

LAS HABILIDADES BLANDAS. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO EDUCATIVO PARAGUAYO DESDE LA PSICOLOGÍA SOCIAL

Gloria Teresa Alarcón^{1*}, María Teresa Aguilera¹.

¹ Universidad San Lorenzo, Filial Capiatá

* Autor correspondiente: gloriateresaalarcon92@gmail.com

RESUMEN

El trabajo elaborado busca visibilizar la importancia del desarrollo de habilidades blandas en el sector educativo de Paraguay con el objetivo de que se convierta en una herramienta efectiva para la resolución de conflictos. El enfoque metodológico combina herramientas cuantitativas (encuestas) y cualitativas (entrevistas), lo que nos permitirá obtener una visión integral de los niveles de desarrollo de habilidades blandas y las percepciones de los estudiantes sobre su aplicación en situaciones conflictivas reales. Además, el 81 % de los encuestados respondieron afirmativamente a la importancia de las habilidades blandas para la resolución de conflictos, lo que representa un reconocimiento de estas capacidades en ámbitos tanto personales como profesionales. Este resultado evidencia que la mayoría valora competencias comunicativas como la comunicación efectiva, la empatía, la escucha activa y la inteligencia emocional, herramientas clave para manejar y solucionar desacuerdos de manera constructiva. Por consiguiente, se confirma que el desarrollo de habilidades blandas no solo facilita la expresión clara y asertiva de ideas y emociones, sino que también promueve un ambiente de respeto y comprensión mutua. La evidencia demuestra que los estudiantes que cultivan la empatía, la autorregulación emocional y una comunicación asertiva enfrentan los desafíos cotidianos con mayor resiliencia. La Psicología Social propone integrar estas competencias en los programas escolares mediante talleres prácticos, dinámicas grupales y espacios de mediación. Solo a través de políticas institucionales que reconozcan el valor de las competencias emocionales y sociales, será posible avanzar hacia una educación más humana, inclusiva, justa y capaz de formar personas preparadas para el éxito y la eficacia en cualquier ámbito de la vida.

Palabras clave: Habilidades blandas, psicología social, comunicación.

RESUMO

Este estudo visa destacar a importância do desenvolvimento de habilidades socioemocionais no setor educacional do Paraguai, com o objetivo de torná-las uma ferramenta eficaz para a resolução de conflitos. A abordagem metodológica combina ferramentas quantitativas (questionários) e qualitativas (entrevistas), permitindo uma compreensão abrangente dos níveis de desenvolvimento de habilidades socioemocionais e das percepções dos alunos sobre sua aplicação em situações reais de conflito. Além disso, 81 % dos respondentes concordaram com a importância das habilidades interpessoais para a resolução de conflitos, demonstrando o reconhecimento dessas capacidades tanto em contextos pessoais quanto profissionais. Esse resultado mostra que a maioria valoriza habilidades de comunicação como comunicação eficaz, empatia, escuta ativa e inteligência emocional — ferramentas essenciais para gerenciar e resolver divergências de forma construtiva. Consequentemente, confirma-se que o desenvolvimento de habilidades interpessoais não apenas facilita a expressão clara e assertiva de ideias e emoções, mas também promove um ambiente de respeito e compreensão mútua. Evidências mostram que alunos que cultivam empatia, autorregulação emocional e comunicação assertiva enfrentam os desafios cotidianos com maior resiliência. A Psicologia Social propõe a integração dessas habilidades nos programas escolares por meio de oficinas práticas, atividades em grupo e sessões

de mediação. Somente por meio de políticas institucionais que reconheçam o valor das habilidades emocionais e sociais será possível avançar rumo a uma educação mais humana, inclusiva e equitativa, capaz de preparar os indivíduos para o sucesso e a eficácia em todas as áreas da vida.

Palavras-chave: Habilidades interpessoais, psicologia social, comunicação.

1. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la educación paraguaya ha experimentado transformaciones significativas en términos de cobertura, equidad y calidad, impulsadas por reformas institucionales que buscan responder a las demandas de una sociedad en constante evolución. Sin embargo, persisten desafíos profundos relacionados con el clima institucional, la convivencia escolar y la gestión de conflictos interpersonales, los cuales afectan no solo el rendimiento académico, sino también el bienestar emocional de estudiantes, docentes y directivos. En este contexto, el desarrollo de habilidades blandas emerge como una herramienta esencial para fomentar relaciones sanas y resolver desacuerdos de manera constructiva, promoviendo un ambiente educativo más inclusivo y resiliente. Estas habilidades, que incluyen la comunicación efectiva, la empatía y la escucha activa, permiten establecer vínculos de confianza y colaboración eficaz, elementos clave para prevenir la violencia y mejorar la interacción diaria en las instituciones educativas. (MEC Paraguay, 2018; UNICEF Paraguay, 2020).

El planteamiento del problema se centra en la necesidad de visibilizar y fortalecer las habilidades blandas en el sector educativo paraguayo, donde los conflictos interpersonales —desde desacuerdos entre pares hasta tensiones entre alumnos y docentes— representan un obstáculo recurrente para el aprendizaje integral. En un país con brechas educativas marcadas por factores socioeconómicos y culturales, la resolución de conflictos mediante competencias emocionales no solo mitiga el impacto negativo de estos incidentes, sino que también contribuye a formar ciudadanos preparados para entornos laborales y sociales exigentes. El estudio busca demostrar que, al integrar estas habilidades en el currículo, se puede transformar el enfoque tradicional de la educación, pasando de una mera transmisión de conocimientos a una formación holística que priorice la inteligencia emocional y la empatía como pilares para la convivencia pacífica. Esta perspectiva es particularmente relevante en instituciones privadas de nivel superior, donde los estudiantes enfrentan presiones académicas intensas que amplifican los conflictos. (Goleman, 1995; Lippman et al., 2015).

Desde el marco teórico de la Psicología Social, las habilidades blandas se definen como competencias interpersonales que facilitan la interacción humana, como la capacidad para expresar emociones de forma adecuada, resolver desacuerdos pacíficamente y promover la empatía. Autores como Deutsch (1973) destacan que la resolución de conflictos depende de procesos cooperativos que fomenten el

entendimiento mutuo, mientras que Salovey y Mayer (1990) introducen el concepto de inteligencia emocional como base para manejar emociones propias y ajenas en situaciones tensas. En el ámbito educativo, estas competencias permiten no solo prevenir escaladas de violencia, sino también transformar los conflictos en oportunidades de aprendizaje, fomentando un clima escolar positivo. La Psicología Social propone que, mediante dinámicas grupales y mediación, se puede cultivar la resiliencia emocional, alineando estas habilidades con el desarrollo personal y colectivo de los estudiantes. (Deutsch, 1973; Salovey & Mayer, 1990).

Aplicado al contexto paraguayo, el marco teórico revela una brecha entre la teoría y la práctica educativa, donde la falta de integración de habilidades blandas en los programas escolares agrava problemas como el bullying y la deserción. Bisquerra (2011) argumenta que educar las emociones en la escuela es esencial para promover relaciones saludables, mientras que Fernández-Berrocal y Extremera (2005) enfatizan la inteligencia emocional como factor protector contra el estrés académico. En Paraguay, estudios locales indican que el entorno familiar y social influye en la adquisición de estas competencias, pero la educación formal representa una oportunidad para su fortalecimiento sistemático. El enfoque cualitativo-cuantitativo del estudio, con encuestas y entrevistas, permite explorar percepciones reales de estudiantes, revelando que el 81% reconoce la importancia de estas habilidades para resolver conflictos en ámbitos personales y profesionales. (Bisquerra, 2011; Fernández-Berrocal & Extremera, 2005).

