

Concepción de los niños sobre: La empatía, comunicación asertiva y resolución de conflictos

Estudiantes:

Nancy Adriana Patiño Vargas
Daniela Zuluaga Alzate

Tutor

Mg. Adriana Maria Gallego Henao

Universidad Católica Luis Amigó

Escuela de Posgrados

Especialización en Gestión Educativa

Medellín

2022

| | | | |
|---|---|-----------------|-----------|
|  | PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN | Código: | FO-MI-085 |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | |

Nota: El proyecto debe tener una extensión de 15 páginas máximo.

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPUESTA

| | | | |
|--|---|---------------|-----------|
| Título de la Propuesta: | Concepción de los niños sobre: La empatía, comunicación asertiva y resolución de conflictos | | |
| Investigador Principal: | Daniela Zuluaga Alzate | | |
| Coinvestigador (es): | Nancy Adriana Patiño Vargas | | |
| Nombre del Grupo de Investigación: | Educación, Infancia y Lenguas Extranjeras | | |
| Línea de Investigación: | Con-textos Educativos | | |
| Área de Conocimiento: | Educación | | |
| Temática de Investigación ofertada por la Universidad Católica Luis Amigó: | Formación ciudadana | | |
| Facultad: | Educación y Humanidades | | |
| Programa Académico: | Especialización en Gestión Educativa | | |
| Lugar de Ejecución del Proyecto: | Escuela Popular Eucarística Camilo C. Restrepo | | |
| Ciudad: | Medellín | Departamento: | Antioquia |
| Duración del Proyecto (en meses): | 8 meses | | |
| Nombre del ente cofinanciador: | | | |

| | |
|--|--------|
| Financiación Solicitada: | |
| Valor solicitado a la Universidad Católica Luis Amigó: | |
| Valor aportado por el ente Cofinanciador: | \$ (%) |
| Valor total del Proyecto: | \$ |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Descriptor / Palabras Clave: | Comunicación asertiva, empatía, resolución de conflictos |
|-------------------------------------|--|

2. RESUMEN DE LA PROPUESTA (máximo 500 palabras)

En el presente trabajo se describen las concepciones que tienen los niños y las niñas entre los ocho y los doce años sobre las habilidades sociales como: la empatía y la comunicación asertiva para la resolución de conflictos. La investigación se basó en el paradigma cualitativo, bajo el enfoque Hermenéutico, privilegiándose como estrategia de investigación el interaccionismo simbólico. Las técnicas para la recolección de información fueron: la entrevista semi estructurada, tres técnicas interactivas y un taller. Se encontró que los niños y las niñas no conciben los problemas como algo malo, por el contrario, lo ven como una oportunidad para el crecimiento personal y el fortalecimiento de aquellos valores que son enseñados e inculcados en el entorno escolar y familiar. Se concluye a partir de las voces de los estudiantes, el impacto que genera en ellos el entorno socio-cultural en la cual están inmersos, por lo que permitió identificar algunos factores que inciden en la convivencia desde el entorno escolar.

3. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

3.1 Planteamiento de la pregunta o problema de investigación y su justificación en términos de necesidades y pertinencia.

La escuela es un espacio de socialización y aprendizaje, en el cual los niños, las niñas y los adolescentes desarrollan habilidades cognitivas y sociales como lo son: la empatía, la tolerancia y la comunicación asertiva factores que se relacionan y facilitan la resolución de conflictos. Es común encontrar en los colegios sean de carácter público o privado la existencia de problemáticas de

convivencia, debido que se presentan diferencias en sus pensamientos, ideales y pautas de crianza, así lo plantean Sabogal, Hernández y Martínez (2019)

Al ser la escuela un espacio de encuentro donde confluyen diferentes sujetos, con formas particulares de ser y pensar el mundo, caracterizados por diversos factores sociales, religiosos, políticos y familiares, se da lugar a que en este escenario existan desacuerdos y disputas que ponen en juego las formas como las personas resuelven problemáticas, construyen normas, respetan pautas y formas de convivencia, que hacen posible el vivir con los otros (p.21).

En la Escuela Popular Eucarística Camilo C. Restrepo, se evidencia que en los niños y las niñas de 8 a 12 años se presentan constantes problemas de convivencia, debido que al iniciarse una pelea o discusión tienden a responder con agresión física o verbal como defensa, dificultando la resolución de conflictos. Por ello se eligió realizar la investigación en esta escuela, la cual forma parte de las instituciones de carácter privado perteneciente a la Fundación Arquidiocesana para la Educación de la Arquidiócesis de Medellín, lleva operando desde 1944 y tiene como “propósito único de que los niños más pobres tuvieran la oportunidad de recibir una formación en los principios fundamentales de la Doctrina Cristiana” (PEI, 2019).

La escuela se encuentra ubicada en el corazón del barrio Trinidad, perteneciente a la comuna 15 de la ciudad de Medellín, este barrio es conocido por los altos niveles de vulnerabilidad de la población, dado que factores como el desempleo y el expendio de sustancias psicoactivas están presentes en el entorno social de los niños y las niñas que residen en el barrio. El 25% de las familias de los estudiantes de la escuela Camilo C. Restrepo, por factores económicos han tenido que migrar a otros países y dejar a los niños en compañía de abuelos, tíos, hermanos y demás miembros que conforman la familia, lo que causa una falta en el acompañamiento de la formación tanto educativa como social de

los estudiantes. Otra de las situaciones que se aprecian, es que por cuestiones de pandemia hubo un aumento considerable de desempleo, como lo demuestra Rodríguez (2021)

Los indicadores de la tasa de desempleo en Colombia muestran que hasta 2015 venían teniendo una tendencia a la baja, llegando a estar en 8.93% y hacia finales de 2019 la tasa de desempleo tuvo una aceleración relativamente baja aumentando de 8.93% a 10.5%. Al iniciar el año 2020 el país es sorprendido por una pandemia global derivada del virus Sars-cov2 (Covid19) aumentando radicalmente a 16.07%, logrando llegar a los niveles del año 2002 (15.56%) (p.4).

Lo que provocó que muchos padres de familia tuvieran que recurrir al trabajo informal para poder sostener el núcleo familiar y el resultado de todas estas situaciones, se ve reflejada en el comportamiento de los estudiantes en la escuela y en su proceso de socialización con los demás.

Por lo anterior, el proceso de investigación va orientado a la siguiente pregunta ¿Cuáles son las concepciones de empatía, comunicación asertiva y su relación con la resolución de conflictos de los niños y las niñas entre los 8 a los 12 años en la Escuela Popular Eucarística Camilo C. Restrepo de la ciudad de Medellín?

3.2. Antecedentes

Fue necesario identificar procesos de investigación por medio de fuentes académicas, que estuvieran relacionados con la temática, por ello se tomaron quince antecedentes distribuidos en los siguientes ámbitos: cinco antecedentes internacionales, cinco nacionales y cinco locales.

Ámbito internacional

El trabajo realizado por los autores Alonso, Hernández y Posada (2019), titulado *La convivencia en el ámbito educativo: aplicación de un programa basado en la empatía, la educación emocional y la*

resolución de conflictos en un Instituto de Educación Secundaria Español, la cual se llevó a cabo en un Centro Urbano de la ciudad de Valencia España, puesto que es un lugar donde se presentan muchos conflictos debido a las peleas y consumo de droga, se evidencio así mismo un alto número de apertura de expedientes, por esta razón se decidió hacer una intervención para cambiar el clima de convivencia del centro y se crea una escuela de resolución de conflictos después del horario escolar. La investigación fue de carácter cualitativa bajo la metodología de estudio de caso, los instrumentos para la recolección de datos utilizados fueron: la observación directa, la entrevista y estrategias de intervención, en el desarrollo de la investigación la población objeto son los padres de familia, docentes, y 428 estudiantes. Como resultado de los procesos de intervención, hubo una reducción significativa en el número de expedientes por agresión y se observó que los estudiantes cada que tenían un problema acudían al equipo de mediación conformado por los mismos miembros de la comunidad. A modo de conclusión, la estrategia de equipo de mediación logra mediante un proceso educativo, cambiar el concepto de conflicto y les ayuda a aumentar su control emocional, entendiendo que la resolución violenta es ineficaz y contraproducente.

En la misma dirección va enfocada la investigación del autor Maganto (2011) titulada *Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia*, la cual tuvo como objetivos “analizar si existen diferencias entre sexos y cambios evolutivos en empatía y resolución de conflictos”; así como “explorar las relaciones entre empatía y resolución de conflictos” y por ultimo “identificar las variables predictoras de empatía” (p.255). La población objetivo fueron 941 niños y niñas entre los 8 a los 15 años de edad aproximadamente, perteneciente de 4 Centros Educativos de carácter público y privado de España, los cuales 369 niños tenían una edad de 8 a 11 años y 572 de 12 a 15 años. El estudio se hizo bajo la metodología descriptiva, las técnicas implementadas para la recolección de información fueron: la observación y la entrevista estructurada. Se halló que las mujeres en

comparación con los hombres, tienden a desarrollar más la habilidad de la empatía y buscar soluciones rápidas para resolver conflictos, puesto que estas cualidades son tomadas como una característica del rol femenino, mientras que los hombres tienen a mostrarse más agresivos y ocultan sus sentimientos.

La autora Robles (2019), realizó la investigación titulada “*Habilidades blandas y estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de sexto de sexto de primaria*”. La cual fue orientada por la siguiente pregunta problematizadora “¿Qué relación hay entre habilidades blandas y estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de sexto de primaria IE, N° 166 Karol Wojtyla” SJL-2019?” Esta se llevó a cabo con 180 estudiantes de sexto grado de primaria. Para el cumplimiento de los objetivos general y específico se desarrollaron los procedimientos metodológicos bajo el enfoque cuantitativo, ceñido a la estructura del diseño de investigación no experimental de tipo transversal correlacional.

La técnica elegida para recolectar información fue la encuesta, entrevistas estructuradas y la observación. En los resultados de análisis se observó, un alto nivel de correlación de signo positivo y estadísticamente significativo; además el 6% de los estudiantes indican que las habilidades blandas son buenas, por tanto, las estrategias de resolución de conflictos son buenas, así mismo se observó que la relación descriptiva es directa, lo que implica que cuanto mayor sea el porcentaje de la variable habilidades blandas, mayor será el nivel de estrategias de resolución de conflictos.

Se concluyó que, el contexto familiar de los estudiantes influye en los niveles de violencia que se presenta en el aula de clase, porque llegan a la escuela con conductas traídas del hogar; por lo cual se debe trabajar con la familia para reducir la violencia escolar.

Como último antecedente, se destaca la investigación de las autoras Zúñiga y Guadalupe (2021) con su trabajo titulado *Empatía y Estilos de Afrontamiento en niños de 8 a 12 años*, la cual fue aplicada con una población de la ciudad de Callao- Perú. El objetivo fue “conocer la relación que hay entre la empatía y estilos de afrontamiento en niños de 8 a 12 años”. En este participaron 269 niños y niñas de

primaria de colegios particulares del Callao. Como instrumento para la recolección de información, se utilizaron fichajes de datos socio demográfico, los cuales fueron

compuesto por 3 datos que recoge información general de los participantes como la edad, sexo y año de estudios. Además, los participantes respondieron 5 preguntas relacionadas a su entorno familiar, con la finalidad de saber si vive con ambos padres, si tienen hermanos y con quien comparten mayor tiempo en casa. Asimismo, el instrumento está compuesto por 22 ítems, 4 ítems fueron redactados en relación al sexo femenino (ítem 1, 6, 9 y 19) y 4 al sexo masculino (ítem 3,5, 12, 14 y 18) (p.7).

