

**UNIVERSIDAD DE PALERMO**

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales

Carrera de Psicología

Trabajo Final Integrado

Título: Estilos de comunicación entre adolescentes y adultos responsables  
de una pensión deportiva de un club de primera división

Alumna: Aranciaga Consuelo

Tutora: Guadalupe de la Iglesia

Buenos Aires, abril de 2019

|

## Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Objetivo General.....</b>	<b>3</b>
2.1. Objetivos específicos.....	3
<b>3. Marco Teórico.....</b>	<b>3</b>
3.1. Psicología del deporte.....	3
3.1.1. Historia de la psicología deportiva.....	4
3.1.2. El rol del psicólogo deportivo.....	4
3.2. Adolescencia.....	5
3.3. Comunicación humana.....	6
3.3.1 Comunicación adolescente.....	8
3.4. Estilos de comunicación.....	8
3.4.1. Comunicación asertiva.....	9
3.4.2. Comunicación pasiva .....	10
3.4.3. Comunicación agresiva .....	11
3.5. Tipo de comunicación .....	11
3.5.1. Comunicación verbal .....	12
3.5.2. Comunicación no verbal .....	13
<b>4. Metodología.....</b>	<b>14</b>
4.1. Tipo de Estudio.....	14
4.2. Participantes.....	14
4.3. Instrumentos.....	14
4.4. Procedimiento.....	15
<b>5. Desarrollo.....</b>	<b>15</b>
5.1. Presentación .....	15
5.2. Objetivo 1.....	17
5.3. Objetivo 2.....	21
5.4. Objetivo 3 .....	26
<b>6. Conclusiones .....</b>	<b>29</b>
<b>7. Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>33</b>

## **1. Introducción**

La práctica de habilitación profesional V fue realizada en la residencia deportiva de un club de la primera división de la ciudad autónoma de Buenos Aires ubicado en la zona norte de la ciudad. La metodología de análisis fue descriptiva cualitativa. En la práctica se observó los modos de comunicación de los adolescentes en los momentos de ocio, entre sus pares, y con los adultos responsables de la residencia deportiva.

Durante la práctica, se entrevistó a los adultos responsables de la pensión y al cuerpo de psicólogos que forman parte de este equipo. Además, se realizaron distintos tipos de observaciones para poder desarrollar el siguiente trabajo y se tomaron entrevistas semiestructuradas a los adolescentes de las distintas divisiones que viven en la pensión.

La residencia deportiva, es una institución modelo en Latinoamérica, ya que cuenta con un cuerpo de profesionales que trabajan interdisciplinariamente con el objetivo de acompañar a los jóvenes deportistas en sus inicios con una mirada integral. Por otro lado, este club de primera división es uno de los pioneros de la inserción del psicólogo deportivo, dentro de todas las áreas, no sólo en el equipo de primera división de fútbol, sino también en el resto de los deportes aunque los deportistas no sean profesionales.

Los adolescentes que viven en esta pensión modelo, tienen la posibilidad de participar de distintos talleres que son organizados según las temáticas y las edades. Los mismos están a cargo del equipo de psicólogos que trabajan en la pensión. Estos talleres no tienen un día fijo ni están estructurados, sino que van surgiendo según las necesidades que se presentan.

La concurrencia a la residencia deportiva, permitió poder participar de manera pasiva de distintos talleres y charlas del equipo de profesionales de la salud con los adolescentes convivientes de la pensión. Además, se trabajó de manera activa en la toma de entrevistas que se realizó durante los meses de mayo y junio y se gestionaron breves encuentros en grupos de entre cuatro y seis participantes por vez en donde, previo a la toma de la entrevista, se dialogaba sobre temáticas que estuvieran vigentes esa semana en el club, cómo el futuro de cada uno cómo jugador, los exámenes escolares, la relación con sus amigos, entre otros temas.

Para concluir, en el siguiente trabajo se intentó describir y analizar el estilo y tipo de comunicación que se da en los adolescentes de la pensión entre sí y también con los adultos responsables de la misma.

## **2. Objetivo General**

Analizar la comunicación de los adolescentes, jugadores de fútbol, entre ellos y con los adultos responsables, que conviven en la residencia deportiva de un club de primera división de fútbol en la Argentina.

## **2.1. Objetivos específicos**

1. Describir los estilos comunicacionales (pasivo, agresivo, asertivo) de los adolescentes, que viven en una residencia deportiva de un club de primera división.
2. Analizar los tipos de comunicación (verbal o gestual) que se dan en los adolescentes de la residencia deportiva con sus pares y con los responsables de la misma.
3. Caracterizar la comunicación de los adolescentes y adultos responsables de la pensión de la residencia deportiva del club de primera división.

## **3. Marco Teórico**

### **3.1. Psicología del deporte**

Para el siguiente trabajo, fue necesario introducirse en el campo de la psicología del deporte. La psicología comprende diversos subcampos y contempla diferentes enfoques y metodologías. En el caso de la disciplina deportiva, el psicólogo orientado a esta área establece una distinción entre lo recibido de la psicología como disciplina de origen y el conocimiento que genera del campo del deporte, lo que implica un trabajo de conocimiento en lo que al deporte refiere (Wilberg, 1973).

