



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TÍTULO:

SISTEMA DE TALLERES PSICOEDUCATIVOS PARA CONTRIBUIR AL
MEJORAMIENTO DEL ESTILO DE MENSAJE EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN
LAS ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE EXPLOTACIÓN SEXUAL QUE SE
ENCUENTRAN EN EL CENTRO DE ACOGIMIENTO TEMPORAL CASA LINDA.

**EN OPCIÓN AL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN PSICOLOGÍA
CLÍNICA**

AUTORA:

Ps. Cl. Karina Rosibel Ramírez Morales

Guayaquil, septiembre del 2016



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



DIRECCIÓN DE POSGRADO

TÍTULO:

**SISTEMA DE TALLERES PSICOEDUCATIVOS PARA CONTRIBUIR AL
MEJORAMIENTO DEL ESTILO DE MENSAJE EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN
LAS ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE EXPLOTACIÓN SEXUAL QUE SE
ENCUENTRAN EN EL CENTRO DE ACOGIMIENTO TEMPORAL CASA LINDA.**

**EN OPCIÓN AL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN PSICOLOGÍA
CLÍNICA**

AUTORA

Ps. Clín. Karina Rosibel Ramírez Morales

TUTORA DE TESIS

Lic. Lianet Alonso Jiménez, PhD.

Guayaquil, septiembre del 2016

DEDICATORIA

Dedico ésta tesis a mi hijo... Emilio José.

Por haber tenido que sacrificar tantos días junto a él, aun siendo tan pequeño...

Por ser mi motor, motivación, pasión y energía, lo que me conduce a luchar por mis metas...

Karina Ramírez

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento sincero, dirigido a todos quienes apoyaron la elaboración de ésta obra, la misma que fue realizada con mucha dedicación y sacrificio.

Mi eterna gratitud a mis seres queridos, quienes han estado constantemente cerca de mí, brindándome todo el apoyo necesario para que éste objetivo se cristalice.

Mi consideración y agradecimiento a Lianet Alonso, mi estimada tutora, quien a pesar de sus múltiples ocupaciones, constantemente se mostró pendiente y dispuesta a atender mis inquietudes, brindándome ideas y sugerencias efectivas, que han hecho de éste, un documento que cuenta con calidad investigativa.

Agradezco de manera especial a autoridades y funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social, por aceptar mi solicitud y facilitar la realización de mi trabajo de investigación en uno de sus Centros de Protección.

Así mismo, agradezco a las adolescentes que habitan temporalmente en el Centro de Acogimiento Casa Linda, por su predisposición y aceptación de participar en ésta investigación; mi aspiración es que el aporte práctico que ha resultado de la presente investigación, sea aplicado y con ello ayudar a su crecimiento personal.

Mi expresión de gratitud hacia el grupo de profesionales expertos, quienes se tomaron el tiempo para revisar mi aporte práctico y emitir su criterio en base a sus conocimientos y experiencia.

Mi gratitud a un ser que aunque no está físicamente a mi lado, es quien guía mi camino, Dios... mi fe en él ha permitido que a pesar de todos los obstáculos me sienta bendecida y amada, sin su presencia en mi corazón, nada fuera posible.

SISTEMA DE TALLERES PSICOEDUCATIVOS PARA CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DEL ESTILO DE MENSAJE EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LAS ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE EXPLOTACIÓN SEXUAL QUE SE ENCUENTRAN EN EL CENTRO DE ACOGIMIENTO TEMPORAL CASA LINDA.

RESUMEN

La investigación realizada se enfocó en la temática de los estilos de mensaje en el manejo de conflictos, entendiendo que los conflictos y la capacidad de las personas para la resolución de los mismos, constituyen una de las cuestiones que predisponen a que las personas vivan de manera armónica o por el contrario de forma frustrada. El objetivo general de la investigación consistió en diseñar un sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda. El estudio fue realizado desde una perspectiva general de investigación positivista y tuvo un diseño no experimental de tipo explicativo. Se utilizaron métodos empíricos como: Encuesta, Análisis de Documentos, Narrativa, Observación y Criterio de Expertos. Los resultados de la investigación se concretan en un Sistema de Talleres Psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, cuyos fundamentos teóricos, estructura, pertinencia y aplicabilidad fueron corroborados como muy adecuados mediante el método del criterio de expertos.

PALABRAS CLAVES

Estilos de mensaje

Manejo de conflictos

Adolescentes

Víctimas de explotación sexual

Sistema de talleres

SYSTEM OF PSYCHO-EDUCATIONAL WORKSHOPS TO IMPROVING THE STYLES OF COMMUNICATION WITHIN CONFLICT MANAGEMENT IN ADOLESCENT VICTIMS OF SEXUAL EXPLOITATION FROM THE CENTRE OF TEMPORARY FOSTER CARE "CASA LINDA".

ABSTRACT

The research made investigated the themes of various styles of message in the management of conflicts, in which the conflicts and the capacity of the people to resolve these conflicts results in a predisposition to live in harmony or frustration with others. The general objective of the research consisted to design a system psychoeducational workshops to help improve message style in conflict management in adolescent victims of sexual exploitation from the Centre of Temporary Foster Care "Casa Linda". The objective of the present research was achieved through use of: Survey, Document Analysis, Narrative, Observation and Expert Judgement. The present research used an explanatory non-experimental design, quantitative data, and a positivist paradigm. The results obtained from the research support the claim that a System of Psucho-educational Workshops to improving the styles of communication within conflict management in adolescent victims of sexual exploitation from the Centre of Temporary Foster Care "Casa Linda", whose theoretical foundations, structure, relevance and applicability were corroborated as very suitable by the method of expert judgment.

KEY WORDS

Styles of message

Handling of conflict

Teenage

Victims of sexual exploitation

System of workshops

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	4
MARCO TEÓRICO SOBRE ESTILOS DE MENSAJE EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE EXPLOTACIÓN SEXUAL	4
1.1. La adolescencia	5
1.1.1. Formaciones psicológicas en la adolescencia	6
1.1.2. Desarrollo moral en la adolescencia	10
1.1.3. Sistemas de comunicación en las relaciones familiares	12
1.1.4. Sistemas normativos de actividades en la adolescencia	14
1.1.5. La explotación sexual como evento paranormativo en adolescencia	15
1.2. El conflicto.....	17
1.2.1. Actitudes frente al conflicto	19
1.2.2. Resolución de conflictos.....	21
1.2.3. Comunicación en la resolución de conflictos	21
1.2.4. Estilos de mensaje en el manejo de conflictos	24
1.2.5. Intervenciones para mejorar el estilo de mensaje en el manejo de conflictos.....	26
CAPÍTULO II.....	30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
2.1 Situación problemática	31
2.2 Problema de investigación	32

2.3 Posibles causas que generan el problema.....	32
2.4 Formulación de objetivos.....	33
2.4.1 Objetivo general	33
2.4.2 Objetivos específicos	33
2.5 Perspectiva general y tipo de investigación.....	33
2.6. Hipótesis	34
2.7 Tipos de variables.....	34
2.8 Población y muestra	36
2.9 Métodos, técnicas e instrumentos	36
CAPÍTULO III	39
ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
OBTENIDOS SOBRE EL SISTEMA DE TALLERES PSICOEDUCATIVOS PARA	
CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DEL ESTILO DE MENSAJE EN EL MANEJO	
DE CONFLICTOS EN LAS ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE EXPLOTACIÓN	
SEXUAL QUE SE ENCUENTRAN EN EL CENTRO DE ACOGIMIENTO	
TEMPORAL CASA LINDA	39
3.2. Resultados asociados al objetivo específico 2 y 3: fundamentar teóricamente y estructurar el sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos.	51
3.2.1. Fundamentación teórica	51
3.2.2. Estructuración del sistema de talleres	57
3.3. Resultados asociados al objetivo específico 4: Corroborar por criterio de expertos el sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos.	75
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES.....	79
BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial los conflictos son una realidad existente en la vida de las personas, los seres humanos por el hecho de ser capaces de pensar, sentir, comunicar y aprender situaciones diferentes a lo establecido, son propensos a inmiscuirse en conflictos.

Las personas al ser parte de una sociedad y cultura determinada, regida por normas, costumbres y principios, desarrollan una capacidad de interacción con el medio y adoptan diferentes estilos de mensaje en el manejo de los conflictos.

Los centros de acogimiento temporal, por otra parte, son espacios en los que se brinda protección integral especial a personas que han sido víctimas de alguna vulneración hacia sus derechos y por lo tanto requieren de dicha medida; este acogimiento se realiza por períodos cortos de tiempo, hasta que se logra, a través de la intervención profesional pertinente mejorar las condiciones que provocaron el ingreso.

Las personas que se integran a los centros de acogimiento, comúnmente lo hacen en contra de su voluntad, teniendo que acatarse a normas que en muchas de las ocasiones no son comprendidas y mucho menos aceptadas; por los motivos antes expuestos, es frecuente que las personas al sentir frustración y al haber desarrollado un estilo inadecuado de mensaje en el manejo de conflictos, sean proclives a estar enfrentando conflictos de difícil solución en los que se vulneran los derechos de las personas implicadas.

En la ciudad de Machala existen tres centros de acogimiento temporal, en los que se brinda protección especial a: niños y niñas víctimas de violencia; adolescentes víctimas de violencia sexual; y adolescentes víctimas de explotación sexual. En los centros antes mencionados, a través de las experiencias relatadas por las personas que laboran en dichas entidades, se ha podido identificar que existen con constante periodicidad dificultades en la comunicación entre las personas que habitan en los centros, dando lugar a conflictos entre coetáneos, conflictos de personas acogidas con el personal de intervención y conflictos con las familias en los momentos de visita.

El Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, interviene con adolescentes víctimas de explotación sexual; en dicho lugar se ha podido evidenciar que existen dificultades en la convivencia entre adolescentes, produciéndose situaciones conflictivas que han conllevado a la agresión física y psicológica entre coetáneos.

De acuerdo a lo que manifiesta el grupo de intervinientes, en muchas de las ocasiones las adolescentes permanecen por periodos de tiempo que oscilan entre los seis meses a dos años, tiempo en el que se interviene para mejorar sus condiciones biopsicosociales. No obstante, durante el tiempo de permanencia en el lugar, las adolescentes expresan su deseo de querer salir del Centro, en virtud a que mientras se encuentran ahí, están privadas de todo tipo de contacto e interacción con el medio, convirtiéndose dicho lugar, desde la perspectiva de las adolescentes, como un espacio de castigo antes que un espacio de protección.

Las intervenciones realizadas desde el área de psicología se enmarcan en la intervención individual, con un enfoque patologizante que dista de entrenamiento para mejorar el estilo de mensaje en el manejo de conflictos.

Por la situación descrita en líneas anteriores, la investigación es importante, en virtud a que está relacionada con la demanda social de intervenir para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda.

La investigación posee además la característica de ser actual, en vista que es una situación que se encuentra vigente en el centro de acogimiento, es decir, se trata de un problema real que resulta de difícil manejo por parte de todo el equipo interventor y sobretodo de las tutoras de cuidado, quienes son las personas que dentro de la institución se convierten en las figuras que implementan las normas y reglas.

Lo antes mencionado, concuerda con la premisa que la intervención dirigida hacia adolescentes víctimas de explotación sexual, a nivel mundial resulta compleja, por motivo que dicha condición es una problemática social muy antigua y que se genera en el seno de familias multiproblemáticas y disfuncionales, es por ello, que la reinserción en familias de origen, difícilmente ofrece un espacio de protección que garantice que no se vuelvan a vulnerar los derechos de las adolescentes.

Las situaciones de violencia reiterativa por las que han transcurrido las adolescentes, las predispone a que por medio del aprendizaje social, adquieran un estilo de mensaje inadecuado para el manejo de conflictos; esto es, basado en la agresividad o por el contrario en la pasividad.

En el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda se ha podido comprobar que la forma de interacción de las adolescentes se caracteriza por ser hostil y violenta, las adolescentes tienen problemas para relacionarse de manera efectiva con las demás personas, utilizan estilos

inadecuados de mensajes al momento de resolver conflictos y cuando están atravesando por una dificultad, se comunican inadecuadamente.

Si bien es cierto, la adolescencia es una etapa de la vida de las personas en la que se genera un sinnúmero de cambios físicos y psicológicos, se conoce comúnmente como una crisis normativa y por sí sola, representa una etapa de asimilación de cambios por lo que en muchas de las ocasiones manejar conflictos resulta un proceso complejo, más aún si los adolescentes transitan por crisis paranormativas, como es el caso de las adolescentes víctimas de explotación sexual.

En la época de la adolescencia el conflicto es típico y necesario como mecanismo de aprendizaje; en ésta etapa el conflicto se puede comprender como la consecuencia de todas las situaciones de la crisis vital, lo cual se asocia a la búsqueda de la independencia y al deseo de tomar decisiones propias por parte de los adolescentes, que se contraponen a las limitaciones ejercidas sobre su libertad.

En la resolución de conflictos, la comunicación juega un papel muy importante; los estilos de mensaje en el manejo de conflictos hace referencia a la forma en como las personas responden de manera verbal o no verbal cuando enfrentan un conflicto. En el caso de los adolescentes, el estilo utilizado depende de los aprendizajes previos obtenidos en la familia, en la academia y en la sociedad. Las adolescentes que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, utilizan estilos de comunicación agresivos o pasivos, centrándose en sí mismas o en los demás, y con muy poca frecuencia utilizan estilos de comunicación asertivos centrados en el problema.

Los resultados obtenidos en la investigación tienen un gran impacto social, en virtud a que el sistema de talleres psicoeducativos puede ser aplicado por la psicóloga del Centro, dirigiendo su intervención hacia las adolescentes víctimas de explotación sexual, lo mismo que contribuirá al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos y la toma de decisiones acertadas a corto, mediano y largo plazo; lo antes mencionado con la intención de disminuir el índice de vulnerabilidad y evitar la aparición de trastornos físicos o psicológicos en adolescentes.

En la presente investigación, el aporte práctico se configura como una propuesta novedosa y que comprobada su validez, resulta útil y conveniente para ser aplicado como un protocolo de intervención en Centros de Acogimiento de la ciudad y de la nación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO SOBRE ESTILOS DE MENSAJE EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE EXPLOTACIÓN SEXUAL

1.1. La adolescencia

La adolescencia es una etapa de la vida de las personas en la que se genera un sinnúmero de cambios físicos y psicológicos, la adolescencia es considerada como una etapa crucial en la formación de la personalidad; el desarrollo ulterior de las personas depende mucho de las relaciones que el adolescente mantenga con su entorno familiar y social.

La adolescencia es la etapa del desarrollo que se encuentra entre la infancia y la madurez. Por lo general se considera que empieza poco después de cumplir 10 años y termina poco antes de los 20. Es una etapa de transición. Los adolescentes ya no se consideran niños, pero todavía no son adultos. (Feldman, 2007, p390).

La familia constituye sin lugar a duda el eje principal en el que se forman las personas, es por ello que radica la importancia de la calidad de dichas relaciones para la interacción del adolescente con su medio.

Para Knobel (2008), citado por Santillano (2009), la adolescencia es la etapa de la vida durante la cual el individuo busca establecer su identidad adulta, apoyándose en las primeras relaciones objetales/parentales internalizadas y verificando la realidad que el medio le ofrece.

Para Pineda & Aliño (2002, p15) la adolescencia es una etapa entre la niñez y la edad adulta, en la que se producen cambios biológicos, psicológicos y sociales, muchos de ellos provocan a su vez crisis, conflictos y contradicciones.

Tanto Knobel como Pineda & Aliño coinciden con el criterio de Feldman al indicar que la adolescencia es una etapa de la vida en la que se producen cambios; no obstante, mientras que Knobel se enfoca en describir a la adolescencia como la edad en la que se establece la identidad en dependencia de las relaciones previas del sujeto, Pineda & Aliño hacen hincapié en los cambios que en ésta edad se producen y las consecuencias de dichos cambios en la interacción con las demás personas.

La autora estima como relevantes a ambas consideraciones, en virtud que cree firmemente que la adolescencia es una etapa en la vida de las personas que se caracteriza por diversas transformaciones de índole biopsicosocial y que dichos cambios afectan de manera significativa en las relaciones que las personas mantengan con los demás; considerando que las relaciones previas, el *modus vivendi*, los valores, las normas, los estilos que adoptaron sus padres en su formación y en sí, todos los acontecimientos que anteceden a la etapa de la adolescencia,

contribuyen a la manera en como el adolescente hará frente a las situaciones críticas, a los conflictos y crisis por los cuales atraviese durante dicha etapa.

1.1.1. Formaciones psicológicas en la adolescencia

La adolescencia es una etapa en la que se desarrollan distintas formaciones psicológicas, las mismas que constituyen cambios psicológicos en la esfera cognitiva y socio-afectiva y que contribuyen al proceso de formación de la personalidad del adolescente. De las formaciones psicológicas dominantes que adquiera el sujeto, dependerán los comportamientos orientados al futuro. Entre algunas de las formaciones psicológicas se pueden citar: autovaloración, ideales, propósitos, valores, comunicación, identidad personal, concepción del mundo, proyecto de vida.

Domínguez, (2013) manifiesta que las formaciones psicológicas de la personalidad, empiezan a desarrollarse desde edades tempranas y se extiende a lo largo de la vida. Estas formaciones adquieren en la juventud un alto grado de estructuración y un elevado poder regulador, cuestión que se ve favorecida por las exigencias que impone al comportamiento del joven su entorno social, y todo ello, unido a su necesidad de autodeterminación en las diferentes esferas de su vida, que adquieren para él sentido personal.

De acuerdo a lo que mencionan Martin & Reyes (2003) para el proceso de formaciones psicológicas en los adolescentes, existen varios determinantes que ejercen un papel muy importante y de cuya integración e interacción, dependerá la personalidad del adolescente; entre los determinantes se puede citar a la familia, el grupo, las instituciones educativas, el sistema de salud y la sociedad en general. Indica además acerca de la importancia en el desarrollo de recursos personales en los adolescentes, que favorezcan a la constitución de factores protectores ante la presencia de riesgos para la salud.

De lo antes mencionado, es preciso recalcar que la adolescencia constituye una etapa de profundos cambios, los mismos que juegan un papel importante en los adolescentes, sobre todo en la formación de sus características personales, lo cual les abrirá el camino de la interacción con las demás personas; hasta el momento se ha puesto especial énfasis en indicar la importancia que tiene el contexto de desarrollo durante la infancia y también el medio actual en el cual se desenvuelve, en virtud a que sin duda, son los elementos que promoverán una personalidad sana, capaz de adquirir y hacer uso de un conjunto de herramientas que le permitan

dar solución efectiva a las dificultades que se presenten en el día a día o por el contrario de una personalidad carente de recursos y de estrategias de afrontamiento.

Cambios psicológicos cognitivos

En la etapa de la adolescencia, las personas desarrollan otro nivel de procesamiento de la información, siendo ésta más objetiva y racional, los adolescentes empiezan a elaborar teorías explicativas de las cosas o fenómenos que suceden a su alrededor, resulta para el adolescente algo muy agradable el hecho de poder razonar acerca de las cosas, es por ello que defienden siempre sus teorías y esto en muchos de los casos generan conflictos con las demás personas, sobre todo con las figuras parentales. No obstante, puede suceder también que se durante esta etapa se da paso a la discusión racional y con ello a la resolución de los conflictos e incluso llegan a pactos y acuerdos.

En la adolescencia hay una expansión de la capacidad y estilo de pensamiento que aumenta la conciencia, la imaginación, el juicio y la intuición. Producto de estos cambios a nivel cognitivo se extiende el rango de problemas que enriquecen y complican la vida. El desarrollo cognitivo se caracteriza por un mayor pensamiento abstracto y metacognitivo. El pensamiento abstracto es descrito por Piaget como la característica distintiva de la etapa final del desarrollo cognoscitivo, la misma que es denominada como pensamiento operacional formal y se caracteriza por ser abstracta, especulativa e independiente del ambiente y de las circunstancias inmediatas. Comprende considerar las posibilidades y comparar la realidad con cosas que pudieran ser o no. Este tipo de pensamiento exige la capacidad de formular, probar y evaluar hipótesis. La metacognición hace referencia a la capacidad para reflexionar sobre el pensamiento, formular estrategias y planear. (Craig, 2009, p. 393-395).

Los adolescentes entran en lo que Piaget consideraba como el más alto nivel del desarrollo cognitivo (las operaciones formales) cuando desarrollan la capacidad de pensamiento abstracto. Este desarrollo, que en general ocurre aproximadamente a los 11 años de edad, proporciona una manera nueva y más flexible de manipular la información. Al no estar limitados al aquí y ahora, los jóvenes pueden comprender el tiempo histórico y el espacio extraterreno. Pueden utilizar símbolos para representar símbolos (por ejemplo, donde la letra X representa un número desconocido) y, en consecuencia, pueden aprender álgebra y cálculo. Pueden apreciar mejor las metáforas y alegorías y, por consiguiente, pueden encontrar significados más profundos en la

literatura. Pueden pensar en términos de lo que podría ser, no sólo de lo que es. Pueden imaginar posibilidades y someter a prueba las hipótesis. (Papalia, Wendkos & Duskin, 2004, p489).

Es posible evidenciar que tanto para Craig como para Papalia y cols, el autor clásico Piaget es relevante en cuanto a su descripción teórica del desarrollo al ubicar a la adolescencia dentro de la etapa de desarrollo caracterizada eminentemente por la capacidad que adquieren los adolescentes para pensar de manera abstracta, sin lugar a duda, el hecho que su mecanismo cognitivo sea diferente, genera modificaciones a nivel conductual, las mismas que se evidencian en los diferentes contextos en los que se desarrolla el adolescente y cuyos cambios pueden originar conflictos con las personas con quienes se relacionan.

Cambios psicológicos socio-afectivos

Los adolescentes en ésta etapa cambian su capacidad de sentir, expresar emociones y de relacionarse con las demás personas, generalmente buscan su identidad, su autonomía, desarrollan su sexualidad y su personalidad; en lo que respecta a las relaciones afectivas de los adolescentes, éstas dejan de centrarse en la familia y pasan a desarrollarse en la esfera de los coetáneos.

El adolescente intenta experimentar sus propios deseos más allá del estrecho círculo de las relaciones familiares y para ello necesita imaginarse reprimido por los padres, lo esté o no. La fantasía de represión de sus iniciativas es estructurante para su afectividad, que obtiene una base firme para iniciar experiencias adultas. La represión real, por el contrario, coloca al adolescente en una situación de desequilibrio. (Rodríguez, 2006, p86).

De acuerdo a lo que menciona Erik Erikson (1963), citado por Feldman, (2007, p456), el intento por buscar la identidad, conlleva a los adolescentes a una constante agitación psicológica, Erikson manifiesta que durante la adolescencia los jóvenes intentan comprender lo que es único y distintivo de sí mismos, se esfuerzan por descubrir sus fortalezas y debilidades y se proyectan hacia los roles que asumirán cuando sean adultos.

Con respecto al mismo tema Erikson, citado por Papalia, (2009, p515) indica que: la identidad de los adolescentes se forma a medida que resuelven tres cuestiones principales: la elección de una ocupación, la adopción de los valores con los que vivirán y el desarrollo de una

identidad sexual satisfactoria. Durante la tercera infancia, los niños adquieren las habilidades necesarias para lograr el éxito, cuando son adolescentes buscan formas constructivas de utilizar estas habilidades. Cuando a los adolescentes se les dificulta decidir su identidad ocupacional o cuando sus oportunidades se encuentran limitadas, es posible que incurran en conductas con consecuencias negativas graves, tales como actividades delictivas o embarazos tempranos.

En lo que respecta a los cambios socio-afectivos, Rodríguez comenta la importancia que el adolescente le da al hecho del deseo de experimentación fuera del ámbito familiar por lo que crea una fantasía de represión, no obstante, Erikson se enfoca en el descubrimiento de sí mismo que buscan las personas a ésta edad; la autora considera que de hecho, lo trascendental en el ámbito socio-afectivo es el deseo de experimentación de los adolescentes independientemente del ámbito en el que se encuentren y asume la teoría de Erikson concluyendo que las conductas disruptivas y las situaciones de violencia ante las cuales los adolescentes se encuentran expuestos son consecuencia de la dificultad de decisión acerca de la identidad ocupacional y de limitadas oportunidades de desarrollo, como es el caso de adolescentes que son víctimas de explotación sexual, tema de estudio de la presente investigación.