Los investigadores concluyeron que, los niños empáticos están más dispuestos a buscar formas de enfrentar los problemas. Mientras que se relaciona de forma negativa con la conducta agresiva, por lo que los niños empáticos no tienden a utilizar conductas agresivas para solucionar un problema.

También se evidenció que las niñas tienden a ser más empáticas que los niños, esto podría verse influenciado por la crianza y el entorno familiar, ya que los niños, a diferencia de las niñas, no se les motiva a hablar de sus emociones o expresarlas. También, los niños se muestran más indiferentes a los problemas que las niñas, llegando a no preocuparse ni por los suyos o por de los demás.

Las investigaciones en el ámbito internacional, nos permite identificar cómo es la convivencia escolar en algunos contextos partiendo de las habilidades sociales como lo es la empatía y la resolución de conflictos conceptos que son claves para el proceso de esta investigación.

Ámbito Nacional

Desde el ámbito nacional, se encuentra la investigación de los autores Sabogal, Herrera y Martínez (2019) titulada *Potenciando las habilidades sociales con niños y niñas del Colegio Brasilia Usme para la formación ciudadana*. Observaron la problemática que se estaba dando con los niños y las niñas del grado 202, los cuales presentan constantes dificultades para resolver sus diferencias al

momento de conversar o realizar actividades cotidianas en las que interactúan, alzan su tono de voz, responden con palabras fuertes y no permiten que los demás den sus opiniones, dificultando así entender las situaciones, los acuerdos y conciliaciones, por ello la pregunta que orientó la investigación fue “¿Cómo potenciar la empatía, la comunicación asertiva y la resolución de conflictos como habilidades sociales imprescindibles para la formación ciudadana de niños y niñas de segundo grado del Colegio Brasilia Usme I.E.D?” (p.8). La población con la que se llevó a cabo la investigación fue con niños y niñas del grado 202 grupo conformado por 32 estudiantes (doce niñas y veinte niños) entre los 7 y 8 años de edad aproximadamente. Tiene como enfoque la Investigación Acción Educativa de orientación cualitativa. Para la recolección de información se utilizaron herramientas como la observación directa, documentos como la elaboración y análisis de Bitácoras y el taller creativo el cual permitió enfocar la atención de los estudiantes en una actividad, genera construcciones de pensamiento que requieren el análisis, el cooperativismo, la reflexión del accionar en relación con el conocimiento y la aplicación del mismo en su contexto. Los resultados obtenidos fueron que los niños lograron exponer la forma como se relacionan entre ellos y reconocieron las cualidades de cada uno lo que “les permitió reconocer la dificultad que tenían para escucharse” así como intentaron buscar soluciones a los problemas presentados en actividades como “El nacimiento de un héroe”, “Somos iguales pero diferentes” por medio de la cual trabajaron la comunicación asertiva y el reconocimiento de líderes.

La investigación elaborada por Leguizamón y Castelblanco (2019) titulada *Las habilidades sociales en la resolución de conflictos de los niños de grado tercero del Instituto Técnico Industrial Francisco José De Caldas Sede C*. El planteamiento del problema fue que, se evidenciaron constantes encuentros de discusión entre los estudiantes, en los cuales emplean un lenguaje inapropiado y respuesta a las agresiones, lo que prueba que los estudiantes no están teniendo clara la forma como se debe solucionar

los conflictos. Por ello, los autores plantean la siguiente pregunta de investigación “¿Cómo generar habilidades sociales en los niños de grado tercero que permitan una mejor convivencia?” (p.10) La investigación es de carácter cualitativo y para la recolección de información se llevaron una serie de intervenciones lúdicas y la observación directa. La población objeto fueron los niños y las niñas de grado tercero de primaria, el cual cuenta con un total de 37 estudiantes discriminados así: trece mujeres y veinticuatro hombres en edades entre los 8, 9 y 10 años, Como hallazgo, se evidencia que es fundamental el papel que juega el docente, porque es el que modela y orienta al niño en la resolución de los conflictos y que acompaña de manera activa todos los procesos pedagógicos y sociales, debido que el docente es el que debe implementar diferentes espacios y herramientas para explotar el potencial.

Los autores Ñañez y Castro (2016) en la investigación titulada *Educación artística y formación ciudadana: espacio para forjar la sensibilidad en la Corporación Colegio San Bonifacio, de Ibagué, Colombia*. Tubo como objetivo conocer a fondo la inclusión de asignaturas como música, danza y artes visuales y su impacto en los procesos de la formación ciudadana de los niños y las niñas de grado quinto de la Corporación. El enfoque de la investigación realizada fue de carácter cualitativo, implementaron el estudio de caso como método de investigación y los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron: La revisión documental, la observación y la entrevista. La población con la que se llevó a cabo fue con los estudiantes del grado quinto y se implementó la estrategia de grupos focales, de los cuales salieron 3 grupos, el primero es conformado por 5 estudiantes de quinto, el segundo con 5 padres de familia y el último con 5 docentes del Colegio. Como resultados de la investigación, se halló que la propuesta curricular se centra en el desarrollo de habilidades básicas encaminadas a que el niño explore su entorno e incorpore herramientas cotidianas para comprender y actuar sobre él. Y como segundo hallazgo, se evidencia que la dimensión estética

es la que garantiza el cultivo de la sensibilidad en los estudiantes, cuando se empieza a una edad temprana, porque ella educa las actitudes, enriquece la autoexpresión, el placer de construir y crear: por otro lado, implica la adquisición de compromiso, de entrega, el desinterés utilitario y la no obligatoriedad.

Se extrae la investigación de Gómez (2010) y se relaciona con la investigación de Ñañez y Castro (2016), debido que esta investigación lleva como nombre *Batuta Caldas- Colombia: Un programa de formación musical que deviene en formación ciudadana*. La investigación realizada fue de enfoque cualitativo y los instrumentos para la recolección de información fueron la observación, la entrevista semiestructurada. Tuvieron como objetivo demostrar como a través del programa en formación musical, propicia la vivencia de ciudadanía a partir de la generación de espacios de socialización, donde los niños, las niñas y los adolescentes desarrollan capacidades para convivir y reconocer al otro como como parte fundamental de su ser por medio de la música. La población a la que fue dirigida la investigación fueron a 6 familias, cuyos hijos contaban con edades entre 1 a 5 años de edad y a 4 docentes del programa musical. Se halló que los niños, niñas y jóvenes que asisten a Batuta lo hacen con gusto y felicidad, debido que al trabajar en equipo se sientes seguros, el trato con los docentes y entre ellos mismos es cordial y respetuoso lo que facilita que los niños no solo aprendan música, si no también prácticas y valores característicos del ejercicio ciudadano.

Como último antecedente en el ámbito nacional, se encuentra la investigación de Reyes y Bohórquez (2007) que tuvo como objetivo hacer un análisis partiendo de una intervención pedagógica, la cual va dirigida por las siguientes preguntas problematizadoras

¿Qué tipos de conflictos surgen en la clase de música?” “Durante la intervención cómo se transforma en los participantes

La manera como manejan los conflictos.

Su habilidad para trabajar en equipo

Su habilidad de entonación y afinación (p.25).

Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron: Observación

La intervención pedagógica se realizó en el grado 3° B del colegio La Giralda, ubicado en el barrio Las Cruces de Bogotá, con un grupo de 40 niños de ambos géneros (16 niñas y 24 niños) cuya edad oscila entre los 8 y los 9 años “la mayoría de las familias de los estudiantes son de estratos socioeconómicos 1 y 2, y se ocupan en oficios tales como ayudantes de construcción, vendedores, aseadoras, conductores de taxi, jardineros, zapateros, cocineros y repartidores, entre otros” (p.11)

Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron: observación participativa, diarios de campo, filmaciones y grabaciones sonoras. Se dieron cuenta que uno de los factores de dispute entre los estudiantes, era la ocupación de espacios cercanos a los instrumentos, equipos o materiales, fueron el principal asunto de los conflictos. Las situaciones que lo ejemplifican son

La inconformidad por los roles asignados en los montajes musicales, las disputas por objetos del salón que escalan rápidamente a conflictos de golpes y empujones, las formas en que este asunto se manifestaba era con los insultos en que se usaban adjetivos degradantes, los insultos hacia la forma en que otros realizan ciertas tareas, y las bromas o mofas sobre el aseo y las conductas de otros estudiantes (p.32).

Los conflictos que surgían durante la realización de las actividades programadas para las clases ocuparon el tercer lugar en ocurrencia, y se manifestaban en situaciones donde no se aceptaba el punto de vista de otro compañero/a, donde se pedía el uso de la palabra de forma agresiva, y el asumir el rol defensor de otros estudiantes que eran molestados o agredidos.

Desde el ámbito nacional, se allá como están trabajando los docentes las habilidades sociales como la empatía, la comunicación asertiva y la resolución de conflictos en los infantes entre los 8 a los 14 años aproximadamente y como están implementando áreas como el arte y la música para los procesos de socialización de los niños potencializando las habilidades.

Ámbito Local

El trabajo de investigación de la autora Gómez (2020). Titulado *Las Concepciones sobre Comunicación Asertiva y Resolución de Conflictos en la Convivencia Escolar de los Estudiantes del grado 4° de la Institución Educativa Jesús Rey en la ciudad de Medellín*. La pregunta que se problematizó fue “¿Cuáles son las concepciones sobre la comunicación asertiva y la resolución de conflictos de los estudiantes del grado 4° de básica primaria de la Institución Educativa Jesús Rey en relación con la convivencia escolar?” (p.13) Tuvo un enfoque cualitativo, las técnicas para la recolección de información fueron la observación directa y la implementación de 6 talleres sobre convivencia escolar, comunicación asertiva, resolución de conflicto y mediación escolar.

Del trabajo, la autora destaca las siguientes conclusiones:

Para los estudiantes es claro que además del cumplimiento de las normas, la resolución pacífica de los conflictos y la comunicación asertiva también son elementos indispensables a la hora de relacionarse de manera acertada con los compañeros y convivir armónicamente en el ambiente escolar; así como la puesta en práctica de los valores de la tolerancia y el respeto que son enseñados inicialmente por los padres de familia y luego en la escuela por parte de los docentes (Gómez 2020, p.94).

Los autores Monsalve y Jiménez (2018) en su investigación *propuesta psicopedagógica para la transformación de conflictos desde el reconocimiento y la comunicación asertiva entre los estudiantes de la institución educativa Marina Orth-Medellín*. La pregunta problema que oriento a los autores fue

la siguiente “¿Desde una mirada psicopedagógica, qué estrategias, condiciones y disposiciones podrían generarse en los estudiantes del grado quinto de la Institución Educativa Marina Orth-Medellín para transformar entre sí y de manera autónoma sus conflictos a partir del reconocimiento propio, de sus compañeros y la comunicación asertiva?”. (p.18). La investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo bajo la primicia de estudio de caso y las técnicas de recolección de información que se utilizaron fue la observación participante, la entrevista y talleres. La población con la que se elaboró el trabajo fue con 16 estudiantes del grado quinto. Lo que se puede comprender en esta investigación se puede evidenciar en algunos estudiantes falta de autoestima por que no expresan sus emociones de manera asertiva y en el momento indicado y se sienten vulnerables para hacerlo ya que no saben sobre cómo pueden reaccionar sus compañeros; ello provoca que en un determinado momento que se sientan agredidos por parte de una persona su reacción sea de manera agresiva, brusca y sin medir consecuencias desde el contacto agresivo físico.

Por otro lado, se puede evidenciar una respuesta contraria a la anterior y es la pasibilidad que pueden manejar otros estudiantes desde el silencio con resignación y sumisión frente a las adversidades o desencuentros que se presentan frente a otros compañeros.