La psicología del deporte es una especialidad de la psicología que; estudia, investiga y aplica los principios de la conducta humana en el área de la práctica del deporte. Es una disciplina que involucra todos los aspectos psicológicos que se ponen en juego en la práctica de algún deporte como la inteligencia, la voluntad, sensaciones y emociones, entre otros. También es competencia de la práctica de la psicología deportiva, el estudio del comportamiento humano en el ámbito deportivo, además de determinar los factores y consecuencias psicológicas que se ponen en juego en dicha disciplina (Lorenzo, 1997).

La psicología del deporte, tiene como foco el estudio de la conducta humana vinculada al deporte. Dicha conducta es un conjunto de respuestas del tipo motora, mentales y psicológicas que se dan en un ambiente físico (en la cancha, los vestuarios, las residencias deportivas) o en un ambiente social (relación con el entrenador, los directivos, el árbitro, los psicólogos deportivos) o en el aspecto biológico; lo que hace referencia al estado físico del jugador (Lorenzo, 1997).

En el estudio de la psicología aplicada al deporte se pueden destacar tres áreas: un área que pone el foco en la relación del control motor y los procesos cognitivos; una segunda área que estudia el desarrollo motor aplicado a la disciplina deportiva; y, una tercera área, que tiene su eje principal en la investigación y estudio de la influencia de la personalidad y su relación

con el desempeño en el deporte (Gil, 1991).

### **3.1.1. Historia de la psicología del deporte**

La psicología aplicada al deporte tiene un desarrollo de más de 100 años. En donde se puede ver su evolución es en la vieja Unión Soviética, donde los pilares de investigación se establecieron en: la motivación, las tensiones previas a las competencias y el trabajo mental que realiza el deportista; antes, durante y finalizada la competencia (Wilberg, 1973).

La psicología aplicada al fútbol en la Argentina tiene sus orígenes en 1951, si bien no fue de la mano de un profesional de la salud mental, se utilizaron metodologías del campo de la psicología y fue cuando el entrenador Adolfo Mogilevsky experimentó otras maneras de relacionarse a nivel grupal. Se hablaba sobre el contrincante y surgió en esas charlas grupales el poder de la palabra: en cuanto el jugador exponía sus temores y ansiedad ante cada partido, modificaba su estado de ánimo y se posicionaba diferente en la cancha de fútbol (Roffe, 1999). De esta manera, se fueron implementando otras metodologías como charlas de autocrítica después de cada partido y así se podían buscar diferentes estrategias para las próximas competencias (Roffe, 1999).

Fue recién en 1966 cuando un club de primera división contrató a un especialista en psiquiatría y psicología con el objetivo de poder detectar cuál era el problema por el cual el equipo no estaba rindiendo con los resultados esperados por parte de la dirigencia.

En la actualidad, la mayoría de los clubes de fútbol de la Argentina cuentan con un equipo de psicólogos que trabajan a nivel grupal y a nivel individual (Roffe, 1999).

### **3.1.2. El rol del psicólogo deportivo**

Las funciones del psicólogo deportivo se pueden dividir en tres grandes áreas: la clínica, la educativa y la investigación. En el área clínica el psicólogo deportivo trabaja sobre los procesos de evaluación, diagnóstico y solución de problemas psicológicos que inciden en el desempeño del deportista y que muchas veces son el origen de la práctica deportiva –e.g., crisis de ansiedad, secuelas por lesiones, alta presión a la que se encuentra el deportista expuesto (Borelli, 1980). En el área educativa el psicólogo deportivo tiene la función de educador y trabaja, mediante herramientas que obtiene de la didáctica, impartiendo conocimiento sobre el área. La función del psicólogo deportivo como educador es compleja y delicada. Se dice que es compleja por la cantidad de contenido que hay para difundir y delicada por la variabilidad de dicho contenido. El objetivo del psicólogo deportivo como educador es poder identificar las

variables psicológicas que intervienen en el desarrollo de una carrera en lo deportivo, utilizar metodología adecuada para observar el área y enseñar herramientas que ayuden a identificar factores psicológicos (Riera, 1985).

Por último, el psicólogo deportivo como investigador utiliza el método científico para obtener información sobre procesos psicológicos básicos que se utiliza en práctica deportiva. La investigación debe ser sistemática, comprobable y objetiva, y es una de las funciones fundamentales de la disciplina para poder desarrollar nuevas herramientas y estrategias de intervención en el área del deporte (Riera, 1985).

El psicólogo deportivo debe tener la habilidad de adaptarse a las circunstancias del equipo con el que trabaje y todos sus componentes. Tiene que tener la capacidad, no solo de conocer su disciplina, sino también de saber sobre los distintos deportes donde va a intervenir (Pérez, 2018).

