

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA EN LA  
RESOLUCION DE CONFLICTOS GRUPALES E INDIVIDUALES

Fabiana Barbosa Restrepo, Carolina Ramírez Ardila

Pasantia Social

Universidad de La Sabana

Fundación Procrear Mañana, ICBF

Chía, Agosto 31 de 2007

### Resumen

Para fortalecer las estrategias de comunicación asertiva, de las niñas pertenecientes a la fundación procrear mañana, se realizó mediante la comprensión de la misma, el entrenamiento en habilidades sociales y la expresión de sentimientos. Para esto se utilizó el método de investigación acción participativa, por medio de actividades lúdicas, con el fin de identificar cuáles eran las causas de nuestra problemática. Debido a la variabilidad del grupo, por la rotación que tiene esta dentro de la fundación, nos dimos cuenta que llegar a una homogeneidad del grupo es complicado y esto a su vez nos dificultó el seguimiento constante del proceso, sin embargo pudimos evidenciar que los problemas de convivencia entre las niñas de la fundación y los profesionales se redujeron en un gran porcentaje y obtener con esto armonía dentro de la fundación. Llegamos a la conclusión que la comunicación asertiva favorece las relaciones humanas, es una forma de dar respeto y recibir respeto.

Palabras clave: comunicación asertiva, habilidades sociales, convivencia

### Abstract

To strengthen the strategies of assertive communication, of the girls belonging to the foundation to procreate tomorrow, I realize by means of the compression of the same one, the training in social skills and the expression of feelings. For this I use the method of research, participative action, by means of playful activities, in order identify which were the reasons of our problematic. Due to the variability of the group, for the rotation that has this one inside the foundation, we realized that to come to a homogeneity of the group is complicated and this impede us the constant follow-up of the process, nevertheless we could demonstrate that the problems of living together between the girls of the foundation and the professionals diminished in a great percentage and to obtain with this harmony inside the foundation. We come to the conclusion that the assertive communication favors the human relations, it is a way of giving respect and receiving respect.

Key Words: good communication, social skills, coexistence

## LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS GRUPALES E INDIVIDUALES

El desarrollo de este proyecto se realizara dentro la fundación procrear mañana que se ha definido como una organización no gubernamental, de carácter privado y servicio social., ubicada en Chía, Cundinamarca, en la dirección Calle 9 No 60-10, el numero telefónico es 8633961 y 8619986.

La dirección general de la fundación esta a cargo de Nelly Gómez profesional en educación, las funciones administrativas las cumple el señor José Manuel Hornaza quien a su vez es el jefe de personal, el trabajo social es realizado por Alexandra Ordóñez y el apoyo psicológico es brindado por Nicolás Jaimes.

La fundación Procrear Mañana nació después de realizar un análisis sobre la problemática que vive la juventud colombiana. Con este estudio se comprobó que existe un alto porcentaje de embarazos no deseados en adolescentes menores de edad, causados principalmente por el desconocimiento de las consecuencias de experiencias sexuales a temprana edad, la falta de educación sexual, violación, incesto, drogadicción y prostitución, producto de la pobreza en sectores de muy bajos recursos económicos. Iniciaron actividades el primero de septiembre de 2.002. Desde esa fecha han ingresado a la Institución, en plan de internado, 58 jóvenes. De ellas han terminado su proceso en la Institución 40 menores; en la actualidad participan en el programa 18 adolescentes, entre los 12 y los 18 años y 12 bebés con edades entre 9 días y 7 meses.

La Misión de la fundación Procrear Mañana es brindar protección, orientación y apoyo a las adolescentes gestantes en el empoderamiento de su rol de madres y en el fortalecimiento del vínculo afectivo madre e hijo, buscando prevenir conductas de abandono y maltrato, rescatar sus recursos personales y colectivos, promover sus derechos y elevar su bienestar y el de su hijo, garantizando el progreso y el desarrollo de la comunidad urbana y rural de la nación.

La Visión de la fundación Procrear mañana es fortalecer el núcleo familiar como eje central de la sociedad colombiana, liderando el desarrollo integral de las jóvenes

adolescentes gestantes y sus hijos e integrar las regiones propiciando una mejor calidad de vida de sus habitantes.

Su filosofía es asumir una postura ética de rechazo a todo maltrato en los principios de la vida como son responsabilidad, respeto, tolerancia, honestidad, libertad, etc., por ser considerados un medio de de crecimiento y desarrollo personal.