En ambas situaciones se hace necesario la formación en la comunicación asertiva para que ellos puedan expresarse con más libertad sin explosividad y con más tolerancia.

Los autores Montoya y Escobar (2018). Con el trabajo de investigación: *otras formas de estar juntos conflicto, cooperación y convivencia desde las competencias ciudadanas en las instituciones educativas comercial sede Pio XII y Manuel Uribe Ángel de envigado*. La problemática que llevó a realizar esta investigación, fueron los constantes conflictos entre algunos de los estudiantes que buscan intimidar y agredir a otros desde el acoso, situaciones que afectaban la convivencia escolar. El trabajo se realizó bajo un enfoque cualitativo, el cual tuvo como técnica de recolección de información la observación e

implementación de estrategias pedagógicas a los niños y las niñas del grado 3° B grupo y del grado 6°-

1. A modo de conclusión, las actividades como bailes, obras de teatro, expresiones artísticas, entre otros potencian en los estudiantes habilidades como la autoestima, el autocuidado y el reconocer al otro como, aportando así a la construcción de una sana convivencia escolar, así como

Se considera que en estas instituciones se debe fortalecer el cuidado y el auto cuidado más desde las costumbres y de la cultura, desde el Manual de Convivencia, desde los valores sociales y desde las Competencias Ciudadanas para promover hábitos de sana convivencia y el respeto por la diversidad (p.77).

El trabajo de investigación *Competencias socioemocionales relacionadas con la empatía en estudiantes protagonistas de situaciones que afectan la convivencia escolar en la Institución Educativa Valdivia, del municipio de Valdivia-Antioquia* realizado por la autora Vuelvas (2020) tuvo como objetivo “analizar las competencias socioemocionales relacionadas con la empatía, en estudiantes de entre 9 y 12 años, protagonistas de situaciones Tipo I y Tipo II, que afectan la convivencia escolar” (p.25). Este estudio adopta un enfoque mixto desde la perspectiva cuantitativa y la cualitativa, se aplicaron técnicas como la observación participante, la entrevista y los grupos focales. La población con la que se realizó es estudio fue con estudiantes de edades entre los 6 hasta los 15 años. Como resultado de las intervenciones se logró que los estudiantes aprendieran a entender la posición de los demás, ósea a desarrollar más la empatía, respetar los pensamientos y opiniones de los demás, así como evitar ponerles sobrenombres o apodos a compañeros y docentes, lo que permitió una mejora en la resolución de conflictos.

Finalmente se extrae el trabajo de investigación *Estrategia pedagógica basada en la mediación del conflicto entre estudiantes para mejorar la convivencia en el aula. El caso del grado 3° de la institución educativa presbítero Luís Eduardo Pérez Molina en Barbosa, Antioquia* del autor García (2021). La

cual tuvo como pregunta orientadora “¿Cómo influye la aplicación de una estrategia pedagógica orientada desde la mediación del conflicto en la generación de la sana convivencia entre estudiantes del grado 3° de la Institución Educativa Presbítero Luis Eduardo Pérez Molina del Municipio de Barbosa - Antioquia?”. La investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo de tipo etnográfico. La población con la que se realizó el estudio fue con un grupo de 38 estudiantes en edades entre los 9 y los 12 años del grado tercero de primaria. Como hallazgo, se dieron cuenta que los estudiantes no tenían claro el manual de convivencia de la institución y lo que en él estaba estipulado sobre la resolución de conflictos y las normas de convivencia.

Por otro lado, con la implementación de los talleres

Los estudiantes construyeron y tomaron posición frente al papel del maltrato, la venganza y el abuso como situaciones que afectan la sana convivencia, y emergieron como categorías: el reconocimiento de los derechos y deberes, la vida saludable y el deporte como parte de las acciones que promueven la sana convivencia (p.69).

Dentro de las conclusiones más relevantes del estudio se pueden citar “la necesidad de abordar el conflicto a través de mediaciones pedagógicas orientadas” lo que ayuda a que los estudiantes identifiquen el rol que deben asumir al momento de presentarse cualquier tipo de conflictos.

Referente teórico

Para la elaboración del referente teórico se tendrán en cuenta las siguientes categorías: empatía, comunicación asertiva y resolución de conflictos, conceptos que permitirán analizar los resultados de la presente investigación. Iniciamos definiendo el término de empatía retomando diferentes autores.

La empatía

En esta investigación, se reconoce la empatía como aquella habilidad que tiene el ser humano de ponerse en el lugar del otro y comprender las situaciones, emociones y sentimientos que viven las personas, en este sentido, la autora Carpena, A. (2016) define la empatía como

La capacidad de captar lo que otro piensa y necesita y la conexión sincera con su sentir como si fuera propio –a pesar de que no sea lo mismo que uno pensaría o sentiría en la misma situación– sintiendo a la vez el deseo de consolar y de ayudar. Significa ir más allá de la focalización con uno mismo, significa salir del propio yo para abrirse a los demás. Esta capacidad predispone no solo a sentir el sufrimiento sino a compartir también la dicha y a participar de la alegría de otra persona. (Carpena, 2016, p.24).

De acuerdo con la autora citada en el párrafo anterior, la empatía conlleva a desarrollar otras habilidades como la solidaridad, el deseo de ayudar al otro a salir de cualquier inconveniente, entre otras.

Por otro lado, Breithaupt, F. (2011) menciona que existen dos tipos diferentes de empatía, las cuales son

La empatía exacta consistiría en comprender completa y correctamente al otro en su situación, procurando pensar cómo es ser el otro. En cambio, la empatía subjetiva comprende un espectro mucho más disperso de efectos empáticos que de un modo u otro llevan al observador a imaginar cómo siente el otro. Mientras que la empatía exacta traduce en forma correcta las sensaciones del observado al observador, la empatía subjetiva, que también podría llamarse “proyección”, se produce exactamente en sentido contrario, del observador al observado. En síntesis: la empatía exacta comprende al otro, en cambio la proyección simplemente cubre al otro de un preconcepto del observador, es decir, que juzga al observado a partir de la naturaleza del observador. (Breithaupt, 2011, p.32).

Teniendo en cuenta lo anterior, Breithaupt, menciona dos tipos diferentes de empatía que son la exacta y la subjetiva, en la primera el ser humano comprende a fondo las situación y sentimientos de otra persona, esto quiere decir se siente en plenitud lo que le sucede al otro individuo; mientras que la empatía subjetiva consiste en entender la realidad, pero partiendo de los imaginarios o similitudes de lo que sentiría o como actuaría si fuera yo el que este vivenciando dicha problemática o emoción.

Business Review, H. & Merino Gómez. (2018) a diferencia del autor Breithaupt, hacen mención no de dos sino de tres tipos de empatía

Lo más frecuente al hablar de empatía es considerarla un atributo único. Pero, si observamos con más detenimiento en qué se centran los líderes cuando manifiestan su empatía, veremos que hay tres tipos, todas ellas importantes para ejercer un liderazgo eficaz:

Empatía cognitiva: la capacidad de entender la perspectiva de la otra persona.

Empatía emocional: la capacidad de sentir lo que otra persona siente

Interés empático: la capacidad de entender lo que otra persona necesita de ti. (Review, H. & Merino Gómez, 2018, p.4).

Los autores, definen la empatía desde tres perspectivas, pero siempre apuntando al entender al otro que nos rodea. Sin esta habilidad social, el ser humano no sería capaz de vivir en sociedad, debido que tiene la necesidad de estar en constante interacción tanto con los demás sujetos como objetos para su óptimo desarrollo y adaptación.

El autor Albiola (2018) en su libro *La empatía entenderla para entender a los demás* menciona lo siguiente

No podemos hablar de empatía sin nombrar la cooperación y el altruismo, pues son aspectos muy relacionados. Las personas empáticas tienen una gran disposición para ayudar a los demás, y no sólo eso, es más difícil que se comporten de forma violenta. (Albiola, 2018, p.12).

Es por ello que se menciona que, la empatía influye en el comportamiento del ser humano al momento de relacionarse con los demás, puesto que al ponerme en el lugar del otro y sentir lo que esa persona siente se comienzan a formar vínculos emocionales y sociales, así al momento actuar para resolver un conflicto se tendrá la capacidad de reflexionar como se va a sentir el otro o como va a reacción frente a cualquier estímulo.

La comunicación asertiva

Fernández De Lara (2016), en su artículo *Comunicación Asertiva e Inteligencia Emocional* dice que el asertividad es

La habilidad personal que nos permite expresar directamente los propios sentimientos, opiniones y pensamientos y defender nuestros derechos, en el momento oportuno, de la forma adecuada sin negar ni desconsiderar los sentimientos, opiniones, pensamientos y derechos de los demás (Fernández de Lara, 2016, p.18).

En este se destaca la importancia de saber expresar las emociones y criterios propios sin agresión hacia el otro, esto se puede dar en un momento indicado en un lugar oportuno teniendo presente la dignidad de aquellos que se encuentran alrededor teniendo presente sus propias opiniones y respetándolas, ya que dentro de ellas también puede existir verdad en la misma información que brindan.

Por su lado, Falla (2018) menciona que

La comunicación asertiva es aquella que establece un canal comunicativo en donde el mensaje que se desea transmitir recae en la persona de forma correcta; asimismo, que exista

una intención comunicativa para así surtir efecto en la relación. En consecuencia, una comunicación asertiva permite que las personas puedan expresarse de forma libre sin restringirse en sus opiniones (Falla, 2018, p. 20)

Teniendo presente el contenido de la autora y la referencia que plantea desde otros autores, se puede decir que este tipo de comunicación se convierte en un pilar fundamental para las buenas relaciones interpersonales y sociales, además porque da apertura para que las demás también puedan expresar sus sentimientos sin prevención alguna de lo que puedan pensar los demás. Esta comunicación ayuda a fortalecer la comunicación de entre varias personas y ayuda a lograr puntos de encuentros en el momento que se requiere.

Asimismo, otros autores en su artículo titulado *La Comunicación Asertiva como Estrategia en la Resolución de conflictos Grupales e Individuales* dicen sobre este tipo de comunicación que

La comunicación asertiva es aquella que permite que el ser humano se desarrolle, que además promueve la interrelación sana entre las personas, por otro lado que facilita la expresión de los pensamientos y sentimientos de los participantes y que finalmente que promueve la obtención y difusión de conocimientos, con el fin de construir una identidad y una cultura, reflexionando así sobre las diferentes formas de concebir la vida e ideales de todos los individuos, en síntesis la comunicación asertiva favorece el desarrollo y el progreso de la humanidad. (Barbosa y Ramírez, 2007, p.10).

Teniendo presente lo anterior, se puede decir que la comunicación asertiva es un gran aporte al desarrollo de la persona, a las relaciones sanas, a la expresión de sí mismo logrando el desarrollo personal y de esta manera le aporta a la misma sociedad y el ambiente; ello permite sociedades más dialógicas y con más apertura hacia la civilización.

La resolución de conflictos

En la investigación, se reconoce la resolución de conflictos como aquel proceso en el que los niños y las niñas arreglan las diferencias, así como lo afirma el autor Fernández (2020) en su libro titulado *Prevención de la violencia y resolución de conflictos el clima escolar como factor de calidad*.

El conflicto es una situación de confrontación de dos o más protagonistas, entre los cuales existe un antagonismo motivado por una confrontación de intereses. Algunos conflictos cursan con agresividad cuando fallan, en alguna medida, los instrumentos mediadores con los que hay que enfrentarse al mismo. Así, cuando está en juego una tensión de interés y aparece un conflicto, todo depende de los procedimientos y estrategias que se empleen para salir de él. (Fernández, 2020, p.20)

Considerando lo anterior, para solucionar una diferencia que se presente, de manera asertiva y pacífica en el ámbito escolar, familiar, empresarial o de cualquier otra índole, se requiere de una implementación de estrategias mediadoras que permitan lograr una comprensión para llegar a la fuente del que o porque está originando esa problemática para poderla solucionar.