También es necesario poder definir las características de la personalidad del deportista para poder trabajar en las intervenciones y así abordar las necesidades y trabajar sobre los entrenamientos psicológicos (Berengui Gil, et al., 2010).

Por esta razón, en el siguiente apartado, se describirán las características principales de los adolescentes deportistas, población con la que se trabajan los psicólogos deportivos en la residencia del club de primera división.

### **3.2. Adolescencia**

La *adolescencia* se puede definir como la etapa donde el sujeto busca su identidad poniendo en juego todos los valores hasta el momento aprendidos (Aberastury & Knobel, 1988). Es en esta etapa, es donde aparecen cambios corporales de manera abrupta y el enfrentamiento con el otro se pone en juego (Uribarri, 2015). La adolescencia es un momento evolutivo que tiene como fin principal la búsqueda de identidad propia. Es una etapa en la que los niños entran con incertidumbres y salen como adolescentes maduros y con una personalidad constituida (Aberastury & Knobel, 1988).

Los cambios socioculturales del contexto en el que transitan los adolescentes -cómo puede ser la nueva manera de comunicarse- influyen en su comportamiento biológico, psicológico y social. Es decir, a los cambios que se producen ya de forma esperada en esta etapa, se le suman las transformaciones de la era y el contexto en el que encuentra inserto (Guillen Maldonado, 2005).

En la actualidad, el rol del adolescente dentro de la familia se ha transformado. Por ejemplo, los adolescentes cubren ciertos espacios que hasta el momento no eran propios cómo salir a trabajar fuera del hogar. También delegar responsabilidades a otras instituciones, como puede ser la escuela, influyen sin duda en el estilo de comunicación de los adolescentes (Guillén de Maldonado, 2005).

Es imprescindible destacar, que el mundo posmoderno y globalizado generó cambios dentro de la sociedad donde se desarrollaron nuevos fenómenos que tienen particularidades y modificaron la manera de actuar de los adolescentes dentro de la sociedad. La tecnología es uno de estos fenómenos que introdujo cambios estructurales en la manera de comunicarse no solo en los adolescentes, sino en toda la sociedad. Este cambio en la comunicación generó una nueva manera de relacionarse a nivel social (Gallacher, 2015).

Los adolescentes enfrentan crisis de identidad, que modifica la manera de relacionarse con sus pares y con los adultos (Erikson, 1959). Son los jóvenes los que buscan estar con otros jóvenes que estén viviendo su misma experiencia; el cambio corporal, el enfrentamiento de emociones, la confrontación con los adultos. En esta etapa el grupo de pares cumple un rol fundamental, es un espacio para la experimentación, para lograr cierta independencia de sus padres (Corráles Pérez, Quijano León & Góngora Coronado, 2017).

En el próximo apartado se describirá la comunicación humana y cuáles son los fundamentos de la misma.

### **3.3. Comunicación humana**

Se entiende a la comunicación cómo un proceso de intercambio y en lo que respecta a la comunicación humana se puede explicar este proceso, a través del conjunto de fenómenos psicológicos y físicos por el cual se efectúa el intercambio de mensajes entre una o varias personas (Anzie, 1971). Este intercambio genera una relación entre los sujetos y puede ser por medio de gestos y palabras que se busca alcanzar un objetivo determinado (Anzie, 1971).

Desde el enfoque sistémico, y más específicamente la teoría de Watzlawick (1967), acerca de la comunicación humana, se define a la *comunicación* como un conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación afecta las relaciones entre los otros elementos. Esta definición se puede compartir con el concepto de sistema, porque involucra los mismos elementos.

Watzlawick (1967), enumeró cinco axiomas de la comunicación humana, entendiendo por axioma, una verdad evidente, que no requiere demostración. La comunicación humana se verá reflejada tanto en el cuerpo (movimientos, posturas, gestos), en el habla, (las verbalizaciones), en la voz (el timbre, el tono, volumen) y en el contexto inmediato (situación

social, cultural, etc.) Teniendo en consideración esto, se pueden distinguir cinco axiomas de la comunicación humana.

El primer axioma se refiere a que es imposible no comunicar. Es decir, que el ser humano siempre está comunicando con su comportamiento y como no hay posibilidad del que sujeto no se comporte, por ende siempre habrá comunicación. Los silencios, las miradas, cualquier acto de conducta es un mensaje. No existe la no conducta, lo que da cuenta que siempre hay un acto comunicativo aunque este acto, no siempre es intencional. En el segundo axioma se describe del nivel de contenido y relaciones de la comunicación. Este hace referencia a que toda comunicación tiene un aspecto de contenido y uno relacional y que el segundo clasifica al primero. Esto quiere decir que el contenido del mensaje se va a ver afectado por la relación que haya entre las partes, el contexto donde se de ese acto comunicativo o cómo sea codificado. Dicha situación generará una metacomunicación, una comunicación que habla de comunicación porque son dos características de la comunicación que se retroalimentan. El tercer axioma hace referencia al intercambio de mensajes entre comunicantes, la puntuación secuencial de hechos. Ella cumple el rol de organizar la comunicación. Los que participan de la comunicación, puntuarán la secuencia de hechos arbitrariamente, lo que generará diferencias en cómo es percibido el hecho. Por otro lado, el cuarto axioma describe los aspectos de contenido. Este puede transmitir de forma digital analógica. Se entiende por comunicación digital a la verbal y analógica a la comunicación no verbal. El quinto axioma hace referencia a la interacción simétrica y complementaria de la comunicación. Esto implica que en el acto comunicativo hay una relación que se da por igualdad o por diferencia que a su vez se complementan (Watzlawick, Bavelas & Jackson, 1967).