Los valores a los cuales hace referencia Erikson, como parte de la formación de la identidad de los adolescentes, tiene un tratamiento más detallado en el contenido de desarrollo moral que precede al presente tema, sin embargo en lo relativo al desarrollo de una identidad sexual, es importante mencionar que la adolescencia es una etapa en la que comúnmente se experimenta la atracción sexual consciente hacia personas del sexo opuesto, del mismo sexo o de ambos sexos. Lo culturalmente aceptado es la heterosexualidad, por lo que aquellos adolescentes que sienten atracciones hacia su mismo sexo o hacia ambos sexos son sumamente juzgados, criticados y en ciertas ocasiones despreciados y humillados por la sociedad, lo cual acarrea consecuencias negativas en la formación de su personalidad.

De la misma forma que los adolescentes transitan por ésta etapa buscando su identidad, lo hacen buscando su autonomía, tal como se describió en líneas anteriores, en los adolescentes se producen cambios a nivel cognitivo, lo cual incide de forma significativa en su forma de sentir y obviamente en su forma de comportarse con los demás; en lo que respecta a autonomía, los adolescentes consideran que ya pueden hacer muchas cosas por sí solos, sin la intervención de sus padres, es por ello que en muchas ocasiones los adolescentes en la búsqueda de su autonomía se rebelan contra sus padres, en virtud a que al pensar diferente y sentirse diferentes, son capaces de cuestionar las directrices de sus padres apegados a su nueva visión del mundo.

Hasta el momento, se ha mencionado por varias ocasiones que las relaciones de los adolescentes con sus figuras paternas, muchas veces se ven afectadas y se pueden detectar cambios conductuales significativos, derivados de los cambios cognitivos y que confluyen a que se produzcan discusiones y peleas recurrentes entre adolescentes y sus padres, sin embargo, se considera importante hacer referencia a la dinámica de las relaciones de los adolescentes con sus pares.

Sobre lo antes mencionado, Papalia (2009, p537) menciona que los amigos en la adolescencia constituyen una fuente importante de apoyo emocional y de la misma manera una fuente de presión para cualquier tipo de conductas. Los pares son una fuente de afecto, simpatía, comprensión y guía moral, la camaradería se convierte en un entorno para lograr la autonomía y la independencia, tan anhelada por los adolescentes. La intensidad e importancia de las amistades y la cantidad de tiempo que se pasa con los amigos probablemente es mayor durante la adolescencia que en cualquier otro momento del ciclo vital.

Es común observar que el círculo de amigos de los adolescentes, se define por poseer las mismas características en cuanto a estatus social, raza, género, creencias, actitudes, logros personales, gustos y preferencias, por lo que se influyen de forma recíproca ya sea hacia conductas acertadas como fomento de deporte, logros académicos, etc. o hacia conductas socialmente riesgosas, como es el caso de drogas, trabajo sexual y otros.

Los cambios que se producen en la adolescencia en la esfera cognitiva y socio-afectiva, constituyen los determinantes psicológicos de los adolescentes, los mismos que son decisivos y precisos para el desarrollo de las siguientes etapas dentro del ciclo vital de las personas.

1.1.2. Desarrollo moral en la adolescencia

A medida que los niños crecen y alcanzan niveles cognitivos superiores, adquieren la capacidad de razonar de manera más compleja sobre temas morales. Sus tendencias hacia el altruismo y la empatía también aumentan. Los adolescentes son más capaces que los niños pequeños de asumir la perspectiva de otra persona, resolver problemas sociales, lidiar con relaciones interpersonales y verse a sí mismos como seres sociales. Todas estas tendencias fomentan el desarrollo moral.

De acuerdo a lo que manifiestan Papalia y cols, (2004, p496-501) uno de los autores que se dedicó al estudio del desarrollo de la moral fue Kohlberg, quien creó la teoría del desarrollo

moral en la que describió tres niveles de razonamiento: 1. *Nivel preconventional* (4 – 10 años), en el que las personas actúan obedeciendo reglas para evitar castigos; 2. *Nivel convencional* (10 años – adultez joven), las personas han internalizado normas y reglas sociales e intentan actuar a beneficio de los demás; y 3. *Nivel posconvencional* (a partir de la adultez joven), las personas son capaces de reconocer conflictos entre las normas morales y emitir juicios al respecto. A pesar que Kohlberg no consideró importante a los padres para el desarrollo de la moral, las investigaciones más recientes indican que el estilo de crianza que utilicen los padres contribuye de manera significativa en el desarrollo de la moral de las personas, así como también las relaciones con coetáneos.

En el intento de comprender los aspectos morales del comportamiento, cada enfoque ha enfatizado diversas facetas y factores determinantes de la moralidad, pudiéndose distinguir tres orientaciones teóricas principales:

- a) El enfoque psicoanalítico, que se centra en la dimensión de sentimiento y enfatiza los determinantes motivacionales y emocionales. La moralidad es vista como un resultado de la identificación del niño con sus padres y de la consiguiente introyección de normas
- b) La teoría del aprendizaje social, que se centra en las dimensiones conductuales y enfatiza la acción del ambiente en el desarrollo de habilidades de autocontrol (imitación, refuerzos y castigos, prácticas educativas, procesos de aprendizaje en general).
- c) El enfoque cognitivo-evolutivo, que se centra en la dimensión de conocimiento y enfatiza el desarrollo de reglas y la adquisición de principios universales. Este enfoque intenta explicar cómo el individuo estructura un orden moral externo, y cómo sus estructuras cambian durante el desarrollo del individuo. (O'Connor, 1977), citado por (Barra, 1987,p8).

La moral se constituye por el conjunto de reglas que son incorporadas en las personas desde temprana edad, es entendida como aquello que determina lo que se puede o no se puede hacer, en acuerdo a lo que menciona O'Connor, a la moral se la puede comprender desde diversas perspectivas teóricas, pero en sí, más allá de la perspectiva a través de la cual se la comprenda, lo trascendental es su significado.

La autora asume que la moral hace referencia a la adquisición de normas y reglas desde temprana edad, las mismas que son inculcadas en el seno de la familia y reforzadas en el medio social, la moral determina las conductas de las personas y en el caso de los adolescentes en apoyo de la teoría de Kohlberg, citado por Papalia y cols, resulta claro comprender que a éste

nivel de desarrollo, las personas actúan en base a la internalización de las normas y reglas que han sido inculcadas en su etapas vitales anteriores y que determinan que los adolescentes que han desarrollado la moral en base a las normas sociales, se comportan beneficiando a los demás, sin embargo, es preciso analizar que ésta situación no siempre ocurre, a consecuencia que para el desarrollo de la moral, depende de la forma en como fueron inculcados previamente los valores, reglas y normas.

Lo antes mencionado, conlleva a concluir que la base para que un adolescente haya desarrollado una moral adaptada a las normas sociales, dependerá de la forma en como haya sido educado por la familia, la escuela, la sociedad y los diversos contextos en los cuales se ha desarrollado; la adolescencia constituye la etapa de la introyección de esos elementos, es decir, el adolescente ya no actuará moralmente por miedo a un castigo o por recibir una recompensa, sino porque su estructura moral considera que es lo correcto.

1.1.3. Sistemas de comunicación en las relaciones familiares

La familia está constituida por aquellos integrantes del núcleo de convivencia del adolescente y que se encuentran unidos por lazos consanguíneos y afectivos; en una familia nuclear, la familia de un adolescente la constituyen sus padres y los hermanos. Los sistemas de comunicación hacen referencia al estilo adoptado por el sistema familiar para transmitir los mensajes ya sean éstos verbales o no verbales, de dicha interacción dependen las buenas o malas relaciones familiares.

El estilo de comunicación en la etapa de la adolescencia entre padres e hijos tiene gran influencia, por motivo que puede funcionar como factor protector o de riesgo en el transcurso de la etapa. La comunicación de los adolescentes con los padres se puede efectuar de dos formas: apertura en la comunicación y los problemas en la comunicación, la misma que consiste en la existencia de un intercambio fluido de información, tanto instrumental como emocional, así como el mutuo entendimiento y la satisfacción experimentada en la interacción; y por el contrario: problemas en la comunicación, lo que significa la existencia de un patrón caracterizado por la resistencia a compartir, estilos de interacción negativos, selectividad y cautela en el contenido de lo que se comparte. (Barnes & Olson, 1982), citado por (Schmidt, Maglio, Messoulam, Molina & González, 2010, p 300).

Con respecto a la comunicación en familia con hijos adolescentes Estévez, Jiménez & Musitu, (2011, p38) expresan que la comunicación es un gran recurso entre padres e hijos, en

virtud a que es un elemento que facilita el funcionamiento familiar y refleja el clima de las interacciones entre los miembros de la familia, los autores en mención identifican dos tipos de comunicación: abierta y problemática y a partir de dichos tipos diferencian dos familias con hijos adolescentes: *familias altas en comunicación familiar*, caracterizadas por mantener una comunicación abierta, libre, comprensiva y satisfactoria entre padres e hijos y *familias bajas en comunicación familiar*, quienes con la llegada de los hijos a la etapa de la adolescencia, cierran los canales de comunicación, por lo que el ambiente se torna problemático.

Es posible evidenciar que tanto para Barnes & Olson como para Estévez, Jiménez & Musitu, la comunicación en la familia con hijos adolescentes, es un determinante de la armonía o discordia familiar; de acuerdo a los criterios de dichos autores, todos coinciden en que una comunicación abierta, facilita una interacción familiar saludable y que por el contrario, cuando ésta situación no se da, entonces se producen conflictos. La autora considera dicho criterio importante, no obstante hace hincapié en que la comunicación en la adolescencia dependerá mucho de un estilo de interacción que se ha desarrollado como un hábito de comunicación desde etapas anteriores.

Una familia que brinde un contexto familiar positivo, puede con mayor seguridad asegurar un desarrollo de sus hijos adolescentes con fortalezas que faciliten conductas acertadas y proyectos de vida apegados al bienestar individual y familiar; por el contrario cuando el contexto en el que se desarrollan los hijos ha sido y continúa siendo negativo al momento de llegar a la etapa de la adolescencia, los factores de riesgo asociados, posiblemente conlleven a los adolescentes a tener conductas disruptivas y dificultades en sus proyectos de vida y consecución de metas personales y profesionales.

De acuerdo a lo expresado por Alonso, (2005, p152-156) la familia tiene la tarea de establecer relaciones de acuerdo a cada una de las fases por las que atraviesa la familia, motivo que explica que la relación entre padres con niños, es diferente a la de padres con adolescentes. Incluso para los adolescentes la relación con sus padres en función del género es distinta, haciendo una distinción clara entre padre y madre con respecto a las cuestiones de las cuales hablan. Generalmente las madres son descritas, respecto a los padres, como más abiertas para escuchar los problemas y a ayudar a aclarar los sentimientos.

Otro de los aspectos importantes consiste en mantener el vínculo con los padres, para recibir de ellos aprobación y conformidad, el adolescente demanda la aprobación de las nuevas

transformaciones que va incorporando en su identidad. El mantenimiento de este vínculo con los padres es un indicador de cómo las relaciones entre padres e hijos son dinámicas y evolucionan en el tiempo. Uno de los temas de conflicto en este grupo de edad se relaciona con las diversas perspectivas de padres e hijos sobre la cantidad y grado de control que los padres deberían tener sobre distintos aspectos de la vida de los adolescentes.

En la época de la adolescencia, las personas tienen a buscar una interacción hacia el exterior, un descubrimiento del mundo y de relación con coetáneos, aquello no quiere decir que la familia deja de ser trascendental en el desarrollo de los adolescentes, si bien es cierto, sus intereses están más enfocados hacia el exterior, sin embargo, la familia es el núcleo en el cual continúan habitando e interactuando, es obvio que no puede ser de otra manera, puesto que los adolescentes intentan tener una independencia de sus padres en lo relativo a decisiones y formas de percibir el entorno.

Lo antes enunciado, no significa tampoco que los adolescentes sean independientes a las reglas y normas de la familia; son personas en proceso de constantes cambios pero que sin duda alguna dependen aún mucho de su entorno familiar; es por ello que la familia durante la etapa de la adolescencia, no es un ente pasivo, muy por el contrario es un sistema muy activo que requiere cambios en lo que respecta a interacciones, normas y reglas familiares con la finalidad de promover un espacio saludable de desarrollo.

1.1.4. Sistemas normativos de actividades en la adolescencia

En lo que respecta a las actividades normativas en la etapa de la adolescencia, éstas se pueden dividir en aquellas que son reglamentarias o formales y las informales.

Las actividades formales son las que comúnmente los adolescentes deben desarrollar por norma general, de manera específica las actividades familiares se desarrollan en el ámbito educativo, no obstante, en sociedades como las nuestras en las que los ingresos económicos de los padres no son suficientes para sustentar a todo el sistema familiar, es común encontrar que otra actividad formal que realizan los adolescentes es el trabajo, con la finalidad de ayudar a la economía de la familia.

De acuerdo a la normativa jurídica vigente en Ecuador, los adolescentes en edades comprendidas entre 15 y 18 años pueden trabajar, siempre y cuando se cumplan con ciertos parámetros que garanticen los derechos de los adolescentes trabajadores entre los cuales se

destaca la garantía del derecho al acceso a la educación y a la no vulneración de los derechos de los adolescentes, es decir que no se realicen trabajos que sean riesgosos para su salud física ni psicológica.

Las actividades informales constituyen las actividades relacionadas con el tiempo libre, son todas aquellas que permiten al adolescente su participación activa en la sociedad, su disipación, su realización y autodescubrimiento. (Comas, 2000; Saz-Marín, 2007), citado por Muñoz & Olmos, (2010, p141) mencionan que “si para alguien tiene especial sentido y pertinencia este tiempo libre es para los jóvenes, principalmente para ese grupo de jóvenes que están despertando a la autonomía en relación a ese tiempo: los adolescentes”.

Lo antes mencionado conlleva a reconocer lo importante que es para los adolescentes el desarrollo de las actividades informales, siempre y cuando éstas se encuentren direccionadas hacia su crecimiento y desarrollo personal, en virtud a que existe la preocupación con respecto al uso del tiempo libre de los adolescentes, cuando el acceso a la tecnología y la influencia negativa de otras personas los conducen a que en vez de realizar actividades proactivas, se inmiscuyan en actividades que perjudiquen a su salud.

1.1.5. La explotación sexual como evento paranormativo en adolescencia

La explotación sexual es una actividad paranormativa, es decir que no está relacionada con el sistema normativo de actividades que desarrollan comúnmente las personas en ésta etapa del ciclo vital. Los adolescentes que se encuentran inmersos en éste tipo de actividades, por lo general son aquellos que transitan por dificultades relacionadas con: condiciones socioeconómicas adversas, formaciones psicológicas socio-afectivas negativas (identidad, autoconcepto, valores y desarrollo moral), sistemas familiares de comunicación cerrados, dificultades en las relaciones con padres y la familia, relaciones estrechas con grupos de influencia inmersos en actividades que transgreden normas o concepción familiar del trabajo sexual como una actividad normativa y productiva.

Para UNICEF (1996), la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes se refiere a todo tipo de actividad en que una persona usa el cuerpo de un niño, niña o adolescente para sacar ventaja o provecho de carácter sexual, basándose en una relación de poder.

A pesar que la explotación sexual es una actividad ilegal, ésta es una realidad antigua que en vez de extinguirse, su crecimiento se ha propagado a nivel mundial y con ello muchos

adolescentes carentes de factores protectores, que se desarrollan en lugares en los que existen sistemas de justicia y políticas públicas deficientes, son más vulnerables a inmiscuirse en éste tipo de situaciones y lo que preocupa más aún, es que muchos de dichos adolescentes no tienen conciencia de que ésta actividad paranormativa representa una violación hacia sus derechos y que debe ser atendida, en virtud a que aun siendo víctimas, no se consideran como tales y es por ésta posición que el abordaje de la problemática se torna compleja.

De acuerdo a datos de la Coalición Regional contra el Tráfico de Mujeres en América Latina y El Caribe, a través de su representante (Rosero, 2013), se conoce que alrededor de dos millones de niñas y adolescentes son explotadas sexualmente en Latinoamérica y en lo que respecta a Ecuador la cifra corresponde a alrededor de 5.000 niñas y adolescentes.

De lo antes mencionado resulta importante resaltar que la complejidad en el abordaje de adolescentes víctimas de explotación sexual radica en la dinámica de los factores que se encuentran asociados, los mismos que comúnmente están relacionados con las condiciones contextuales y culturales en las que se desarrolla el adolescente por una parte y además por las condiciones propias de la crisis normativa que está atravesando el adolescente.

De acuerdo a un estudio realizado en Colombia, se pudo encontrar que la explotación sexual en los adolescentes representa una ganancia subjetiva, ante una historia de carencias económicas y afectivas. Dentro del conjunto de expresiones de los participantes se demostró que previo a la iniciación en actividades de explotación sexual, los adolescentes estuvieron inmersos en familias caracterizadas por ser violentas, quienes incurrían en maltrato intrafamiliar, tenían canales inadecuados de comunicación, deficiente comprensión y unión familiar. (Camacho & Trujillo, 2009).

Las situaciones de violencia por las cuales atraviesan los adolescentes, las predisponen a que por medio del aprendizaje social, adquieran un patrón de resolución de conflictos basado en la violencia, lo que contribuye a que de manera reiterativa incumplan con las normas sociales y se involucren en problemas.

Siguiendo a Kohlberg, (1992), citado por (Camacho & Trujillo, 2009), los adolescentes involucrados en prácticas de explotación sexual, no han alcanzado el nivel convencional de desarrollo moral, durante el cual se han internalizado los estándares sociales y se actúa en términos de cumplir la ley y hacer lo correcto. Por ello, situaciones como el robo, el consumo de sustancias psicoactivas y la explotación sexual, como espacios facilitadores de

incumplimiento a la norma, llevaron a algunos de estos menores y estas menores a recibir atención en centros de protección y rehabilitación, la cual fue rechazada por ellos mismos.

Dentro de la presente investigación, por criterio de los profesionales que laboran en el Centro de Acogimiento Temporal para víctimas de explotación sexual “Casa Linda”, se conoce la resistencia existente a la permanencia en dicho Centro, lo que ha provocado por varias ocasiones intentos de fuga y enfrentamientos físicos con cuidadoras y compañeras; de acuerdo a lo que menciona Kohlberg en su estudio, el mismo que fue descrito con más detenimiento en el tema de Desarrollo Moral en la Adolescencia, se puede comprender que el rechazo a la permanencia en el Centro y a seguir las normas, es la consecuencia de la falta de un adecuado desarrollo moral en las adolescentes, que facilite la incorporación de normas y reglas, por lo que tampoco es posible que actúen a beneficio propio y de los demás.

La explotación sexual al ser un evento paranormativo en adolescencia, al cual le antecede un contexto de desarrollo desfavorable, acompañado de dificultades para atravesar por la crisis normativa de ser adolescente y sumado la incompetencia a nivel familiar para promover en los hijos un adecuado desarrollo moral, confluye en que los adolescentes inmersos en dicho sistema, además de sufrir consecuencias psicológicas provocadas por todo lo antes mencionado, se encuentran indefensos ante los problemas que se suscitan diariamente, motivo por el que resolverlos, les resulta sumamente complejos y lo más común en ellos es que utilicen estrategias inadecuadas, cargadas de violencia para resolver los conflictos.

1.2. El conflicto

En la época de la adolescencia el conflicto es típico y necesario como mecanismo de aprendizaje; en ésta etapa el conflicto se puede comprender como la consecuencia de todas las situaciones de la crisis vital, lo cual se asocia a la búsqueda de la independencia y al deseo de tomar decisiones propias por parte de los adolescentes, que se contraponen a las limitaciones ejercidas por los padres sobre su libertad.

“El conflicto es el proceso cognitivo – emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder” (Redorta, 2007, p31).

Según Schelling, 1980, el conflicto es consustancial al ser humano como ser social que interacciona con otros seres humanos con los que discrepa, y que tienen intereses, percepciones,

valores y necesidades contrapuestas. Es además ineludible y tiene una dinámica propia. (Esquivel, Jiménez, & Esquivel, 2009, p8).

De acuerdo a lo que menciona (Ruiz, 2006, p2) la explicación de conflicto varía desde las distintas perspectivas, dado que para Freud es una lucha por el poder; para Darwin consiste en la lucha por existir y por ende para adaptarse; Marx lo asume como la lucha por la igualdad y para Piaget consiste en la lucha por ser, por lo que ocupa un lugar relevante la resolución de los problemas y el aprendizaje.

Desde las concepciones descritas en líneas anteriores, se puede asumir que el conflicto es admitido como toda situación que genera divergencia entre dos o más personas, en función de la existencia de ideas, pensamientos, sentimientos o conductas diferentes. Los motivos relacionados a los conflictos pueden ser de diversa índole y cada autor define desde su propia perspectiva, no obstante, en lo que coinciden la mayoría de los autores, es que el conflicto es eminentemente relativo a los seres humanos, es decir que la interacción de las personas con los distintos sistemas: familiar, laboral, social o comunitario, predisponen a que las personas se encuentren constantemente vulnerables a no coincidir en cuanto a criterios, sentimientos o acciones, lo que conlleva a que se genere lo que se conoce como el conflicto.

Según las consideraciones de Parra y Rincón (2009, p261), para estudiar al conflicto es necesario que se tomen en cuenta varios elementos: problema o situación generadora del conflicto; las circunstancias que precipitan el conflicto; comportamiento de los protagonistas, consecuencias del conflicto.

En base a lo antes mencionado se podría ejemplificar un conflicto, intentando tomar en cuenta cada uno de los elementos.

- *Problema:* Ana es una adolescente que se encuentra en un conflicto con Karla, una compañera de su clase que le escondió su cuaderno de matemática, con la intención de hacerle una broma a Ana, no obstante a ella no le gustó.
- *Circunstancias que precipitan el conflicto:* interacciones hostiles previas, apoyo de grupos hacia las protagonistas, que en ese momento se convierten en rivales.
- *Comportamiento de las protagonistas:* comunicación agresiva, haciendo uso de palabras groseras, empleo de la fuerza física para atacar al otro.
- *Consecuencias del conflicto:* lesiones físicas leves en rostro y cuerpo, llamado de atención por parte de autoridades, división de grupos dentro del aula de clase.

1.2.1. Actitudes frente al conflicto

Cuando las personas se encuentran frente a un conflicto, es posible tomar un sinnúmero de actitudes, cada persona actúa frente a los conflictos a su manera y en muchas ocasiones sin tener herramientas necesarias para promover la resolución de los mismos, lo que conlleva a que se produzcan eventos violentos que afectan a sí mismos y a los demás.

Los adolescentes se guían generalmente por modelos de resolución de conflictos aprendidos y en el caso de adolescentes en situación de explotación sexual, al haberse desarrollado en ambientes hostiles, las actitudes frente a los conflictos están enfocadas a lograr sus objetivos, sin importar si se afecta a las demás personas, es decir su forma de resolver los conflictos se caracteriza por ser violenta y agresiva.

De acuerdo a lo que menciona Grasa, (2002), citado por Sánchez (2014), cuando las personas se enfrentan a un conflicto, se presentan diferentes actitudes que dependen de la importancia que se da a dos factores: los objetivos, es decir lo que motiva el conflicto y por otra parte la relación que se tiene con la persona que participa del conflicto. La combinación de los factores antes mencionados originan las siguientes actitudes frente al conflicto: (Figura 1).

- *Competición.*- El resultado de ésta actitud es “yo gano y tu pierdes”, lo que importan son los objetivos y no la relación.
- *Acomodación.*- El resultado es “yo pierdo y tú ganas”, por lo que prevalece la relación antes que los objetivos.
- *Evasión.*- El resultado es “yo pierdo y tú pierdes”, no importan ni los objetivos ni la relación, el conflicto no es enfrentado y se espera que se resuelva por sí solo.
- *Cooperación.*- El resultado es “yo gano y tú ganas”, importan tanto los objetivos, como la relación.
- *Negociación.*- El resultado es que ambos ganan, la diferencia con la cooperación es que no es una ganancia al 100%, en virtud a que la cooperación plena suele ser algo difícil de conseguir, por lo que en la negociación ambos ganan y ambos pierden también.

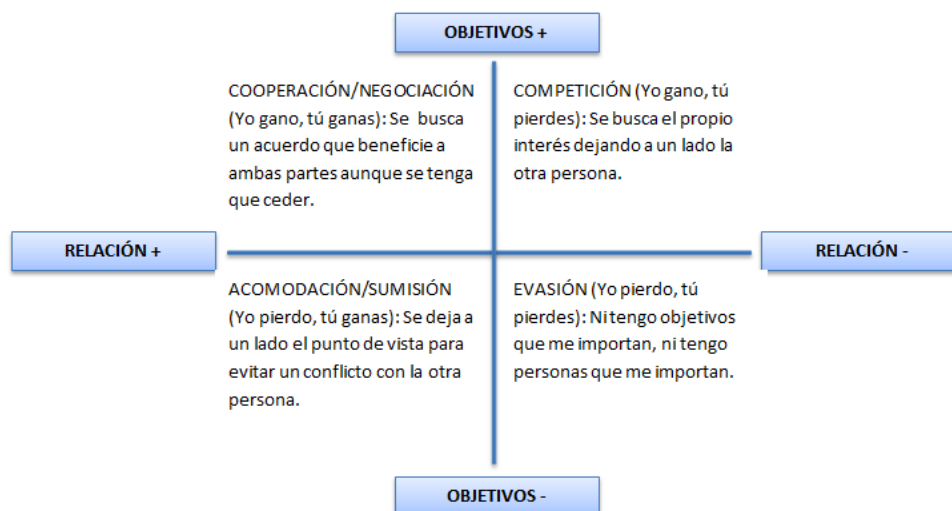


Figura 1. Actitudes frente al conflicto. (Tomado de Grasa, 2002).