Fuquen, M. (2003) hace alusión a que

A partir del conflicto que se genera una oportunidad muy importante para manejar procesos de aprendizaje que reflejan experiencias positivas, en las cuales los actores del conflicto interactúan y promueven oportunidades para plantear viabilidades o alternativas frente a la diferencia. Esta oportunidad puede convertirse, en algunas ocasiones, en un motor de desarrollo que consolida

espacios que permitan satisfacer las necesidades e intereses que presentan las personas, grupos o comunidades, y que desarrollan la capacidad de asumir y enfrentar el conflicto en la vida cotidiana. El conflicto como una oportunidad de aprendizaje introduce un proceso continuo de construcción y reconstrucción del tejido social, cuando se replantean las relaciones colectivas que permiten el entendimiento y la convivencia, más aún si se tiene en cuenta que el conflicto está presente en la vida personal y familiar, en el ámbito educativo y laboral, en la situación económica y política, en el manejo de las relaciones interpersonales y en las relaciones internacionales. (Fuquen, 2003, p. 268).

Por esta razón la resolución de conflictos, se debe ver desde una perspectiva positiva, visto que permite identificar el rol que asumen las personas cuando se presenta una problemática, así como se permite evidenciar las competencias y habilidades sociales de cada individuo, para seguir las potenciando a través de estrategias pedagógicas de mediación

3.3 Objetivos

Objetivo general

Describir la concepción de empatía, comunicación asertiva y su relación con la resolución de conflictos de los niños y las niñas entre los 8 a los 12 años en la Escuela Popular Eucarística Camilo C. Restrepo de la ciudad de Medellín.

Objetivos específicos

1. Identificar los factores que inciden en el comportamiento de los niños, los cuales conllevan a generación de conflictos en el entorno escolar.

2. Describir las concepciones de los niños entre los 8 a los 12 años sobre la empatía, comunicación asertiva y resolución de conflictos

3.4 Metodología

Paradigma y enfoque investigativo

El estudio se basa en el paradigma cualitativo desde un enfoque hermenéutico, porque se pretende comprender una realidad social desde el sentido de lo que el otro piensa a través de sus palabras y acciones, así como lo expresa Sandoval (2002)

Una óptica de tipo cualitativo comporta, en definitiva, no solo un esfuerzo de comprensión, entendido como la captación, del sentido de lo que el otro o los otros quieren decir a través de sus palabras, sus silencios, sus acciones y sus inmovilidades a través de la interpretación y el diálogo, si no también, la posibilidad de construir generalizaciones (p.32)

Este paradigma investigación se relaciona con el objetivo planteado, debido que es una investigación desde una mirada social la cual busca comprender las realidades desde el entorno educativo.

Estrategia de investigación

La estrategia de investigación que se asume desde el interaccionismo simbólico el cual lo define Marín, Salazar y Mejía (2016) como

El énfasis en la importancia de los símbolos y en los procesos interpretativos para entender la conducta humana. Parte de la idea de que cada persona configura su entorno, actúa, a partir del significado que le otorgue a los objetos físicos y sociales que conforman su mundo. El conocimiento de los seres humanos y de la sociedad en la que están inmersos depende de la identificación de estos “objetos” (p.3)

Por medio de esta estrategia, se buscó comprender desde la perspectiva de los estudiantes el significado de las habilidades sociales para la resolución de conflictos, e identificar aquellas acciones que conllevan a la generación de aquellos problemas de convivencia dentro del plantel educativo.

Población

La Escuela Popular Eucarística Camilo C. Restrepo, forma parte de las instituciones de carácter privado perteneciente a la Fundación Arquidiocesana de Medellín para la Educación de la Arquidiócesis de Medellín, lleva operando desde 1944 y tiene como propósito que “los niños más pobres tuvieran la oportunidad de recibir una formación en los principios fundamentales de la Doctrina Cristiana” (PEI, 2019). Se encuentra ubicada en el corazón del barrio Trinidad, perteneciente a la comuna 15 de la ciudad de Medellín, este barrio es conocido por sus altos niveles de vulnerabilidad de la población, dado que factores como el desempleo y el expendio de sustancias psicoactivas están presenten en el entorno social de los niños y las niñas que residen en el barrio. El 25% de las familias de los estudiantes de la escuela Camilo C. Restrepo, por factores económicos han tenido que migrar a otros países y dejar a los niños en compañía de abuelos, tíos, hermanos y demás miembros que conforman la familia.

Muestra

La muestra con la cual se llevó a cabo la investigación, fue con un total de quince estudiantes, estos estuvieron destruidos entre nueve niños y seis niñas, en un rango de edad entre los 8 a los 12 años.

Criterios de selección

Los criterios de selección que se tuvieron en cuenta para la participación de los estudiantes fueron los siguientes:

- Niños que se encontraran en el rango de edad de 8 a 12 años

- Selección de 15 niños que lleven 1 año o más en la institución.
- Niños que contengan las siguientes características: Se destacan por presentar constantes conflictos de convivencia y estudiantes que se destaquen por su liderazgo y buena convivencia.
- Los padres de familia de los estudiantes seleccionados, firmaron un consentimiento informado el cual aceptaban la participación de sus hijos en el proceso.
- Los estudiantes que desearon participar del proceso de investigación.

Técnicas e instrumentos para la recolección de información

Las técnicas para la recolección de información que se llevaron a cabo para el desarrollo de la investigación fueron:

- La entrevista semi-estructurada, entendida como un encuentro dialógico el cual está guiado por preguntas abiertas, que permita la interacción fluida con los niños y a partir de allí surgir otras preguntas que no estuvieran planeadas, por ello se está de acuerdo con Lopezosa (2020) al mencionar que “los investigadores pueden interactuar y adaptarse a los entrevistados y a su respuesta, en definitiva, son entrevistas más dinámicas, flexibles y abiertas, y por tanto permiten una mayor interpretación de los datos.” (p.89). Para la aplicación de este instrumento, se realizaron quince entrevistas semi-estructuradas a los niños y las niñas entre los 9 a los 12 años, las entrevistas estuvieron conformadas entre 5 a 6 preguntas por categoría y tenían relación con vivencias de la cotidianidad.
- Las técnicas interactivas, de acuerdo con Quiroz (2002) son definidas como Construcciones que, desde las opciones de ubicar, orientar e interpreta rescata la experiencia humana buscando interpretar, comprender, ubicar, orientar y explicar las acciones y las prácticas sociales, las experiencias vitales de las personas, el significado de los hechos; recuperando los saberes y las experiencias que están detrás de los actos y de las interacciones sociales. (p.34)

Es por ello que se aplicaron las siguientes tres técnicas interactivas, las cuales estuvieron orientadas por los siguientes objetivos:

- **Mural de situaciones:** Identificar por medio de expresiones gráficas, situaciones de convivencia escolar que hayan generado algún conflicto y como este fue solucionado.
- **Árbol de problemas:** Describir las formas como se presentan diferentes problemáticas al interior de un grupo o comunidad, relacionando sus causas y posibles soluciones. (Quiroz, 2002, p.88)
- **Socio drama:** Interpretar por medio de una obra teatral una situación problemática que se presente en la vida cotidiana de los estudiantes en la escuela.
- Los talleres son considerados, según Morales (2007) como
Un espacio en el que se busca capacitar, orientar, investigar, e intercambiar experiencias sobre un tema determinado; es un proceso de actualización como modalidad formativa, en el cual las acciones deben estar destinadas a contribuir al mejor desempeño del proceso Enseñanza – Aprendizaje (p.6)

Por esta razón, el taller *Cuando te cuento* fue aplicado al grupo de niños en el rango de edad de 8 en el cual se desarrolló la lectura del cuento *Choco encuentra una mamá*, este tenía como objetivo el identificar la concepción de empatía en los niños de ocho años por medio del cuento.

Técnicas de análisis de información

Para el análisis de la información recolectada, se construyeron dos matrices categoriales, con el objetivo de recopilar los hechos y voces de los niños, para finalizar con un análisis personal, lo que permitió reagrupar la información obtenida a través de la aplicación de las estrategias y relacionar con los referentes teóricos que teníamos inicialmente.

3. RESULTADOS

La empatía: un pilar fundamental para la formación social

Al mencionar la palabra empatía casi siempre, se precisa desde el imaginario de las personas como el “ponerme en zapato del otro”, pero ¿Dónde nos enseñaron que la empatía es ponerse en el lugar del otro?, ¿En el entorno social, familiar y educativo se fortalece este valor?, la definición que Carpena (2016) le da a esta categoría es la siguiente:

Definimos la empatía como la capacidad de captar lo que otro piensa y necesita y la conexión sincera con su sentir como si fuera propio –a pesar de que no sea lo mismo que uno pensaría o sentiría en la misma situación– sintiendo a la vez el deseo de consolar y de ayudar. Significa ir más allá de la focalización con uno mismo, significa salir del propio yo para abrirse a los demás. (p.24)

De acuerdo con Carpena, la empatía es reconocida como aquella capacidad que tiene el ser humano de ponerse en el lugar del otro y comprender las situaciones, emociones y sentimientos de las personas que están a su alrededor, al respecto, uno de los estudiantes resalta que

“La empatía es necesaria para comprender lo que la otras personas pueden sentir o pensar frente a una situación y desde el respeto establecer un dialogo, esto puede ayudar a evitar que los conflictos afecten a las personas física, verbal y psicológicamente.”

(Diario de campo #1, técnica interactiva el mural de situaciones realizado el día 27 de septiembre de 2022)

En concordancia a la concepción de los niños sobre esta categoría, Albiol (2018) menciona que

No podemos hablar de empatía sin nombrar la cooperación y el altruismo, pues son aspectos muy relacionados. Las personas empáticas tienen una gran disposición para ayudar a los demás, y no sólo eso, es más difícil que se comporten de forma violenta.

(p.12)

Esta habilidad social, influye en el comportamiento del ser humano al momento de relacionarse con los demás, porque al ponerse en el lugar del otro y tratar de sentir lo que esa persona siente, se comienzan a formar vínculos emocionales y sociales, así al momento actuar para resolver un conflicto se tendrá la capacidad de reflexionar como se va a sentir el otro o cómo va a reaccionar frente a cualquier estímulo.

Es por ello que, la empatía conlleva a desarrollar otras habilidades como la solidaridad, el deseo de ayudar al otro a salir de cualquier inconveniente, lo que lo hace sentir que está obrando bien desde su formación humana y posición social, así como lo resaltó uno de los estudiantes cuando mencionó que

“Mi profesora nos da una clase sobre valores los martes, allí aprendo mucho y en mi casa mi abuela siempre me dice que tengo que ayudar a los demás, que eso me hace ser una buena persona” (Entrevista #9, realizada a niña de 9 años el 27 de septiembre de 2022)

Por otro lado, se permitió reconocer que la escuela Popular Eucarística Camilo C. Restrepo, desde su misionalidad le apuesta al fortalecimiento de los valores sociales como la empatía, el respeto, solidaridad y tolerancia, debido a que los niños en varias ocasiones los estudiantes aludieron lo siguiente

“Los martes los profesores nos enseñan valores y la semana pasada nos explicaron que era la empatía y lo que yo entiendo es que la empatía: es sentir compasión por otras personas y ayudarlas” (Entrevista #5, realizada a niño de 11 años el 21 de septiembre de 2022)

De acuerdo con los relatos de los estudiantes, se resalta la importancia que tiene educar a los niños en valores a partir del entorno familiar y educativo, pues permite fortalecer en ellos el desarrollo socio afectivo e inculcar bases sólidas para convivir en sociedad y así como brindar las herramientas necesarias para solucionar los tipos de conflicto que tengan en cualquiera de los entornos de socialización.