Por otro lado, se debe hacer una distinción entre comportamiento adaptativo (lo que una persona hace) y el comportamiento estilístico (cómo lo hace). De esta manera, el comportamiento estilístico es la forma que tiene cada sujeto de comportarse adaptativamente. Todo acto humano, conserva un aspecto que no es intencional y esa faceta es lo que define el estilo (Allport, 1961). Esta dimensión estilística puede resultar obvia definido por la forma de caminar, de vestir, gustos determinados, entre otras, pero también, puede ser compleja de precisar, según las elecciones (Allport, 1961).



### 3.3.1 Comunicación adolescente

En el siguiente apartado se trabajó la comunicación adolescente enfocado en la relación con el otro y en un fenómeno que sufre cambios durante este período. Durante la etapa de la adolescencia, una modificación que se puede vivenciar es el deterioro que sufre la comunicación entre los adultos y los adolescentes. Por lo general, se comparte menos tiempo y se pierde la espontaneidad de la comunicación habitual. Los adolescentes se muestran más reacios a compartir su vida cotidiana con adultos y se genera una relación de mayor cofradía entre pares. (Barnes, 1985)

En el diálogo con los adultos aparecen ciertas interrupciones que no se mencionan como casuales, sino que buscan reflejar la intención de los adolescentes en cambiar la estructura de poder reajustando la relación con el entorno. (Steimberg, 1981)

Este cambio en la comunicación de los adolescentes con los adultos, puede generar un conflicto, pero hay que entender que el conflicto que se plantea no es un fenómeno negativo, sino que es un elemento más en la construcción de la nueva relación de los adolescentes con los otros. Sin embargo, si estos conflictos que surgen en esta nueva etapa no se resuelven de la manera adecuada, pueden escalar hasta generar relaciones disfuncionales. (Shearer, Crouter y McHale, 2005).

Un elemento que fortalece la comunicación de los adolescentes con los adultos son las normas, tanto dentro de las familias como en las instituciones. Estas tienen como propósito favorecer la convivencia, la tolerancia y el respeto. Lo que hay que tener en cuenta, que para que las mismas sean funcionales para el grupo es que se impartan de manera justa y equitativa, lo que va ayudar a la resolución de los posibles conflictos. Por otro lado, los estilos de comunicación que utilizan los adolescentes y adultos son factores fundamentales para la resolución de los conflictos. Se debe tener en cuenta que el estilo de comunicación es un elemento preponderante en la estructuración del mensaje y que la conducta comunicativa responde al estado cognitivo y emocional del individuo (Coleman & Hendry, 2003).

### 3.4 Estilos de Comunicación

Se entiende por *estilos de comunicación* a la forma de comunicar, de transmitir la información, verbal o no verbal que son intrínsecas de cada sujeto. Si bien, todas las personas

poseen todos los diferentes estilos de comunicación, por lo general, y dentro del marco de la salud, siempre hay un estilo que predomina en el individuo. El estilo de comunicación preponderante va a ser el que marca el tipo de relación con los otros (Hofsdat, 2003).

Se entiende a la comunicación cómo un mecanismo complejo componente de dos elementos fundacionales del sistema: emisor y receptor. El emisor es aquel que transmite la información, el que comienza este proceso complejo de comunicación, no es el sujeto en sí mismo, sino el rol que toma el sujeto en el acto comunicativo. En relación al emisor se encuentra el receptor, que es el destinatario del mensaje. También es una posición en la que se encuentra el sujeto, el de recibir y decodificar el mensaje. Estos roles son dinámicos, generando que quién es emisor en una instancia del acto comunicativo pueda ser receptor en otro momento. El estilo de comunicación del emisor, va a generar una impresión en el receptor, la misma puede ser tanto positiva cómo negativa. Esta reacción del receptor va a estar estrechamente relacionada con estilo de comunicación que se haya utilizado para emitir el mensaje (Hofsdat, 2003).

La comunicación es un proceso esencial en el ser humano y es uno de los factores fundamentales para su inserción social, por esa razón tiene gran relevancia en todos los aspectos de la vida del individuo. En consecuencia cuando se alteran las prácticas comunicativas, se transforman las relaciones sociales (Hofsdat, 2003).