Las actitudes de competencia, acomodación y evasión están basados en una comunicación inefectiva, mientras que las actitudes de cooperación y negociación, facilitan la resolución de los conflictos.

En referencia a las actitudes frente a un conflicto Bedoya & Domínguez, (2006), manifiestan que la actitud de las personas dentro de un mismo incidente cambia, de acuerdo a como vayan evolucionando los hechos.

“The conflict interaction continues over time the behavior of one party becomes more dependent on the perceived behavior of the other part to the conflict. It would be expected that behavioral responses of the parties would change as the conflict continues”. (Bergmann & Volkema, 1989, p8)

Bedoya & Domínguez coinciden con Bergmann & Volkema, al indicar que las respuestas dentro de un conflicto no son estáticas, sino que por el contrario, van cambiando en dependencia de como avance el conflicto. Se podría creer que las actitudes no son perceptibles a cambios, no obstante, se puede evidenciar que en ocasiones hay conflictos en los que las personas se colocan en una posición de competencia, sin embargo, a medida en que se desarrolla el conflicto se puede llegar a que las personas asuman una actitud colaboradora o de negociación.

1.2.2 Resolución de conflictos

Para resolver un conflicto es necesario que las personas que se encuentran involucradas en el mismo, desarrollen ciertas habilidades de comunicación que les permita a ambas partes favorecerse. En el caso de las adolescentes, víctimas de explotación sexual las estrategias que disponen para resolver los conflictos son limitadas o en su defecto carecen de ellas, motivo por el que cuando se enfrentan a un problema, el recurso más fácil es actuar en base a la violencia y en vez de resolver las situaciones se provocan lesiones o daños físicos y psicológicos que agravan más sus condiciones.

Las creencias que tienen los sujetos acerca de sus capacidades para resolver los problemas es lo que Albert Bandura (1987) ha identificado con el nombre de autoeficacia, definiéndola como los juicios que tiene cada persona y en base a los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar un cierto nivel de ejecución; es por ello que la autoeficacia permite a un individuo controlar situaciones conflictivas que afectan su vida. De acuerdo a Walton (1998), para resolver el conflicto es necesario conducir al conflicto hacia el mejor control, tratando de llegar a una solución, de manera que las diferencias o sentimientos originales de oposición, desaparezcan o a su vez que las consecuencias negativas disminuyan aun cuando persistan las preferencias opuestas y los antagonismos. (González, J. Villalobos, E & Lauretti, P. 2009, pag. 44-45).

Los conflictos son inherentes a los seres humanos, los conflictos en sí no son el problema, sino más bien las dificultades acaecen cuando las personas que se encuentran inmersas en un conflicto no tienen los recursos para poder resolver efectivamente el conflicto, es así que cuando se logra emplear un estilo adecuado, métodos y recursos efectivos, los conflictos dejan de ser un problema y se convierten en oportunidad para resolver de manera constructiva y aportar beneficios a las partes implicadas en el conflicto; tal como mencionan González, Villalobos y Lauretti, los sujetos actuarán ante un conflicto en dependencia de las capacidades que tengan para resolver el mismo.

1.2.3. Comunicación en la resolución de conflictos

En la resolución de conflictos, la comunicación juega un papel muy importante, en virtud a que dependiendo de la manera en cómo ésta se desarrolle, va a resultar la respuesta al conflicto que se está enfrentando. Es conocido que la comunicación no solamente implica lo que se

expresa verbalmente, sino que también existen factores no verbales que influyen de manera directa en la comunicación y por ende en la resolución de los conflictos.

Así mismo se conoce que la comunicación en una persona se puede presentar de manera pasiva, agresiva o asertiva, al respecto se puede indicar que la comunicación pasiva hace referencia a que la persona no expresa lo que siente o piensa, evitando el conflicto; la comunicación agresiva significa que la persona impone su punto de vista, su criterio, sus pensamientos y sus sentimientos con tono de voz elevado, sin prestar importancia a los sentimientos o pensamientos de los demás, éste tipo de comunicación se caracteriza por estar cargado de violencia y la comunicación asertiva hace referencia a expresar lo que la persona piensa y siente con un tono adecuado de voz y sin afectar a los demás.

Al hacer una revisión bibliográfica, sobre el tema de comunicación pasiva, agresiva y asertiva, se puede citar que para Van-Der, (2015, p43) con respecto a la comunicación pasiva o inhibida menciona que: "... la persona que posee un estilo de comunicación inhibido, vive preocupado por satisfacer a los demás y es incapaz de solo pensar en la posibilidad de enfrentarse a alguien en cualquier sentido".

La autora, coincide con el criterio de Van-Der en virtud a que las personas que utilizan como patrón este tipo de comunicación, no expresan lo que sienten o piensan, de tal forma que no hacen que se respeten sus derechos. A pesar que éste tipo de comunicación no es comúnmente generador de conflictos, no obstante, las personas que utilizan ésta forma de comunicarse suelen ser constantemente vulneradas y se crea un conjunto de frustraciones al no poder expresar a través del lenguaje sus desacuerdos, lo cual también genera problemas en la esfera emocional; en el caso de las adolescentes inmiscuidas en situaciones de violencia, ésta es una conducta típica, no obstante, en ciertos casos si se presenta, lo cual provoca que las adolescentes con un estilo de comunicación agresiva, se aprovechen y se coloquen en posición de victimarias, mientras que las adolescentes con un estilo de comunicación pasiva se convierten en las víctimas. Éste tipo de conductas puede modificarse al enseñar a las personas a expresar sus desacuerdos de una forma asertiva y respetando a los demás.

De acuerdo a lo que menciona López, (2006, p197), la comunicación agresiva "... utiliza el chantaje, la imposición o la perturbación, para tener siempre la razón y para que el otro acepte lo que uno piense o diga, se genera tensión y malestar en el vínculo, pues la lucha por el poder, desplaza el afecto".

Una comunicación agresiva de acuerdo a lo que refiere López, da como resultado el uso de un elevado tono de voz acompañado de palabras que ofenden al receptor del mensaje; este tipo de comunicación es perjudicial en cualquier ámbito, en virtud a que destruye las relaciones haciendo que las otras personas comiencen a crear sentimientos de insatisfacción, en el caso de las adolescentes estudiadas en la presente investigación, éste tipo de comunicación es el que comúnmente utilizan y lo que se pretende es que a través del sistema de talleres psicoeducativos, las adolescentes puedan aprender a desarrollar habilidades de comunicación que den paso a una comunicación asertiva y a la resolución pacífica de los conflictos.

En lo que respecta a comunicación asertiva Gussinyer & García, (2008, p114) mencionan que “... se define como aquella habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás ni los nuestros”. Éste tipo de comunicación facilita relaciones interpersonales armónicas, estables y duraderas, en la investigación presente se pretende realizar un abordaje psicoeducativo para enseñar a las adolescentes a desarrollar éste tipo de comunicación con la finalidad de resolver los conflictos interpersonales que existen dentro de Centro de Acogimiento Temporal.

Si se toma en consideración lo antes mencionado y se lo relaciona con el tema actitudes frente al conflicto, se puede identificar que en un conflicto las actitudes que toma una persona dependen del tipo de comunicación que emplee.

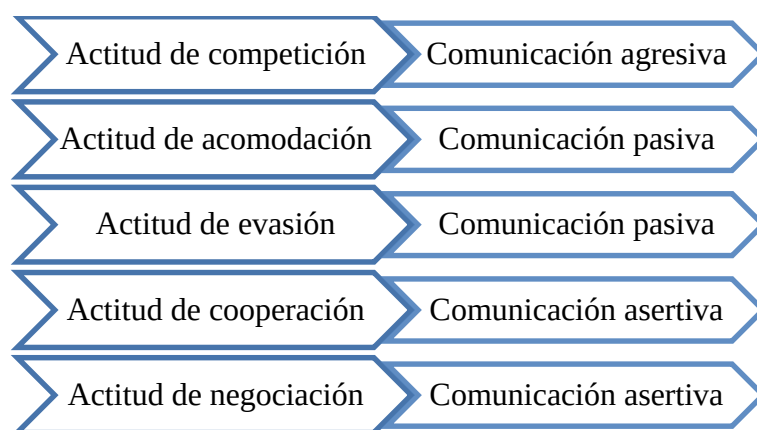


Figura 2. Actitudes frente al conflicto en relación a tipo de comunicación.

Siguiendo a Troyano & Carrasco, (2006) se puede conocer que en las conductas comunicativas, existen un conjunto de tácticas que contienen elementos verbales (contenidos, preguntas, respuestas), no verbales (expresión facial, postura, orientación, distancia, gestos) o paraverbales (fluidez, tono de voz, silencios), resalta la importancia que dentro de un proceso

comunicativo, la utilización de los tres elementos determina las conductas de comunicación pasiva, agresiva o asertiva, tal como se describe a continuación:

CONDUCTAS COMUNICATIVAS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS			
TIPO DE COMUNICACIÓN	Verbales	No verbal	Paraverbal
Pasiva	No verbaliza en abundancia, realizan pocas preguntas, responden con monosílabos	Expresión facial seria, sonrisa fingida, mirada hacia abajo, pocos gestos, postura distante	Intervenciones escuetas, silencios prolongados, tono de voz bajo y titubante
Agresiva	Expresiones amenazantes, formulan varias preguntas a la vez, critican comportamiento de los demás, responden de forma evasiva.	Expresión facial tensa, ceño fruncido, sin sonrisas, mirada fija penetrante y directa a los ojos, gestos con manos abundantes y amenazantes, postura intimidatoria	Habla de forma excesiva y rápida, no realiza pausas, ni mantiene silencios, tono de voz elevado y enfático
Asertiva	Hablan en primera persona para expresar sus derechos, formulan preguntas encaminadas a la participación de los otros para solucionar los problemas	Expresión facial distendida, con sonrisas acorde a las circunstancias, postura erguida sin ser rígida, gestos relajados, contacto ocular directo pero no fijo, mantiene la distancia y no invade espacio personal	Volumen de voz y velocidad adecuado, que da lugar a una entonación correcta, habla fluida, concediendo la palabra al otro y sin interrumpir al interlocutor.

Figura 3. Conductas comunicativas en la resolución de conflictos.

La figura 3, resume de manera clara la teoría de Troyano & Carrasco, 2006. La autora al sintetizar la teoría asume dicho criterio, considerando importante que el mejoramiento del estilo de comunicación en adolescentes, debe tender a promover la comunicación asertiva, con los respectivos cambios a nivel verbal, no verbal y paraverbal.

1.2.4. Estilos de mensaje en el manejo de conflictos

Los estilos de mensaje en el manejo de conflictos hace referencia a la forma en como las personas responden de manera verbal o no verbal cuando enfrentan un conflicto. En el caso de

los adolescentes, el estilo utilizado depende de los aprendizajes previos obtenidos en la familia, en la academia y en la sociedad. Las adolescentes que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, utilizan estilos de comunicación agresivos o pasivos, centrándose en sí mismos o en los demás, y con muy poca frecuencia utilizan estilos de comunicación asertivos centrados en el problema.

Con respecto a los estilos de mensajes utilizados en el manejo de conflictos, Luna, Laca & Cedillo, (2012), expresan que de acuerdo a sus estudios han podido encontrar que el interés por identificar y medir los estilos personales de afrontar los conflictos, comienza con el trabajo de Blake y Mouton en 1964, quienes propusieron el Modelo del Doble Interés, el mismo que se ha convertido en un auténtico arquetipo en este campo, llegando a inspirar diferentes modelos posteriores. El Modelo del Doble Interés propone que el comportamiento que un individuo asume para enfrentar un conflicto interpersonal está orientado por dos dimensiones: el interés por los propios resultados, o asertividad, y el interés por la relación o por los resultados de las otras personas, o cooperación.

Luna, Laca & Cedillo, (2012) expresan además que en lo investigado, encontraron que Thomas y Kilmann en 1974 identificaron cinco estilos de afrontamiento del conflicto según la combinación de estos intereses: competición, cuando el interés por los propios resultados es alto y bajo el interés en las consecuencias de la otra parte; evitación, cuando existe poco interés respecto de ambos resultados; colaboración, cuando hay un alto interés en ambos productos; acomodación, cuando es alto el interés en la otra parte y bajo el interés en los propios resultados, y acuerdo o compromiso, cuando hay un interés medio y se puede ceder en ambos resultados.

Por otra parte, Ross y DeWine en 1988, desarrollaron una teoría y un instrumento sobre Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos, con el fin de identificar estilos de afrontamiento del conflicto a través de los tipos de mensajes que eligen las partes en el curso de la interacción, contribuyendo con ello al desarrollo de una línea de investigación del conflicto que pone el énfasis en la comunicación. El modelo propuesto consta de tres estilos de mensajes para el manejo del conflicto:

- a) Centrado en uno mismo, cuando el sujeto asume una actitud competitiva o asertiva y refleja en sus mensajes un énfasis en los intereses propios;
- b) Centrado en el problema, cuando el sujeto emite mensajes en los que asume una actitud de colaboración al considerar que aquel se puede resolver sin arriesgar la relación, y;

- c) Centrado en la otra parte, cuando el sujeto asume actitudes de acomodación emitiendo mensajes con los que manifiesta su voluntad de pasar por alto el problema y satisfacer a la otra parte.

En la presente investigación se asume la teoría de Ross y DeWine, en la que se describen tres estilos de mensajes para el manejo de conflictos, se conoce que dicha teoría se deriva del Modelo Doble interés, que como bien lo describieron Luna, Laca & Cedillo, es el que abrió el camino para ésta línea de investigación, no obstante se considera que la teoría de Ross y DeWine, es la indicada para estudiar a las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda y la que sirve de base para la construcción del aporte práctico enfocado en resolver el problema científico.

1.2.5. Intervenciones para mejorar el estilo de mensaje en el manejo de conflictos.

La preocupación por resolver conflictos en adolescentes ha conllevado a que a nivel del mundo se realicen un sinnúmero de investigaciones relacionadas con las alternativas de solución. Al respecto Maddaleno y cols. citado por Padilla, A. (2010, p8) menciona que tradicionalmente se han creado programas de salud con población juvenil, los mismos que han centrado sus esfuerzos en jóvenes que ya demuestran comportamientos perjudiciales para la salud; por ejemplo: deserción escolar, violencia juvenil, abuso de drogas ilícitas o delincuencia.

Los programas que tratan esos problemas intentan modificar comportamientos para reducir el impacto de sus consecuencias. En el caso de la presente investigación, se pretende que a partir de un sistema de talleres psicoeducativos, se pueda mejorar el estilo de mensajes en el manejo de conflictos de las adolescentes que se encuentran ingresadas en el Centro de Acogimiento por haber sido víctimas de explotación sexual.

A continuación se citan algunas publicaciones relacionadas con las intervenciones para mejorar comunicación y estilos de mensaje en el manejo de conflictos, las mismas que han servido como base de la presente investigación y que demuestran la importancia del tema.

En relación a comunicación y resolución de conflictos:

Se investigó acerca de Estilos de Comunicación en el conflicto y confianza en las propias decisiones (Mejía & Laca, 2006), pudiendo obtener algunos resultados en función de género como por ejemplo que las mujeres puntúan más que los hombres en el estilo de comunicación centrado en el problema, mostrando una mayor actitud colaboradora, dato que coincide con los

de otras investigaciones precedentes sobre estilos de conflicto, además que las mujeres utilizan mucho más que los hombres los mensajes centrados en la otra parte, lo que indicaría una mayor tendencia a evitar los conflictos o a acomodarse a los deseos de aquélla, lo que, en parte, podría explicarse a partir de parámetros culturales. En las culturas latinas las mujeres son inicialmente socializadas en el rechazo al conflicto en mayor medida que los hombres, pero no podría afirmarse lo anterior contundentemente; es posible que tales diferencias entre los géneros se suavicen con la edad a medida que las mujeres se incorporan al mercado profesional, lo que podría confirmarse en ulteriores investigaciones con personas en un rango de edad más amplio y comparando ambos géneros en el contexto profesional.

En España, Garaigordobil, (2009), publicó Evaluación del Programa “Dando Pasos Hacia La Paz Bakerako Urratsak”. El estudio tuvo como objetivo evaluar los efectos del programa de intervención “Dando pasos hacia la paz - Bakerako urratsak” que tiene como finalidad fomentar una educación para la paz, la convivencia, el respeto por los derechos humanos y prevenir la violencia. Como hipótesis general se plantea que el programa de intervención afectará positivamente en el desarrollo de la personalidad de los adolescentes que participen en él, potenciando en ellos una mejora de factores asociados al desarrollo socio-emocional y a la educación en derechos humanos. Entre una de las hipótesis se planteó que el programa mejorará el estilo de afrontamiento de los conflictos humanos, aumentando el estilo de afrontamiento del conflicto enfocado al problema (cooperativo), y disminuyendo el enfocado a los otros (evitativo) y el enfocado a sí mismo (agresivo).

Los resultados del Conflictalk han constatado que el programa potenció una disminución significativa del estilo de resolución de conflictos orientado hacia sí mismo o agresivo, estilo que implica estar centrado en sí mismo, queriendo que las cosas se hagan a la manera propia, y frente al conflicto se actúa de forma agresiva y autoritaria. Aunque los adolescentes experimentales tuvieron un mayor aumento del estilo de resolución de conflictos orientado al problema o cooperativo, que implica mostrar interés por la causa del conflicto y por identificar concretamente el problema en colaboración con el otro, estando el interés centrado en encontrar la mejor solución y en la actuación cooperativa, éste no fue estadísticamente significativo en relación a los de control. Por lo tanto, la hipótesis se confirma parcialmente.

Garaigordobil & Mangato, (2011) realizaron una investigación en España acerca de Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. La investigación confirmó lo siguiente: Las chicas tienen puntuaciones superiores en empatía en todas las edades; durante la

infancia la empatía no aumenta, y durante la adolescencia se confirma un incremento con la edad pero únicamente en las chicas, Las chicas utilizan más estrategias de resolución de conflictos positivas-cooperativas y los chicos más agresivas; el uso de estrategias positivas-cooperativas no aumenta con la edad, y se confirman correlaciones positivas entre empatía y resolución de conflictos cooperativa, y negativas con resolución agresiva.

En México, Luna, Laca & Cedillo, (2012) publicaron una investigación con el tema: Toma de Decisiones, Estilos de Comunicación en el Conflicto y Comunicación Familiar en Adolescentes Bachilleres, en éste estudio analizaron correlaciones significativas entre patrones de toma de decisiones, autoconfianza con tomador de determinaciones, patrones de comunicación familiar y estilos de mensaje en el manejo de conflictos con los padres de adolescentes, pudiendo obtener que se encontraron relaciones significativas entre comunicación familiar abierta, estilos de conflicto orientados a cooperación y autoconfianza en la toma de decisiones.

En relación a explotación sexual y habilidades de comunicación:

Un estudio realizado en Colombia trata sobre la Explotación Sexual de los Niños en Cartagena de Indias y Bogotá. El estudio muestra características de los niños, de los explotadores y de los factores del entorno que favorecen la aparición del fenómeno. Lo relevante a considerarse en el presente estudio es que en cuanto al perfil de las niñas explotadas sexualmente se observa que están entre los 14 y 17 años, se encuentran fuera del sistema educativo y de seguridad social, suelen manifestar baja autoestima, además presentan deficiencias en habilidades sociales y de comunicación. (Díaz, 2006).

En relación a conflictos en casas de acogida:

Rebollo y Bravo (2005) publican en España el artículo, Casas de acogida: desde la experiencia a la reflexión; el objetivo del artículo es transmitir experiencias de dos años en una Casa de Acogida para mujeres víctimas de violencia doméstica y sus hijos e hijas. En dicho estudio se indica en las experiencias de convivencia que por motivo de que todas las mujeres y menores están en un momento personal de especial dificultad, las relaciones entre ellas, las tareas comunes, la normativa básica necesaria para la convivencia, todos estos aspectos de la vida cotidiana, son casi siempre origen de muchos desencuentros. Observaron la reproducción de la violencia entre las compañeras que, por modelo aprendido en su relación o experiencia personal previa, tienden a confundir no dejarse dominar con agredir al otro; existe dificultad de

resolución de conflictos, creándose, en ocasiones, un ambiente de violencia en la casa, en el que incluyen a los menores.

Las investigaciones antes mencionadas, relacionadas con comunicación para resolución de conflictos, víctimas de explotación sexual y conflictos en casas de acogida, reflejan la importancia y relevancia del presente estudio, no se ha podido encontrar investigaciones que aborden de manera específica al estilo de mensaje en el manejo de conflictos en adolescentes que se encuentren en situación de protección en casas de acogida, por lo que el estudio presente resulta científicamente novedoso.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Situación problemática:

A nivel mundial, la explotación sexual en adolescentes es una actividad ilegal y sancionada que provoca secuelas a corto, mediano y largo plazo; no obstante, es una problemática tan antigua y de difícil solución, por lo que en vez de extinguirse, se propaga cada vez más.

De acuerdo a datos de UNICEF (2008), en el estudio del Secretario General de las Naciones Unidas sobre la violencia, se estima que 150 millones de niñas y 73 millones de niños menores de 18 años se han visto obligados a mantener relaciones sexuales forzadas o han sido víctimas de otras formas de violencia y explotación sexual con contacto físico.

La Coalición Regional contra el Tráfico de Mujeres en América Latina y El Caribe, a través de su representante Rosero, (2013), indica que alrededor de dos millones de niñas y adolescentes son explotadas sexualmente en Latinoamérica y en lo que respecta a Ecuador la cifra corresponde a alrededor de 5.000 niñas y adolescentes.

Las situaciones de violencia por las cuales atraviesan los adolescentes, las predisponen a que por medio del aprendizaje social, adquieran un estilo de mensaje en el manejo de conflictos basado en la violencia y centrado en sí mismo, lo que contribuye a que de manera reiterativa incumplan con las normas sociales y se involucren en problemas.

Según datos obtenidos del diario El Oro digital (2016), se indica que el Ministerio de Inclusión Económica y Social es la entidad encargada de brindar protección a las adolescentes víctimas de explotación sexual, expresa que en la ciudad de Machala, existe un único Centro de Protección que atiende dicha problemática a nivel de toda la Provincia de El Oro, el mismo que ha funcionado desde hace diez años, brindando protección a adolescentes en situación de trata y explotación sexual con fines comerciales. Dentro de la línea base se verifica que desde la fundación del Centro hasta la actualidad se ha atendido a más de 200 personas.

De acuerdo a la información que se ha obtenido a través de medios de comunicación o a través de la experiencia en las interacciones con las demás personas, es posible afirmar que los conflictos son parte de la cotidianeidad y que en muchas ocasiones las personas presentan dificultades para manejar los problemas, hasta tal punto que se genera un ambiente violento y se transgreden los derechos de las personas implicadas en la situación conflictiva.

En los centros de acogimiento la convivencia y las formas de interacción de las personas que se encuentran en dicho sistema se caracterizan por ser hostiles y violentas, por lo que durante la institucionalización de dichas personas, suele suceder que se refuerzan los patrones de comportamiento socialmente inaceptables.

En la ciudad de Machala las adolescentes que se encuentran en el Centro de Acogimiento Casa Linda, tienen problemas para relacionarse de manera efectiva con las demás personas, utilizan estilos inadecuados de mensajes al momento de resolver conflictos, cuando están atravesando por una dificultad se comunican de manera agresiva, se enfocan en sí mismas o en los otros, más no en el problema.

De los datos obtenidos de las personas intervinientes que laboran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, se ha podido comprobar que cuando las adolescentes egresan del Centro, presentan dificultades para integrarse e interactuar de manera adecuada con las personas, por lo que incurren en actos violentos.

2.2 Problema de investigación

¿Cómo contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda?