Esta fundación se constituyo basándose en principios cristianos con el apoyo de una atención técnica y profesional, uniéndose al equipo de un grupo de profesionales conformado por psicólogos, trabajadores sociales, nutricionistas, enfermeras y educadores

La necesaria disciplina de la organización de la Fundación Procrear Mañana surgirá siempre de la identificación reflexiva de cada joven con un conjunto de normas emanadas del consenso entre los miembros de la colectividad.

La fundación presenta un programa estructurado en valores humanos, inculcando deberes y derechos que tienen los adolescentes, con una capacitación que les permite afrontar su nueva vida. Se trabajará con la comunidad principios de vida, como una nueva alternativa para el cambio en sus vidas y la de sus familias, donde pondrán adquirir estilos de comunicación, pautas de crianza, figura de autoridad, identidad personal y normas.

Teniendo en cuenta las características de la problemática de las jóvenes, la Fundación procrear mañana inicia su proceso dando apoyo y protección a las adolescentes embarazadas, fortaleciendo su vínculo madre e hijo y proporcionándoles las bases necesarias para desarrollar un proyecto de vida claro y real, mediante la capacitación en un oficio, facilitando así su reintegro a la familia y a la sociedad.

La labor de acompañamiento a las jóvenes en la aceptación de su rol de madres implica el proceso de orientación y resolución de conflictos que surgen con el embarazo; en esta etapa de la vida el proceso terapéutico busca clarificar dichos conflictos y llevar a la joven madre a la resolución de los mismos y a la toma de decisiones con respecto a asumir la maternidad, a partir de esto se ha elaborado un proyecto con el fin de abordar la problemática que surge a partir de los conflictos de

comunicación que se presentan al interior de la fundación procrear mañana, lo cual genera una falta de armonía entre las jóvenes con sus pares y los profesionales, interrumpiéndose así una sana convivencia y la posibilidad de un mejor desempeño grupal cuando son niñas institucionalizadas.

Por esta razón, se elaboraran diferentes actividades que permitan ampliar y fortalecer el conocimiento de las jóvenes en el tema de comunicación asertiva, para este fin se realizaran una serie de actividades donde se combinara lo lúdico con la teoría, para así lograr un mayor entendimiento y de esta manera conseguir que las jóvenes lo empiecen aplicar en su cotidianidad. Otro punto fundamental será el trabajo interdisciplinario realizado entre los profesionales que pertenecen a la fundación procrear mañana, pues esto permitirá reforzar el proceso tanto con las jóvenes como con su red de apoyo.

Para la realización de este proyecto se tuvo en cuenta dos conceptos centrales, en primer lugar el concepto de y en segundo lugar el de comunicación asertiva, tomando este último como una habilidad social.

*Problema:*

Desde que se realizó la evaluación de necesidades inicial, a la población perteneciente a la fundación procrear mañana, fueron evidentes los problemas a nivel de convivencia entre las jóvenes, siendo una de las principales causas las formas de comunicación y su mal manejo a la hora de relacionarse dentro de la institución.

Alguna de las causas que se pudieron evidenciar de esta problemática son las siguientes: en primer lugar la diferencia de edad entre las jóvenes, ya que oscilan entre los 12 y 18 años, es decir se encuentran etapas diferentes a pesar de ser adolescentes.

En segundo lugar se encuentran los patrones de crianza, debido a que provienen de familias con diferentes estructuras, entre las que se destacan las madres solteras, las familias nucleares, padres separados, unas pocas familias donde la crianza es a cargo de los abuelos y por otra parte, están las jóvenes que han sido abandonadas y no poseen ninguna red de apoyo diferente a la de la fundación, debido a esto se evidencia la falta de aceptación de normas, generando como consecuencia

agresión tanto física como verbal entre los actores, la no armonía en la convivencia, las mentiras y los chismes.

Finalmente, los problemas personales por los cuales ingresaron a la institución, pues algunas niñas llegan a la fundación asumiendo procesos penales, de diferente índole, así como otras llegan por violación, abandono, problemas intrafamiliares o prostitución, lo cual genera una problemática entre las jóvenes.

*Objetivo General:*

Fortalecer las estrategias de comunicación asertiva, de las niñas pertenecientes a la fundación procrear mañana, mediante la comprensión del tema y la capacitación en la expresión de sentimientos mediante el diseñar de actividades lúdicas, donde contemplen la utilización de los diferentes tipos de comunicación en la vida diaria para la resolución de conflictos y creación de armonía.