El desarrollo de habilidades blandas en el ámbito educativo paraguayo no solo facilita la expresión asertiva de ideas y emociones, sino que también promueve entornos de respeto mutuo, esenciales para una convivencia inclusiva. Myers y Twenge (2019) señalan que la empatía y la autorregulación emocional mejoran la resiliencia ante desafíos, mientras que Robbins y Judge (2017) aplican estos conceptos al comportamiento organizacional en contextos educativos. En el nivel superior privado, donde los estudiantes enfrentan demandas competitivas, estas competencias se convierten en herramientas para el éxito profesional, permitiendo manejar desacuerdos con eficiencia. La integración de talleres prácticos y dinámicas grupales, como propone la Psicología Social, puede cerrar la brecha entre valoración teórica y aplicación práctica, fomentando una educación más humana y equitativa. (Myers & Twenge, 2019; Robbins & Judge, 2017).

El objetivo del estudio es proporcionar una visión integral del nivel de desarrollo de habilidades blandas en estudiantes universitarios paraguayos, evaluando su aplicación en situaciones conflictivas reales mediante un enfoque mixto. Esto incluye encuestas tipo Likert basadas en Goldstein (1998) y entrevistas semiestructuradas, analizadas con SPSS para datos cuantitativos y análisis temático para cualitativos. Los resultados preliminares confirman que el cultivo de empatía y comunicación asertiva incrementa la resiliencia, alineándose con políticas institucionales que prioricen competencias emocionales. Solo así se avanzará hacia una educación inclusiva, capaz de preparar individuos para el éxito en todos los ámbitos de la vida. (Goldstein, 1998; Hernández et al., 2014).

2. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio adoptó un enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo) con diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional. Este diseño permitió describir los niveles de desarrollo de habilidades blandas en estudiantes universitarios, así como explorar la relación entre dichas habilidades y la frecuencia y modos de resolución de conflictos en el ámbito educativo. La combinación de métodos facilitó una comprensión integral del fenómeno, integrando datos numéricos con percepciones subjetivas y experiencias contextualizadas (Hernández, Fernández & Baptista, 2014; Sampieri et al., 2014).

La población objetivo estuvo conformada por estudiantes de la Universidad San Lorenzo (UNISAL), Filial Capiatá, matriculados en los programas de Psicología y Ciencias de la Educación durante el año 2025. La muestra fue seleccionada mediante muestreo no probabilístico intencional, compuesto por estudiantes del segundo año de las carreras mencionadas. Este criterio de selección permitió acceder a participantes con un nivel de exposición similar a situaciones de interacción académica y potenciales conflictos interpersonales, facilitando la obtención de información relevante para los objetivos del estudio.

Con relación a las variables, se tuvieron en cuenta el nivel de desarrollo de habilidades blandas (comunicación efectiva, empatía, escucha activa, inteligencia emocional, autorregulación y resolución de conflictos) como independiente, mientras que la frecuencia y modos de resolución de conflictos en el contexto educativo (estilos de manejo: asertivo, evasivo, colaborativo, competitivo, entre otros), se consideró como variable dependiente.

Para la recolección de datos, se emplearon dos técnicas principalmente, la encuesta estructurada y la entrevista semiestructurada, para la primera, se diseñó un instrumento tipo escala Likert (5 puntos) basado en el modelo de competencias prosociales de Goldstein (1998), adaptado al contexto paraguayo. El cuestionario incluyó ítems que evaluaban la percepción de importancia, frecuencia de uso y autoevaluación de habilidades blandas, así como estrategias de resolución de conflictos. Se garantizó la validez de contenido mediante revisión por expertos y la confiabilidad mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach (valor ≥ 0.80 en la mayoría de las dimensiones), mientras que para la segunda se aplicó una guía de entrevista con preguntas abiertas dirigidas a profundizar en las percepciones y experiencias vividas respecto a la aplicación de habilidades blandas en situaciones conflictivas reales. Las entrevistas se grabaron con consentimiento informado y se transcribieron verbatim para su posterior análisis.