2.3 Posibles causas que generan el problema

- Proviene de familias disfuncionales.
- Reproducen modelos de comunicación agresiva o pasiva.
- Tienen bajo nivel cultural.
- Antes de ingresar al centro, en sus hogares existían canales cerrados en la comunicación.
- Jerarquización de actitudes asociadas a la competitividad por encima de valores asociados a la colaboración.
- Sistema familiar debilitado en lo que respecta a normas y reglas.
- Han sido víctimas de maltrato físico y psicológico.
- Han vivido en un sistema familiar y comunitario violento.
- Debilidades o falencias en la atención psicológica del Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda.

2.4 Formulación de objetivos

2.4.1 Objetivo general

Diseñar un sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda.

2.4.2 Objetivos específicos

- Caracterizar el estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda.
- Fundamentar teóricamente el sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda.
- Estructurar el sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda
- Corroborar por criterio de expertos el sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda.

2.5 Perspectiva general y tipo de investigación

La investigación se realiza desde el paradigma positivista, en vista que se basa en el conocimiento y método científico; la investigación es de tipo cuantitativa.

El enfoque cuantitativo, es secuencial y probatorio, cuenta con etapas que deben cumplirse de manera rigurosa, parte de una idea de la cual se derivan objetivos, se construye un marco teórico, se establecen hipótesis, se determinan variables, se desarrolla un plan para probarlas, se miden las variables, se analizan las mediciones con métodos estadísticos y se establecen conclusiones con respecto a las hipótesis. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.4)

La investigación tiene un diseño no experimental, Kerlinger & Lee (2002, p. 504) manifiestan que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes.

En la presente investigación la variable independiente, que corresponde al sistema de talleres psicoeducativos, no es manipulada, por lo tanto, se trata de una investigación de diseño no experimental.

La presente investigación es de tipo explicativa, de acuerdo a lo que menciona Garza, (2007, p. 16), la investigación explicativa tiene el propósito de probar hipótesis, además tiene carácter predictivo en vista que pronostica la realización de ciertos efectos.

La definición de Garza, facilita identificar que la presente, se trata de una investigación explicativa, en virtud a que se plantea la necesidad de comprobar hipótesis, la misma que se encuentra descrita en el epígrafe que precede al actual, así como también se pretende conocer la incidencia de una variable, sobre otra.

2.6. Hipótesis

Si se diseña un sistema de talleres psicoeducativos, entonces se contribuye al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda.

2.7 Tipos de variables

La presente investigación tiene dos tipos de variables, la variable independiente relacionada al sistema de talleres psicoeducativos y la variable dependiente que corresponde estilo de mensaje en el manejo de conflictos; a continuación se detalla y conceptualiza la variable independiente y dependiente, asumiendo el criterio de determinados autores y además se operacionaliza la variable dependiente, con la finalidad de poder realizar la respectiva medición de la misma.

Conceptualización de Variable Independiente: Sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos.

Sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos, se refiere a un conjunto de actividades programadas desde el proceso

de atención psicológica del Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, que agrupa con un orden lógico, coherente y sistémico contenidos referidos al manejo de conflictos y la comunicación interpersonal, en función del desarrollo de estilos de mensaje en el manejo de conflictos centrados en el problema, partiendo de la integración de intervenciones de carácter psicoeducativo con metodologías propias del enfoque sistémico.

Conceptualización de Variable Dependiente: Estilo de mensaje en el manejo de conflictos

El estilo de mensaje en el manejo de conflictos puede definirse como las maneras en que las personas responden habitualmente frente a situaciones de conflicto. (Vargas, Cabrera & Rincón, 1978).

Operacionalización de Variable Dependiente:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Estilos de mensaje en el manejo de conflictos	Centrado en Sí Mismo	Cuando el sujeto asume una actitud competitiva y refleja en sus mensajes un énfasis en los intereses propios	Conflictalk
	Centrado en el Problema	Cuando en el manejo del conflicto el sujeto emite mensajes en los que asume una actitud de colaboración considerando que el conflicto se puede resolver satisfaciendo los intereses de ambas partes sin arriesgar la relación	
	Centrado en la Otra Parte	Cuando el sujeto asume actitudes de acomodación emitiendo mensajes con los que manifiesta su voluntad de pasar por alto el problema y satisfacer a la otra parte	

Figura 4. Operacionalización de Variable Dependiente

2.8 Población y muestra

En la presente investigación, la población de estudio la constituyen las 30 adolescentes que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda; de ellas se selecciona una muestra de 24, siguiendo un procedimiento de muestreo no probabilístico, de sujetos tipos de acuerdo con los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- Adolescentes de sexo femenino en el rango de edad de 12 a 17 años, que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda.
- Adolescentes que no muestren discapacidad intelectual.
- Adolescentes con buen estado de salud

Criterios de exclusión.

- Adolescentes con discapacidad intelectual.
- Adolescentes con mal estado de salud.

2.9 Métodos, técnicas e instrumentos.

En la presente investigación se utilizan métodos empíricos con la finalidad de recolectar los datos a través de instrumentos que permitan obtener información válida y confiable; además se emplean métodos estadísticos dirigidos a realizar el análisis de los datos.

Entre los métodos empíricos, se utilizan los siguientes:

1. Dentro del **método de encuesta**, definido por García (1993) como:

“...una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”.

Esta investigación aplica la técnica del **cuestionario**, definida por Río, (2013, p 32) como:

“Instrumento de recogida de información constituido por un conjunto de preguntas o ítems (cuestiones) que se consideran relevantes o adecuados para la obtención de datos sobre un rasgo, característica o dimensión, es decir, sobre una variable”

La utilización del cuestionario se realiza en virtud a que en ésta técnica todas las preguntas están previamente determinadas lo que facilita su codificación posterior; de manera específica e se utiliza el instrumento denominado Conflictalk, el mismo que se encuentra diseñado para analizar el estilo de mensaje en el manejo de conflictos por parte de los evaluados en edades de enseñanza escolar elemental, media o superior en conflictos interpersonales. La prueba permite medir tres estilos de mensaje utilizados en el conflicto: enfocado en sí mismo, enfocado en el problema y enfocado en los otros. El instrumento consta de 18 frases que podrían presentarse en una situación de conflicto, por lo que se pide a los sujetos que puntúen cada frase en una escala del 1 al 5.

2. Dentro del **método análisis de documentos** definido por Del Rincón (1996) como: “una fuente de gran utilidad para obtener información retrospectiva y referencial sobre una situación, un fenómeno o un programa concreto”.

En la presente investigación se utiliza el **análisis de contenido**, definido por Krippendorff (1990), como: “Técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contexto... comprende procedimientos especiales para el procesamiento de datos científicos”

En la presente investigación se realiza un análisis de los expedientes de cada una de las adolescentes, con la intención de convertir los fenómenos registrados, en datos que puedan ser tratados científicamente y determinar y con ello las causas del problema de investigación.

3. Dentro del **método de la narrativa**, de acuerdo a lo que manifiesta Ricoeur (1995), citado por Botía (2012), se indica que:

Se entiende como narrativa la cualidad estructurada de la experiencia entendida y vista como un relato; por otro (como enfoque de investigación), las pautas y formas de construir sentido, a partir de acciones temporales personales, por medio de la descripción y análisis de los datos biográficos. Es una particular reconstrucción de la experiencia, por la que, mediante un proceso reflexivo, se da significado a lo sucedido o vivido

Esta investigación aplica la técnica de **composición**, la misma que se refiere a la posibilidad que tienen las personas que se encuentran dentro del marco de la investigación, para expresar libremente sus ideas, pensamientos, sentimientos, emociones con respecto a los conflictos y los estilos de mensajes que utilizan para la resolución de los mismos

Para la presente investigación se utilizan composiciones en la temática de conflictos, los mismos que serán escritos por la población estudiada y posterior a ello se cuantifican los datos relacionados con palabras o frases relacionadas con carga positiva o negativa de comunicación en la resolución de conflictos.

4. Dentro del **método de observación**, definido por Hernández, Fernández & Baptista (2010, p.260), como “método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Útil, por ejemplo, para analizar conflictos familiares...” En ésta investigación se utiliza la **Observación participante**, en la que la investigadora toma un papel pasivo, es decir está presente pero no interactúa.
5. Se utiliza el **método de Criterio de Expertos**, el mismo que “consiste, básicamente, en solicitar a una serie de personas la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza, o su opinión respecto a un aspecto concreto” (Cabero & Llorente, 2013, p. 14). En la presente investigación, el aporte práctico se somete a criterio de expertos, con la finalidad que se realice la valoración del mismo.

Tratamiento estadístico de la información:

Los datos obtenidos de la presente investigación son organizados y tabulados para su análisis estadístico, el mismo que utiliza técnicas descriptivas cuyas salidas son presentadas mediante tablas y gráficas que resumen y explican las medidas de tendencia central y de dispersión, como son media y desviación estándar. Los datos son procesados utilizando los siguientes softwares: SPSS, Matlab, Microsoft Excel.

Para el análisis de la carga emocional de las composiciones, se utiliza el servicio de procesamiento de lenguaje natural meaningcloud, cuya finalidad es extraer el significado de contenidos no estructurados.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE EL SISTEMA DE TALLERES PSICOEDUCATIVOS PARA CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DEL ESTILO DE MENSAJE EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LAS ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE EXPLOTACIÓN SEXUAL QUE SE ENCUENTRAN EN EL CENTRO DE ACOGIMIENTO TEMPORAL CASA LINDA

3.1. Resultados asociados al objetivo específico 1: caracterizar el estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda

Para caracterizar el estilo de mensaje en el manejo de conflictos de las adolescentes del Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, se aplicó a toda la población estudiada, los siguientes instrumentos: Cuestionario Conflictalk (Anexo 1), Guía de Composición (Anexo 2) y Guía de Observación Participante (Anexo 3); es preciso indicar que para la recolección de los datos se solicitó además el Consentimiento Informado (Anexo 4), con la finalidad que el presente estudio se enmarque en los principios éticos característicos de toda investigación.

A continuación se expresa el resultado de análisis por técnicas aplicadas.

Cuestionario Conflictalk:

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario fueron los siguientes:

Tabla 1. Frecuencia absoluta y porcentaje, obtenido de la aplicación del Conflictalk.

Conflictalk	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Centrado en el problema	16	66,7%
Centrado en sí mismo	3	12,5%
Centrado en los otros	5	20,8%

Los resultados de la técnica aplicada nos indican que el 66% de las adolescentes manifiestan que su estilo de mensaje en el manejo de conflictos es el centrado en el problema; el 20,8% manifiestan que su estilo corresponde a centrarse en los otros y el 12,5% indican que tienen un estilo centrado en sí mismos.

De acuerdo al cuestionario es posible identificar que un alto porcentaje de adolescentes manifiestan que utilizan un estilo adecuado de mensaje en el manejo de conflictos, el mismo que se encuentra centrado en el problema.

Es preciso considerar que los cuestionarios dan apertura a que las personas evaluadas, adapten su forma de responder, de acuerdo a su conveniencia o a sus intereses. Muchas de las adolescentes que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal, desean salir del Centro, lo más pronto posible; lo antes expuesto podría explicar el resultado del alto porcentaje de un estilo que evidentemente no es el que suelen usar en su vida cotidiana.

El cuestionario, al ser un método cuantitativo, las preguntas son más directas; por lo que además, es posible que las adolescentes respondan en base a lo que piensan que deberían contestar para ser “bien vistas”.

Técnica de composición:

La composición fue aplicada a las mismas adolescentes, para lo cual se colocaron códigos que permitan identificarlas y facilite posteriormente la triangulación metodológica de instrumentos.

Los resultados obtenidos de la composición se los analizó en base a la eliminación de las palabras vacías y a la ponderación de las palabras positivas, negativas y neutras, identificando una comunicación asertiva y centrada en los problemas, agresiva y centrada en sí mismo o pasiva y centrada en los otros.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 2. Frecuencia absoluta y porcentaje, obtenido de la aplicación de la composición.

Tipo de comunicación	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Agresiva (Centrada en sí mismo)	9	37,5%
Asertiva (Centrada en problema)	5	20,8%
Pasiva (Centrada en los otros)	10	41,7%

Los resultados obtenidos sugieren que a partir de las narraciones y la carga positiva, negativa o neutra de las palabras, el 41,7% de las adolescentes utilizan una comunicación pasiva o centrada en los otros, el 37,5% utilizan un tipo de comunicación agresiva o centrada en sí mismo y un 20,8% utiliza una comunicación asertiva o centrada en los problemas.

Como datos adicionales se pudo obtener los relacionados con el número de palabras repetidas por cada persona, dependiendo el estilo que utilizan para manejar los conflictos, pudiendo obtener lo siguiente:

Tabla 3. Frecuencia de palabras más repetidas en las adolescentes con tipo de comunicación agresiva.

Centrado en sí mismo (agresiva)		
Palabra	Frecuencia absoluta	Repetición por persona
Pelear	18	2,0
Problema	16	1,8

De cada uno de los estilos de mensaje, se extrajeron las dos palabras más repetidas por las adolescentes, pudiendo concluir que la palabra problema repite 16 veces, constituyéndose esto en que cada adolescente que tiene una comunicación agresiva, repite en promedio 1,8 veces la palabra problema. De la misma forma, la palabra pelear fue escrita 18 veces por las adolescentes con éste tipo de comunicación, lo cual indica que en las adolescentes con comunicación agresiva la palabra que más se repite es pelear, con una frecuencia de dos veces por persona.

Tabla 4. Frecuencia de palabras más repetidas en las adolescentes con tipo de comunicación asertiva.

Centrado en el problema (asertiva)		
Palabra	Frecuencia absoluta	Repetición por persona
Problema	17	3,4
Resolver	13	2,6

Las adolescentes que denotan una comunicación asertiva, repiten la palabra problema 17 veces, es decir que cada adolescente con éste tipo de comunicación, repite 3,4 veces dicha palabra. No obstante, lo interesante es que la otra palabra que más repite en una frecuencia de 13 veces es, resolver, siendo así que cada adolescente perteneciente a ésta tipología, repite en promedio 2,6 veces la palabra resolver.

Tabla 5. Frecuencia de palabras más repetidas en las adolescentes con tipo de comunicación pasiva.

Centrado en otros (pasiva)		
Palabra	Frecuencia absoluta	Repetición por persona
Problema	11	1,1
Llorar	10	1,0

Finalmente, se encuentran las adolescentes con una comunicación pasiva, quienes en sus discursos repiten también 11 veces la palabra problema, entendiendo que cada persona con éste tipo de comunicación repite 1,1 vez la palabra problema. Otra de las palabras que repiten constantemente las adolescentes con comunicación pasiva es la palabra llorar, esto con una frecuencia de 10 veces repetida por todo el grupo, dato que al interpretarse en frecuencia por persona, nos indica que al menos cada adolescente con una comunicación pasiva, repite en su discurso, 1 vez la palabra llorar.

Los datos antes mencionados resultan interesantes, en virtud a que como se puede apreciar, todas las adolescentes sometidas al método de composición, repiten frecuentemente la palabra problema, la diferencia radica en que aquellas que tienen una comunicación agresiva, indican también una alta frecuencia de repetición de la palabra pelear, la misma que es congruente a su estilo de resolución de conflictos. Así mismo, las adolescentes con comunicación asertiva, incluyen en su discurso la alta frecuencia de repetición de la palabra resolver, lo cual se relaciona con su propio estilo de manejo de conflictos y por último las adolescentes con un estilo pasivo, repiten frecuentemente la palabra llorar, evidenciando que para éstas últimas, ésta es la estrategia para hacer frente a sus conflictos.

Otro de los datos interesantes obtenidos a partir de la composición y que permite determinar una congruencia entre los tipos y estilos de comunicación con la carga positiva, negativa y neutra de los mensajes, es lo siguiente:

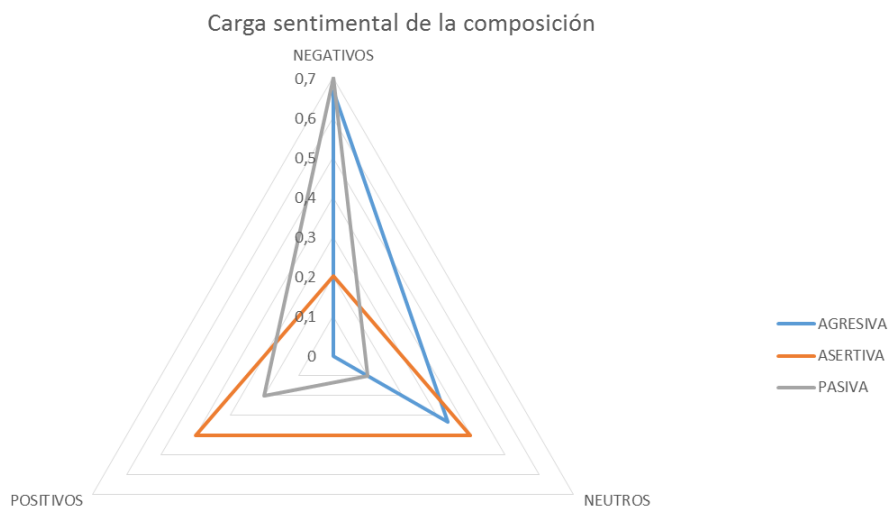


Gráfico 1. Carga sentimental de la composición en relación a las respuestas de las adolescentes.

Al analizar la carga sentimental de las composiciones que realizaron las adolescentes, se puede evidenciar claramente que las adolescentes identificadas con un tipo de comunicación asertiva, correspondiente al 20,8%, los mensajes que incluyeron en sus composiciones, tienden a presentar una carga emocional equilibrada, inclinada hacia lo positivo y neutro; las adolescentes que emplearon un tipo de comunicación agresiva, que corresponde al 37,5% del total de las adolescentes, los mensajes que utilizaron, tienen una carga altamente negativa; y finalmente las adolescentes con un tipo de comunicación pasiva, que representan al 41,7% del total de las personas evaluadas, sus mensajes tienen una carga emocional altamente negativa.

El método de la composición disminuye la necesidad por parte de las adolescentes de incorporar en sus respuestas un mecanismo de defensa; es así que al sentir que pueden expresarse de forma libre, proyectan inconscientemente lo que realmente sucede cuando enfrentan a un problema. Es por lo antes mencionado, que se puede comprender que los datos obtenidos a través de éste método, describen de forma más precisa lo que las adolescentes demuestran en cuanto al estilo de mensaje en el manejo de conflictos.

Técnica Observación Participante:

Se realizó la observación participante en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, habiéndose registrado información de los conflictos que se presentaron y las formas en las que

las adolescentes se comunicaban, es decir el estilo de mensaje que utilizaban para la resolución de los conflictos. A partir de lo antes descrito, se puede enunciar lo siguiente:

- Después de la hora del almuerzo, una de las adolescentes se resiste a subir al salón de clase, la tutora le solicita de favor que acuda al salón en vista que tiene la obligación de asistir y atender a la profesora, ante lo cual la adolescente se le ríe, le dice “cállese”, de forma agresiva y corre al patio en donde empieza a gritar: “quiero largarme”, “quiero largarme”, “quiero largarme”, la tutora solicita ayuda al departamento de psicología.
- Durante la espera de turno para bañarse, una de las adolescentes discute con otra por que no se apura, le grita desde afuera: “Qué crees que es tu baño”, la adolescente desde adentro le contesta “no me jodas”, empiezan a discutir diciendo palabras soeces y finalmente cuando la adolescente sale del baño, la otra adolescente la insulta y la empuja.
- Dos adolescentes están peleando durante la hora de descanso, la tutora interviene, alza la voz, no obstante, una de las adolescentes alza más aun la voz, se empiezan a gritar y pegar entre adolescentes, por lo que la coordinadora tiene que intervenir para calmar la situación.
- A dos adolescentes se las sorprende queriéndose besar, la tutora se molesta y una de las adolescentes se molesta mucho más, por lo que le grita, diciendo que quiere irse de la unidad, mientras que la otra se pone a llorar.
- Una de las tutoras encuentra a una de las adolescentes cortándose los brazos, la encuentra con un vidrio y llorando desesperadamente, por lo que inmediatamente se contacta con emergencia y la llevan a la adolescente a atención psiquiátrica.
- Una de las adolescentes está llorando y gritando, ésta adolescente es escuchada abordada por la psicóloga de la entidad, a quien la adolescente le manifiesta que ella está enamorada de otra adolescente, pero que ésta chica con la que coquetea le dice que haga cosas a otras adolescentes que ella cree que no están bien, ella no cede a las intenciones de la otra adolescente, por lo que se han peleado.
- Dos adolescentes intentan escaparse de la unidad, la una se lanza de la pared, algunos metros de altura, por lo que se fractura un hueso, cuando el equipo intenta detenerlas, empiezan a insultar y a gritar a las tutoras, indicando que ellas no saben nada de lo que les pasa.
- En la unidad ingresa una niña con discapacidad que no tiene problemas por explotación sexual, no obstante otra de las adolescentes que si tiene la problemática, la grita, la

golpea, ante lo que se desencadena una crisis producto de la agresión recibida, por lo que grita y se golpea fuertemente. Las dos adolescentes son llevadas al departamento de psicología.

De las observaciones realizadas, se pueden identificar situaciones en las que los comportamientos y el estilo de mensaje en el manejo de conflictos son agresivos o pasivos, no se logra identificar situaciones en las cuales frente a un conflicto las adolescentes actúen de una forma asertiva, mucho menos utilizando un estilo de comunicación centrada en el problema.

Análisis de contenido:

El análisis documental se realizó a través de la recolección de datos por medio de la Guía Análisis de Contenido (Anexo 5), con la finalidad de obtener datos generales de las adolescentes, así como también confirmar las posibles causas que generaron el problema científico, declaradas en el capítulo II. Habiéndose asumido la posibilidad que las causas determinantes, sean las siguientes: provienen de familias disfuncionales, reproducen modelos de comunicación agresiva o pasiva, tienen bajo nivel cultural, antes de ingresar al centro, en sus hogares existían canales cerrados en la comunicación, jerarquización de actitudes asociadas a la competitividad por encima de valores asociados a la colaboración, sistema familiar debilitado en lo que respecta a normas y reglas, han sido víctimas de maltrato físico y psicológico, han vivido en un sistema familiar y comunitario violento y existencia de debilidades o falencias en la atención psicológica del Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda.

De los datos obtenidos por medio de la guía de análisis de contenido, en relación a datos generales, se obtiene lo siguiente:

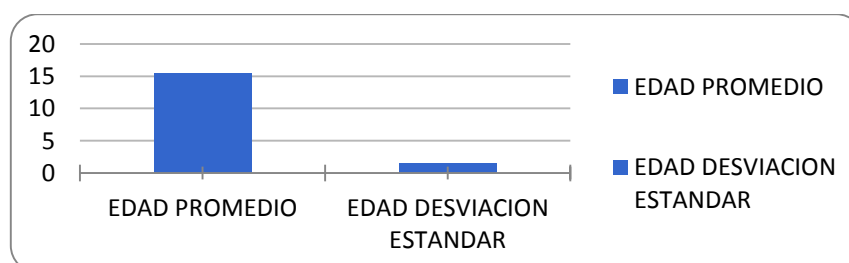


Gráfico 2. Edad de las adolescentes.

La edad promedio de las adolescentes que se encuentran en el Centro de Acogimiento es de 15,4 años, con una variación de $\pm 1,5$ años.

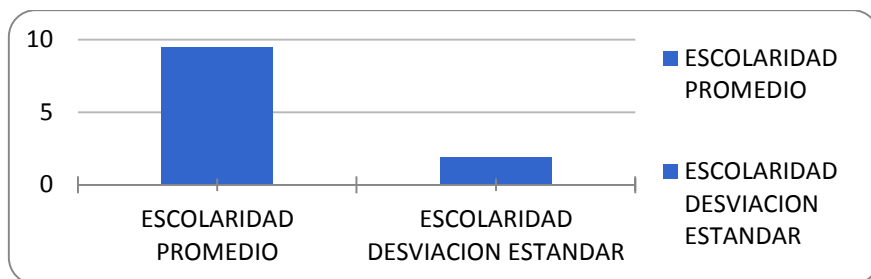


Gráfico 3. Nivel de escolaridad.

El nivel de escolaridad promedio es de 9,45 (noveno año de educación básica) con una variación de $\pm 1,53$.

Con respecto a las posibles causas que originan el problema, se comprueba lo siguiente:

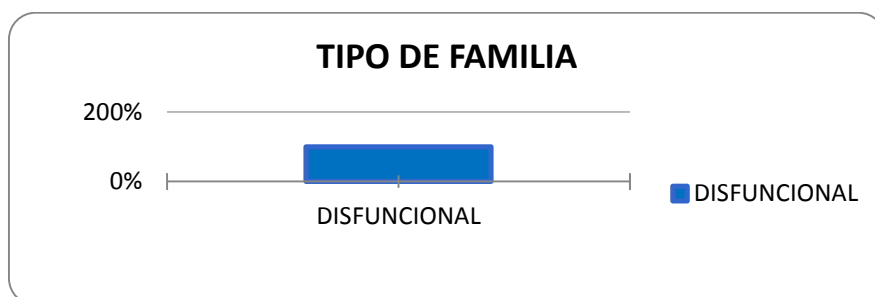


Gráfico 4. Tipo de familia de la que provienen.