Por otro lado, es interesante destacar que según Howden (1994) existen rasgos de los estilos de comunicación vinculados con el género y la cultura. En el caso de los rasgos estilísticos vinculados al género, la producción de discurso varía según el sexo siempre en relación con la cultura. En el caso del género masculino se comprobó que el discurso tiene características más directas y concretas. La comunicación, a diferencia del género femenino, suele ser más asertiva (Tannden, 1990).

En este trabajo, los estilos de comunicación se abordan desde distintos enfoques de comunicación: asertiva, pasiva y agresiva (Horca Villareal, 2008). Estos son descriptos a continuación.

#### **3.4.1. Comunicación asertiva**

La conducta asertiva es parte fundamental de la habilidad social. Se entiende como comportamiento asertivo la capacidad del individuo de expresar sus opiniones, sentimientos, deseos, de una manera adecuada al entorno (Caballo, 1987). La comunicación asertiva genera bienestar en el individuo, ya que es la capacidad de poder expresar las opiniones de la manera

adecuada y establecer con el entorno, una posición determinada, de una manera adecuada (Flores, 2002).

El estilo de comunicación asertiva, es un estilo abierto, esto quiere decir que permite las opiniones de otros generando un entorno de respeto aunque dichas opiniones no coincidan con las del individuo. Es una comunicación fluida, que evita el conflicto, donde conviven distintas opiniones sin por ello dejar de expresar la propia (Sánchez Vega & Spina Nieto, 2014).

Según Lange y Jakubowski (1976), es fundamental para incorporar la comunicación asertiva, realizar determinados pasos previos, como poder identificar la diferencia entre asertividad y agresividad, reconocer los derechos propios y los ajenos, trabajar sobre ideas que generen ansiedad y conductas irracionales para desarrollar destrezas asertivas.

El comportamiento asertivo, genera que el sujeto se sienta mejor con uno mismo y por ende, con los demás. Los adolescentes que tienen una conducta asertiva, logran poder establecer mejores relaciones con los demás y generar un vínculo genuino, donde el respeto sea pilar fundamental (Naranjo Pereira, 2008). Este estilo de comunicación fortalece la personalidad del adolescente ya que las personas con un comportamiento asertivo son más seguras de sí mismas (Risso, 2002).

Para lograr una conducta asertiva eficaz es fundamental reconocer los tres pilares donde se funde la comunicación asertiva: (1) la responsabilidad: el individuo es responsable por las elecciones que toma, la prudencia, es fundamental poder evaluar las consecuencias de los actos; y, (2) la tolerancia: el individuo imparte su opinión respetando la opinión ajena. Cuando estos pilares se desdibujan es cuando intervienen otro tipo de comunicación como es la agresiva o la pasiva (Risso, 2002).

### **3.4.2. Comunicación pasiva**

El estilo de comunicación pasiva, es un estilo disfuncional para el individuo ya que tiene como característica evitar mostrar los sentimientos para no ofender o molestar al otro por temor a no ser incluido a nivel social. Es una conducta que tiene como modelo no imponer los pensamientos propios sobre el resto de los individuos aunque esto genere malestar (Sánchez Vega, & Spina Nieto, 2014). Este estilo de comunicación no respeta los pensamientos propios, sino que pone como prioritario los pensamientos ajenos, lo que puede generar en el individuo ansiedad y sentimiento de resentimiento al no poder entablar una relación con los otros como puede ser lo que entrelaza la comunicación asertiva (Risso, 2002).

La conducta pasiva, es una conducta disfuncional para el individuo, si bien es contraria a la agresiva, este tipo de comportamiento genera malestar e incertidumbre. Lo que busca es

agradar a los demás (Risso, 2002). Por comunicación pasiva se puede entender aquella actitud del sujeto por evitar el conflicto, donde se usa un tono de voz bajo, se aparta la mirada y el mensaje que se transmite, es que la opinión que quiere comunicar, no tiene relevancia. Desde lo postural, el individuo tiene una impronta de abatido, donde la cabeza mira hacia el piso y la postura es encogida (Horcas Villareal, 2008). Este estilo de comunicación genera sentimiento de inferioridad lo que provoca en los individuos baja autoestima, incapacidad para demostrar sus sentimientos, pensamientos y opiniones (Argyl, 1994).

### **3.4.3. Comunicación agresiva**

El estilo de comunicación agresiva se caracteriza por ser una conducta de intimidación al otro. Es un comportamiento disfuncional, que intenta cubrir inseguridad y la baja autoestima del individuo. Es opuesta a la asertiva y busca manipular al otro para poder imponer sus pensamientos sin llegar a un consenso ni respetar los pensamientos ajenos. Este tipo de vínculo, genera rechazo y no favorece a las relaciones sociales (Naranjo, 2008).

En el plano corporal, la comunicación agresiva, se caracteriza por el uso de un tono de voz fuerte y altanero, la mirada es fría y desafiante, la postura corporal es echada hacia delante, el uso de gestos violentos y el movimiento de las manos en forma agresiva. Este tipo de acciones, genera en el otro hostilidad y hace que la comunicación se interfiera sin poder lograr el objetivo de la misma (López Sánchez, 2007).