La recolección de datos se llevó a cabo entre [indicar período aproximado, ej. marzo y octubre de 2025]. Las encuestas se administraron de forma virtual mediante plataforma Google Forms, asegurando anonimato y confidencialidad. Las entrevistas se realizaron de manera individual, en modalidad presencial o virtual según disponibilidad del participante, con una duración promedio de 25-35 minutos. Todos los participantes firmaron un consentimiento informado que explicaba los objetivos del estudio, los riesgos mínimos y el derecho a retirarse en cualquier momento.

Finalmente, los datos cuantitativos fueron procesados mediante el software SPSS (versión 27), aplicando estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar) y análisis correlacional para explorar relaciones entre variables. Los datos cualitativos obtenidos de las entrevistas se analizaron mediante análisis de contenido temático, siguiendo las etapas propuestas por Braun y Clarke (2006): familiarización con los datos, generación de códigos iniciales, búsqueda de temas, revisión de temas, definición y nombramiento de temas, y redacción del informe. La triangulación de datos (cuantitativos y cualitativos) permitió validar y enriquecer los hallazgos.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos a partir de la encuesta estructurada tipo Likert y las entrevistas semiestructuradas aplicadas a estudiantes del segundo año de las carreras de Psicología y Ciencias de la Educación de la Universidad San Lorenzo – Filial Capiatá (año 2025) revelan un reconocimiento mayoritario de la relevancia de las habilidades blandas en la resolución de conflictos en el ámbito educativo.

El principal hallazgo cuantitativo indica que el 81 % de los encuestados respondió afirmativamente a la pregunta sobre la importancia de las habilidades blandas (comunicación efectiva, empatía, escucha activa e inteligencia emocional) para resolver conflictos de manera constructiva, tanto en contextos personales como profesionales. Este alto porcentaje refleja una conciencia significativa sobre el valor de estas competencias interpersonales y su potencial para mejorar la convivencia y el manejo de desacuerdos en entornos académicos.

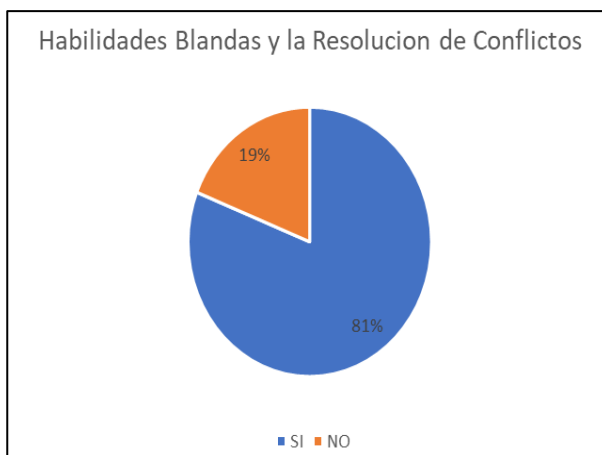


Gráfico 1. Porcentaje de estudiantes que consideran importante el desarrollo de habilidades blandas para la resolución de conflictos

Este resultado coincide con la literatura que posiciona la inteligencia emocional y las competencias socioemocionales como factores protectores y facilitadores de la resolución pacífica de conflictos (Goleman, 1995; Fernández-Berrocal & Extremera, 2005). La valoración mayoritaria de la comunicación efectiva, la empatía y la autorregulación emocional evidencia que los estudiantes perciben estas habilidades como

herramientas clave para expresar ideas y emociones de forma asertiva, reducir tensiones y promover soluciones colaborativas, en lugar de respuestas reactivas o evitativas.

Sin embargo, el 19 % restante (que no las considera totalmente relevantes o solo parcialmente) sugiere la existencia de una brecha de conciencia o de experiencia práctica. Esta minoría puede reflejar una percepción limitada de su utilidad en situaciones reales o una falta de exposición sistemática a entrenamientos específicos, lo cual es consistente con estudios que señalan que la ausencia de programas formales de habilidades blandas en el currículo educativo reduce su aplicación efectiva (Bisquerra, 2011; Lippman et al., 2015).

