asimismo los nuevos espacios comunicativos generados por las infotecnologías se han introducido también en el sistema educativo cubano, haciendo que la comunicación adquiera un carácter virtual. La aparición de plataformas y medios de interacción social como: Whatsapp, Facebook, Youtube o Instagram, por ejemplo, han supuesto que la comunicación se desarrolle también por escrito y audiovisual, con inmediatez y espontaneidad.

Estas nuevas formas de comunicación están siendo utilizadas entre profesores y estudiantes, entre estudiantes, entre profesores, entre directivos y funcionarios, para desarrollar procesos de enseñanza aprendizaje en condiciones de mediación de las tecnologías de la comunicación, en correspondencia con las más actuales tendencias pedagógicas.

En la actualidad la comunicación digital es una de las más empleadas, incluso por nuestros inspectores escolares, sobre diversas temáticas y a través de

diferentes formas. Nos convoca a saber establecer la relación entre el código lingüístico y las otras formas de código integradas en el flujo de información digital. Sin embargo, la multiplicidad de códigos, la influencia de voces extranjeras, la rapidez en la forma de escribir y comprender, las nuevas herramientas para la comunicación, no deben provocar el olvido de la lengua materna como instrumento de cognición y de comunicación.

Es una realidad la llegada de las nuevas tecnologías a nuestro sistema educativo, para ello el inspector escolar tiene que estar preparado y utilizarlas en función de los objetivos de la Educación, así como una vía de control y supervisión dentro del sistema de inspección del Ministerio de Educación. La comunicación digital está llamada necesariamente a ser asertiva, empática y cortés siempre que suceda en el contexto pedagógico e involucre a todos los que se interrelacionan en él.

3. Resultados y discusión

La empatía, por su parte, es un rasgo distintivo para el logro de una comunicación eficaz por el inspector escolar, es por eso que ha sido en los últimos tiempos una categoría estudiada con interés por las ciencias psicológicas y por las ciencias de la comunicación.

Esto se debe, sin dudas a que es categoría comunicacional que se manifiesta en el plano psicológico interpersonal a través de expresiones del lenguaje, de la afectividad y de la conducta.

Uno de los aspectos más dilemáticos respecto a la empatía es su conceptualización, ya que en unos conceptos predomina la visión psicológica y en otros predomina la visión comunicacional. En tal sentido, los autores de este artículo consideran tan importante el mensaje y la acción comunicativa, como la situación psicológica en que se sucede y los resultados obtenidos.

Muñoz (2019) explica la empatía como un mecanismo de la comprensión mutua en el proceso de comunicación. Al respecto expresa: “Desde el punto de vista descriptivo la empatía también se define como medio de comprensión del otro. Solo que aquí se tiene en cuenta no la comprensión racional de los problemas de otra persona, sino más bien, la intención de responder emocionalmente a sus problemas. La empatía es la “comprensión” afectiva. Su naturaleza emocional se manifiesta precisamente en que la situación de la otra persona, por ejemplo, del “partenaire” de la comunicación, no tanto se medita cuanto se “siente profundamente”.

El uso de la empatía como rasgo de la comunicación está muy asociada a aspectos éticos. Muñoz (2009) afirma que: “las raíces de la ética están

en las actitudes empáticas de los sujetos. Sugiere que la propia habilidad de afecto empático, lleva a las personas a seguir ciertos principios morales. Luego trabajar por desarrollar la habilidad de relación empática propicia el desarrollo de valores morales. Los actos de simpatía y solidaridad son demostraciones de empatía”.

Fariñas (2016), considera que las personas que se caracterizan por una auténtica empatía creen en el compromiso social, disponen de dignidad, de respeto, se sienten valorados, libres y parte de un todo donde todos somos valiosos. Esa es, para estos autores la auténtica empatía, ponernos en el lugar del otro.

Con estos fines los inspectores escolares deben mantener una comunicación a través del diálogo abierto y reflexivo, elemento que según Sardiñas (2021), facilita el respeto mutuo, la empatía y la asunción de un papel activo de cada participante.

Así mismo Sabater (2017), considera la empatía sana, útil y constructiva parte de esa persona que es capaz de gestionar sus propias emociones, que dispone de una autoestima fuerte, que sabe poner límites y que a su vez, es hábil a la hora de acompañar emocional y cognitivamente a los demás. Nos permite entender a la persona que tenemos delante y nos facilita la posibilidad de establecer una relación profunda con ella.

Una de las definiciones más holísticas la ofrece Muñoz (2019) quien plantea que la empatía es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que ese otro siente o incluso lo que puede estar pensando. Del griego "empátheia" (pathos, sentimiento) la empatía describe, en pocas palabras, la habilidad de ponerse “en los zapatos del otro”.