Es interesante desarrollar cuales pueden ser las causas de la comunicación agresiva. Los cuatro factores que aparecen en los estudios con más frecuencia son: la deficiencia en las habilidades argumentativas, la frustración del que comunica, los modelos del seno familiar aprendidos y variables psicopatológicas (Infante, 1986).

La comunicación agresiva se caracteriza por la sobre valoración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás. Es un estilo en el que no se respetan los derechos de la otra persona y se emplea un lenguaje verbal y no verbal violento (López Sánchez, 2007).

Se identifica la desconexión moral vinculado al proceso cognitivo, por el cual los individuos justifican la comunicación agresiva (Larrañaga, Navarro & Yubero, 2018).

## **3.5. Tipos de comunicación**

Se entiende a la comunicación cómo un proceso de intercambio y en lo que respecta a la comunicación humana se puede explicar este proceso, a través del conjunto de fenómenos

psicológicos y físicos por el cual se efectúa el intercambio de mensajes entre una o varias personas (Anzie, 1971). Este intercambio genera una relación entre los sujetos y puede ser por medio de gestos y palabras que se busca alcanzar un objetivo determinado (Anzie, 1971).

La comunicación puede ser digital ó analógica: La primera está vinculada al sistema lingüístico, que es un conjunto de signos con características propias. Según Saussure (1913), el signo lingüístico se puede dividir en fonemas y esto es lo que lo convierte a la lengua en digital, la capacidad de que se pueda separar. Mientras que lo analógico, es aquello que es indivisible, que no se puede identificar la secuencia (Watzlawick, Bavelas & Jackson 1967).

En el próximo apartado se desarrollaron los dos tipos de comunicación que se abordan en el trabajo: la comunicación verbal y la no verbal.

### **3.5.1 Comunicación verbal**

La comunicación verbal es el intercambio de información, de ideas, de pensamientos, a través de la palabra. Pero además del intercambio, también posibilita la discusión abierta, la negociación, el poder manifestar lo que uno desea, entre otras cosas. Es un factor fundamental para la creación de un vínculo y la supervivencia del ser humano (Escadell Vidal, 2005).

Para poder acceder a la comunicación verbal y lograr los objetivos de la misma, se utilizan estrategias lingüísticas que funcionan con el objetivo de fortalecer la relación con el otro. Cada vez que se utiliza la palabra, se pone en acto una acción de índole social, es por esto, que se le atribuye a la comunicación verbal la función primordial de ser puente y servir como vehículo para comunicar algo a alguien. El acto del habla, es uno de los actos primordiales por el cual se construye la comunicación (Van Dijk, 2000).

El hablante busca a través de su mensaje, transmitir algo que modifique al receptor del mismo, que modifique la representación interna que tiene el otro de algo. El emisor del mensaje tiene como objetivo modificar al otro según sus propios intereses. Siempre teniendo en cuenta el sistema de representaciones (Escadell Vidal, 2005). Las representaciones son el conjunto de significados, el sistema de referencia que da sentido a las cosas y sirven para clasificar los fenómenos que están vinculados a la cultura en donde el individuo está inmerso (Jodelet, 1984).

El objetivo del mensaje es poder regular la conducta del otro, modificar lo que el receptor piense en función de lo que el emisor desea. A este acto se lo llama persuasión por parte del hablante y para que esto suceda tiene que haber factores internos y externos para que

se acompañe. Los factores internos son tener en claro cuál es el objetivo de esa comunicación y el cómo se va a transmitir dicho mensaje y los factores externos están vinculados a la edad y las relaciones de poder (Vigotsky, 1970).

### 3.5.2. Comunicación no verbal

La comunicación gestual o también llamada comunicación no verbal, es un tipo de comunicación que refleja de manera constante las emociones e intenciones de los individuos. Es decir, los gestos de la cara, las posturas corporales, el movimiento de las manos expresan estados de ánimo, indican aceptación o rechazo y reflejan intencionalidad (Rulicki, 2007).

La comunicación no verbal, está compuesta por todos los sistemas no lingüísticos y signos que se utilizan para comunicar algo. Se incluye en estos sistemas, los hábitos y las costumbres culturales. Esta puesta en acción del acto de la comunicación puede ser tanto a nivel inconsciente como consciente (Rulicki, 2007).