*Objetivos específicos:*

Recolectar la información significativa para detectar la base de los problemas de convivencia.

Sensibilizar a las jóvenes madres y los profesionales de la institución sobre la importancia de convivir pacíficamente, evitando los chismes y los malos entendidos.

Crear espacios para el encuentro y el diálogo sobre la violencia fortaleciendo los procesos que se trabajan por la convivencia y la resolución pacífica de los conflictos.

Prestar asesoría como apoyo psicológico grupal, al momento de presentarse un problema con las jóvenes madres dentro de la fundación, esto es llamado una intervención en crisis.

Conseguir una comunicación eficaz entre las jóvenes de la fundación y los profesionales a cargo, y al mismo tiempo con sus redes familiares.

La adolescencia es la transición en el desarrollo entre la niñez y la edad adulta, que implica importantes cambios físicos, cognoscitivos y psico-sociales, por lo general la adolescencia comienza con la pubertad, la cual conduce a la madurez sexual o

fertilidad, que es la capacidad para reproducirse” (Papalia, Olds y Feldman, 2001, p. 600.).

Según Philip R. (1999). Existen varios enfoques al estudio de los adolescentes. El primero es el biológico, que aborda los procesos de maduración sexual y el crecimiento físico que tiene lugar durante la pubertad. Esto incluye la maduración y el desarrollo de las características sexuales secundarias y las tendencias de crecimiento en peso y estatura que tienen lugar durante la pubescencia. Junto a ello están cuestiones tales como la preocupación por la salud en relación con la nutrición. El peso, el atractivo físico y las reacciones emocionales de los adolescentes ante los cambios que tienen lugar en sus cuerpos.

El segundo enfoque al estudio de los adolescentes es el cognitivo. Que se enfrenta a dos aspectos: (1) los cambios cualitativos que tiene lugar en la forma de pensar de los adolescentes, y (2) los cambios cuantitativos que tienen lugar en la inteligencia y el procesamiento de la información.

El tercer enfoque es el psicosexual, que estudia el desarrollo de las emociones y el yo, incluyendo el desarrollo del autoconcepto, la autoestima, el género y la identidad. También se interesa por la salud mental, los trastornos emocionales y los efectos de estrés sobre el adolescente.

El cuarto enfoque es el social. El cual incluye el desarrollo social, las relaciones, las citas y el desarrollo del juicio moral, el carácter, los valores, las creencias y la conducta. Además, se incluye la consideración de la sociedad, la cultura y la subcultura del adolescente. También se examinan las relaciones padres adolescente, junto con la influencia de varios tipos de estructura familiar sobre el desarrollo del adolescente. Los adolescentes de padres divorciados, ausentes, o de diferente condición social, se enfrentan a una variedad de problemas únicos, que son analizados. La forma en que nuestra sociedad y los condicionantes sociales conforman la vida de los adolescentes hoy en día es una cuestión importante. Hay diferencias significativas entre los adolescentes procedentes de diferentes grupos étnicos, raciales y culturales. Se destacan algunas de esas diferencias y se realizan algunas comparaciones. Finalmente, problemas psicosociales tales como la

delincuencia juvenil, la huida, el suicidio adolescente y el abuso de sustancias se incluyen en la categoría del desarrollo social de los adolescentes

En esta etapa se ven implícitos grandes riesgos, donde los jóvenes tienen problemas para manejar tantos cambios que le ocurren y esto los lleva a necesitar ayuda para superar los peligros que se encuentran en su camino, estos peligros los pueden llevar a hacer actos contra donde rompen normas leyes y parámetros y cuando esto sucede pasan a llamarse menores infractores, que es un tema que tenemos que tocar a fondo ya que en la fundación se maneja este tipo de población. Estos son menores que a su edad ya acumularon graves frustraciones, rencores y rabia contra la sociedad, son los delincuentes del mañana, que se amparan en su corta edad para cometer cualquier delito impunemente. Algunos de ellos nacen en familias pobres y, muchos provienen de la clase media y alta, pero todos tienen un mismo denominador común: desamor, incompreensión, falta de cariño, atención y cuidado de sus padres. Los menores infractores por lo general sufren frecuentemente de abandono familiar, pero también hay quienes huyen de sus casas para escapar del maltrato, de la violencia cotidiana, son menores que no han tenido una infancia como cualquier niño, la gran mayoría de ellos sustituyeron los dulces por la droga, los juguetes por las armas, los libros por el dinero fácil. Por otro lado hay quienes provienen de familias comunes, muchas veces adineradas, que desde pequeños enfrentaron desintegración familiar, violencia intrafamiliar y los abusos sexuales de los mayores entre muchos factores más.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [ICBF] (1977) afirma: que La fundación Procrear Mañana se rige bajo la normatividad del ICBF que es una entidad adscrita al Ministerio de la Protección Social, es una de las instituciones más representativas del país. Fue creada en 1968 dando respuesta a problemáticas, tales como la deficiencia nutricional, la desintegración e inestabilidad de la familia, la pérdida de valores y la niñez abandonada. Son una institución de Servicio Público comprometida con la protección integral de la Familia y en especial de la niñez.