Resolución de conflictos a partir de la gestión

Los conflictos, la sociedad siempre los han categorizado como algo malo, que se deben evitar para tener así una sana convivencia, pero casi nunca se le presta la atención suficiente a la manera en como son gestionados, en especial cuando la única forma de solución es acudir a la violencia física, verbal o psicológica. Por ello, es primordial mencionar que Fernández (2010) define los conflictos como

Una situación de confrontación de dos o más protagonistas, entre los cuales existe un antagonismo motivado por una confrontación de intereses. Algunos conflictos cursan con agresividad cuando fallan, en alguna medida, los instrumentos mediadores con los

que hay que enfrentarse al mismo. Así, cuando está en juego una tensión de interés y aparece un conflicto, todo depende de los procedimientos y estrategias que se empleen para salir de él. (p.20)

Para solucionar una problemática que se presente, de manera asertiva y pacífica en el ámbito escolar, familiar, empresarial o de cualquier otra índole, se requiere de una implementación de estrategias mediadoras que permitan alcanzar una reflexión y poder así llegar a la fuente del que o porque está originando esa problemática y proponer alternativas de solución.

Para comprender este concepto desde la voz de los niños, fue necesario el desarrollo de la técnica interactiva Árbol de problemas, el cual permitió identificar las problemáticas comunes que se presentan entre los estudiantes y como ellos buscan soluciones alternas para resolverlos, un grupo de niños y niñas de 11 y 12 años resaltaron las siguientes situaciones problema que son constantes en el colegio

Discusión con el amigo, peleas físicas con los estudiantes de otro grado para ver quién es más fuerte, pelear porque se pierden cosas, gritar palabras feas a alguien que me cae mal. (Diario de campo #2, técnica interactiva Árbol de problemas realizado el día 27 de septiembre de 2022)

A partir de estos relatos, se evidencia que los factores generadores de conflicto en el colegio, vienen acompañados por la agresión verbal o física y genera preocupación en el plantel escolar, dado que los niños y las niñas no han fortalecido la forma de cómo gestionar los conflictos sin necesidad de utilizar la agresión como una alternativa de solución, pero si son conscientes de las consecuencias que generan a nivel escolar, porque los estudiantes indicaron que

Nos ponen anotación, algunos de los dos salgan heridos, los pueden suspender del colegio, las pueden llevar a coordinación, les pueden poner anotación y regañar, herir los sentimientos del otro con lo que se le dice, disgusto entre ambos que se separen y se odien. (Diario de campo #2, técnica interactiva Árbol de problemas realizado el día 27 de septiembre de 2022)

Es a partir de allí, donde el entorno escolar juega el papel de mediador para cambiar el pensamiento sobre lo que es el conflicto y entenderlo como lo menciona Fuquen (2003)

como una oportunidad de aprendizaje introduce un proceso continuo de construcción y reconstrucción del tejido social, cuando se replantean las relaciones colectivas que permiten el entendimiento y la convivencia, más aún si se tiene en cuenta que el conflicto está presente en la vida personal y familiar, en el ámbito educativo y laboral (p.268)

Los conflictos, se deben ver desde una perspectiva positiva, porque permite identificar el rol que asumen los niños y las niñas cuando se presenta una problemática, así como se permite evidenciar las competencias y habilidades sociales de cada individuo, para seguirlas potenciando a través de estrategias pedagógicas de mediación y que las consecuencias no sean solo de castigo o represión, si no que se fomente la comunicación asertiva, la escucha empática y el liderazgo.

Entorno social como garante de formación

El entorno social en el que el niño crece, es fundamental para su desarrollo integral, debido que en los primeros años de vida es donde atraen y aprenden toda la información que recibe del contexto social, cultural y familiar, ambientes en los cuales se pueden identificar comportamientos que

favorecen su crecimiento tanto intelectual como humano, Alvarado (2022) citando a Duarte-Duarte (2013) afirma que

Los nuevos contextos de socialización implican el reconocimiento del estatus social de esta y la comprensión de que es producto de una construcción social que conlleva reconocer a las infancias como sujetos de derechos y agentes sociales y como sujetos pensantes con capacidad de acción y decisión. (p. 455)

Al identificar aquellos comportamientos que manifiestan desde la primera infancia, se puede considerar que ellos dan respuesta a un proceso de tejido social que se ha dado en todos los tiempos y ello ha favorecido en el reconocimiento de los niños como personas, lo cual plantea la posibilidad de que sus conductas puedan estar relacionadas con acontecimientos, prácticas y experiencias que se dan alrededor de él. Los estudiantes reconocen su contexto social cuando describen aquellas problemáticas visibles como:

En el barrio se presentan muchas discusiones con la policía, en la esquina del colegio unos muchachos se sientan a vender droga, hay peleas entre los vecinos por la bulla del equipo de sonido, se ven muchas personas fumando o consumiendo droga en el parque de mi casa. (Diario de campo #3, técnica interactiva Sociodrama realizado el día 4 de octubre de 2022)

Lo anterior, lleva a especular que los niños que hicieron parte de esta investigación son conscientes del papel que cumplen tanto en sus hogares como en su escuela y su entorno, porque en la aplicación de las diferentes técnicas, se pudo evidenciar que no desconocen su realidad personal y la

educación en valores que han recibido les ha servido para ser resilientes en las dificultades que afrontan según su edad.

Comunicación asertiva, un camino para la libertad de expresión

La comunicación asertiva hace parte de la formación integral de los estudiantes en todas las etapas escolares, vale la pena resaltar que esta hace parte de las habilidades sociales y ayuda al desarrollo de la inteligencia emocional.

Este es considerado como uno de los valores que ayudan a entablar mejores diálogos con las personas, porque permite expresar lo que se siente sin causar daño a los demás, Fernández De Lara (2016) define la comunicación asertiva como “la habilidad personal que nos permite expresar directamente los propios sentimientos, opiniones y pensamientos y defender nuestros derechos, en el momento oportuno, de la forma adecuada sin negar ni desconsiderar los sentimientos, opiniones, pensamientos y derechos de los demás” (p. 18). En este mismo orden de ideas, los estudiantes determinan que para ellos

La comunicación asertiva es identificar cuáles son los gustos del otro y ayudarlo a expresar lo que no le gusta para que no vuelva a suceder y estar en paz con la comunidad y la comunicación asertiva es ponerse de acuerdo con el otro, aunque las

opiniones se encuentren divididas. (Diario de campo #2, técnica interactiva Árbol de problemas realizado el día 27 de septiembre de 2022)

Por lo anterior, se destaca la importancia de saber expresar las emociones y criterios propios sin agresión hacia el otro, respetando las opiniones personales, como lo menciona Falla (2018)

La comunicación asertiva es aquella que establece un canal comunicativo en donde el mensaje que se desea transmitir recae en la persona de forma correcta... En consecuencia, una comunicación asertiva permite que las personas puedan expresarse de forma libre sin restringirse en sus opiniones. (p.20)

Se puede concluir que, este tipo de comunicación se convierte en un pilar fundamental para las buenas relaciones interpersonales y sociales, además porque da apertura para que las demás también puedan expresar sus sentimientos sin prevención alguna de lo que puedan pensar los demás, los estudiantes de la escuela Popular Eucarística Camilo C. Restrepo, tienen claro que la comunicación asertiva es muy importante para tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de clase, debido que les permite expresar lo que sienten sin agredir o hacer daño.

Conclusiones

- De acuerdo con los relatos de los estudiantes, se resalta la importancia que tiene educar a los niños en valores a partir del entorno familiar y educativo, porque permite fortalecer en ellos el desarrollo socio afectivo e inculcar unas bases sólidas para convivir en sociedad y así como brindar las herramientas necesarias para solucionar los tipos de conflicto que tengan en cualquiera de los entornos de socialización.

- Los conflictos, se deben ver desde una perspectiva positiva, porque permite identificar el rol que asumen los niños y las niñas cuando se presenta una problemática, así como se permite evidenciar las competencias y habilidades sociales de cada individuo, para seguirlas potenciando a través de estrategias pedagógicas de mediación y que las consecuencias no sean solo de castigo o represión, si no que se fomente la comunicación asertiva, la escucha empática y el liderazgo.
- Los niños en etapa escolar, perciben los conflictos como algo que hace parte de su realidad personal, familiar y social, se vuelven reflexivos en la medida que saben resolverlos, teniendo presente las consecuencias que pueden repercutir en ellos y en los demás.
- La formación en los valores como la comunicación asertiva y la empatía son bases sólidas para la formación integral de los niños y las niñas en la etapa escolar y son pilares fundamentales para la construcción de una mejor sociedad

Estos deben ser coherentes con los objetivos específicos y con la metodología planteada. Los resultados y productos, deben tener correspondencia con las siguientes categorías:

El investigador principal y el(los) co-investigador(es) deberá(n) seleccionar al menos uno por cada categoría:

| CATEGORÍA DE PRODUCTO COLCIENCIA S | DESCRIPCIÓN | PRODUCTO ¹ | SELECCION AR | CANTID AD |
|--|---|---|--------------------------|--------------|
| Productos de Generación de nuevo conocimiento | Son aquellos aportes significativos al estado del arte de un área de conocimiento, que han sido discutidos y validados para llegar a ser incorporados a la discusión científica, al desarrollo de las actividades investigativas, tecnológicas y que pueden ser fuentes de innovaciones | Artículo A1 | <input type="checkbox"/> | |
| | | Artículo A2 | <input type="checkbox"/> | |
| | | Artículo B | <input type="checkbox"/> | |
| | | Artículo C | <input type="checkbox"/> | |
| | | Artículo D | <input type="checkbox"/> | |
| | | Libro resultado de Investigación (LIB_A1) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Libro resultado de Investigación (LIB_A) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Libro resultado de Investigación (LIB_B) | <input type="checkbox"/> | |

¹Ver definición modelo vigente de medición de grupos de investigación, desarrollo tecnológico y/o de innovación de Colciencias.