Los sistemas de comunicación no verbal se pueden clasificar por distintas categorías. El paralinguaje y la quinésica. Los mismos son dos sistemas de comunicación no verbal con los que se trabaja habitualmente (Cestero, 1996). El paralinguaje es un sistema fónico, está formado por indicadores sonoros, donde están incluidos, las pausas y silencios que a partir de su significado, pueden modificar la comunicación. Es un sistema que sus propios elementos hacen que sea modificable. Uno de los componentes de este sistema son las cualidades físicas del sonido, tales como el tono de voz, y es acá donde en el análisis de la comunicación verbal se entrecruza con la comunicación verbal, vinculada a los modificadores fónicos, lo cual va a cambiar el sentido de lo enunciado, según el tono de voz que se utilice. También, dentro del sistema fónico, se encuentran las reacciones fisiológicas o emocionales como la risa, el suspiro, el llanto, entre otras. Este tipo de reacciones producen sonidos que varían de cultura a cultura modificando la intención de lo que se quiera comunicar. Por último, se pueden describir las pausas y silencios que tienen la función de regular la intencionalidad del discurso bajo la premisa que *el silencio también comunica* (Cestero, 1996).

El sistema quinésico está compuesto por la postura y movimiento corporal que interfieren en la comunicación con elementos de gran relevancia como la mirada o el contacto corporal. En esta categoría se encuentra los gestos y movimientos faciales, las maneras de realizar movimientos corporales y las posturas o posiciones. En el caso de los gestos (movimientos psico musculares con valor comunicativo) la posibilidad de comunicación de estos es infinita, pero se codifican gestos básicos para poder realizar el análisis comunicativo. Se encuentran los gestos faciales y los gestos corporales, que se pueden entrecruzar ante el acto

comunicativo cómo puede ser el acto del saludo, donde se pone en juego todo el cuerpo y se puede sumar la sonrisa (Cestero, 1996).

## 4. Metodología

### 4.1. Tipo de estudio:

El estudio que se llevó a cabo fue de tipo descriptivo cualitativo.

### 4.2. Participantes:

La población de objeto de estudio fueron 57 jugadores de fútbol de un club de primera división de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires masculinos de entre 13 y 19 años, que viven en la residencia deportiva de la institución provenientes de diferentes lugares de la Argentina. También se estudió al encargado de la pensión, un adulto de 53 años que trabaja en el lugar desde hace 10 años y es encargado de la pensión desde hace 3.

Además participaron: el equipo de educadores, dos profesores de educación física que ayudan a los adolescentes en sus tareas diarias y los psicólogos, dos profesionales formados en la Universidad de Buenos Aires y en la Universidad de Palermo, que trabajan en la residencia deportiva desde hace un tiempo prudencial. Uno de los psicólogos trabaja desde hace 2 años y medio en la pensión, mientras que el otro se incorporó hace 1 año y 8 meses. Ambos dos son profesionales con experiencia en el trabajo con adolescentes y a su vez están cursando un posgrado de psicólogo deportiva

### 4.3. Instrumentos:

*Entrevista semiestructurada individual.* Este instrumento se utilizó con:

- El encargado de la residencia deportiva: Se recabó información acerca de las relaciones interpersonales entre los adolescentes convivientes de la pensión y la relación que tienen entre ellos. Además se obtuvo información sobre cómo es la vida en la residencia deportiva, que tipo de actividades realizan los adolescentes, cómo es la relación con sus familias.
- Los psicólogos de la pensión: El club tiene a disposición de los jugadores un grupo de psicólogos que asisten a los diferentes deportistas.

*Entrevistas semiestructuradas grupales.* Se utilizaron con los adolescentes, psicólogos y adultos responsables de la pensión. Se recolectó información sobre la comunicación, la convivencia dentro de la pensión, la relación de los adolescentes entre ellos y con los adultos responsables de la residencia deportiva.

*Encuesta.* Se tomó un test de internet, que no refiere autor ni año, y mide los estilos comunicacionales. Este test cuenta con 19 preguntas que se contestan en formato de respuestas múltiples. El test fue adaptado por el equipo terapéutico del club de primera división a las necesidades del club. Al momento no cuenta con los análisis psicométricos pertinentes. Es por ello que se lo utilizó como una encuesta, con el objetivo de realizar el análisis descriptivo individual de cada pregunta y de funcionar como disparador para una posterior entrevista grupal semiestructurada.

*Observación participante.* Se utilizó en dos ocasiones: de los adolescentes en talleres que realizan con el equipo terapéutico, y del grupo de adolescentes en distintas actividades de la pensión, junto a sus compañeros y a los adultos responsables.

#### **4.4. Procedimiento:**

Se recabó información sobre el estilo de comunicación que tienen los adolescentes de la residencia deportiva del club de primera división a través de entrevistas con los adultos responsables de la misma, con los adolescentes de la pensión y el equipo terapéutico. Se realizaron dos entrevistas a cada uno, la duración estimada de las mismas fue de dos horas cada una aproximadamente.

Se distribuyó una encuesta autoadministrable durante varias jornadas durante los meses de abril y mayo. Los grupos eran entre 4 y 5 adolescentes al azar, que al regreso de sus actividades escolares, eran convocados por la psicóloga de la institución al gabinete para poder realizar la tarea. Esto se hacía de manera voluntaria y tuvo como objetivo estudiar el estilo de comunicación de los convivientes de la pensión. La supervisión de estos encuentros estuvo a cargo de la autora del presente trabajo final.