El 100% de las adolescentes provienen de familias disfuncionales

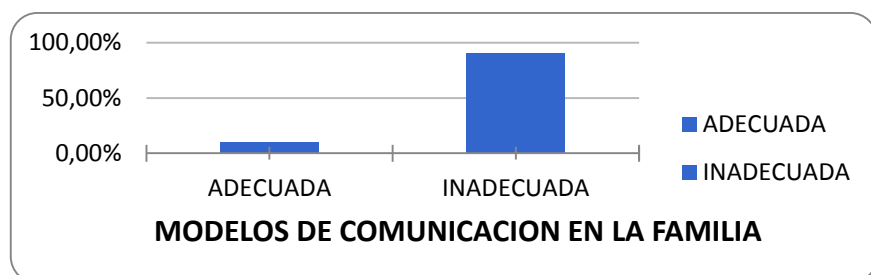


Gráfico 5. Tipo de comunicación.

El 90,5% de las adolescentes provienen de familias caracterizadas por tener un modelo inadecuado de comunicación, mientras que el 9,5 de las familias de donde provienen las adolescentes han facilitado modelos adecuados de comunicación.

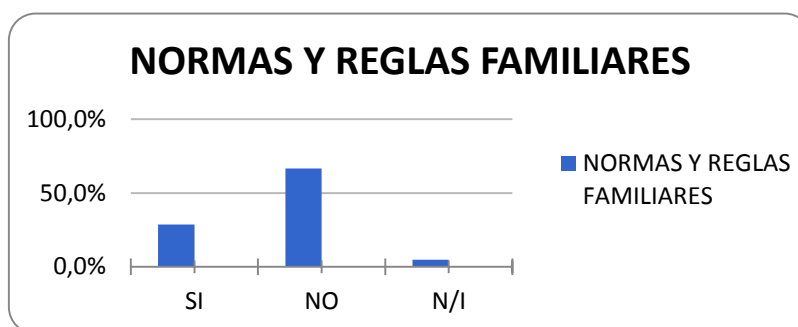


Gráfico 6. Normas y reglas familiares.

El 28,6% de las familias de origen de las adolescentes tenían implementadas en sus familias normas y reglas familiares, no sucediendo lo mismo con el 66,7% de las familias en las que las adolescentes tomaban sus propias decisiones, sin existir un marco normativo de la familia; en el estudio se puede apreciar además que en el 4,8% de los casos, no se reporta información sobre éste tópico.

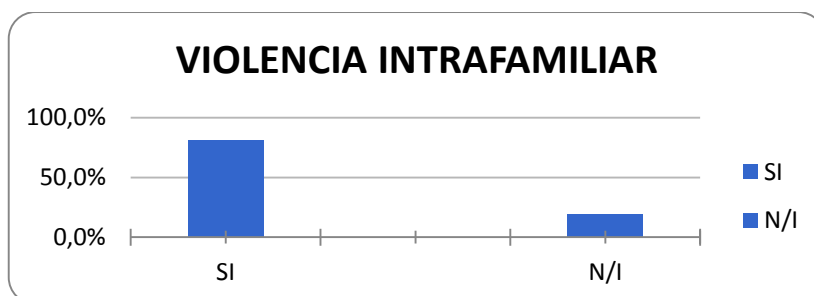


Gráfico 7. Víctimas de violencia intrafamiliar.

El 81% de las adolescentes han sido víctimas de violencia intrafamiliar, mientras que en el 19% no se reporta datos relacionados con violencia.

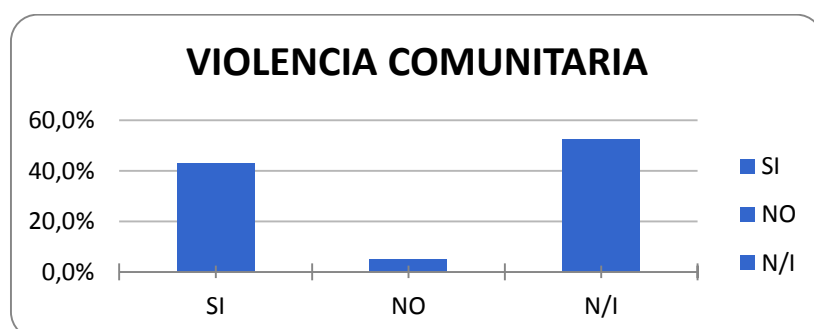


Gráfico 8. Víctimas de violencia comunitaria.

El 42,9% de las adolescentes han vivido en ambientes hostiles en los que han sido víctimas de violencia en su misma comunidad, el 4,8% han vivido en ambientes tranquilos, libres de violencia y en un 52,4% de los casos no se encontró información relativa a la violencia comunitaria.

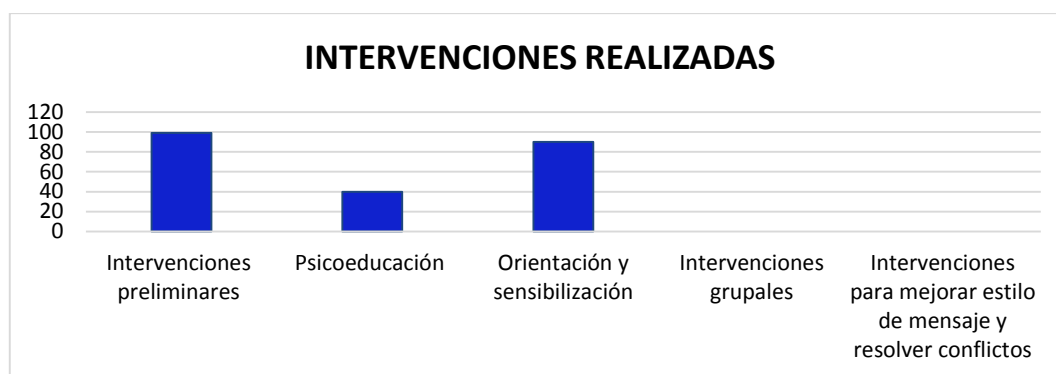


Gráfico 9. Intervenciones desde el área de psicología.

El 99% de las intervenciones desde el área de psicología han consistido en entrevista preliminar y aplicación de baterías psicológicas, en un 40% se ha abordado con un enfoque psicoeducativo desde la intervención individual; en un 90 % las intervenciones han estado enfocadas a orientar y sensibilizar sobre ciertas situaciones específicas; no se reportan intervenciones grupales ni mucho menos intervenciones dirigidas a mejorar el estilo de mensaje en el manejo de conflictos.

Análisis Integrador y Discusión de Resultados.

Al realizar un análisis integrador de resultados mediante la triangulación metodológica, se puede obtener que existen incongruencias en los resultados.

El cuestionario Conflictalk, arroja como resultado que el 66,7% de las adolescentes utilizan un estilo adecuado de mensaje, por lo que el 33,3% se comunican frente a un conflicto de forma inadecuada.

Por otra parte, la composición, a través de los mensajes expresados por las propias adolescentes de forma libre en el que narran acerca de su vidas y sus reacciones frente a los conflictos, se demuestra que únicamente el 20,8% de las adolescentes tienen un estilo adecuado de mensaje, mientras que se reporta que el 79,2% se comunican frente a los conflictos de una manera inadecuada.

La observación participante, demuestra que las adolescentes al interior del centro de acogimiento, cuando se comunican con sus compañeras o con las tutoras, lo hacen utilizando un estilo inadecuado de mensaje, expresan sus emociones a través de mensajes agresivos, o por el contrario con frustración cuando se sienten inconformes, provocándose incluso autolesiones.

Es importante analizar que el cuestionario, al ser un método cuantitativo, directo y en el que se pregunta a las adolescentes sobre situaciones específicas, tiende a promover que las adolescentes contesten sobre un ideal de conducta, sobre lo que quisieran lograr, sobre lo que durante su estancia en el Centro de Acogimiento, ha sido inculcado por las tutoras y/o

responsables. No así, la técnica proyectiva y la Observación Participante, en las que se puede evidenciar que el estilo de mensaje que utilizan las adolescentes es negativo y no favorece a la resolución de los conflictos.

Es posible analizar que lo afectivo y actitudinal en contrastación con lo cognitivo, tiene un peso fundamental en las respuestas de las adolescentes frente a un cuestionario directivo; de modo que las adolescentes son conscientes de sus dificultades en cuanto a comportamiento, sin embargo, el equipo de intervención inculca normas y reglas que deben ser cumplidas como uno de los requisitos para poder egresar del Centro; ante ello, ciertas adolescentes durante la contestación del Conflictalk, hacen prevalecer el miedo a ser descubiertas y castigadas, por lo que prefieren mostrarse como un prototipo de adolescentes.

El nivel de resistencia disminuye con la técnica proyectiva – narrativa de la composición, en la que baja el nivel de vigilancia por parte de las adolescentes y empiezan a expresar situaciones y emociones que son congruentes con su verdadera forma de ser.

La resistencia por parte de las adolescentes de mostrarse tal como verdaderamente son, disminuye en su máximo porcentaje cuando desconocen que están siendo observadas con fines investigativos, es ahí donde realmente las adolescentes, muestran su verdadera forma de enfrentar los conflictos a través de los mensajes. Los resultados de la observación participante evidencian que en ningún momento durante la observación existió por parte de las adolescentes, la capacidad de resolver los conflictos de una forma asertiva.

Tabla 6. Análisis comparativo de las consistencias e inconsistencias entre Conflictalk y Composición.

Cuestionario y composición		
Consistencias o inconsistencias	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Consistencias	12	50%
Inconsistencias	12	50%

Al realizar una comparación entre el cuestionario y la composición, en cuanto a los resultados obtenidos por cada persona en respuesta a ambos instrumentos, se puede obtener que el 50% de las adolescentes obtiene un resultando congruente entre las dos pruebas, mientras que el otro 50% restante tiene un resultado incongruente, que tiende a demostrar a través del Conflictalk un estilo adecuado de comunicación, que se contradice con su propio resultado de la composición, en el que se demuestra que tiene un estilo inadecuado de mensaje en el manejo de conflictos.

La aplicación de los métodos empíricos y tras el tratamiento estadístico de la información se puede mencionar que las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en

el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, se caracterizan por tener un estilo de mensaje centrado en sí mismas o en los demás, con poca frecuencia demuestran un estilo de comunicación centrada en el problema y que facilite la resolución de los conflictos de forma asertiva. El estudio realizado permite además comprobar que las causas atribuidas inicialmente como las generadoras del problema científico, son precisamente las que presentan las adolescentes y dentro de las más destacadas e importantes se obtiene que todas las adolescentes provienen de familias disfuncionales, el 90, 5% proviene de familias con modelos inadecuadas de comunicación, en el 81% de los casos se confirma que han sido víctimas de violencia intrafamiliar, sin que esto signifique que el porcentaje restante no haya sido víctima, en virtud a que dicho porcentaje corresponde a información que no ha sido registrada, por lo que es probable que el porcentaje de víctimas de violencia ascienda al reportado.

Las investigaciones previas relacionadas al tema son escasas, específicamente no se ha podido identificar que existan autores que hayan estudiado específicamente el estilo de mensaje en la resolución de conflictos en adolescentes víctimas de explotación sexual; las investigaciones realizadas por otros autores han consistido en:

- Análisis de estilos de comunicación y género, en la que pudieron encontrar que las mujeres puntúan más que los hombres en el estilo de comunicación centrado en el problema, mostrando una mayor actitud colaboradora, dato que coincide con los de otras investigaciones precedentes sobre estilos de conflicto. (Mejía & Laca, 2006).
- Análisis de la efectividad de un programa interventivo, en el que se utilizó el Cuestionario Conflictalk, planteándose como hipótesis que la implementación de un programa mejorará el estilo de afrontamiento de los conflictos humanos, aumentando el estilo de afrontamiento del conflicto enfocado al problema; los resultados del Conflictalk demostraron que el programa aumentó el estilo de resolución de conflictos orientado al problema, no obstante, dicho aumento no fue estadísticamente significativo en relación a los de control. Por lo tanto, la hipótesis se confirmó parcialmente. (Garaigordobil & Mangato, 2011)
- Análisis correlacional en el que se demostró que existen relaciones significativas entre comunicación familiar abierta, estilos de conflicto orientados a cooperación y autoconfianza en la toma de decisiones. (Luna, Laca & Cedillo, 2012)
- Análisis correlacional en el que se expone que las niñas explotadas sexualmente suelen manifestar baja autoestima, además presentan deficiencias en habilidades sociales y de comunicación, no obstante ésta es una conclusión bastante superficial y como parte del

resultado de un estudio enfocado en otro tema y no específicamente en el análisis de la comunicación en víctimas. (Díaz, 2006).

3.2. Resultados asociados al objetivo específico 2 y 3: fundamentar teóricamente y estructurar el sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos.

3.2.1. Fundamentación teórica

La elaboración de un sistema de talleres puede ser una alternativa acertada, desde la intervención psicoeducativa, con la finalidad de mejorar el estilo de mensaje en el manejo de conflictos. Los resultados detallados en epígrafes anteriores así lo justifican.

Es posible indicar de manera general que la forma en como los adolescentes se comunican, depende mucho de las relaciones que éstos mantengan con sus figuras primarias, es decir con sus padres, cuando la comunicación es inadecuada, esto se constituye en un nudo crítico, que a su vez genera frustración y complicaciones a nivel interpersonal, familiar y social.

Las dificultades en la comunicación y en el uso de un estilo inadecuado de mensaje por parte de los adolescentes, se presentan cuando además de la propia crisis normativa, éstos se encuentran inmersos en eventos paranormativos, como es el caso de las adolescentes víctimas de explotación sexual, quienes a más de haber sido víctimas de un sinnúmero de vulneraciones hacia sus derechos, el estado a través de sus entes competentes, decide que la forma de protegerlas es a través de la institucionalización, por tanto, las adolescentes con dicha problemática deben permanecer en un lugar en donde las normas de convivencia prohíben la libertad para realizar actividades propias de la edad por la cual transitan, convirtiéndose dicho espacio en un lugar que para ellas dista de ser seguro y protegido y más bien se convierte en una cárcel de la cual quieren salir de forma desesperada.

Los talleres psicoeducativos son espacios formativos en los que se ofrece una apertura al diálogo y a la reflexión sobre diversas situaciones que se encuentran afectando a una determinada población; en los talleres psicoeducativos el facilitador se convierte en la guía para que se genere el proceso de transformación a partir de la utilización de los propios recursos de los participantes. Conceptualmente se manifiesta que: “los talleres psicoeducativos constituyen una herramienta muy importante, ya que están orientados a promover las motivaciones, actitudes y pautas de comportamientos saludables.” (Ballesteros, s.f).

De forma específica, el sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos, se refiere a un conjunto de actividades

programadas desde el proceso de atención psicológica del Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, que agrupa con un orden lógico, coherente y sistémico contenidos referidos al manejo de conflictos y la comunicación interpersonal, en función del desarrollo de estilos de mensaje en el manejo de conflictos centrados en el problema, partiendo de la integración de intervenciones de carácter psicoeducativo con metodologías propias del enfoque sistémico.

Es posible considerar que los talleres psicoeducativos, organizados de forma sistémica facilitarán procesos de introspección en las adolescentes, por medio de las técnicas y las actividades ejecutadas en cada taller, se promoverá la reflexión y por ende dicha intervención apunta a mejorar el estilo de mensaje en el manejo de los conflictos.

De las múltiples metodologías existentes, en la presente investigación se considera trascendental aquella derivada de la sistémica. Según Compañ (2012):

La sistémica favorece una visión integradora de los fenómenos, capaz de relacionar circularmente las partes y de sustituir los conceptos que hablan de "sumatividad" por aquellos que hablan de "totalidad". Esta visión, también llamada ecológica, permite ver cómo el grupo (familia, centro, alumnos, etc.) no se adapta a un ambiente dado sino que coevoluciona con el ambiente.

Así mismo, dentro de la sistémica se toma en consideración las concepciones de la Escuela de Palo Alto, en lo que respecta a la Teoría de la Comunicación, cuyo máximo representante es Paul Watzlawick, quien define a la comunicación como un “conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos” (Marc & Picard, 1992, p. 39).

Como base para el diseño del Sistema de Talleres, se ha tomado en consideración La Teoría de la Comunicación Humana (1971), la misma que constituye como una de las obras clásicas de Watzlawick, Beavin y Jackson, quienes consideran tres principios básicos de los sistemas. Refiriéndose así a: 1.- *principio de totalidad*, que implica que un sistema no es una simple suma de elementos sino que posee características propias y que cada una de las partes de un sistema está relacionada de tal modo con las otras que un cambio en una de ellas provoca un cambio en todas las demás y en el sistema total. 2.- *principio de causalidad circular*, según el cual el comportamiento de cada una de las partes del sistema forman parte de un complicado juego de implicaciones mutuas, de acciones y retroacciones; y 3.- *principio de regulación*, que afirma que no puede existir comunicación que no obedezca a un cierto número mínimo de reglas, normas, convenciones; siendo las reglas las que, precisamente, permiten el equilibrio del sistema. (Rizo, 2011).

Para promover cambios en las adolescentes a través del sistema de talleres psicoeducativos, es preciso utilizar técnicas derivadas del enfoque sistémico que faciliten el desarrollo de actividades dirigidas a modificar las falencias detectadas en las interacciones en lo que respecta al uso del estilo de mensaje. Dentro del enfoque sistémico existen múltiples técnicas, dentro de la presente investigación, las técnicas sirven para que el facilitador dentro de la ejecución de los talleres, pueda establecer una comunicación que genere procesos de introspección y de cambio. Entre las técnicas utilizadas, derivadas de las diversas escuelas sistémicas se ha considerado las siguientes:

- *Reencuadre*: Es una técnica que permite que los pacientes se den cuenta de que existe una realidad diferente a la que ellos creían. Para Minuchin y Fishman (1981) “La tarea del terapeuta es convencer a los miembros de la familia de que el mapa de la realidad por ellos trazado se puede ampliar o modificar”.
- *Preguntas circulares*: Las preguntas circulares permiten retroalimentar y conocer la opinión de cada uno de los integrantes del sistema; la importancia radica en que todas las personas participen para poder tener un panorama más claro sobre la situación y que todas las personas se sientan parte del sistema. El terapeuta tiene que desarrollar la habilidad para manejar las sesiones con interacciones circulares en base a una comunicación que involucre a todos los miembros del sistema familiar. Al respecto Trevithick (2006) menciona que: “La finalidad de las preguntas circulares es recoger información (...) pedir a cada uno de los miembros de la familia (o grupo de personas) que haga comentarios sobre el comportamiento episodio o problema de otros miembros”.
- *Rastreo*: Es una técnica que permite al terapeuta recoger información sobre los hechos que perturban el equilibrio del sistema. Es empleada por el terapeuta para manejar la comunicación familiar y para animar a los miembros de la familia a continuar con sus expresiones, el terapeuta hace preguntas para aclarar, realiza comentarios de aprobación y solicita explicaciones sobre determinados aspectos. (Wiener y Dulcan, 2006).
- *Escenificación*: Según Minuchin y Fishman (1981) “La escenificación es la técnica por la cual el terapeuta pide a la familia que dance en su presencia. Así construye una secuencia interpersonal en la sesión, en que se ponen en escena interacciones disfuncionales entre los miembros de la familia”. Es una técnica fundamental dentro del proceso de cambio, ya que como mencionan Minuchin y Fishman, mediante la utilización de esta técnica el terapeuta puede observar directamente la forma en como las personas interactúan dentro de su sistema; el terapeuta en base a los mensajes analógicos y digitales puede rescatar los elementos principales que están afectando al sistema familiar.

- *Clarificación*: “Es una técnica de intervención verbal que consiste en una pregunta que el terapeuta dirige a la familia o a algún miembro de ella, con intención de comprobar que se ha comprendido correctamente el mensaje de los participantes” (Gordón, 2007).
- *Connotación positiva*: Esta técnica es utilizada para atribuir un significado positivo a la conducta problema o síntoma. Para Watzlawick y Ceberio (2008): “Una connotación positiva, o sea, ingeniosa, respetuosa y reformulante, es posible gracias a un agudo entrenamiento en el que se intentará ejercitar cognitivamente ver el lado bueno de las cosas”. Es una técnica utilizada para conseguir la motivación del paciente en el tratamiento, ya que como mencionan acertadamente Watzlawick y Ceberio, sirve para rescatar los aspectos positivos de las personas y permite que cada uno de los miembros de las familias reconozca que a pesar de las falencias en su sistema, existen cosas positivas.
- *Recapitulación*: De acuerdo a lo que menciona (Gordón, 2007), la recapitulación se refiere a la transmisión por parte del terapeuta de un resumen de los mensajes enunciados por las personas; ésta recapitulación tiene la finalidad de sintetizar todo el contenido, incluyendo los mensajes analógicos y verbales.
- *Metáforas*: Navarro & Beyebach,(1995, p.59-61) manifiestan que se considera que se está usando una metáfora cuando para un tópico determinado, se utiliza un vehículo que no se asocia típicamente a dicho tópico... la metáfora, vista desde el modelo comunicativo, sirve para comunicarse con los clientes y producir el cambio ... el valor de la metáfora reside en que permite al terapeuta enviar mensajes directamente al inconsciente del sujeto.
- *Escultura*: De acuerdo a lo que manifiesta López, (s.f), “la escultura es la expresión plástica simbólica de la estructura vincular de un sistema, mediante la instrumentalización de los cuerpos de los elementos de dicho sistema”. La escultura es una técnica que permite la reflexión sobre las situaciones que están sucediendo desde el punto de vista de los demás, facilita la expresión de lo que sucede, de lo que se quiere que suceda y de lo que se teme que suceda.
- *Rituales*: En base a lo que menciona Roberts, 1991, citado por Navarro & Beyebach,(1995, p.80) “se considera que un ritual comprende un conjunto de actos y/o interacciones simbólicas más o menos estructuradas, que no se restringen únicamente a la ceremonia de realización, sino que incluyen el proceso completo de preparación, la experiencia de la misma ejecución y la reintegración posterior a la vida cotidiana”.
- *Tareas*: Siguiendo a Feixas (2012) Las tareas son actividades que el terapeuta indica que las personas realicen con la finalidad de alterar, aunque sea ligeramente, la pauta de interacción que forma parte del problema; las tareas pueden realizarse dentro de la misma sesión o

enviadas a trabajar en casa; cuando se trata de tareas que se realizan dentro de una misma sesión, el terapeuta pide que alguien realice alguna acción, en el aquí y ahora, cuyo significado es alterar alguna función o estructura. Y por el contrario las tareas para casa consisten en actividades o cambios específicos que se deben realizar fuera de la sala de terapia después de la sesión. En la siguiente sesión se revisará su cumplimiento, el resultado y también cómo se ha realizado la tarea.

- *Externalización:* En base a lo que mencionan White & Epston, (1993), “la externalización es un proceso en virtud del cual un cierto atributo o cualidad se "saca fuera" de las personas y se convierte en algo con entidad propia”. Externalizar consiste en utilizar recursos para separar y atribuir a un objeto externo los problemas que afectan a las personas, por lo que estando fuera de sí mismos, es posible luchar contra ellos.

Además el sistema de talleres psicoeducativos con enfoque sistémico, se encuentra teóricamente sustentado en los siguientes fundamentos:

- Las definiciones de conflicto desarrolladas por: Redorta, (2007); Schelling, (1980); Esquivel, Jiménez, & Esquivel, (2009) y Ruiz, (2006).
- Los distintos tipos de actitudes frente al conflicto ilustrado por Sánchez. (2014) y las conclusiones sobre las actitudes, desarrolladas por Bedoya & Domínguez, (2006).
- Los criterios relacionados a la resolución de conflictos, mencionados por: Albert Bandura, (1987), Walton (1998), González, Villalobos y Lauretti (2009).
- Las acotaciones de Van-Der, (2015), López, (2006), Gussinyer y García, (2008), en lo que respecta a comunicación pasiva, agresiva, asertiva y habilidades de comunicación.
- Lo enunciado por Troyano y Carrasco, (2006), relativo a los elementos verbales y no verbales de la comunicación.
- Las aportaciones de Ross y DeWine (1988), acerca de los estilos de mensaje en el manejo de conflictos; quienes describen tres estilos de mensaje: centrado en uno mismo, centrado en el problema y centrado en la otra parte; con la premisa que en las adolescentes víctimas de explotación sexual, se debe promover el estilo de mensaje centrado en el problema, como estrategia para el manejo de los conflictos.