Los autores se adscriben a esta definición, ya que describe la empatía como una capacidad, o sea un conjunto de habilidades, que permite percibir en un contexto común lo que otro individuo puede sentir. También es un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra. A pesar de considerarla una capacidad, destaca su carácter afectivo, en tanto supone la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

El inspector escolar que en su comunicación emplee como un rasgo necesario la empatía, reforzará las relaciones de colaboración y cooperación entre todos los miembros interactuantes, posibilitando que se ayuden entre sí y se preocupen por los demás, el comprender el dolor o el sufrimiento del otro, poniéndose en su lugar, despierta el deseo de ayudar y actuar siguiendo los principios morales.

Disfrutar el éxito propio, compartirlo con los otros y disfrutar como tuyo el éxito y los logros de los demás, son sin dudas recursos necesarios que se convierten en beneficios, para el logro de una comunicación eficaz, que posibilitará resolver y prever los más disímiles conflictos, desde comportamientos empáticos y asertivos.

La asertividad, al igual que la empatía puede ser empleada como rasgo de la comunicación, por los inspectores escolares. La palabra asertividad viene del latín *assertus*, que denota una afirmación sobre la certeza de algo. Al respecto Niño (2019) definió la asertividad como la capacidad de un individuo para transmitir a otra persona sus opiniones, creencias o sentimientos, sin sentirse incómodo.

En este artículo se asume la definición anterior, la que permite comprender que dentro de las principales ventajas que ofrece el empleo de la asertividad en la comunicación, está la posibilidad de alcanzar con mayor facilidad nuestros objetivos respetando el derecho de los demás, asimismo incrementa nuestra autoestima, nos hace sentir mejor con nosotros mismos y mantener una relación de confianza con nuestros interlocutores.

La asertividad es un término muy manejado al hablar de habilidades sociales para la comunicación y para el logro de relaciones empáticas Niño (2019). Actuar asertivamente significa tener la habilidad para transmitir los mensajes de sentimientos, creencias, u opiniones propias de los demás, de una manera honesta y respetuosa para lograr una comunicación satisfactoria.

Para Niño (2019), la asertividad hace referencia a la capacidad de comunicar a las personas que nos rodean nuestros sentimientos y necesidades pero evitando herir y ofender a los demás.

Esta conducta expresa a la persona en forma honesta, directa, clara y segura de sí misma. La persona asertiva que es capaz de manifestar y hacer sus propias opciones, generalmente tiene confianza en sí misma y alta autoestima, tanto mientras se expresa en forma asertiva como después de haberlo hecho. Al actuar asertivamente se refuerza la opinión de sí mismo, por lo tanto, mejora su autoestima y logra relaciones humanas más libres, honestas y confiables.

De igual forma Sardiñas (2021), considera que en la comunicación el empleo de la asertividad es muy importante porque propicia un comportamiento comunicacional en el cual las personas no se agreden, sino que manifiestan sus convicciones y defienden sus derechos.

Es necesario para un inspector escolar lograr altos niveles de asertividad en la comunicación, para reducir el estrés provocado por variadas situaciones que se presentan. Lo más acertado posible es hablar, comunicar, transmitir para resolver el conflicto.

La asertividad es una habilidad básica para el desenvolvimiento diario de un inspector en el proceso de comunicación, a partir de los intereses y formas distintas de ver el mundo que tienen las personas, por lo cual el conflicto interpersonal puede aparecer. Cuando la habilidad de ser asertivo en un profesional de la Educación no está lo suficientemente desarrollada o se le da un uso equivocado surge la frustración y la insatisfacción.

Es primordial al emplear la asertividad en la comunicación del inspector escolar, el desarrollo de un lenguaje corporal adecuado sin exceso de gestos o ademanes y dando así una serie de pautas de comportamiento en cuanto al lenguaje no verbal relacionados con la mirada, el tono de la voz, la postura, la distancia interpersonal y el vocabulario empleado para establecer y construir sus diálogos a la hora de resolver un conflicto.

Es también una forma de expresión consciente, congruente, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza.

De igual forma los autores consideran que tanto la categoría empatía como la categoría asertividad están estrechamente relacionadas, por lo que pueden ser perfectamente consideradas rasgos distintivos para favorecer la comunicación, a partir de que la empatía implica ponerse en el lugar del otro para entender sus razonamientos y conductas, algo que es requisito indispensable para poner en práctica la asertividad. Por lo tanto, no es posible ser asertivo si no existe un interés genuino por el otro, lo que debemos expresar de forma cortés al comunicarnos.