Desde el análisis cualitativo de las entrevistas, los participantes destacaron que el cultivo de empatía y escucha activa incrementa la resiliencia ante desafíos cotidianos y favorece un ambiente de respeto mutuo. La comunicación asertiva fue mencionada repetidamente como un medio para transformar conflictos en oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal, alineándose con los planteamientos de la Psicología Social sobre resolución cooperativa de conflictos (Deutsch, 1973).

Estos hallazgos refuerzan que el desarrollo de habilidades blandas no solo facilita la gestión emocional y relacional, sino que también contribuye a crear entornos educativos más humanos e inclusivos. La evidencia sugiere que estudiantes con mayor dominio de estas competencias enfrentan los desafíos con mayor resiliencia, lo cual tiene implicaciones directas para la reducción de violencia escolar y la mejora del clima institucional (MEC Paraguay, 2018; UNICEF Paraguay, 2020).

En el contexto paraguayo, donde persisten tensiones relacionadas con la convivencia escolar, los resultados subrayan la urgencia de integrar estas competencias de manera sistemática mediante talleres prácticos, dinámicas grupales y espacios de mediación. La Psicología Social propone que tales intervenciones, apoyadas por políticas institucionales, pueden cerrar la brecha entre la valoración teórica (alta) y la aplicación práctica (variable), promoviendo una educación más equitativa y preparada para formar ciudadanos capaces de resolver conflictos de forma constructiva en cualquier ámbito de la vida (Goldstein, 1998; Robbins & Judge, 2017).

En síntesis, los datos confirman que las habilidades blandas son ampliamente valoradas como herramientas esenciales para la resolución de conflictos, aunque su desarrollo sistemático y su integración curricular representan áreas de oportunidad en el sistema educativo paraguayo. La combinación de un alto reconocimiento (81 %) con la necesidad de práctica intencional señala la relevancia de programas formativos específicos que fortalezcan estas competencias desde la educación superior, contribuyendo a una convivencia más saludable y a la formación integral de los futuros profesionales.

4. CONCLUSIÓN

Las habilidades blandas constituyen la base de las relaciones interpersonales exitosas. La capacidad de una comunicación efectiva, el saber escuchar, la empatía y la resolución de conflictos resultan esenciales en cualquier situación, permitiendo establecer vínculos de confianza y colaborar de manera eficaz. En el contexto educativo paraguayo, el desarrollo de estas habilidades es una herramienta clave para prevenir y resolver conflictos de manera menos violenta y más constructiva.

La evidencia demuestra que los estudiantes que cultivan la empatía, la autorregulación emocional y una comunicación asertiva enfrentan los desafíos cotidianos con mayor resiliencia. Por ello, la Psicología Social propone integrar estas competencias en los programas escolares mediante talleres prácticos, dinámicas grupales y espacios de mediación. Solo a través de políticas institucionales que reconozcan el valor de las competencias emocionales y sociales, será posible avanzar hacia una educación más humana, inclusiva y capaz de formar personas preparadas para el éxito y la eficacia en cualquier ámbito de la vida.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bisquerra, R. (2011). *Educar las emociones en la escuela*. Grupo SM.
- Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict*. Yale University Press.
- Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-84.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Goldstein, A. P. (1998). *The Prepare Curriculum: Teaching Prosocial Competencies*. Research Press.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Lippman, L. H., et al. (2015). Key "Soft Skills" That Foster Youth Workforce Success. *Child Trends*.
- MEC Paraguay. (2018). *Lineamientos para la convivencia escolar y comunitaria*. Asunción: MEC.
- Myers, D. G., & Twenge, J. M. (2019). *Psychology* (13th ed.). Worth Publishers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211.

UNICEF Paraguay. (2020). Estudio sobre violencia en el entorno escolar. <https://www.unicef.org/paraguay>.