Coordinan el Sistema Nacional de Bienestar Familiar y como tal proponen e implementan políticas, prestan asesoría y asistencia técnica y socio-legal a las comunidades y a las organizaciones públicas y privadas del orden nacional y territorial.

La fundación Procrear Mañana basa sus normas y reglas bajo la ley 1098 del 8 de noviembre del 2006, código de la infancia y la adolescencia que señala que uno de los factores de desarrollo es el cuidado y protección de sus jóvenes generaciones, Pero no basta con cuidar a los niños, es imperativo proteger a la madre en la medida en que ella fortalece el núcleo, la unidad y la estabilidad familiar. En el país ha habido un incremento en el número de embarazos adolescentes, las madres gestantes o lactantes son quienes tienen mayor riesgo de padecer malnutrición y problemas de salud, estos son algunas de los factores que trata de disminuir la fundación Procrear Mañana.

Por ser el período de la pubertad y la adolescencia una época de cambios conductuales, hormonales y afectivos, que generalmente sorprenden a padres e hijos, la capacidad de comunicación es esencial, teniendo en cuenta que es una habilidad social que prima dentro de la convivencia de cualquier grupo social.

Las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales. Estas conductas son aprendidas, facilitan la relación con los otros, la reivindicación de los propios derechos sin negar los derechos de los demás. El poseer estas capacidades evita la ansiedad en situaciones difíciles o novedosas. Además facilitan la comunicación emocional y la resolución de problemas.

El aprender y desarrollar estas habilidades en uno mismo es fundamental para conseguir unas óptimas relaciones con los otros, ya sean de carácter social, familiar, laboral, etc. Por otra parte, somos más sensibles a las necesidades de los demás y tenemos mejores instrumentos para modelar su conducta.

Este un fenómeno por medio del cual los seres humanos son capaces de transmitir información sobre su propio entorno y de otros, que además se deriva del lenguaje y del pensamiento, que a su vez se relaciona con las capacidades psico-sociales. La palabra comunicación viene de *communicare*, cuya raíz coincide con la de *communis*, hacer comunidad, comunicando.

Al hablar de comunicación es clave tener en cuenta que existe tanto la comunicación verbal, como la no verbal, en la primera existe una estructura

gramatical y sintáctica correcta, y en la segunda existe una especie de signos especializados que permiten transmitir un mensaje.

Los Elementos del proceso comunicativo son la fuente que se refiere a donde nace el mensaje primario; El emisor quien es la persona encargada de transmitir el mensaje y que a su vez elige la manera o el conjunto de símbolos que se utilizaran para transmitir el mensaje; El receptor quien es la persona que recibe la información que da el emisor, es la encargada de interpretar y entender; El código que es un conjunto de signos y símbolos propios de un idioma, organización, grupos sociales, etc. Que permiten que el receptor pueda captar de manera adecuada el mensaje; El mensaje que es el contenido de la información, ideas, opiniones, sentimientos; El canal que es el medio por el cual se transmite la información, teléfono, radio; El referente que es la realidad que es percibida gracias al mensaje y la situación que hace referencia a el tiempo y lugar en que se realiza el acto comunicativo.

La asertividad es lo que permite actuar a una persona en base a sus intereses personales, claro este que sin pasar sobre los intereses ni la integridad de una persona, pues se deben tener en cuenta los derechos y emociones de los demás, por lo tanto cualquier decisión asertiva tiene en cuenta a las partes involucradas y las consecuencias de la misma.

Una 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 los sentimientos de los participantes y que finalmente que promueve la obtención y difusión de conocimientos, con el fin 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 progreso de la humanidad.

### Método

#### *Participantes o Sujetos:*

La población de la fundación procrear mañana, son aproximadamente 15 adolescentes gestantes y lactantes menores de edad, que llegan a la institución por las siguientes causas protección, remisión de otras instituciones o vinculación directa.