| | | | | |
|--|---|--|--------------------------|--|
| Productos de Generación de nuevo Conocimiento | Son aquellos aportes significativos al estado del arte de un área de conocimiento, que han sido discutidos y validados para llegar a ser incorporados a la discusión científica, al desarrollo de las actividades investigativas, tecnológicas y que pueden ser fuentes de innovaciones | Capítulo en libro resultado de Investigación (CAP_LIB_A1) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Capítulo en libro resultado de Investigación (CAP_LIB_A) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Capítulo en libro resultado de Investigación (CAP_LIB_B) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Productos tecnológicos en proceso de concesión de la Patente de Invención (PA1- MA1) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Productos tecnológicos en proceso de | <input type="checkbox"/> | |

| | | | | |
|--|--|---|--------------------------|--|
| Productos de Generación de nuevo Conocimiento | <p>Son aquellos aportes significativos al estado del arte de un área de conocimiento, que han sido discutidos y validados para llegar a ser incorporados a la discusión científica, al desarrollo de las actividades investigativas, tecnológicas y que pueden ser fuentes de innovaciones</p> | concesión de la Patente de Invención (PA2- MA2) | | |
| | | Productos tecnológicos en proceso de concesión de la Patente de Invención (PA3- MA3) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Productos tecnológicos en proceso de concesión de la Patente de Invención (PA4- MA4) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Productos tecnológicos en proceso de concesión de la Patente de | <input type="checkbox"/> | |

| | | | | |
|--|--|---|--------------------------|--|
| | | Invención (PC-MC) | | |
| | | Creación en Artes, Arquitectura y Diseño (AAD_A1) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Creación en Artes, Arquitectura y Diseño (AAD_A) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Creación en Artes, Arquitectura y Diseño (AAD_B) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Creación en Artes, Arquitectura y Diseño (AAD_C) | <input type="checkbox"/> | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Productos resultados de actividades de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación | <p>Estos productos dan cuenta de la generación de ideas, métodos y herramientas que impacta el desarrollo económico y generan transformaciones en la sociedad. En el desarrollo de estos métodos y herramientas está implícita la investigación que genera el conocimiento enfocado en la solución de problemas sociales, técnicos y económicos.</p> | Diseños industriales con contrato (DI_A) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Diseños industriales sin contrato (DI_B) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Software (SF_A) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Software (SF_B) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Prototipos Industriales (PI_A) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Signos Distintivos (SD) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Productos | <p>Estos productos dan cuenta de la generación de ideas, métodos y herramientas que impacta el</p> | Producto Tecnológico con Secreto Empresarial |

| | | | | |
|--|---|---|--------------------------|--|
| resultados de actividades de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación | desarrollo económico y generan transformaciones en la sociedad. | (SE) | | |
| | En el desarrollo de estos métodos y herramientas está implícita la investigación que genera el conocimiento enfocado en la solución de problemas sociales, técnicos y económicos. | Empresa de Base Tecnológica-Spin-Off (EBT_A) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Empresa de Base Tecnológica-Spin-Off (EBT_B) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Innovación generada en la gestión empresarial (IG_A1) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Innovación generada en la gestión empresarial (IG_A2) | <input type="checkbox"/> | |

| | | | | |
|--|--|---|--------------------------|--|
| | | Innovación generada en la gestión empresariales (IG_B1) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Innovación generada en la gestión empresariales (IG_B2) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Regulaciones, normas, reglamentos o legislaciones (RNL_C) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Proyectos de Ley (RNPL) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Consultorías científico-tecnológicas (CON_CT) | <input type="checkbox"/> | |

| | | | | |
|---|---|---|--------------------------|--|
| | | Consultorías de procesos en investigación-creación en arte, arquitectura y diseño (CON_AAD) | <input type="checkbox"/> | |
| Productos resultados de actividades de Apropiación Social del Conocimiento | La apropiación social se entiende como un proceso y práctica social de construcción colectiva, donde actores que pueden ser individuos, organizaciones o comunidades, se involucran en interacciones que les permiten intercambiar saberes y experiencias, donde el conocimiento circula, es discutido, puesto a prueba, usado y llevado a la cotidianidad. | Participación ciudadana en proyectos de CTeI (PPC) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Espacios de participación ciudadana en CTeI (EPC) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Estrategias pedagógicas para el fomento a la CTeI (EPA) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Estrategias de comunicación | <input type="checkbox"/> | |

| | | | | |
|---|---|--|--------------------------|--|
| Productos de actividades relacionadas con la formación de recurso humano para CTeI | Son productos como la generación del espacio para asesorar y desarrollar las actividades implicadas en la realización de una tesis o trabajo de grado que otorgó el título de magister, especialista o profesional; ejecución de proyectos de I+D+i con formación y apoyo a programas de formación. | del conocimiento (PPC) | | |
| | | Generaciones de contenidos (GC) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Eventos científicos (EC_A) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Eventos científicos (EC_B) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Redes de conocimiento especializado (RC_A) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Boletines divulgativos de resultado de investigación (BOL) | <input type="checkbox"/> | |

| | | | | |
|--|--|--|--------------------------|--|
| | | Tesis de Doctorado (TD_A) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Tesis de Doctorado (TD_B) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Apoyos a Creación de Programas de Doctorado (AP_A) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Trabajo de grado de maestría con distinción (TM_A) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Trabajo de grado de maestría aprobada (TM_B) | <input type="checkbox"/> | |

| | | | | |
|--|--|---|--------------------------|--|
| | | Trabajo de grado con distinción (TP_A) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Trabajo de grado aprobada (TP_B) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Apoyos a Creación de Programas de Maestría (AP_B) | <input type="checkbox"/> | |
| | | Apoyos a Creación de cursos de Maestría (AP_D) | <input type="checkbox"/> | |

4. IMPACTOS ESPERADOS A PARTIR DEL USO DE LOS RESULTADOS

Se espera después del proceso de investigación, fortalecer la escuela de padres de la Institución Educativa, así como crear y ofrecer capacitaciones a los docentes que les brinden herramientas necesarias para aplicar estrategias de mediación para la resolución de conflictos.

5. IMPACTO AMBIENTAL DEL PROYECTO

N/A

6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD | OBJETIVOS | MES | | | | | | | | | | | | RESPONSABLE | |
|---|---|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-------------|--------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | |
| Revisión de antecedentes bibliográficos y teóricos | Revisar los antecedentes bibliográficos y teóricos que sustentan el marco teórico de la investigación | | | | | | | | | | | | | | Daniela Zuluaga y Nancy Patiño |
| Formulación de instrumentos de recolección de información | Formular los instrumentos de recolección de información | | | | | | | | | | | | | | Daniela Zuluaga y Nancy Patiño |
| Elaboración del artículo de revisión | Elaborar el artículo de revisión | | | | | | | | | | | | | | Daniela Zuluaga y Nancy Patiño |
| Construcción y diseño de instrumentos de recolección de información | Elaborar y diseñar los instrumentos de recolección de información | | | | | | | | | | | | | | Daniela Zuluaga y Nancy Patiño |
| Validación y ajustes de instrumentos con pares | Validar y ajustar los instrumentos de recolección de información | | | | | | | | | | | | | | Daniela Zuluaga y Nancy Patiño |
| Recolección de datos | Recoger los datos | | | | | | | | | | | | | | Daniela Zuluaga y Nancy Patiño |
| Ordenamiento de los datos | Organizar y sistematizar los datos recogidos | | | | | | | | | | | | | | Daniela Zuluaga y Nancy Patiño |
| Análisis de datos | Analizar los datos recogidos | | | | | | | | | | | | | | Daniela Zuluaga y Nancy Patiño |
| Socialización de hallazgo con | Socializar ante la comunidad | | | | | | | | | | | | | | Daniela Zuluaga y |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------------------------|
| comunidad educativa participante | académica los hallazgos | | | | | | | | | | | | | | | | | Nancy Patiño |
| Elaboración de informe final con devoluciones de comunidad participante y socialización de hallazgos en comunidad académica | Elaborar el informe final del proceso | | | | | | | | | | | | | | | | | Daniela Zuluaga y Nancy Patiño |
| Elaboración del artículo de resultados | Elaborar el artículo de resultados | | | | | | | | | | | | | | | | | Daniela Zuluaga y Nancy Patiño |

7. PRESUPUESTO

N/A

8. INFORMACIÓN DE HOJAS DE VIDA

| Nombres y Apellidos | Función dentro del Proyecto | Documento de Identificación | Institución |
|----------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------|
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|-----|-----|------|
| Fecha de Inicio de Actividades: | DIA | MES | AÑO |
| | 06 | 02 | 2022 |
| Fecha de Entrega Final del Proyecto de Investigación: | DIA | MES | AÑO |
| | 27 | 11 | 2022 |

Firma Investigador Principal
(es)

Firma coinvestigador

VºBº Líder del Grupo

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Universidad Católica Luis Amigó solicita su autorización para la recopilación, almacenamiento y tratamiento de sus datos personales y le informa que estos datos se utilizarán únicamente para las siguientes finalidades: PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN y demás finalidades descritas en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la institución académica.

Sus datos personales son tratados y protegidos de acuerdo a lo que reglamenta dicha política con apego a lo dispuesto por la normativa colombiana sobre Tratamiento de Datos Personales, Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Consulte nuestras Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos en www.ucatolicaluisamigo.edu.co

Referencias

Alfonso Sabogal, Y., Herrera Hernandez, J., & Martinez Poveda, J. (2019). Potenciando las habilidades sociales con niños y niñas del Colegio Brasilia Usme para la formación ciudadana. Universidad Pedagógica Nacional. Obtenido de

<http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/10276/TE-23255.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sandoval C. (2002). Investigación cualitativa. Recuperado de

<https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>

Marín, Salazar y Mejía (2016). El interaccionismo simbólico y la comprensión de experiencias de convivencia. Recuperado de

https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.8455/ev.8455.pdf

PEI. (2019). Proyecto Educativo Institucional Camilo C. Restrepo

Morales C. (2007). El taller pedagógico una alternativa de actualización. Recuperado de <http://200.23.113.51/pdf/25229.pdf>

Lopezosa, C. (2020). *Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz*, recuperado de https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/44605/Lopezosa_Methodos_08.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiroz, Velásquez, Chacón y Zabala, 2002, *Técnicas Interactivas para la investigación social cualitativa*, recuperado de <file:///C:/Users/dazua/Downloads/Tecnicas%20Interactivas%20-%20Quiroz.pdf>.

Carpena, A. (2016). *La empatía es posible* . Bilbao: Desclée de Brouwer S.A.

Albiol, L. M. (2018). *La empatía entenderla para entender a los demás*. Barcelona: Plataforma Editorial.

Breithaupt, F. (2011). *Culturas de la empatía* . Madrid: Katz Editores .

Business Review, H. & Merino Gómez. (2018). *Empatia*. Editorial Reverté

Fernández De Lara, Rogelio. (2016). *Comunicación Asertiva e Inteligencia Emocional*. Revista facultad de Contaduría y Administración Universidad Autónoma de Chihuahua: México

Falla, Leslie. (2018). *La Comunicación Asertiva en la relación docente-alumno en Educación Inicial*. Pontificia Universidad Católica del Perú: Lima

Fabiana Barbosa y Carolina Ramírez. (2007). La Comunicación Asertiva como Estrategia en la Resolución de conflictos Grupales e Individuales. Universidad de la Sabana: Chía.

Fernández, I. (2010). Prevención de la violencia y resolución de conflictos el clima escolar como factor de calidad. Madrid: Narcea, S.A de Ediciones.

Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Recuperado a partir de <https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/tabularasa/article/view/1694>

Artículo: Resolución de conflictos: una mirada desde la perspectiva de los niños

Estudiantes:

Nancy Adriana Patiño Vargas
Daniela Zuluaga Alzate

Tutor

Mg. Adriana Maria Gallego Henao

Universidad Católica Luis Amigó

Escuela de Posgrados

Especialización en Gestión Educativa

Medellín

2022

Resolución de conflictos: una mirada desde la perspectiva de los niños

Conflict resolution: a look from the children's perspective.

1. Resumen

En el presente trabajo se describen las concepciones que tienen los niños y las niñas entre los ocho y los doce años sobre las habilidades sociales como: la empatía, tolerancia y comunicación asertiva para la resolución de conflictos. La investigación se basó en el paradigma cualitativo, bajo el enfoque Hermenéutico, privilegiándose como estrategia de investigación el interaccionismo simbólico. Las técnicas para la recolección de información fueron: la entrevista semi estructurada, tres técnicas interactivas y un taller. Se encontró que los niños y las niñas no conciben los problemas como algo malo, por el contrario, lo ven como una oportunidad para el crecimiento personal y el fortalecimiento de aquellos valores que son enseñados e inculcados en el entorno escolar y familiar. Se concluye a partir de las voces de los estudiantes, el impacto que genera en ellos el entorno socio-cultural en la cual están inmersos, por lo que permitió identificar algunos factores que inciden en la convivencia desde el entorno escolar.

Palabras clave: Comunicación asertiva, empatía, entorno escolar, entorno social, resolución de conflictos.