A través del modelo teórico se intenta describir mediante signos el proceso de manejo de conflictos a través de la utilización de mensajes y la interacción que existe con el sistema de talleres psicoeducativos en base a una metodología sistémica.

El proceso de manejo de conflictos está relacionado directamente al estilo de mensaje en el manejo de conflictos, en virtud a que depende de la forma en que los adolescentes se comunican

con su entorno para que los conflictos a los cuales tienen que enfrentar se conviertan en una oportunidad de aprendizaje y crecimiento o a su vez en un problema de difícil solución.

Cuando los adolescentes utilizan un estilo de mensaje centrado en el problema, un tipo de comunicación asertiva, y además demuestran una actitud ante el conflicto basado en la cooperación o la negociación, entonces se puede decir que los adolescentes han logrado manejar efectivamente los conflictos utilizando estrategias de comunicación adecuadas que facilitan aprendizajes y evitan actitudes agresivas que vulneran los derechos propios y de los demás.

Cada uno de los aspectos mencionados han sido creados a partir de la literatura, de manera que se demuestra que se interrelacionan entre sí y que en dependencia de la forma en cómo se interrelacionan, se deriva un adecuado proceso de manejo de conflictos o a su vez sucede lo contrario.

Las personas que utilizan un estilo de mensaje centrados en sí mismo, tendrán la tendencia de utilizar un tipo de comunicación agresiva y demostrará una actitud frente al conflicto caracterizada por ser competitiva; aquellas personas que utilicen un estilo de mensaje centrado en el problema, serán capaces de utilizar un estilo de comunicación asertivo y las actitudes frente al conflicto serán de negociación o de cooperación y por último las personas que tiendan a usar un estilo de mensaje centrado en los demás, se apegarán a un tipo de comunicación pasiva y las actitudes frente al conflicto serán de evasión o de acomodación.

La pretensión que se tiene es que a través del sistema de talleres, los mismos que tienen un enfoque psicoeducativo, basado en técnicas derivadas de una metodología sistémica, se logre que aquellas adolescentes que tienen un estilo de mensaje centrado en sí mismas o en los demás, puedan inclinarse hacia un estilo de mensaje centrado en el problema, o a su vez que aquellas que tienen elementos de estilo centrado en problema pero no sistematizado desde lo afectivo o actitudinal conductual puedan consolidarlo mediante nuevos aprendizajes

Las técnicas derivadas de la sistémica se relacionan entre sí y tienen el fin de describir el enfoque que tendrán las actividades a realizarse en cada uno de los talleres, así como también servir de base para que el facilitador pueda incidir de forma directa y contribuir en el mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos y por ende contribuir al proceso de manejo y resolución de los mismos.

El modelo teórico del sistema de talleres está basado en la posición adoptada en base a los criterios de los diversos autores, el modelo constituye una representación abstracta, gráfica y conceptual de un proceso con el fin de analizar, describir y explicar el proceso. (Anexo 6).

3.2.2. Estructuración del sistema de talleres

El sistema de talleres se estructura en base al modelo teórico, fundamentado en el epígrafe anterior. El sistema de talleres tiene propiedades, funciones, estructura y orientaciones metodológicas para su futura aplicación.

Propiedades

- El sistema de talleres representa una totalidad, es decir que el sistema en general constituye más que la simple suma de sus partes. Los componentes del sistema se comprenden en función de la influencia de los unos elementos sobre los otros.
- Posee una estructura, la misma que está determinada por las relaciones entre los componentes del sistema.
- Es homeostático, lo cual quiere decir que pese a cualquier transformación que se produzca en el desarrollo de los talleres, existe la tendencia a conseguir el equilibrio.
- El sistema de talleres posee adaptabilidad, ya que es capaz de modificarse en dependencia a las transformaciones que se produzcan en el contexto.
- Posee la propiedad de mantenibilidad, que se refiere al adecuado funcionamiento del sistema en donde se garantiza que los subsistemas se encuentren balanceados y que el sistema en general se encuentra en equilibrio con el medio, que en éste caso está relacionado con el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda.
- Posee permeabilidad, puesto que mantiene una constante interacción con el medio.
- Tiene la propiedad de integración, la misma que hace referencia a que cualquier cambio que se produzca en un subsistema va a modificar al resto de los subsistemas.

Funciones del sistema de talleres.

- Favorece la modificación de las actitudes frente a los conflictos.
- Mejora la expresión y la comunicación.
- Ayuda a mejorar la colaboración, la cooperación y la socialización.
- Fomenta la integración del grupo.
- Ayudan a la introspección y a la reflexión.

Estructura del sistema de talleres.

El sistema de talleres psicoeducativos con base en el enfoque sistémico, metodológicamente reúne los elementos para considerarlo como un sistema.

Plasmar en el aporte práctico la teoría asumida en el capítulo I y utilizar en los talleres la combinación de técnicas participativas de interacción y de modificación derivadas del enfoque

sistémico, da la posibilidad de garantizar que el sistema cumpla con los requisitos para conseguir los objetivos propuestos.

Objetivo general del sistema de talleres.

Mejorar el estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda.

Objetivos específicos del sistema de talleres.

- Entrenar la comunicación asertiva como herramienta de solución de conflictos mediante la diferenciación teórico y práctica de los tipos de comunicación pasivo y agresivo.
- Promover el empleo del estilo de mensaje centrado en el problema mediante la diferenciación teórico y práctica de estrategias de resolución de conflictos, buen trato, empatía y escucha activa.
- Estimular el desarrollo de actitudes proactivas y centradas en la colaboración mediante técnicas de escenificación, tareas, rituales, escultura y otras.

Organización del sistema de talleres.

En esta sección se detalla de forma minuciosa la forma en cómo se encuentran organizados los talleres y se muestra además la planificación de los mismos; el cumplimiento de los aspectos y características específicas de los talleres, facilita el alcance de los objetivos propuestos.

El sistema de talleres que se describe a continuación contiene:

a) Componentes jerarquizados:

El sistema representa al proceso de resolución de conflictos, de éste proceso se derivan los subsistemas que en interacción posibilitan la funcionalidad del sistema. Los subsistemas que integran el sistema, se describen a continuación:

1. El subsistema de comunicación.- caracterizado por incluir todos los aspectos relacionados a la comunicación.
2. El subsistema de actitudes frente al conflicto.- el cual contiene las cualidades mínimas necesarias para poder hacer frente a los conflictos de una forma adecuada.
3. El subsistema de manejo de conflictos.- En el que se incluye de manera específica las técnicas dirigidas a resolver los conflictos.

b) Secuencia.

El sistema de talleres se diseña bajo una secuencia que permita controlar que las sesiones se manejen como talleres y no pierdan su finalidad.

Es importante mencionar que debe existir flexibilidad al momento de la aplicación, no se

debe seguir un orden rígido, los pasos que se describen a continuación sirven solamente como una guía:

1. **Presentación de la actividad:** se explica a los participantes la finalidad y el aporte que hace esta metodología de aprendizaje a la formación personal.
2. **Organización de los grupos:** las formas de organizar los grupos de trabajo son muy diversas y dependen directamente de la actividad y del objetivo que se quiere conseguir.
3. **Trabajo en los grupos:** los grupos establecidos trabajan en función de la consigna indicada por el facilitador. El papel del facilitador en ésta fase es el de guía y apoyo.
4. **Plenaria:** es el espacio en el que de forma ordenada, cada integrante del grupo expone los aportes, los mismos que incluyen el sentir y el pensar de los participantes.

Para ésta etapa se pueden utilizar preguntas circulares o discusión grupal, mediante el simple uso de la palabra o por medio de la utilización de material de apoyo.

5. **Sistematización de las respuestas:** El facilitador desempeña en esta fase un papel muy importante puesto que en base a lo que los asistentes han mencionado, tiene que utilizar las técnicas sistémicas de comunicación, realizar preguntas reflexivas, connotaciones positivas y en sí estrategias que le permitan que los asistentes integren el nuevo conocimiento por un proceso de auto-reflexión.

b) Fases.

El desarrollo del sistema de talleres mediante fases permite un desarrollo organizado y jerarquizado de cada uno de los temas. El sistema de talleres está diseñado en tres fases: la fase inicial, la fase de aplicación y la fase de evaluación. A continuación se desarrolla cada fase con sus respectivos talleres.

- Fase inicial.

Esta fase es muy importante, en virtud a que permite establecer el rapport y la empatía del facilitador con los participantes y además el facilitador podrá hacer una observación participante, en la que podrá identificar la forma en cómo reaccionan las personas cuando enfrentan un conflicto. La fase inicial está compuesta por un taller

Objetivo general:

Establecer el encuadre del Sistema de talleres psicoeducativos con las adolescentes, mediante la clarificación de expectativas y la utilización de actividades de sensibilización hacia la temática del mismo.

Número de talleres: Uno

Nombre del taller: “Conociéndonos”

- Fase de aplicación

Consta de siete talleres, el objetivo principal de ésta fase es la de aplicar técnicas que permitan en base a la teoría adoptada en el capítulo I, lograr el mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos. Constituye una parte fundamental dentro del proceso, puesto que es el espacio en donde se va a promover los cambios necesarios para lograr el objetivo general propuesto.

Objetivo general:

Sistematizar el aprendizaje de la comunicación asertiva, el estilo de mensaje centrado en el problema, así como de actitudes proactivas y centradas en la colaboración como herramientas válidas para el manejo y solución satisfactoria de conflictos.

Número de talleres: siete

Nombre de los talleres: 1.- Aprendiendo sobre comunicación” 2.- “Hacia un nuevo estilo de comunicación” 3.- “Fomentando el buen trato” 4.- “Aprendiendo sobre empatía” 5.- “Aprendiendo a escuchar” 6.- “Aprendiendo sobre resolución de conflictos” 7.- “Entrenándome en resolución de conflictos”

- Fase de evaluación

Es el final del proceso, en donde se mida el nivel de aprendizaje y de modificación que las adolescentes consiguieron. Constituye una fase muy importante puesto que es el cierre del proceso y además es el momento en donde se puede determinar en vivo sobre la efectividad del sistema de talleres.

Objetivo general:

Evaluar los aprendizajes logrados por las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda respecto al estilo de mensaje en la resolución de conflictos y lo particulares en cuanto a comunicación asertiva, empleo del estilo de mensaje centrado en el problema y desarrollo de actitudes proactivas y centradas en la colaboración.

Número de talleres: Uno

Nombre del taller: Taller “Pensando en mis conflictos a futuro”

TALLER N° 1

TALLER N° 1							
FASE INICIAL							
Nombre del taller:		“CONOCIÉNDONOS”					
No	Actividad	Objetivos	Procedimiento	Material adicional	Métodos y técnicas	Materiales utilizados	Tiempo
1	Colocación de nombres para la identificación de cada uno de los participantes y presentación del taller y facilitador.	Mejorar la calidad de interacción y de comunicación entre el facilitador y los asistentes y dar a conocer a las adolescentes acerca del sistema de talleres y las funciones del facilitador.	Pedir a las adolescentes que coloquen sus nombres en las cartulinas y que lo ubiquen en una parte visible. Se saluda, dándoles la bienvenida y explicándoles la razón por lo cual se ha organizado la reunión, enfatizando que el fin de todo el proceso, no es el de juzgar sino que más bien, es una oportunidad para compartir experiencias.		Técnicas sistémicas: Clarificación Recapitulación	Cinta Cartulina Marcadores	10 minutos.
2	Dinámica grupal de presentación: encontrando mi pareja.	Promover la integración de todo el grupo y favorecer un espacio de confianza para tratar sobre la temática.	El facilitador explica que cada uno de los participantes, va a tomar un papel de una bolsa, estos papeles contienen la mitad de una frase, por lo que tienen que encontrar a su otra mitad; luego la pareja tiene que conversar acerca de su vida en cinco minutos y posteriormente se realiza la presentación del compañero.		Técnicas de presentación Dinámica	Recipiente Papeles	10 minutos.
3	Dinámica de diagnóstico: los cuadrados.	Evaluar los estilos de mensaje, el tipo de comunicación y las actitudes frente a los conflictos de las adolescentes a través de un ejercicio en vivo.	El facilitador forma cuatro subgrupos y entrega a cada uno de los subgrupos un sobre. Los sobres van a permanecer cerrados hasta dar la señal de iniciar el juego. Se le entrega a cada subgrupo una copia de las instrucciones, entre las cuales el aspecto más relevante es que ningún participante puede hablar. Es importante que el facilitador visite todas las mesas durante el ejercicio para observar que se sigan las reglas establecidas en las instrucciones. Cuando alguno de los subgrupos haya terminado su tarea, el facilitador motiva a los subgrupos para que se discutan acerca de lo ocurrido. Lo que suele suceder es que cuando termina la dinámica, las personas de forma inconsciente demuestran su forma de reaccionar, reclamando, gritando, enojándose o participando asertivamente.	*	Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Externalización	Juego de Cuadrados para cada subgrupo Sobre con instrucciones Mesas Sillas	30 minutos.

4	Carta de compromiso	Firmar una carta de compromiso, para garantizar la aceptación y la participación de las adolescentes durante la ejecución de los talleres.	Explicar a las adolescentes que es importante que exista un comprometimiento por parte del facilitador y también por parte de ellas. Explicarles en qué consiste la <u>carta de compromiso</u> y proceder formalmente a firmar.	*	Técnicas sistémicas: -Clarificación	Papel Lapicero	5 minutos.
5	Cierre y evaluación	Concluir y evaluar el desarrollo del taller	Se habla acerca de lo positivo y negativo del desarrollo del taller, se entrega la <u>guía de evaluación del taller</u> y se invita al próximo taller.	*	Técnicas sistémicas: Reencuadre Recapitulación Preguntas circulares Connotación positiva	-	5 minutos.

*El material adicional se encuentra anexado en un CD y sirve como guía didáctica para el desarrollo de las actividades

TALLER N° 2							
FASE DE APLICACIÓN							
Nombre del taller:		APRENDIENDO SOBRE COMUNICACIÓN					
No	Actividad	Objetivos	Procedimiento	Material adicional	Métodos y técnicas	Materiales utilizados	Tiempo
1	Saludo y presentación del tema del taller.	Realizar el encuadre de la sesión, exponiendo la agenda con las actividades que se prevén ejecutar.	El facilitador se presenta, explica sobre cada una de las actividades, indicando los objetivos y los tiempos y finalmente hace una introducción sobre el tema de comunicación.		Técnicas sistémicas: Clarificación Recapitulación	-	5 minutos.
2	Reglas	Lograr que los participantes del taller, establezcan sus propias reglas con respecto a su comportamiento durante la ejecución del taller y que se comprometan a cumplir con ellas.	Se habla sobre la importancia de la existencia de las reglas y luego se da el espacio para que los participantes establezcan los acuerdos de comportamiento, los mismos que serán anotados en un papel periódico y pegados en un lugar visible.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares	Papel periódico. Marcador.	5 minutos.

3	Comunicación no verbal	Experimentar y analizar sobre la comunicación no verbal	Se solicita a dos participantes para que sean los protagonistas, a quienes se les entrega un papel en el que se encuentra una acción específica “la maestra pide al adolescentes que entre a clase, pero éste se rehúsa a obedecer”. Los protagonistas, únicamente con expresiones no verbales deberán transmitir el mensaje a los demás participantes, quienes indicarán de que se trata la trama. Se analiza sobre las siguientes preguntas: – ¿Qué condiciones son necesarias para una adecuada comunicación? – ¿Qué factores dificultan la comunicación?		Técnicas sistémicas: Escenificación Preguntas circulares	Hojas	15 minutos
4	Dinámica grupal “la noticia”	Experimentar cómo se transmite la información: se pierde, se distorsiona y se inventa	Los participantes se colocan en fila, el facilitador le enseña al primero de la fila un mensaje escrito en un papel, el mismo que tiene que ser susurrado de participante en participante hasta llegar al último que se encuentra al extremo de la línea. El mensaje, por haber sido murmurado, se torna un tanto indistinguible, lo que es parte esencial de la dinámica para la reflexión y el análisis.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Reencuadre	Papel. Marcador.	15 minutos.
5	Comunicación verbal y no verbal	Facilitar a las adolescentes información acerca de la comunicación verbal y no verbal	El facilitador realizará en base a la bibliografía una <u>clase corta explicativa</u> acerca de comunicación y una vez culminada su intervención, solicita a los participantes a que emitan comentarios sobre la temática	*	Técnicas sistémicas: Preguntas circulares	Laptop Infocus	15 minutos
6	Cierre y evaluación	Concluir y evaluar el desarrollo del taller	Se habla acerca de lo positivo y negativo del desarrollo del taller, se entrega la guía de evaluación del taller y se invita al próximo taller.		Técnicas sistémicas: Recapitulación Preguntas circulares Connotación positiva	-	5 minutos.

*El material adicional se encuentra anexo en un CD y sirve como guía didáctica para el desarrollo de las actividades.

TALLER N° 3

FASE DE APLICACIÓN

Nombre del taller:		HACIA UN NUEVO ESTILO DE COMUNICACIÓN					
No	Actividad	Objetivos	Procedimiento	Material adicional	Métodos y técnicas	Materiales utilizados	Tiempo
1	Saludo y bienvenida	Retroalimentar el tema anterior e informar sobre los diversos temas a tratarse en el nuevo taller	Retomar las conclusiones obtenidas del taller anterior y posteriormente explicar sobre el tema a desarrollar en la presente sesión.		Técnicas sistémicas: Recapitulación Preguntas circulares	-	5 minutos.
2	Reglas	Retroalimentar las reglas previamente establecidas por el grupo	Se recuerdan las reglas que fueron establecidas por el mismo grupo y se abre el espacio para incluir nuevas reglas en caso que algún integrante del grupo lo manifieste.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Recapitulación	Papel periódico. Marcador.	5 minutos.
3	Video	Proyectar un video en el que se explica acerca de la comunicación pasiva, agresiva y asertiva.	El facilitador, buscará y proyectará el video del siguiente link: https://www.youtube.com/watch?v=IXKmpno5MsE Posterior a ello se realizará un análisis con las adolescentes.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares	Laptop Proyector	10 minutos
4	Formas de comunicarse	Aprender cuales son las tipos y estilos correctos de comunicación.	Se entrega una hoja en la que se encuentra recopilada <u>información bibliográfica</u> que se refiere a tipos de comunicación. Se solicita que lean el artículo y luego contesten a las preguntas: ¿Te has comunicado alguna vez de forma agresiva? ¿En base al texto, como podrías haber reaccionado de forma asertiva? ¿Cómo nos sentimos cuando actuamos de manera, pasiva, agresiva o asertiva? ¿Ha sucedido alguna vez que para enfrentar un problema te enfocaste en ti mismo o en los demás y dejaste a un lado la opción de centrarte en el problema? Una vez contestadas las preguntas de forma voluntaria se expondrán las propias experiencias de manera grupal	*	Técnicas sistémicas Preguntas circulares Tareas	Hojas Bolígrafos	20 minutos
5	Role Play.	Ilustrar de forma dinámica el conocimiento adquirido,	Se divide a los participantes en tres grupos, a quienes se les designa un tema que tienen que dramatizar. Todos actuarán		Técnicas sistémicas	Sillas. Mesas.	15 minutos

		mediante la técnica del psicodrama.	sobre un mismo problema, no obstante, cada grupo realizará su intervención, basándose en un tipo, un estilo y tipo de comunicación específica. De forma que el primer grupo, resolverá el problema que relate el facilitador de forma asertiva, centrada en el problema. El segundo grupo lo hará de manera agresiva, centrado en sí mismo. El tercer grupo resolverá la situación de una manera pasiva, centrado en el otro. Luego se ofrece un espacio de reflexión para todos los participantes		Escenificación Preguntas circulares Tareas		
6	Cierre y evaluación	Concluir y evaluar el desarrollo del taller	Se habla acerca de lo positivo y negativo del desarrollo del taller, se entrega la guía de evaluación del taller y se invita al próximo taller.	*	Técnicas sistémicas: Recapitulación Preguntas circulares Connotación positiva	-	5 minutos.

*El material adicional se encuentra anexado en un CD y sirve como guía didáctica para el desarrollo de las actividades.

TALLER N° 4							
FASE DE APLICACIÓN							
Nombre del taller:		FOMENTANDO EL BUEN TRATO					
No	Actividad	Objetivos	Procedimiento	Material adicional	Métodos y técnicas	Materiales utilizados	Tiempo
1	Saludo y bienvenida	Retroalimentar el tema anterior e informar sobre la temática a desarrollarse el día de hoy.	Retomar las conclusiones obtenidas del taller anterior y posteriormente explicar sobre el tema a desarrollar en la presente sesión.		Técnicas sistémicas: Recapitulación Preguntas circulares	-	5 minutos.
2	Reglas	Retroalimentar las reglas previamente establecidas por el grupo	Se recuerdan las reglas que fueron establecidas por el mismo grupo y se abre el espacio para incluir nuevas reglas en caso que algún integrante del grupo lo manifieste.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Recapitulación	Papel periódico. Marcador.	5 minutos.

3	¿Qué es el buen trato?	Facilitar a las adolescentes información acerca del buen trato	El facilitador realizará en base a la bibliografía una <u>clase corta, dinámica y explicativa</u> acerca del buen trato y una vez culminada su intervención, solicita a los participantes a que emitan comentarios sobre la temática	*	Técnicas sistémicas: Preguntas circulares	Laptop Infocus	10 minutos
4	¿Qué pasa cuando no hay un buen trato?	Promover la reflexión sobre las consecuencias del trato inadecuado a través de un video	El facilitador, buscará y proyectará el video del siguiente link: https://www.youtube.com/watch?v=cQ0T2rKFZdw Posterior a ello se realizará un análisis con las adolescentes.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares	Laptop Infocus	15 minutos
5	Olvidando nuestras malas experiencias	Identificar situaciones en las que se ha vivido experiencias negativas y su posición ante éstas.	Se facilitará a las adolescentes pedazos de cartulina en las que tendrán que escribir una situación en la que trataron o fueron tratadas de manera inadecuada, posterior a ello los mensajes deberán ser destruidos y luego colocados en una fuente oscura con agua.		Técnicas sistémicas: Rituales	Cartulinas Marcadores Fuente con agua.	15 minutos
6	Cierre y evaluación	Concluir y evaluar el desarrollo del taller	Se habla acerca de lo positivo y negativo del desarrollo del taller, se entrega la guía de evaluación del taller y se invita al próximo taller.	*	Técnicas sistémicas: Recapitulación Preguntas circulares Connotación positiva	-	5 minutos.

*El material adicional se encuentra anexado en un CD y sirve como guía didáctica para el desarrollo de las actividades.

TALLER N° 5							
FASE DE APLICACIÓN							
Nombre del taller:		APRENDIENDO SOBRE EMPATÍA					
No	Actividad	Objetivos	Procedimiento	Material adicional	Métodos y técnicas	Materiales utilizados	Tiempo
1	Saludo y bienvenida	Retroalimentar el tema anterior e informar sobre la temática a desarrollarse el día de hoy.	Retomar las conclusiones obtenidas del taller anterior y posteriormente explicar sobre el tema a desarrollar en la presente sesión.		Técnicas sistémicas: Recapitulación Preguntas circulares	-	5 minutos.

2	Reglas	Retroalimentar las reglas previamente establecidas por el grupo	Se recuerdan las reglas que fueron establecidas por el mismo grupo y se abre el espacio para incluir nuevas reglas en caso que algún integrante del grupo lo manifieste.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Recapitulación	Papel periódico. Marcador.	5 minutos.
3	Dinámica: me pongo tus zapatos	Sensibilizar a las adolescentes acerca de lo que se siente ponerse en el lugar del otro.	Se forma un círculo con todos los participantes, se solicita a todos que se coloquen una venda en los ojos y sigan las instrucciones de facilitador. Una vez colocadas las vendas en los ojos el facilitador indicará a todos los participantes que de forma cuidadosa y con pausa, al momento en que el facilitador les tope la espalda, se dirijan uno por uno al centro del círculo y se saque los zapatos. Cuando todos hayan terminado de dejar sus zapatos en el centro, el facilitador mezclará todos los zapatos y los arrumará en el centro para que a la señal del facilitador, nuevamente se dirijan al centro y se coloquen los primeros zapatos que encuentren. De modo que obtendremos que los participantes, se pongan zapatos de diferentes tallas (zapatos muy grandes, otros muy pequeños, de tacón, con la suela estropeada, zapatos cómodos para correr, chancas que dificulten correr, dos zapatos del mismo pie o uno de cada talla, etc.) Se solicita que se retire la venda, se vean y den una vuelta por el salón. Luego se analizará lo que se siente ponerse en los zapatos del otro.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Reencuadre	-	20 minutos
4	Empatía	Explicar que es la empatía, sus ventajas y efectos.	El facilitador realizará en base a la bibliografía una <u>clase explicativa corta y clara</u> acerca de la empatía y una vez culminada su intervención, solicita a los participantes a que emitan comentarios sobre la temática	*	Técnicas sistémicas: Preguntas circulares	Laptop Infocus	15 minutos
5	Lo importante de ponerse en el lugar del otro	Sensibilizar sobre la importancia de la empatía	Se entregará a las adolescentes una hoja en la que se exponen varias situaciones y cada una de ellas deberá describir lo que sentiría ella y lo que cree que la otra persona sentiría Lo importante de ponerse en el lugar del otro Situación 1: “Tú insultas a otro” Tú te sientes... El otro debe sentirse... Situación 2:” Tú eres insultado por otro” Tú te sientes... El otro debe sentirse... Situación 3 “Dices algunas tonterías para hacerte la graciosa en la mesa y molestan a tu compañera” Tú te sientes... La otra persona debe sentirse...		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Rastreo	Hojas	10 minutos

			Situación 4: “Tu compañera dice algunas tonterías para hacerse la graciosa en la mesa y te molestan” Tú te sientes... La otra persona debe sentirse... Se solicita a las participantes a que emitan comentarios sobre la temática, en lo relativo a pensamientos, sentimientos, experiencias, etc.				
6	Cierre y evaluación	Concluir y evaluar el desarrollo del taller	Se habla acerca de lo positivo y negativo del desarrollo del taller, se entrega la guía de evaluación del taller y se invita al próximo taller.	*	Técnicas sistémicas: Recapitulación Preguntas circulares Connotación positiva	-	5 minutos.