La cortesía lingüística es otro rasgo que debe caracterizar la comunicación, a partir de que en lingüística, se entiende por cortesía el conjunto de estrategias conversacionales destinadas a evitar o mitigar las tensiones que aparecen cuando el hablante se enfrenta a un conflicto creado entre sus objetivos y los del destinatario. Una actuación en consecuencia con ella, ofrece soluciones profundas a las problemáticas que hoy se presentan en relación con los actos verbales agresivos y descorteses en el contexto sociocultural general, en el escolar y en el de la actuación profesional.

Esta definición confirma la necesidad de que para el desarrollo de la comunicación se considere como un elemento primordial el empleo de la cortesía lingüística, pues en muchas ocasiones, con el objetivo de no hacer daño al receptor o no crear un problema conflicto decimos las cosas buscando las palabras apropiadas y diciendo cosas que o no son del todo ciertas o restringen información. La cortesía parte de la generosidad, el tacto, la modestia y la aprobación. De este modo, la cortesía lingüística impone una serie de límites a la información que aportamos a los demás.

Por su parte Niño (2019), coincide en que la cortesía lingüística, se trata, por tanto, de un arma que sirve para evitar conflictos y poder vivir en armonía. Para ello se puede hacer uso de diferentes estrategias como la cortesía positiva que se produce cuando se desea reforzar la solidaridad con el receptor o receptores, mostrando interés por él, empleando el mismo tipo de lenguaje, transmitiendo un deseo que comparta con el receptor.

Otra de las estrategias es la cortesía negativa, en la que prima el respeto a la intimidad y libertad de acción del receptor, lo que se logra expresando pesimismo o necesidad, solicitando ayuda, también se puede emplear la deferencia cuando se insiste cordialmente en un error cometido y la disculpa al reconocer el error pero se intenta llegar a un consenso, insistiendo en una nueva oportunidad.

El uso de la cortesía positiva o negativa depende, en gran medida, del contexto en el que se produzca el acto de comunicación. Es fundamental emplear la comunicación para conseguir un objetivo o meta, así como el valor que se le concede a la imagen pública que el hablante desea tener, pues esta se basa en dos aspectos esencialmente: el deseo de autodeterminación y el de ser aceptado. Es decir, por un lado el individuo no desea recibir imposiciones, pero por otro necesita ser aprobado por el resto.

En Cuba, los estudios realizados en este sentido son escasos; se han dedicado fundamentalmente al análisis de las exhortaciones y peticiones. Por otra parte se encuentra el estudio realizado por la investigadora Fariñas (2016), en el cual se trabaja únicamente como un elemento identificativo de la conducta; la tipicidad altamente positiva del trato, que se apoya en la gestualidad; pero no se analiza desde una teoría pragmalingüística, sino que solamente se ofrecen fórmulas aisladas para el logro de las conductas adecuadas a nivel protocolar.

Discusión de resultados

Muchos investigadores del tema consideran que es importante tener en cuenta el reconocimiento de la cortesía lingüística como un principio pragmático básico orientado hacia el mantenimiento del equilibrio social, de ahí su importancia en la comunicación.

Emplear la cortesía lingüística como recurso para el logro de una comunicación eficaz por los inspectores escolares, garantiza un clima de respeto y compromiso entre los interlocutores, el inspector asegurará el entendimiento y la razón para lograr el control a la calidad del proceso docente educativo que este demanda.

Para lograr este propósito el inspector no puede asumir posiciones arbitrarias ni impositivas, sino emplear formas atenuadoras, para lo que el lenguaje le proporciona elementos concretos. Para estos casos, resultan necesarias las expresiones que permiten que el interlocutor se sienta implicado en la actividad que se desarrolla y que tenga conciencia del lugar que en ella ocupa.

La amenaza, el grito, el regaño sin fundamento no deben encontrar sentido en los actos comunicativos, en los que el inspector es el principal protagonista, si se tienen en cuenta la espontaneidad y el clima favorable que debe prevalecer en ellos; la amenaza verbal y el grito vienen a convertirse en barreras que obstaculizan el buen desenvolvimiento de las interacciones sociales, teniendo en cuenta que este término encierra en sus esencias coacción, intimidación y, a veces, hasta expresiones inadecuadas de la comunicación humana.

Resulta importante recalcar que emplear la cortesía lingüística como un elemento necesario en la comunicación, depende no solo de cuál sea la intención comunicativa y la temática que se aborde, sino de otros factores, entre los cuales resultan relevantes el grado de confianza entre los interlocutores, las diferencias de edad, de jerarquía, de nivel cultural, entre otros.