Abstract

This paper describes the conceptions that boys and girls between eight and twelve years of age have about social skills such as: empathy, tolerance and assertive communication for

FO-MI-085 -

Documento de propiedad y uso exclusivo de la Universidad Católica Luis Amigó

conflict resolution. The research was based on the qualitative paradigm, under the Hermeneutic approach, privileging symbolic interactionism as a research strategy, the techniques for the collection of information were: the semi-structured interview, three interactive techniques and a workshop. It was found that children do not conceive problems as something bad, on the contrary, they see them as an opportunity for personal growth and the strengthening of those values that are taught and instilled in the school and family environment. It is concluded from the voices of the students, the impact generated in them by the socio-cultural environment in which they are immersed, which allowed to identify some factors that affect coexistence from the school environment.

Keywords: Assertive communication, empathy, school environment, social environment, conflict resolution.

2. Introducción

La escuela es un espacio de socialización y aprendizaje, en el cual los niños, las niñas y los adolescentes desarrollan habilidades cognitivas y sociales como lo son: la empatía, la tolerancia y la comunicación asertiva, estos son factores que se relacionan y facilitan la resolución de conflictos. Es común encontrar en los colegios, sean de carácter público o privado, la existencia de problemáticas de convivencia, debido que se presentan diferencias en sus pensamientos, ideales y pautas de crianza, así lo plantean Sabogal, Hernández y Martínez (2019)

Al ser la escuela un espacio de encuentro donde confluyen diferentes sujetos, con formas particulares de ser y pensar el mundo, caracterizados por diversos factores sociales, religiosos, políticos y familiares, se da lugar a que en este escenario existan desacuerdos y disputas que ponen en juego las formas como las personas resuelven

problemáticas, construyen normas, respetan pautas y formas de convivencia, que hacen posible el vivir con los otros (p.21).

En coherencia con lo expuesto, es necesario darle valor a la voz de los niños y las niñas, porque esto permite comprender como están concibiendo las habilidades sociales a partir de las experiencias y el entorno en la cual están inmersos y cómo éstas se convierten en la base para solucionar conflictos en cualquier contexto, lo que va a posibilitar darle visibilidad a sus ideales y convertirlos en ciudadanos sociales participes.

Es así como surge el presente proyecto de investigación el cual se denomina *Concepción de los niños sobre: La empatía, tolerancia y comunicación asertiva*; este se desarrolló en la Escuela Popular Eucarística Camilo C. Restrepo, en el cual se evidenció que los niños y las niñas entre los 8 a 12 años se presentan constantes problemas de convivencia, debido que al iniciarse una pelea o discusión tienden a responder con agresión física o verbal como defensa, dificultando la resolución de conflictos. Debido que la situación problema, surgió la siguiente pregunta ¿Cuáles son las concepciones de empatía, tolerancia, comunicación asertiva y su relación con la resolución de conflictos de los niños entre los 8 a los 12 años en la Escuela Popular Eucarística Camilo C. Restrepo de la ciudad de Medellín?

Con base a las consideraciones anteriores, el objetivo principal de la investigación fue describir la concepción de empatía, tolerancia, comunicación asertiva y su relación con la resolución de conflictos de los niños entre los 8 a los 12 años en la Escuela Popular Eucarística Camilo C. Restrepo de la ciudad de Medellín.

3. Metodología

3.1 Paradigma y enfoque investigativo

El estudio se basó en el paradigma cualitativo desde un enfoque hermenéutico, porque se pretende comprender una realidad social desde el sentido de lo que el otro piensa a través de sus palabras y acciones, así como lo expresa Sandoval (2002)

Una óptica de tipo cualitativo comporta, en definitiva, no solo un esfuerzo de comprensión, entendido como la captación, del sentido de lo que el otro o los otros quieren decir a través de sus palabras, sus silencios, sus acciones y sus inmovilidades a través de la interpretación y el diálogo, si no también, la posibilidad de construir generalizaciones (p.32)

Este paradigma investigación se relaciona con el objetivo planteado, debido que es una investigación desde una mirada social la cual busca comprender las realidades desde el entorno educativo.

3.2 Estrategia de investigación

La estrategia de investigación que se asumió fue el interaccionismo simbólico el cual lo define Marín, Salazar y Mejía (2016) como

El énfasis en la importancia de los símbolos y en los procesos interpretativos para entender la conducta humana. Parte de la idea de que cada persona configura su entorno, actúa, a partir del significado que le otorgue a los objetos físicos y sociales que conforman su mundo. El conocimiento de los seres humanos y de la sociedad en la que están inmersos depende de la identificación de estos “objetos” (p.3)

Por medio de esta estrategia, se buscó comprender desde la perspectiva de los estudiantes el significado de las habilidades sociales para la resolución de conflictos, e identificar aquellas

acciones que conllevan a la generación de aquellos problemas de convivencia dentro del plantel educativo.

3.3 Población

La Escuela Popular Eucarística Camilo C. Restrepo, forma parte de las instituciones de carácter privado perteneciente a la Fundación Arquidiocesana para la Educación de la Arquidiócesis de Medellín, lleva operando desde 1944 y tiene como propósito que “los niños más pobres tuvieran la oportunidad de recibir una formación en los principios fundamentales de la Doctrina Cristiana” (PEI, 2019). Se encuentra ubicada en el corazón del barrio Trinidad, perteneciente a la comuna 15 de la ciudad de Medellín, este barrio es conocido por sus altos niveles de vulnerabilidad de la población, dado que factores como el desempleo y el expendio de sustancias psicoactivas están presentes en el entorno social de los niños y las niñas que residen en el barrio. El 25% de las familias de los estudiantes de la escuela Camilo C. Restrepo, por factores económicos han tenido que migrar a otros países y dejar a los niños en compañía de abuelos, tíos, hermanos y demás miembros que conforman la familia.

3.4 Muestra

La muestra con la cual se llevó a cabo la investigación fue con un total de quince estudiantes, estos estuvieron distribuidos entre nueve niños y seis niñas, en un rango de edad entre los 8 a los 12 años.

3.5 Criterios de selección

Los criterios de selección que se tuvieron en cuenta para la participación de los estudiantes fueron los siguientes:

- Niños que se encontraran en el rango de edad de 8 a 12 años
- Niños y niñas que lleven 1 año o más en la institución.
- Niños y niñas que contengan las siguientes características: Se destacan por presentar constantes conflictos de convivencia y estudiantes que se destaquen por su liderazgo y buena convivencia.
- Estudiantes que sus padres les den permiso de participar en el estudio
- Los estudiantes que desearon participar del proceso de investigación.

3.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de información

Las técnicas para la recolección de información que se llevaron a cabo para el desarrollo de la investigación fueron:

- La entrevista semi-estructurada, entendida como un encuentro dialógico el cual está guiado por preguntas abiertas, que permita la interacción fluida con los niños y a partir de allí surgir otras preguntas que no estuvieran planeadas, por ello se está de acuerdo con Lopezosa (2020) al mencionar que “los investigadores pueden interactuar y adaptarse a los entrevistados y a su respuesta, en definitiva, son entrevistas más dinámicas, flexibles y abiertas, y por tanto permiten una mayor interpretación de los datos.” (p.89). Para la aplicación de este instrumento, se realizaron quince entrevistas semi-estructuradas a los niños y las niñas entre los 9 a los 12 años, las entrevistas estuvieron conformadas entre 5 a 6 preguntas por categoría y tenían relación con vivencias de la cotidianidad.
- Las técnicas interactivas, de acuerdo con Quiroz (2002) son definidas como

Construcciones que, desde las opciones de ubicar, orientar e interpreta rescata la experiencia humana buscando interpretar, comprender, ubicar, orientar y explicar las acciones y las prácticas sociales, las experiencias vitales de las personas, el

significado de los hechos; recuperando los saberes y las experiencias que están detrás de los actos y de las interacciones sociales. (p.34)

Es por ello por lo que se aplicaron las siguientes tres técnicas interactivas, las cuales estuvieron orientadas por los siguientes objetivos:

- **Mural de situaciones:** Identificar por medio de expresiones gráficas, situaciones de convivencia escolar que hayan generado algún conflicto y como este fue solucionado.
- **Árbol de problemas:** Describir las formas como se presentan diferentes problemáticas al interior de un grupo o comunidad, relacionando sus causas y posibles soluciones. (Quiroz, 2002, p.88)
- **Socio drama:** Interpretar por medio de una obra teatral una situación problemática que se presente en la vida cotidiana de los estudiantes en la escuela.
- Los talleres son considerados, según Morales (2007) como
Un espacio en el que se busca capacitar, orientar, investigar, e intercambiar experiencias sobre un tema determinado; es un proceso de actualización como modalidad formativa, en el cual las acciones deben estar destinadas a contribuir al mejor desempeño del proceso Enseñanza – Aprendizaje (p.6)

Por esta razón, el taller *Cuando te cuento* fue aplicado al grupo de niños en el rango de edad de 8 en el cual se desarrolló la lectura del cuento *Choco encuentra una mamá*, este tenía como objetivo el identificar la concepción de empatía en los niños de ocho años por medio del cuento.

3.5 Técnicas de análisis de información

Para el análisis de la información recolectada, se construyeron dos matrices categoriales, con el objetivo de recopilar los hechos y voces de los niños, para finalizar con un análisis personal, lo que permitió reagrupar la información obtenida a través de la aplicación de las técnicas y relacionar con los referentes teóricos que teníamos inicialmente.

Las matrices categoriales fueron elaboradas como se muestran a continuación

| En esta casilla se escriben: el número de la entrevista y los datos del entrevistado y entrevistador | Categoría | Subcategoría/ o categorías emergentes | Análisis teórico | Comentario | Lista de referencias según las |
|--|-----------|---------------------------------------|------------------|------------|--------------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Fuente de construcción

propia

4 Resultados y discusión

4.1 La empatía: un pilar fundamental para la formación social

Al mencionar la palabra empatía casi siempre, se precisa desde el imaginario de las

personas como el “ponerme en zapato del otro”, pero ¿Dónde nos enseñaron que la empatía

FO-MI-085 -

Documento de propiedad y uso exclusivo de la Universidad Católica Luis Amigó

es ponerse en el lugar del otro?, ¿En el entorno social, familiar y educativo se fortalece este valor?, la definición que Carpena (2016) le da a esta categoría es la siguiente:

Definimos la empatía como la capacidad de captar lo que otro piensa y necesita y la conexión sincera con su sentir como si fuera propio –a pesar de que no sea lo mismo que uno pensaría o sentiría en la misma situación– sintiendo a la vez el deseo de consolar y de ayudar. Significa ir más allá de la focalización con uno mismo, significa salir del propio yo para abrirse a los demás. (p.24)

De acuerdo con Carpena, la empatía es reconocida como aquella capacidad que tiene el ser humano de ponerse en el lugar del otro y comprender las situaciones, emociones y sentimientos de las personas que están a su alrededor, al respecto, uno de los estudiantes resalta que

“La empatía es necesaria para comprender lo que la otras personas pueden sentir o pensar frente a una situación y desde el respeto establecer un dialogo, esto puede ayudar a evitar que los conflictos afecten a las personas física, verbal y psicológicamente.” (Diario de campo #1, técnica interactiva el mural de situaciones realizado el día 27 de septiembre de 2022)

En concordancia a la concepción de los niños sobre esta categoría, Albiol (2018) menciona que

No podemos hablar de empatía sin nombrar la cooperación y el altruismo, pues son aspectos muy relacionados. Las personas empáticas tienen una gran disposición para ayudar a los demás, y no sólo eso, es más difícil que se comporten de forma violenta. (p.12)

Esta habilidad social, influye en el comportamiento del ser humano al momento de relacionarse con los demás, porque al ponerse en el lugar del otro y tratar de sentir lo que esa persona siente, se comienzan a formar vínculos emocionales y sociales, así al momento actuar para resolver un conflicto se tendrá la capacidad de reflexionar como se va a sentir el otro o cómo va a reacción frente a cualquier estímulo.