*El material adicional se encuentra anexado en un CD y sirve como guía didáctica para el desarrollo de las actividades.

TALLER N° 6							
FASE DE APLICACIÓN							
Nombre del taller:		APRENDIENDO A ESCUCHAR					
No	Actividad	Objetivos	Procedimiento	Material adicional	Métodos y técnicas	Materiales utilizados	Tiempo
1	Saludo y bienvenida	Retroalimentar el tema anterior e informar sobre la temática a desarrollarse el día de hoy.	Retomar las conclusiones obtenidas del taller anterior y posteriormente explicar sobre el tema a desarrollar en la presente sesión.		Técnicas sistémicas: Recapitulación Preguntas circulares	-	5 minutos.
2	Reglas	Retroalimentar las reglas previamente establecidas por el grupo	Se recuerdan las reglas que fueron establecidas por el mismo grupo y se abre el espacio para incluir nuevas reglas en caso que algún integrante del grupo lo manifieste.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Recapitulación	Papel periódico. Marcador.	5 minutos.
3	Ejercicio de escucha activa	Promover en las adolescentes el desarrollo de la habilidad de escucha activa, como insumo práctico para la resolución de conflictos.	Se colocan todas las personas participantes por parejas. Dentro de cada pareja una cuenta una preocupación o un conflicto y otra intenta ayudar mediante la escucha. A cada una de las personas que escuchan le daremos un papelito que no han de leer las demás indicando cómo ha de ser su	*	Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Recapitulación	Hojas Marcador	30 minutos

			reacción. A los primeros participantes se les entregarán mensajes escritos que no favorezcan a la escucha activa; al finalizar se analizará lo que piensan y sienten las personas al no ser escuchadas. Después se invierten los papeles y se entrega a la persona que va a escuchar papeles con mensajes que favorecen la escucha, al finalizar se analiza los pensamientos, sentimientos y emociones de las personas que sintieron que fueron escuchadas empáticamente. Se finaliza la actividad con comentarios de forma general sobre lo que se siente ser escuchados y no ser escuchados.		Clarificación		
4	Aprendiendo sobre escucha activa	Facilitar a las adolescentes información acerca de la escucha activa	El facilitador realizará en base a la bibliografía una <u>clase explicativa corta y clara</u> , acerca de la empatía y una vez culminada su intervención, solicita a los participantes a que emitan comentarios sobre la temática	*	Técnicas sistémicas: Preguntas circulares	Laptop Infocus	15 minutos
5	Cierre y evaluación	Concluir y evaluar el desarrollo del taller	Se habla acerca de lo positivo y negativo del desarrollo del taller, se entrega la guía de evaluación del taller y se invita al próximo taller.	*	Técnicas sistémicas: Recapitulación Preguntas circulares Connotación positiva	-	5 minutos.

*El material adicional se encuentra anexado en un CD y sirve como guía didáctica para el desarrollo de las actividades.

TALLER N° 7							
FASE DE APLICACIÓN							
Nombre del taller:		APRENDIENDO SOBRE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS					
No	Actividad	Objetivos	Procedimiento	Material adicional	Métodos y técnicas	Materiales utilizados	Tiempo
1	Saludo y bienvenida	Retroalimentar el tema anterior e informar sobre la temática a desarrollarse el día de hoy.	Retomar las conclusiones obtenidas del taller anterior y posteriormente explicar sobre el tema a desarrollar en la presente sesión.		Técnicas sistémicas: Recapitulación Preguntas circulares	-	5 minutos.

2	Reglas	Retroalimentar las reglas previamente establecidas por el grupo	Se recuerdan las reglas que fueron establecidas por el mismo grupo y se abre el espacio para incluir nuevas reglas en caso que algún integrante del grupo lo manifieste.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Recapitulación	Papel periódico. Marcador.	5 minutos.
3	Definición de conflicto	Promover la creación del concepto de conflicto desde la perspectiva de las adolescentes.	Se entrega a cada adolescente cartulinas, en las que deberá escribir una frase corta sobre lo que considera que es un conflicto. Posteriormente serán colocadas con cinta en la pared y se agruparán definiciones similares. Luego se llega a un consenso entre todas, dejando definido con la guía del facilitador el concepto de conflicto.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Rastreo	Papel periódico. Marcador. Cinta. Cartulinas	10 minutos
4	Cosificar el conflicto	Sensibilizar acerca de la importancia de resolver los conflictos	El facilitador invitará a todos los participantes a sentarse haciendo un círculo, les invita pensar en los pensamientos, sentimientos y conductas que se generan cuando nos encontramos en medio de un conflicto, el facilitador escribirá las ideas que cada participante comente. Posterior a ello pedirán que se imaginen que ese conflicto en el cual pensaron se encuentra en ese momento cosificado en un objeto, loes vuelve a preguntar acerca de lo que pensarían, sentirían y actuarían, las adolescentes generalmente contestarán en esta ocasión mensajes netamente positivos, los mismos que serán escritos nuevamente en el paleógrafo. Al final se analizará sobre la importancia de centrarse en el problema y resolverlo, con la finalidad de no afectar las relaciones interpersonales		Técnicas sistémicas: Externalización Preguntas circulares Rastreo	Papel periódico Marcador	10 minutos
5	Presentación de video	Proyectar un video en el que se explica la diferencia de los puntos de vista de las personas que están en un conflicto.	El facilitador, buscará y proyectará el video: Metáfora de la Montaña, el mismo que se encuentra en el siguiente link: https://www.youtube.com/watch?v=5kav_x00Ofw Posterior a ello se realizará un análisis con las adolescentes.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Metáfora Reencuadre	Laptop Proyector	10 minutos
6	Aprendiendo a resolver conflictos	Exponer una clase explicativa a través de un video en el que se enseñan técnicas específicas para la resolución de conflictos interpersonales	El facilitador, buscará y proyectará el video: Cómo solucionar conflictos, el mismo que se encuentra en el siguiente link: https://www.youtube.com/watch?v=s5UnHWJuKEA Posterior a ello se realizará un análisis con las adolescentes.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares	Laptop Proyector	15 minutos

7	Cierre y evaluación	Concluir y evaluar el desarrollo del taller	Se habla acerca de lo positivo y negativo del desarrollo del taller, se entrega la guía de evaluación del taller y se invita al próximo taller.	*	Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Connotación positiva	-	5 minutos.
---	---------------------	---	---	---	--	---	------------

*El material adicional se encuentra anexo en un CD y sirve como guía didáctica para el desarrollo de las actividades.

TALLER N° 8							
FASE DE APLICACIÓN							
Nombre del taller:		ENTRENANDOME EN RESOLVER CONFLICTOS					
No	Actividad	Objetivos	Procedimiento	Material adicional	Métodos y técnicas	Materiales utilizados	Tiempo
1	Saludo y bienvenida	Retroalimentar el tema anterior e informar sobre las actividades que se desarrollarán en la presente sesión.	Retomar las conclusiones obtenidas del taller anterior y posteriormente explicar sobre el tema a desarrollar en la presente sesión.		Técnicas sistémicas: Recapitulación Preguntas circulares	-	5 minutos.
2	Reglas	Retroalimentar las reglas previamente establecidas por el grupo	Se recuerdan las reglas que fueron establecidas por el mismo grupo y se abre el espacio para incluir nuevas reglas en caso que algún integrante del grupo lo manifieste.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Recapitulación	Papel periódico. Marcador.	5 minutos.
3	Juego de roles	Demostrar a través de la simulación, la resolución de un mismo conflicto en base a un estilo adecuado y a un estilo inadecuado de mensaje.	EL facilitador deberá crear un caso en el que se evidencie un conflicto, a partir de las ideas de las adolescentes. Posteriormente se organizan dos grupos quienes deberán dramatizar el mismo caso, la diferencia consiste en que uno de los grupos deberá resolverlo de forma inadecuada y el otro deberá resolverlo basado en comunicación asertiva, actitud adecuada frente al conflicto y buen trato, empatía, escucha activa y técnica aprendida para resolver el conflicto. Cada grupo deberá dramatizar el caso y finalmente todos emitir sus criterios		Técnicas sistémicas: Escenificación Rastreo Connotación positiva Reencuadre	-	25 minutos

4	Análisis de casos	Analizar casos de conflictos y las posibles formas de resolverlos.	Se forman tres grupos, se entrega a cada uno de los grupos, casos en los que se evidencia la existencia de conflictos, los grupos tendrán que analizar, identificar en qué están fallando los personajes e insinuar métodos alternativos para su resolución en base a los conocimientos adquiridos previamente. Posterior a ello deberá un integrante del grupo exponer las conclusiones.	*	Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Reencuadre Recapitulación Connotación positiva Tareas	Hojas Mesas Sillas	20 minutos
5	Cierre y evaluación	Concluir y evaluar el desarrollo del taller	Se habla acerca de lo positivo y negativo del desarrollo del taller, se entrega la guía de evaluación del taller y se invita al próximo taller.	*	Técnicas sistémicas: Recapitulación Preguntas circulares Connotación positiva	-	5 minutos.

*El material adicional se encuentra anexado en un CD y sirve como guía didáctica para el desarrollo de las actividades.

TALLER N° 9							
FASE DE EVALUACIÓN							
Nombre del taller:		“Pensando en mis conflictos a futuro”					
No	Actividad	Objetivos	Procedimiento	Material adicional	Métodos y técnicas	Materiales utilizados	Tiempo
1	Saludo	Exponer ante los asistentes que el presente taller es el último del sistema y explicar sobre las actividades que se desarrollarán durante la sesión.	Retomar las conclusiones obtenidas del taller anterior y posteriormente explicar sobre el tema a desarrollar en la presente sesión.		Técnicas sistémicas: Recapitulación Preguntas circulares	-	5 minutos.
2	Reglas	Retroalimentar las reglas previamente establecidas por el grupo	Se recuerdan las reglas que fueron establecidas por el mismo grupo y se abre el espacio para incluir nuevas reglas en caso que algún integrante del grupo lo manifieste.		Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Recapitulación	Papel periódico. Marcador.	5 minutos.

3	Fantasía de un conflicto – autoexamen	Evaluar dinámicamente los aprendizajes obtenidos por parte de las adolescentes	El facilitador solicita colocarse a las adolescentes en una posición cómoda, posteriormente inducirá a un ejercicio de imaginación en el que narrará una situación conflictiva, solicitará que identifiquen las estrategias que realizarían para enfrentar el problema. Luego regresan al tiempo presente y cada quien expone sus comentarios.	*	Técnicas sistémicas: Preguntas circulares Recapitulación Connotación positiva	Marcadores Lápices Papel	35 minutos
4	Congelando buenas relaciones	Promover una imagen de buenas relaciones dentro de la casa de Acogida	El facilitador solicita la participación de un voluntario, quien será la persona encargada de crear un ambiente alegre y feliz entre todos los asistentes. Los demás participantes no saben sobre la tarea que tiene el escultor y la única indicación recibida es que ellos deben quedarse como muñecos inertes; el escultor será el encargado de moldear la posición de cada uno de los participantes		Técnicas sistémicas: Escultura	-	10 minutos
5	Cierre y evaluación	Concluir y evaluar el desarrollo del taller	Se habla acerca de lo positivo y negativo del desarrollo del taller, se entrega la guía de evaluación del taller y se invita al próximo taller.	*	Técnicas sistémicas: Recapitulación Preguntas circulares Connotación positiva	-	5 minutos.

*El material adicional se encuentra anexado en un CD y sirve como guía didáctica para el desarrollo de las actividades.

Indicaciones metodológicas que orienten la futura aplicación del Sistema de Talleres Psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos.

Una vez aprobado como resultado de investigación científica, el mismo se implementará en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, atendiendo a las indicaciones metodológicas que se exponen en el presente epígrafe.

Con el fin de conseguir los objetivos propuestos, el sistema de talleres obedece a los siguientes principios y características:

- La persona que facilite el taller debe utilizar un lenguaje claro y sencillo.
- De preferencia, el facilitador deberá contar con un cofacilitador, que será la persona que ayude en el proceso y que además intervendrá en caso que exista una crisis emocional por parte de uno de los participantes.
- Debe existir una relación horizontal entre facilitador y participantes.
- Se tiene que considerar la individualidad de los participantes, que es la cualidad que los hace únicos y diferentes a los demás.
- La persona facilitadora del taller debe desarrollar un liderazgo democrático y carismático.
- Se debe expresar y garantizar la confidencialidad de la información emitida en cada uno de los talleres.
- La producción del contenido de cada uno de los talleres, debe estar determinado por la participación de los asistentes bajo la guía del facilitador.
- Es preciso reforzar los contenidos que estén difusos o que causen confusión.
- Se debe evaluar la adquisición de aprendizajes y el grado de motivación de los participantes.
- El desarrollo de los talleres se basa en la experiencia de los participantes.
- Está centrado en los problemas e intereses comunes del grupo.
- Implica una participación activa de los integrantes.
- Es una experiencia integradora donde se unen procesos intelectuales y afectivos.
- Se pueden utilizar diversas técnicas, las mismas que deben ser flexibles al momento de aplicar con el fin de garantizar una intervención dinámica.
- Durante el desarrollo de los talleres se evitan en la medida de lo posible las interrupciones externas y la presencia de extraños.
- El lugar debe ser tranquilo, cálido y silencioso.

3.3. Resultados asociados al objetivo específico 4: Corroborar por criterio de expertos el sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos.

Selección de expertos

Para seleccionar a los expertos se utilizó una Encuesta (Anexo 7), la misma que fue aplicada a 11 especialistas, quienes se encuentran vinculados a la intervención con adolescentes víctimas de explotación sexual o a su vez han tenido experiencia previa que les acredita para emitir su criterio como expertos.

Dentro de los criterios para considerarse como expertos, se consideró el nivel o grado científico, el nivel de conocimiento sobre el tema, pero además de ello, factores asociados a la predisposición de participar del estudio, la disponibilidad y el tiempo.

El grupo de expertos seleccionados se caracteriza por: el 100% poseen un grado científico de Máster. El 54,5% trabajan como docentes en nivel medio y superior, el 18,18% trabajan en el Sistema de Protección, el 18,18% labora en el sistema de salud y el 9,09% ejerce de forma particular. El 54,5 % labora como docente, mientras que el 45,5% ejerce como psicólogos. El 81,8% tienen experiencia entre 5 y 10 años, mientras que el 18,2% cuenta con experiencia entre 10 y 20 años.

Con la finalidad de determinar la competencia de los expertos en relación a la temática, se propuso la autoevaluación a través de una encuesta en una escala del 1 al 10, en orden ascendente y en relación al grado de conocimiento. A partir de esos datos, se calculó el coeficiente de conocimiento, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula $K_c = 0.1 \times \text{grado de conocimiento}$. (Anexo 8)

Para establecer el coeficiente de argumentación de los expertos (K_a), se solicitó por parte de los expertos su autovaloración sobre el grado de influencia de diversas fuentes en el conocimiento del tema investigado, por medio de la tabla que propone el método. (Anexo 9).

El establecimiento del coeficiente de competencia de los expertos (K) se obtuvo mediante el cálculo de los valores de K_c y K_a para cada experto, a los mismos se les aplicó la fórmula $K = (K_c + K_a) / 2$

K = coeficiente de competencia

K_c = coeficiente de conocimiento

K_a = Coeficiente de argumentación de conocimientos

Tabla 7. Grado de competencia de los expertos.

Especialistas	Kc	Ka	K= (Kc + Ka)/2	Grado de competencia	Expertos
1	0,8	0,8	0,8	Alta	x
2	0,8	0,9	0,9	Alta	x
3	0,8	0,9	0,9	Alta	x
4	0,7	0,8	0,8	Alta	x
5	0,9	0,9	0,9	Alta	x
6	0,6	0,8	0,7	Media	x
7	0,8	1,0	0,9	Alta	x
8	0,7	0,9	0,8	Alta	x
9	0,8	1,0	0,9	Alta	x
10	0,8	0,8	0,8	Alta	x
11	1,0	1,0	1,0	Alta	x

*K= coeficiente de competencia; Kc= coeficiente de conocimiento; Ka = Coeficiente de argumentación de conocimientos

Los valores referenciales para colocar el grado de competencia es entre 0,8 y 1,0 el coeficiente es alto; entre 0,5 y 0,8 el coeficiente es medio y de valores menores a 0,5 el coeficiente es bajo. Como se puede evidenciar en la presente investigación diez de los especialistas tienen un grado de competencia alto, mientras que uno posee un grado medio, no obstante, tanto al grado alto como al medio, se los considera como expertos, lo que sugiere que la totalidad de los especialistas tienen la competencia de expertos.

Criterios de los expertos

Cuando los expertos fueron seleccionados, se les entregó un material que contenía el aporte práctico, es decir, el Sistema de Talleres Psicoeducativos en conjunto con el modelo teórico. Adicional a ello, se entregó las encuestas para recolectar las opiniones acerca de los fundamentos teóricos, estructura del sistema, pertinencia y aplicabilidad. (Anexo 10).

En la aplicación del método de preferencia al criterio de expertos, con la información recolectada se elaboró una matriz en la que se colocaron las puntuaciones otorgadas por los expertos a cada uno de los aspectos evaluados y se realizó un procedimiento que permitió determinar un nivel de valoración del sistema de talleres. El procedimiento antes mencionado se realizó de la siguiente manera: se calculó la frecuencia absoluta, la absoluta acumulada, la relativa acumulada. (Anexo 11).

A partir de la frecuencia relativa acumulada, se obtuvieron las puntuaciones Z a partir del área bajo la curva normal; luego se obtuvieron los resultados N-P por debajo de los puntos de corte

establecidos. Dicho procedimiento permitió obtener la valoración crítica del sistema de talleres como Muy Adecuada, tal como se puede apreciar en las siguientes tablas:

Tabla 8. Puntuaciones de Z a partir del área bajo la curva normal.

Ítem	Ma	Ba	A	Pa	Suma	Promedio	N-P	Nivel
1	0,2642	0,3413	0,3413		0,95	0,32	-0,13	MA
2	0,2642	0,3159	0,3413		0,92	0,31	-0,12	MA
3	0,2357	0,3413	0,3413		0,92	0,31	-0,12	MA
4	0,2642	0,3413	0,3413		0,95	0,32	-0,13	MA
Suma	1,0283	1,3398	1,3652		3,7333			
Puntos de Corte	0,26	0,33	0,34					

N= 0,19

*Ma = Muy adecuada; Ba = Bastante adecuada; A = Adecuada; Pa = Poco adecuada; *P = Promedio; N = Número

Resulta necesario indicar que los puntos de corte se obtienen dividiendo la sumatoria de cada columna por la cantidad de aspectos a evaluar; P se obtiene al sacar el promedio de filas y N se alcanza mediante la división de las sumatorias de las sumas (3,7333) por el número de ítems (4) y dicho resultado se vuelve a dividir por la cantidad total de categorías (5).

Tabla 9. Escala para determinar la categoría.

Niveles			
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco o no adecuado
(-X ; 0,26)	(0,26 -0,33)	(0,33;0,34)	(0,34 ; +X)
Ma	Ba	A	Pa o Na

De acuerdo con la escala obtenida, los elementos que integran el Sistema de Talleres Psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos con categorizados de la siguiente manera:

Tabla 10. Valoración de indicadores del STP.

Indicadores		Categorías
1	Fundamentos teóricos del STP	Muy adecuado
2	Estructura del Sistema	Muy adecuado
3	Pertinencia para el mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos	Muy adecuado
4	Aplicabilidad	Muy adecuado

A partir del criterio de expertos se puede concluir que el Sistema de Talleres Psicoeducativos posee una fundamentación teórica que lo sustenta, cuenta con una estructura muy adecuada, por lo que es pertinente para aplicarlo y con ello mejorar el estilo de mensaje en el manejo de conflictos de las adolescentes víctimas de explotación sexual del Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda.

CONCLUSIONES

1. En las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda predomina un estilo de mensaje centrado en sí mismas o en los demás y con poca frecuencia se comunican centrándose en el problema, aunque desde el punto de vista cognitivo saben que en este último radica lo deseable; adicionalmente utilizan un tipo de comunicación agresiva o pasiva.
2. El sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, resulta novedoso dado que se fundamenta en los principios de la teoría de la comunicación humana, éstos son: totalidad, causalidad circular y regulación; los mismos que constituyen los principios básicos del sistema.
3. El sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda se estructura con base en el enfoque sistémico, articulando los componentes de comunicación, actitudes frente al conflicto y manejo de conflictos; de tal forma que la actividades se encuentran organizadas e incluidas en tres fases: inicial, de aplicación y de evaluación; lo antes mencionado con la finalidad de cumplir con objetivo general del sistema de talleres, el mismo que consiste en mejorar el estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual.
4. El Sistema de Talleres Psicoeducativos fue corroborado positivamente por expertos con coeficiente de competencia alto y medio, quienes evaluaron como muy adecuados sus fundamentos teóricos, estructura, pertinencia y aplicabilidad.

RECOMENDACIONES

- Realizar investigaciones e intervenciones para el mejoramiento de competencias de cuidado por parte del equipo interventor hacia adolescentes víctimas de explotación sexual.
- En virtud a que en la presente investigación se ha creado un aporte práctico, el mismo que ha sido corroborado por el criterio de los expertos como muy adecuado, se recomienda al Ministerio de Inclusión Económica y Social, que a través de sus especialistas en Psicología, se implemente el Sistema de Talleres Psicoeducativos en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda como una estrategia para mejorar las condiciones actitudinales y comportamentales de las adolescentes, en relación al manejo de conflictos por medio de la utilización de un estilo adecuado de mensaje.
- Realizar proyectos de intervención familiar que consideren los fundamentos y metodología del sistema de talleres psicoeducativos para contribuir al mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos en las adolescentes víctimas de explotación sexual, esto con la finalidad que se apoye a la consolidación de los aprendizajes de las adolescentes.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alonso, M. (2005). *Relaciones familiares y ajuste en la adolescencia* (Tesis doctoral inédita). Universidad de Valladolid.
2. Ballesteros, L. (s.f.) Los Talleres Psicoeducativos como Herramienta para la Modificación y Aprendizaje de Esquemas de Pensamiento y Acción en una Condición de Protección. Universidad Politécnico Grancolombiano. Disponible en: https://scholar.google.com/ec/scholar?start=20&q=talleres+psicoeducativos+&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1
3. Barra, E. (1987). El desarrollo moral, una introducción a la teoría de Kohlberg. *Revista Latinoamericana de Psicología*.19 (1), 7-18.
4. Bedoya, V. & Domínguez, J. (2006). *La mediación y la solución de conflictos en el sector público* (Tesis de diplomado inédita). Universidad del Azuay.
5. Bergmann, T. & Volkema, J. (1989). Understanding and managing interpersonal conflict at work: it issues, interactive processes and consequences. Ney York: Praeger Publishers.
6. Botía, A. (2002). ¿De nobis ipsis silemus?": Epistemología de la investigación biográfico-narrativa en educación. *Revista electrónica de investigación educativa*.4 (1) Disponible en <http://redie.uabc.mx/redie/article/view/49/1246>
7. Cabero, A. & Llorente, C. (2013), La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC). *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 7 (2) p.11-22. Disponible en <http://tecnologiaedu.us.es/tecnoedu/images/stories/jca107.pdf>
8. Camacho, L & Trujillo, M. (2009). La explotación sexual comercial infantil. Una ganancia subjetiva. *Revista Latinoamericana de ciencias sociales, niñez y juventud*. 7 (2), 1009 – 1025.
9. Compañ, E. (2012). El modelo sistémico aplicado al campo educativo. Instituto Alicantiano de la Familia. Disponible en: http://www.iaf-alicante.es/imgs/ckfinder/files/PUB_Modelo_sist%C3%A9mico_ES.pdf
10. Craig, G. (2009). Desarrollo Psicológico. *Pensamiento abstracto*. (Novena edición). México: Pearson.
11. Del Rincón, D. (1996). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: Hurtado-ediciones.