La protección hace referencia a las siguientes circunstancias:

En primer lugar esta el abandono, entendiéndose por esto que la joven no cuenta con una red familiar que la apoye. Esto hace que sea más difícil la salida de la niña de la institución y automáticamente entra en un proceso para buscar un hogar amigo que le brinde ese apoyo que no tiene por su familia biológica.

En segundo lugar esta el peligro por la vida y la integridad, esto hace referencia a aquellas niñas que llegan con amenaza de algún tipo que atente contra la vida de ella o del hijo que espera. Este tipo de amenaza puede ser verbal o se puede manifestar con maltrato físico.

La tercera circunstancia por la cual las niñas son remitidas a la institución es el peligro a la propiedad, esto quiere decir que son niñas que llegan del juzgado, acusadas de hurto, por porte y consumo de sustancias psicoactivas o por porte y uso de armas, entre las más destacadas: armas cortos pulsantes y armas cortas.

Y por último esta el pudor, que hace referencias a aquellas niñas que llegan por abuso sexual ya sea por parte de algún familiar o una persona externa al grupo familiar.

La remisión se da por disposición del ICBF, en caso de que las jóvenes tengan cargos penales que por su condición de menor de edad son institucionalizadas hasta que el juzgado a cargo defina el caso.

Finalmente las jóvenes pueden llegar a la fundación procrear mañana por vinculación directa, esto por disposición de sus familiares o red de apoyo, dado este caso el ICBF no asume ningún tipo de gasto generado por la joven, por lo tanto el responsable tendrá que asumir el 100% de los gastos generados.

A las adolescentes se les brinda atención psicológica, vocacional y además de esto se trabaja con sus familias, parejas o personas responsables, buscando fortalecer su proceso en todas las áreas necesarios para su desarrollo integral.

### *Procedimiento*

El primer paso que se hizo fue una evaluación de las necesidades, que partió de la investigación acción participativa, es decir, hubo un trabajo donde sobresalió la participación de la comunidad, se realizaron diferentes actividades dentro de la fundación procrear mañana, al mismo tiempo se hizo un empalme con el equipo profesional, el cual brindo ayuda para poder identificar el problema central.

El encuentro con las jóvenes, permitió conocer el punto de vista de ellas sobre la convivencia y la problemática generada a partir de esta, entre ellas mismas. Finalmente para tener un conocimiento más específico se realizo un taller de sensibilización el cual permitió conocer aspectos individuales, que anteriormente no se habían podido definir.

Seguido a esta evaluación se procedió a organizar un cronograma de actividades lúdicas, que se llevaron a cabo una semanalmente, donde se trabajo el tema de la comunicación asertiva, en este espacio se realizo una intervención psicológica a nivel grupal con el fin de reducir los problemas de convivencia y la falta de armonía en la fundación. Para el un mayor entendimiento de las actividades véase los cuadros anexos a este trabajo donde se explica paso por paso la realización de cada taller.

Por ultimo se les pidió a las adolescentes y a los profesionales de la fundación que retroalimentaran el trabajo realizado, y ellos manifestaron estar satisfechos ya que se pudieron evidenciar los cambios obtenidos.

### Resultados

De entrada vale la pena mencionar que los resultados del proyecto de investigación acción participativa, realizado en la fundación procrear mañana fueron positivos. Por una parte, las jóvenes al pasar el tiempo mostraron un mayor interés, ante el proyecto de comunicación asertiva, ya que de una manera u otra, gracias a las actividades realizadas, empezaron a comprender la importancia que esto tenia para sus vidas, es posible afirmar esto, ya que fue evidente la reducción de los conflictos entre las jóvenes con sus pares, generándose así armonía dentro de la fundación.

Por otra parte, se puede destacar la participación activa de las jóvenes dentro de las actividades lúdicas propuestas, que se realizaron durante 8 meses una vez por

semana, aunque al principio del proyecto no hubo una adherencia positiva, al transcurrir el tiempo fue evidente el impacto que hubo entre las jóvenes, lo cual favoreció el proceso del proyecto, ya que la información dada por las participantes en cada actividad, permitió desarrollar el proyecto de una manera asertiva y acorde con las necesidades planteadas por las mismas.

Otro de los resultados importantes obtenidos, fue lograr que la población utilizara los conductos regulares de comunicación, establecidos en el manual de convivencia de la fundación procrear mañana, reduciendo así, los chismes y malos entendidos entre ellas con sus pares y el equipo profesional.