Es por ello por lo que, la empatía conlleva a desarrollar otras habilidades como la solidaridad, el deseo de ayudar al otro a salir de cualquier inconveniente, lo que lo hace sentir que está obrando bien desde su formación humana y posición social, así como lo resaltó uno de los estudiantes cuando mencionó que

“Mi profesora nos da una clase sobre valores los martes, allí aprendo mucho y en mi casa mi abuela siempre me dice que tengo que ayudar a los demás, que eso me hace ser una buena persona” (Entrevista #9, realizada a niña de 9 años el 27 de septiembre de 2022)

Por otro lado, se permitió reconocer que la escuela Popular Eucarística Camilo C. Restrepo, desde su misionalidad le apuesta al fortalecimiento de los valores sociales como la empatía, el respeto, solidaridad y tolerancia, debido a que los niños en varias ocasiones los estudiantes aludieron lo siguiente

“Los martes los profesores nos enseñan valores y la semana pasada nos explicaron que era la empatía y lo que yo entiendo es que la empatía: es sentir compasión por otras personas y ayudarlas” (Entrevista #5, realizada a niño de 11 años el 21 de septiembre de 2022)

De acuerdo con los relatos de los estudiantes, se resalta la importancia que tiene educar a los niños en valores a partir del entorno familiar y educativo, esto permite fortalecer en ellos el desarrollo socio afectivo e inculcar bases sólidas para convivir en sociedad y así como brindar las herramientas necesarias para solucionar los tipos de conflicto que tengan en cualquiera de los entornos de socialización.

4.2 Resolución de conflictos a partir de la gestión

Los conflictos, la sociedad siempre los han categorizado como algo malo, que se deben evitar para tener así una sana convivencia, pero casi nunca se le presta la atención suficiente a la manera en como son gestionados, en especial cuando la única forma de solución es acudir a la violencia física, verbal o psicológica. Por ello, es primordial mencionar que Fernández (2010) define los conflictos como

Una situación de confrontación de dos o más protagonistas, entre los cuales existe un antagonismo motivado por una confrontación de intereses. Algunos conflictos cursan con agresividad cuando fallan, en alguna medida, los instrumentos mediadores con los que hay que enfrentarse al mismo. Así, cuando está en juego una tensión de interés y aparece un conflicto, todo depende de los procedimientos y estrategias que se empleen para salir de él. (p.20)

Para solucionar una problemática que se presente, de manera asertiva y pacífica en el ámbito escolar, familiar, empresarial o de cualquier otra índole, se requiere de una implementación de estrategias mediadoras que permitan alcanzar una reflexión y poder así llegar a la fuente del que o porque está originando esa problemática y proponer alternativas de solución.

Para comprender este concepto desde la voz de los niños, fue necesario el desarrollo de la

técnica interactiva Árbol de problemas, el cual permitió identificar las problemáticas comunes que se presentan entre los estudiantes y como ellos buscan soluciones alternas para resolverlos, un grupo de niños y niñas de 11 y 12 años resaltaron las siguientes situaciones problema que son constantes en el colegio

Discusión con el amigo, peleas físicas con los estudiantes de otro grado para ver quién es más fuerte, pelear porque se pierden cosas, gritar palabras feas a alguien que me cae mal. (Diario de campo #2, técnica interactiva Árbol de problemas realizado el día 27 de septiembre de 2022)

A partir de estos relatos, se evidencia que los factores generadores de conflicto en el colegio vienen acompañados por la agresión verbal o física y genera preocupación en el plantel escolar, debido que los niños y las niñas no han fortalecido la forma de cómo gestionar los conflictos sin necesidad de utilizar la agresión como una alternativa de solución, pero si son conscientes de las consecuencias que generan a nivel escolar, porque los estudiantes indicaron que

Nos ponen anotación, algunos de los dos salgan heridos, los pueden suspender del colegio, las pueden llevar a coordinación, les pueden poner anotación y regañar, herir los sentimientos del otro con lo que se le dice, disgusto entre ambos que se separen y se odien. (Diario de campo #2, técnica interactiva Árbol de problemas realizado el día 27 de septiembre de 2022)

Es a partir de allí, en que el entorno escolar juega el papel de mediador para cambiar el pensamiento sobre lo que es el conflicto y entenderlo como lo menciona Fuquen (2003)

como una oportunidad de aprendizaje introduce un proceso continuo de construcción y reconstrucción del tejido social, cuando se replantean las relaciones colectivas que permiten el entendimiento y la convivencia, más aún si se tiene en cuenta que el conflicto está presente en la vida personal y familiar, en el ámbito educativo y laboral (p.268)

Los conflictos, se deben ver desde una perspectiva positiva, porque permite identificar el rol que asumen los niños y las niñas cuando se presenta una problemática, así como se permite evidenciar las competencias y habilidades sociales de cada individuo, para seguirlas potenciando a través de estrategias pedagógicas de mediación y que las consecuencias no sean solo de castigo o represión, si no que se fomente la comunicación asertiva, la escucha empática y el liderazgo.

4.3 Entorno social como garante de formación

El entorno social en el que el niño crece, es fundamental para su desarrollo integral, debido que en los primeros años de vida es la etapa que atraen y aprenden toda la información que recibe del contexto social, cultural y familiar, ambientes en los cuales se pueden identificar comportamientos que favorecen su crecimiento tanto intelectual como humano, Alvarado (2022) citando a Duarte-Duarte (2013) afirma que

Los nuevos contextos de socialización implican el reconocimiento del estatus social de esta y la comprensión de que es producto de una construcción social que conlleva reconocer a las infancias como sujetos de derechos y agentes sociales y como sujetos pensantes con capacidad de acción y decisión. (p. 455)

Al identificar aquellos comportamientos que manifiestan desde la primera infancia, se puede considerar que ellos dan respuesta a un proceso de tejido social que se ha dado en

todos los tiempos y ello ha favorecido en el reconocimiento de los niños como personas, lo cual plantea la posibilidad de que sus conductas puedan estar relacionadas con acontecimientos, prácticas y experiencias que se dan alrededor de él. Los estudiantes reconocen su contexto social cuando describen aquellas problemáticas visibles como:

En el barrio se presentan muchas discusiones con la policía, en la esquina del colegio unos muchachos se sientan a vender droga, hay peleas entre los vecinos por la bulla del equipo de sonido, se ven muchas personas fumando o consumiendo droga en el parque de mi casa. (Diario de campo #3, técnica interactiva Sociodrama realizado el día 4 de octubre de 2022)

Lo anterior, lleva a especular que los niños que hicieron parte de esta investigación son conscientes del papel que cumplen tanto en sus hogares como en su escuela y su entorno, porque en la aplicación de las diferentes técnicas, se pudo evidenciar que no desconocen su realidad personal y la educación en valores que han recibido les ha servido para ser resilientes en las dificultades que afrontan según su edad.

4.4 Comunicación asertiva, un camino para la libertad de expresión

La comunicación asertiva hace parte de la formación integral de los estudiantes en todas las etapas escolares, vale la pena resaltar que ella fortalece las habilidades sociales y ayuda al desarrollo de la inteligencia emocional.

Este es considerado como uno de los valores que ayudan a entablar mejores diálogos con las personas, porque permite expresar lo que se siente sin causar daño a los demás, Fernández De Lara (2016) define la comunicación asertiva como “la habilidad personal que nos permite expresar directamente los propios sentimientos, opiniones y pensamientos y

defender nuestros derechos, en el momento oportuno, de la forma adecuada sin negar ni desconsiderar los sentimientos, opiniones, pensamientos y derechos de los demás” (p. 18).

En este mismo orden de ideas, los estudiantes determinan que para ellos

La comunicación asertiva es identificar cuáles son los gustos del otro y ayudarlo a expresar lo que no le gusta para que no vuelva a suceder y estar en paz con la comunidad y la comunicación asertiva es ponerse de acuerdo con el otro, aunque las opiniones se encuentren divididas. (Diario de campo #2, técnica interactiva Árbol de problemas realizado el día 27 de septiembre de 2022)

Por lo anterior, se destaca la importancia de saber expresar las emociones y criterios propios sin agresión hacia el otro, respetando las opiniones personales, como lo menciona Falla (2018)

La comunicación asertiva es aquella que establece un canal comunicativo en donde el mensaje que se desea transmitir recae en la persona de forma correcta... En consecuencia, una comunicación asertiva permite que las personas puedan expresarse de forma libre sin restringirse en sus opiniones. (p.20)

Se puede concluir que, este tipo de comunicación se convierte en un pilar fundamental para las buenas relaciones interpersonales y sociales, ella da apertura para que las demás personas también puedan expresar sus sentimientos sin prevención alguna de lo que puedan pensar los demás, los estudiantes de la escuela Popular Eucarística Camilo C. Restrepo, tienen claro que la comunicación asertiva es muy importante para lograr buenas comunicaciones interpersonales con sus

compañeros de clase, debido que les permite expresar lo que sienten sin agredir o hacer daño.

Conclusiones

- De acuerdo con los relatos de los estudiantes, se resalta la importancia que tiene educar a los niños en valores a partir del entorno familiar y educativo, porque permite fortalecer en ellos el desarrollo socio afectivo e inculcar unas bases sólidas para convivir en sociedad y así como brindar las herramientas necesarias para solucionar los tipos de conflicto que tengan en cualquiera de los entornos de socialización.
- Los conflictos, se deben ver desde una perspectiva positiva, porque permite identificar el rol que asumen los niños y las niñas cuando se presenta una problemática, así como se permite evidenciar las competencias y habilidades sociales de cada individuo, para seguirlas potenciando a través de estrategias pedagógicas de mediación y que las consecuencias no sean solo de castigo o represión, si no que se fomente la comunicación asertiva, la escucha empática y el liderazgo.
- Los niños en etapa escolar, perciben los conflictos como algo que hace parte de su realidad personal, familiar y social, se vuelven reflexivos en la medida que saben resolverlos, teniendo presente las consecuencias que pueden repercutir en ellos y en los demás.
- La formación en los valores como la comunicación asertiva, la empatía y la tolerancia son bases sólidas para la formación integral de los niños y las niñas en la etapa escolar y son pilares fundamentales para la construcción de una mejor sociedad.

Referencias

- Albiol, L. M. (2018). La empatía entenderla para entender a los demás. Plataforma Editorial.
- Carpena, A. (2016). La empatía es posible. Bilbao: Desclée de Brouwer S.A.
- Fernández, I. (2010). Prevención de la violencia y resolución de conflictos el clima escolar como factor de calidad. Narcea, S.A de Ediciones.
- Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
- Marín, Salazar y Mejía (2016). El interaccionismo simbólico y la comprensión de experiencias de convivencia. Memoria Académica
- Morales C. (2007). El taller pedagógico una alternativa de actualización. Universidad Pedagógica Nacional
- Lopezosa, C. (2020). *Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz*. *Methodos Anuario de métodos de investigación en comunicación social*
- PEI. (2019). Proyecto Educativo Institucional Camilo C. Restrepo
- Quiroz, Velásquez, Chacón y Zabala. (2002). Técnicas Interactivas para la investigación social cualitativa.
- Sabogal, Hernández y Martínez (2019). La escuela: escenario de encuentro/desencuentro y convivencia escolar.

Sandoval C. (2002). Investigación cualitativa. Recuperado de

<https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>