12. Díaz, O. (2006). La explotación sexual de los niños en Cartagena de Indias y Bogotá. *Revista Infancia, Adolescencia y Familia*. 1 (2), p247-258
13. Domínguez, L. (2013). Juventud, responsabilidad y compromiso social. Universidad de la Habana. Disponible en: <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/47%20-%20Juventud,%20responsabilidad%20y%20compromiso%20social.pdf>
14. Esquivel, J., Jiménez, F. & Esquivel, J. (2009). La relación entre conflictos y poder. *Revista paz y conflictos*, 2 (22), 8 -22.
15. Estévez, E., Jiménez, T. & Musitu, G. (2007). *Relaciones entre padres e hijos adolescentes*. Valencia: Nau Libres.
16. Feixas, G. (2012). *Tareas y rituales en terapia sistémica*. Universidad de Barcelona. Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico. Disponible en: http://www.juconicomparte.org/recursos/TAREAS_RITUALES_kWh7.pdf
17. Feldman, R. (2007). *Desarrollo Psicológico a través de la vida*. (4ta ed.). México: Pearson.
18. Garaigordobil, M. (2009). Evaluación del programa dando pasos hacia la paz Bakerako Urratsak. Disponible en http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/Libros_completos/Dando%20Pasos%20Hacia%20la%20Paz.pdf
19. Garaigordobil, M. & Mangato, C. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 43 (2), p43-62.
20. Garza, A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. (7ma. ed.) México: El Colegio de Médico.
21. González, J., Villalobos, E & Lauretti, P. (2009). Manejo y resolución de conflictos escolares. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 6(17), 44 - 104.
22. Gordón, A. (2007). *La metáfora como recurso terapéutico en la terapia familiar sistémica*. (Monografía de titulación inédita). Universidad del Azuay.
23. Gussinyer, S. & García, N. (2008). *Adelgazar en familia*. España: Ediciones CEAC.
24. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). Mexico: McGrawHill.
25. Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ta ed.). México: McGraw-Hill.
26. Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido*. México: Paidós.

27. López, E. (s.f). *La escultura en terapia familiar*. Recuperado de <http://www.itgpsicodrama.org/articulos/LA%20ESCULTURA%20EN%20TERAPIA%20FAMILIAR.pdf>
28. López, M. (2006). *Inteligencia en Pareja*. Bogotá: Editorial Norma.
29. López, J., Crispín, M., Rodríguez, B., Elizalde, A., Gallardo, A., González, I. Berumen, G., Badillo, A., Jiménez, J., Gómez, T. & Lara, J. (2014). *El enfoque intercultural en educación. Orientaciones para maestros de primaria*. México: Secretaría de Educación Pública.
30. Luna, A., Laca, F. & Cedillo, L. (2012) Toma de decisiones, estilos de comunicación en el conflicto y comunicación familiar en adolescentes bachilleres. *Enseñanza e investigación en psicología*. 17 (2), p295-311.
31. Luna, A. & Laca, F. (2014). Estilos de mensaje en el manejo de conflictos en adolescentes y jóvenes mexicanos. *Boletín de Psicología*. 110, p37-51
32. Martín, L. & Reyes, Z. (2003). Conducta sexual, embarazo y aborto en la adolescencia. Un enfoque integral de promoción de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 29 (2)
33. Marc, E.& Picard, D (1992) *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*. Barcelona: Paidós.
34. Mejía, J. & Laca, F. (2006). Estilos de comunicación en el conflicto y confianza en las propias decisiones. *Enseñanza e investigación en psicología*. 11 (2), p347-358.
35. Minuchin, S. y Fishman, C. (1981). *Técnicas de terapia familiar*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
36. Muñoz, J. & Olmos, S. (2010). Adolescencia, tiempo libre y educación. Un estudio con alumnos de la ESO. *Revista Educación XX1*. 13 (2), 139-162.
37. Navarro, J. & Beyebach, M. (1995). *Avances en terapia familiar sistémica*. Barcelona: Ediciones Paidós Iberica. S.A.
38. Parra, E. & Rincón, Y. (2009). Comunicación Proacuerdo, negociar ante el conflicto. *Revista Fronesis*. 16 (2), 249-273.
39. Padilla, A. (2010). *Efectos de la participación de madres y padres en un programa de solución de conflictos, diseñado conforme a la dimensión psicológica de la promoción de la salud con preadolescentes de sexto grado de un colegio público de Bogotá* (Tesis de maestría inédita). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, D.C.
40. Papailia, D., Wendkos, S. & Duskin, R. (2004). *Psicología del Desarrollo. De la infancia a la adolescencia*.

41. Pineda, S & Aliño, M. (2002). Manual de prácticas clínicas para la atención integral a la salud en la adolescencia. MINSAP. Cuba: Rivero Trujillo
42. Rebollo, C. & Bravo, C. (2005) Casas de acogida: desde la experiencia a la reflexión. *Cuadernos de Trabajo Social*. 328 (18), p317-332
43. Redorta, J. (2007). *Como analizar los conflictos. La tipología de los conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.
44. Río, D. (2013). *Diccionario – Glosario de Metodología de la Investigación Social*. Madrid: UNED Publicaciones
45. Rizo, M. (2011). Pensamiento sistémico y comunicación. *Revista Razón y Palabra*. Disponible en: http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/monotematico_75/29_Rizo_M75.pdf
46. Rodríguez, M. (2006). *Inteligencia emocional. Hacia un nuevo estilo de vida*. Ecuador: Cámara ecuatoriana del libro. México: Mc Graw Hill
47. Rodríguez, S., Socarrás, S., Bujardón, A., & Iglesias, N. (2015) Sistema de talleres con técnicas participativas para el fortalecimiento de la autodirección estudiantil. *Humanidades Médicas*, 15(3), 511-530.
48. Rosero, R (21 de marzo del 2013). 5.000 niñas son abusadas sexualmente en Ecuador, dice Coalición Regional. *El Universo*. Recuperado de <http://www.eluniverso.com/2013/03/21/1/1447/5000-ninas-son-abusadas-sexualmente-ecuador-dice-coalicion-regional.html>
49. Ruiz, Y. (2006). Análisis y resolución de conflictos desde una dimensión psicosocial. Universitat Jaume. Jornades de Foment de la Investigació. Recuperado de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78608/forum_2006_14.pdf?sequence=1
50. Sanchez, E. (2014). *Resolución de conflictos*. España: Díaz de Santos
51. Santillano, I. (2009). La adolescencia: añejos debates y contemporáneas realidades. *Revista Scielo*. 17(31), 55-71.
52. Schmidt, V., Maglio, A., Messoulam, N., Molina, M. & Gonzalez, A. (2010). La Comunicación del Adolescente con Sus Padres: Construcción y Validación de Una Escala desde un Enfoque Mixto. *Revista Interamericana de Psicología*. 44 (2), 299-311
53. Trevithick, P. (2006). *Habilidades de Comunicación en Intervención social*. España: Ediciones NARCEA, S.A.

54. Troyano, Y., Carrasco, J. (2006). Las habilidades de comunicación en la resolución de conflictos grupales. Congreso Internacional Virtual de Educación. Recuperado de: http://cmapspublic.ihmc.us/rid=1213210742640_760464573_12017/1.pdf
55. UNICEF (1996). Conceptos básicos sobre explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes. Adaptado de la Declaración del Congreso Mundial contra la Explotación Sexual Comercial de los Niños, Estocolmo, Suecia. Recuperado de <http://www.unicef.org/lac/1.conceptosbasicos.pdf>
56. UNICEF, (2008). III World Congress Against Sexual Exploitation of Children and Adolescents. Brasil. Disponible en: http://www.unicef.org/republicadominicana/_9865180.pdf
57. Van-Der, C. (2015). *El libro de las habilidades de comunicación*. (2da ed.). España: Díaz De Santos.
58. Vargas, A., Cabrera, H. y Rincón, P. (1978). Estilos de solución de conflictos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 10(1), 53-69.
59. Vélez, E. (19 de julio del 2016). *MIES protege a 87 niños/as y adolescentes víctimas de violencia sexual y abandono. El Oro Digital*. Recuperado de <http://www.elorodigital.com/archivos/5211>
60. Watzlawick, P. y Ceberio, M. (2008). *Ficciones de la Realidad. Realidades de la ficción. Estrategias de la comunicación humana*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
61. White, M., & Epston, E. (1993). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós.
62. Wiener, J. y Dulcan, M. (2006). *Tratado de Psiquiatría de la infancia y la adolescencia*. Barcelona: Editorial MASSON, S.A.

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO CONFLICTALK.

Conflictalk. Cuestionario para medir los estilos de mensaje en el manejo del conflicto. (Kimsey & Fuller, 2003)

A continuación se presentan 18 frases que pueden ser expresadas en una situación de conflicto, lee las frases e informa en qué medida tú sueles decir cosas como las que se indican en las frases. Da una puntuación de 1 a 5, donde 1 sería que tú “nunca dices cosas como las que dice la frase”, 2 “a veces”, 3 “con cierta frecuencia”, 4 “muy frecuentemente” y 5 “casi siempre dices cosas como esas”. Marca con una cruz la opción de 1 a 5 elegida en cada frase.

	1	2	3	4	5
1. ¿No te das cuenta de lo estúpido que eres?					
2. No se me da bien esto. Simplemente, no sé cómo hacer que te sientas mejor					
3. ¿Qué está pasando? Necesitamos hablar					
4. No te sirvo de ayuda. Nunca sé qué decir					
5. Tenemos que concretar eso					
6. Quisiera que pudiéramos evitar todo este asunto					
7. Vamos a hablar sobre esto y encontrar una solución					
8. ¡Cállate! ¡No tienes razón! No voy a escucharte					
9. ¡Es culpa tuya! Y no voy a ayudarte					
10. Harás lo que yo te digo ¡Te voy a obligar					
11. Funcionará si trabajamos juntos					
12. Trabajaremos para sacar esto adelante					
13. De acuerdo, me rindo, lo que tú quieras					
14. No quiero hacer esto nunca más. Vamos cada uno por su lado					
15. Esto no va a ninguna parte, olvidemos el asunto, ¿de acuerdo?					
16. Si no quieres hacerlo, olvídalo; ya se o pediré a algún otro					
17. Necesitamos concretar juntos cual es el problema					
18. No puedes hacer nada. Apártate de mi camino y déjame hacerlo					

ANEXO 2. GUÍA DE COMPOSICIÓN

“HABLANDO ACERCA DE MÍ”

Indicaciones: A continuación encontrarás frases cortas, las mismas que tienes que completar con tus palabras y de acuerdo a tu experiencia, de manera que se forme una historia de lo que más puedas recordar y que exprese lo que realmente tú haces cuando están enfrentando un problema ya sea con tu familia, con tus amigos, con tus profesores, con tus tutoras o con cualquier persona.

Recuerda que es importante que seas sincera y que la información obtenida tiene relevancia investigativa.

Cuando era pequeña y tenía un problema

Actualmente cuando yo tengo un problema

Cuando yo tengo un problema con mis compañeras dentro Casa Linda,

ANEXO 3. GUÍA DE OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

Guía de Observación Participante
a) Datos generales: Lugar: Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda Fecha: Participantes: Observador: Episodio:
b) Objetivo de la observación: Describir estilos de mensaje en el manejo de conflictos, utilizados por las adolescentes víctimas de explotación sexual que se encuentran en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda.
c) Tipo de observación: Participación pasiva, estructurada, de campo, individual, encubierta, longitudinal.
d) Población de la observación: Adolescentes del Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda.
e) Forma de recoger la información: Diario de campo.
f) Guía de observación: - Tipo de comunicación utilizado por adolescentes a la hora de clases - Tipo de comunicación empleado en el momento del almuerzo - Tipo de comunicación que las adolescentes utilizan en su tiempo libre - Conflictos generados por las interacciones entre adolescentes - Estrategias utilizadas para resolver los conflictos

ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROCESO DE INVESTIGACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA CLÍNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Yo, _____,
con C.I. _____, declaro haber sido informada y acepto dar mi
consentimiento para participar en todos los procesos de diagnóstico e intervención que sean
necesarios, durante la investigación realizada por la Ps. Cl. Karina Ramírez, para la obtención
del título de Magíster en Psicóloga Clínica de la Universidad de Guayaquil.

La información resultante será expuesta de manera porcentual, a través de gráficos o tablas
y bajo ningún concepto se autoriza para que los nombres de las personas investigadas sean
expuestos.

Atentamente.

Lugar

Fecha

ANEXO 5. GUÍA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO

ANÁLISIS DE CONTENIDO
a) Datos formales. Lugar: Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda Temática de protección: Adolescentes víctimas de explotación sexual Evaluable: Ps. Cl. Karina Ramírez Fecha: 30 de agosto del 2016
b) Objetivo del análisis de contenido: Realizar el análisis de la carpeta única de documentos que reposan en el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, mediante la revisión de las fichas de ingreso y de las historias clínicas realizadas por la psicóloga del Centro, para recolectar datos relacionados con causas que originan que las adolescentes tengan inadecuados estilos de mensaje en el manejo de conflictos.
c) Tipo de documentos estudiados: Documentos escritos.
d) Clasificación de los documentos escritos: Oficiales.
e) Tipo de estudio de documentos: Clásico o tradicional.
f) Guía de estudio de documentos: Datos personales: Código institucional: Nivel de escolaridad: Edad: Motivo de ingreso: Datos informativos: Funcionalidad familiar Modelos de comunicación en la familiar

Nivel cultural

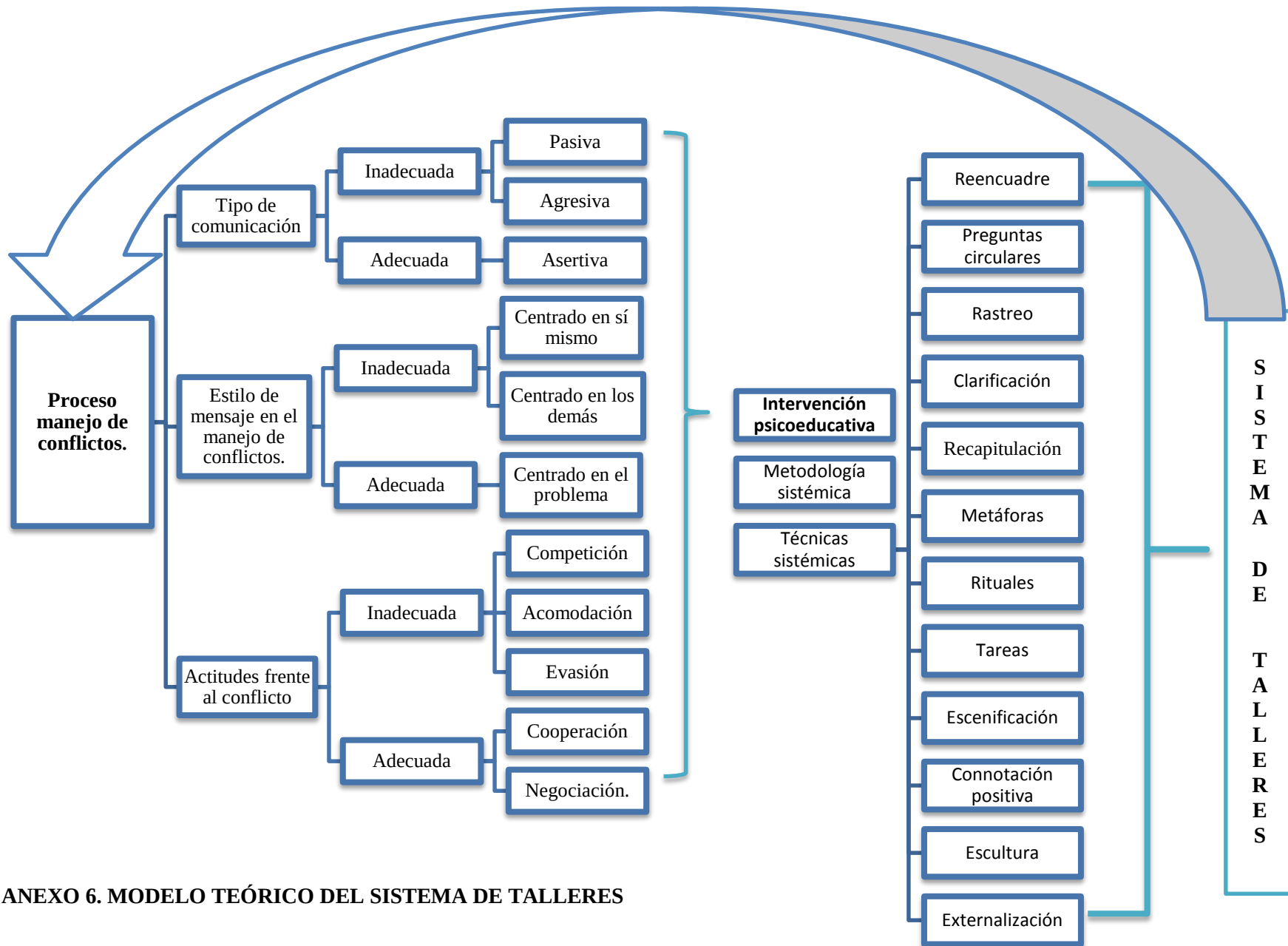
Normas y reglas familiares

Violencia intrafamiliar

Violencia comunitaria

Intervenciones psicológicas recibidas

Otros relacionados



ANEXO 6. MODELO TEÓRICO DEL SISTEMA DE TALLERES

ANEXO 7. ENCUESTA PARA SELECCIONAR EXPERTOS

COMUNICACIÓN PARA SELECCIONAR EXPERTOS

Estimado(a) Psicólogo(a);

En el Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, habitan de manera transitoria adolescentes que han sido víctimas de explotación sexual. Actualmente se está realizando una investigación dirigida a contribuir con el mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos entre las adolescentes, mediante el diseño de un Sistema de Talleres Psicoeducativos.

En virtud a su reconocida experiencia en ésta temática, se solicita su colaboración para corroborar el resultado de la presente investigación, de tal forma que, si está de acuerdo, se solicita que complete el siguiente formulario.

- Grado científico: _____
- Centro de trabajo: _____
- Cargo que ocupa: _____
- Años de experiencia: _____

1. En la tabla que aparece a continuación, se le propone una escala del 1 al 10, que va en orden ascendente del desconocimiento HASTA EL CONOCIMIENTO profundo. Marque la cuadrícula que considere se corresponda con el grado de conocimiento que posee sobre la temática de investigación.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Marque con una cruz las fuentes que usted considera que hayan influido en su conocimiento sobre el tema de investigación en grado alto, medio o bajo.

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de cada una de las fuentes en sus criterios		
	A (Alto)	M(Medio)	B(Bajo)
Análisis teóricos realizados por usted.			
Experiencia como profesional			
Trabajos estudiados de autores nacionales			
Trabajos estudiados de autores extranjeros.			
Sus propios conocimientos sobre el estado del problema de investigación			
Su intuición			

ANEXO. 8. CÁLCULO DE COEFICIENTE DE CONOCIMIENTO (KC)

Tabla 11. Autoevaluación de los especialistas de sus conocimientos de la problemática que se evalúa.

[illegible]

Tabla 12. Cálculo del conocimiento o información de los especialistas acerca de la problemática (Kc).

[illegible]

ANEXO. 9. CÁLCULO DE COEFICIENTE DE ARGUMENTACIÓN DE EXPERTOS (KA)

Tabla 13. Patrón para determinar Ka.

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de cada una de las fuentes en sus criterios		
	A (Alto)	M(Medio)	B(Bajo)
Análisis teóricos realizados por usted.	0,3	0,2	0,1
Experiencia como profesional	0,5	0,4	0,2
Trabajos estudiados de autores nacionales	0,05	0,05	0,05
Trabajos estudiados de autores extranjeros.	0,05	0,05	0,05
Sus propios problemas sobre el estado del problema de investigación	0,05	0,05	0,05
Su intuición	0,05	0,05	0,05
Total	1	0,8	0,5

Tabla 14. Autoevaluación de los especialistas acerca de las fuentes que considera que han influido en su conocimiento sobre el tema, en grado alto, medio o bajo.

Evaluación Especialista	FA1			FA2			FA3			FA4			FA5			FA6		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
1			x	x					x		x		x				x	
2	x				x		x				x			x			x	
3		x		x					x	x			x				x	
4		x			x				x	x					x			x
5		x		x				x		x				x				x
6		x			x				x		x				x			x
7	x			x			x			x			x					x
8		x		x					x	x			x			x		
9	x			x				x		x				x				x
10		x			x				x		x			x			x	
11	x			x					x	x			x				x	

*FA = Fuente de argumentación; A = Alto; M = Medio; B = Bajo.

Tabla 15. Cálculo coeficiente de argumentación o fundamentación de los especialistas (Ka: resultado de la suma de los puntos alcanzados).

Evaluación	FA1			FA2			FA3			FA4			FA5			FA6			Ka
Especialista	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	
1			0,1	0,5					0,05		0,05		0,05				0,05		0,8
2	0,3				0,4		0,05				0,05			0,05			0,05		0,9
3		0,2		0,5					0,05	0,05			0,05				0,05		0,9
4		0,2			0,4				0,05	0,05					0,05			0,05	0,8
5		0,2		0,5				0,05		0,05				0,05				0,05	0,9
6		0,2			0,4				0,05		0,05				0,05			0,05	0,8
7	0,3			0,5			0,05			0,05			0,05					0,05	1
8		0,2		0,5					0,05	0,05			0,05			0,05			0,9
9	0,3			0,5				0,05		0,05				0,05				0,05	1
10		0,2			0,4				0,05		0,05			0,05			0,05		0,8
11	0,3			0,5					0,05	0,05			0,05				0,05		1

*FA = Fuente de argumentación; A = Alto; M = Medio; B = Bajo; Ka = Coeficiente de argumentación de conocimientos.

ANEXO 10. ENCUESTA PARA RECOGER LOS CRITERIOS DE LOS EXPERTOS

COMUNICACIÓN PARA RECOGER LOS CRITERIOS DE LOS EXPERTOS

Estimado(a) Psicólogo(a):

Con el objetivo de corroborar el Sistema de Talleres Psicoeducativos (STP), dirigido a contribuir al mejoramiento del estilo de comunicación en el manejo de conflicto en las adolescentes víctimas de explotación sexual del Centro de Acogimiento Temporal Casa Linda, se solicita estudie el material adjunto y exprese sus valoraciones acerca de los siguientes aspectos que conforman el mismo. Gracias por su colaboración.

	Niveles de valoración				
Aspectos a evaluar del STP	Muy adecuada	Bastante adecuada	Adecuada	Poco adecuada	No adecuada
Fundamentos teóricos del sistema de talleres psicoeducativos					
Estructura del sistema de talleres psicoeducativos					
Pertinencia para el mejoramiento del estilo de mensaje en el manejo de conflictos					
Aplicabilidad					

ANEXO 11. OBTENCIÓN DE FRECUENCIAS NECESARIAS PARA LA VALORACIÓN DEL CRITERIO DE EXPERTOS

Tabla 16. Frecuencia absoluta.

Ítem	Ma	Ba	A	Pa	Na	Total
1	8	3	0	0	0	11
2	8	2	1	0	0	11
3	7	4	0	0	0	11
4	8	3	0	0	0	11

*Ma = Muy adecuada; Ba = Bastante adecuada; A = Adecuada; Pa = Poco adecuada

Tabla 17. Frecuencia absoluta acumulada.

Ítem	Ma	Ba	A	Pa	Na
1	8	11	11	11	11
2	8	10	11	11	11
3	7	11	11	11	11
4	8	11	11	11	11

*Ma = Muy adecuada; Ba = Bastante adecuada; A = Adecuada; Pa = Poco adecuada

Tabla 18. Frecuencia relativa acumulada.

Ítem	Ma	Ba	A	Pa	Na
1	0,7273	1	1	1	1
2	0,7273	0,9091	1	1	1
3	0,6364	1	1	1	1
4	0,7273	1	1	1	1

*Ma = Muy adecuada; Ba = Bastante adecuada; A = Adecuada; Pa = Poco adecuada