Sobre la base de lo anterior es necesario y oportuno un acercamiento a esta arista de la comunicación, particularmente, en el contexto de la actuación profesional, de manera que se privilegie la cortesía lingüística de un modo integral y global, a partir de teorías, testimonios y ejemplos sencillos, claros, que permitan la reflexión sobre lo que ella representa para el establecimiento de la comunicación.

La empatía, la asertividad y la cortesía lingüística son rasgos que debe considerar la comunicación en el inspector escolar, cada uno con sus implicaciones emocionales, personales, comunicacionales y sociales, permiten el alcance de un modelo adecuado de comunicación.

Es meritorio entonces destacar que en esta investigación se coincide con Sardiñas 2021 quien considera que la comunicación en la labor de inspección escolar es un proceso de intercambio de información en el que se manifiesta empatía, asertividad y cortesía lingüística en correspondencia con los contextos educativos en los que se interactúa, conformando un modelo pedagógico de comunicación y buenas prácticas lingüísticas.

La base de este modelo se sustenta en la sinceridad y claridad de la asertividad respecto a sus propias necesidades, y en la comprensión y ayuda de la empatía respecto a la escucha activa a los demás, desde comportamientos corteses lingüísticamente que propicien la armonía.

De esta manera el inspector que emplee este modelo para comunicarse, obtendrá los beneficios propios de cada rasgo por separado, sumado a los beneficios de haber establecido una comunicación eficaz, fluida y fruto de la relación entre la empatía, la asertividad y la cortesía lingüística.

Es innegable la participación de todos estos elementos en la formación de la personalidad, vista como la integración más compleja y estable de contenidos psicológicos que participan en la regulación y autorregulación del comportamiento, la identidad y la toma de decisiones, combinando de manera inteligente la inspección escolar y el trabajo metodológico. Stuart (2022).

4.- Conclusiones

La comunicación constituye un componente a priorizar en el desempeño de los inspectores escolares, la que debe caracterizarse por ser empática, asertiva y cortés lingüísticamente, que posibilite el establecimiento de relaciones de colaboración y cooperación, así como la búsqueda y solución a diversos problemas que surgen en la práctica educativa.

En la comunicación empática, asertiva y cortés tiene el inspector escolar un modelo apropiado para comunicarse y ejercer el control con profesionalidad, exigencia, humanismo y resolutividad.

La inspección escolar es vital para garantizar la calidad del proceso docente educativo, contribuir a la materialización de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 y las exigencias del tercer perfeccionamiento del Sistema Nacional de Educación, por lo que demanda de profesionales preparados integralmente para ejercer con

rigor y profesionalidad el control, utilizando un modelo pedagógico de excelencia en la comunicación en el ejercicio de la profesión.

Referencias

- Colectivo de autores (2019). Constitución de la República de Cuba. Consejo de Estado. La Habana.
- Diardes, I. (2022). El proceso de autoinspección que realizan los directivos en las instituciones educativas. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas. La Habana.
- Fariñas León, G. (2016). Psicología, educación y sociedad. Primera coedición. La Habana y Ciudad de México. Editorial Universitaria Félix Varela y Editorial Parmenia bajo el sello De La Salle ediciones.
- Martínez, H. (2018). Algunas experiencias prácticas sobre el ejercicio del liderazgo educativo. Revista del ICCP. En el No 2 (mayo-agosto) Año 2018 en su cuarta edición, ISSN1607-5888
- _____. (2019). La revolución cubana, el directivo educacional y la política actual. Revista del ICCP. en el No 2 correspondiente al año 2019 en su cuarta época de edición. ISSN 1605-5888
- Muñoz, A. (2019). Qué es la empatía. Disponible en: <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-empatia-2396438> (Ana Muñoz. Noviembre 01, 2019)
- Niño, V. M. (2019). Asertividad. Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/asertividad/> Consultado: 4 de marzo de 2023, 02:19 pm.
- Sabater V. (2017). Empatía. (2020). En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/empatia/> Consultado: 4 de marzo de 2023, 02:16 pm.
- Sardiñas, Y. (2021). La comunicación educativa en los profesores de Secundaria Básica. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Educación. La Habana. Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona.
- Stuart, C. (2020). Estudio histórico del desarrollo de la inspección escolar y el trabajo metodológico en la educación cubana desde

- 1763 al 2015. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas. La Habana.
- Rodríguez, R. M. M. (1992). La labor de asesoramiento en la enseñanza. Signos. Teoría y práctica de la educación. pp. 4-24 Cuadernos de Pedagogía. Madrid. España.
- Rodríguez, V. M. (1941). Técnica de la Inspección Escolar. Editorial Cultural. La Habana.
- Valiente, P. et al. (2021). Formación inicial docente y especializada para la dirección escolar. Cátedra Conciencia. Ediciones. Holguín.