En cuanto al trabajo en equipo fue notable, la importancia de las herramientas dadas sobre la comunicación asertiva, pues el grupo en general tuvo una mejor disposición a la hora de realizar las actividades propuestas, logrando mejores resultados durante estas mismas.

Se pudo evidenciar la interacción efectiva por parte de las jóvenes en cualquier situación, incluyendo aquellos momentos en las relaciones que representaban un reto para quienes envía un mensaje, debido a que a través de éste se puede confrontar o incomodar a quien lo recibe. Por otro lado se logró que las jóvenes desarrollaran las habilidades que nos permitirán ser personas directas, honestas y expresivas en nuestras comunicaciones; además de ser seguras, auto-respetarnos y tener la habilidad para hacer sentir valiosos a los demás.

Las jóvenes empezaron a realizar una comunicación efectiva con ellas mismas, lo cual las llevo a ser conscientes de sus pensamientos, sentimientos, motivaciones, necesidades y deseos sin juzgarlos, administrando sus emociones y asumiendo las situaciones de manera responsable.

Encontraron el valor que se tiene por quien se es, la consciencia de ser tan importantes como cualquier otra persona en este planeta, no más importantes, pero tampoco menos, ni el mejor ni el peor, todos igual de importantes. Administraron sus emociones y asumieron la situación de manera responsable.

## Discusión

La comunicación lleva consigo una serie de procesos que hacen que esta sea asertiva o no, teniendo en cuenta el contexto donde se llevo a cabo el proyecto sobre comunicación asertiva, es valido afirmar, que dichos procesos son erróneamente manejados por las jóvenes de la fundación procrear mañana, pues se unen tanto los procesos propios de la adolescencia y la historia de vida de cada joven, que hacen aun mas complejo llevar a cabo una comunicación asertiva, ya que “se encuentran en una etapa de maduración donde están sufriendo muchos cambios tanto físicos como psíquicos” (Papalia, Olds y Feldman, 2001, p. 600.) que los llevan a vivir en constante conflicto con ellas mismas y con los demás.

La comunicación asertiva favorece las relaciones humanas, es una forma de dar respeto y recibir respeto, es muy común que en la adolescencia dicho tipo de comunicación se vea interrumpido por intereses personales que sobrepasan los grupales, caso particular de la mayoría de jóvenes de la fundación procrear mañana, ya que se encuentran institucionalizadas y esto les genera un serie de sentimientos encontrados debido por la situación que están viviendo en ese momento

Al tener como objetivo principal el fortalecer los procesos de comunicación no solo se tuvo en cuenta hacerlo dentro de la fundación procrear mañana, pues la comunicación esta presente y afecta todos los ámbitos de la convivencia humana, por esto se integraron los términos de comunicación asertiva y adolescencia, pues generar y promover formas adecuadas de escucha, de respeto y el empleo del silencio, requiere una amplia comprensión de esta etapa del desarrollo, ya que de lo contrario seria muy complicado lograr transmitir el mensaje de la forma correcta, pues el trabajo con adolescentes requiere una serie de símbolos y signos que vayan acorde con su etapa.

Referencias.

Aguilar, K. E (2000). *Desarrollo pernal. Vol 1*. México: Arbol.

Calhoun, C., Light, D & Keller, S. (2000). *Sociología*. 7ª ed. Madrid: Mc Graw Hill.

Cuenca. A, (1999). *Comunicación*. Obtenido el mes de Mayo, el día 13 de 2007, de la fuente. [www.um.es/fccd/anales/ad02/AD01-1999.PDF](http://www.um.es/fccd/anales/ad02/AD01-1999.PDF)

ICBF (2006). *Código ley del menor*. Obtenido el mes de Mayo, día 3 de 2007, de la fuente. <http://www.bienestarfamiliar.gov.co/ espanol/default.asp>.

ICBF. (2006). *Política de Primera Infancia en Colombia*. Obtenido el mes de Marzo, el día 15 de 2007, de la fuente. <http://www.primerainfancia.org.co/index.php?id=121>.

Papalia, D.E., Olds, M & Feldman, R. (2001). *Psicología del desarrollo*.8ª ed. Bogota: Mc Graw Hill.

Vargas, F. (2005). *Comunicación*. Obtenido el mes de Mayo, el día 15 de 2007, de la fuente. <http://revista.inie.ucr.ac.cr/articulos/2-2005/archivos/comunicacion.pdf>.