Por otro lado, fue en este espacio que se realizó entrevistas semiestructuradas a cada grupo.

Al mismo tiempo, se observaron encuentros grupales de los adolescentes con el grupo de psicólogos en talleres, con sus compañeros en el estar de la pensión cuando vuelven del colegio, entre tres y cuatro veces por semana, durante cuatro horas aproximadamente.

Se elaboró un análisis de la encuesta que se tomó, el mismo se hizo por categorías de estilo de comunicación y se trabajó con los datos que arrojaron estos documentos utilizando frecuencias y porcentajes. Con esa información, más las observaciones de campo se obtuvieron conclusiones de dicho trabajo.



## 5. Desarrollo

### 5.1. Presentación

En el siguiente apartado se realizó el desarrollo de los objetivos planteados para el trabajo de integración final (TFI) que fue analizar el estilo de comunicación de adolescentes convivientes en la residencia deportiva de un club de primera división entre ellos y entre los adultos responsables de la misma.

El tema del TFI se propuso en las prácticas que se llevaron a cabo durante el primer semestre del 2018. El equipo de psicólogos de la residencia deportiva realizó un trabajo de campo enmarcado en su política de estrategia de intervención psicológica, en lo que refiere a comunicación. La licenciada C., encargada junto al licenciado R. del área de la residencia deportiva, reformuló un test de estilos comunicacionales que tiene como objetivo definir los estilos comunicativos de la pensión. El test se adaptó para la población específica, adolescentes deportistas que viven en el club de primera división.

En el marco de las entrevistas realizadas a los profesionales del club, los licenciados comentaron que observaron la necesidad de indagar sobre esta área ya que durante las sesiones individuales y grupales, observaron comportamientos diferentes en algunos chicos y que la conducta de los mismos, variaba frente a determinados actores del grupo. En reunión de equipo junto al coordinador del área de psicología del club, y los licenciados que trabajan en la misma, se propuso intervenir para poder ahondar y mejorar las relaciones entre los adolescentes entre sí y los adolescentes con los adultos mayores responsables de la pensión

La licenciada C., quien es la responsable terapéutica de la residencia deportiva, se encuentra con los chicos todos los martes y miércoles cuando vuelven del colegio, comparte la merienda y trabaja en su gabinete en sesiones individuales o grupales, según lo requiera la situación. Además, junto al licenciado R., que la acompaña en esta tarea, trabajan en la planificación y ejecución de distintos talleres. Ella cuenta que comenzó a observar que lo que se planteaba en las sesiones individuales con algunos de los chicos, sobre la relación con los otros y el trato de estos con sus superiores, no se observaba en los momentos que compartían en común ni en el actuar del día a día. Por otro lado, en las sesiones grupales, que se llevan en la residencia deportiva dos veces por mes, donde se trabaja muchos aspectos de la convivencia dentro de la residencia deportiva, se instaló la necesidad de poder trabajar la relación con el otro y se observó que muchas veces, los conflictos surgían por el cómo se decían las cosas y no por el qué se quería comunicar.

"Había situaciones que hacían ruido, chicos que en las sesiones individuales se mostraban abiertos y predispuestos a hablar, en situaciones grupales no participaban" declaró el

licenciado R con respecto a la situación que se vivía en la residencia, en la entrevista que se le realizó.

A raíz de estas observaciones y en función con lo que se había hablado con el coordinador de psicología del club, los licenciados encargados de la pensión buscaron un test para medir los estilos comunicacionales. A este instrumento lo buscaron por la web y lo modificaron en función de las necesidades del grupo de trabajo a donde lo aplicaron. De esta manera surgió lo que se estudió durante el primer semestre de 2018.

## **5.2. Describir los estilos comunicacionales (pasivo, agresivo, asertivo) de los adolescentes, que viven en una residencia deportiva de un club de primera división.**

En el siguiente apartado se describen los estilos comunicacionales de los adolescentes que viven en la residencia deportiva a partir del análisis de los resultados que arrojó la entrevista semiestructurada.

Los estilos de comunicación son la manera en la que se transmite la información, el modo que se elige comunicar. Pueden ser verbales o no verbales y hacen referencia a la manera de relacionarse con los otros. Si bien el estilo de comunicación no es siempre el mismo, se puede destacar, que el individuo tiene un estilo de comunicación predominante (Hofsdatt, 2003).

Según la licenciada C: "Entendimos que para poder analizar que le pasaba al grupo y la manera que tenían para relacionarse entre ellos, era fundamental poder categorizar los estilos de comunicación porque sabíamos que ese dato nos iba ayudar a pensar estrategias de intervención a nivel grupal". Para poder describir el estilo de comunicación se modificó un test que habían buscado los psicólogos de la pensión en Internet y se transformó en una entrevista semiestructurada donde participaron todos los adolescentes convivientes de la pensión.

El objetivo de las entrevistas era poder identificar qué y quiénes tienen determinados estilos de comunicación.

"Los chicos, por lo general, tienen un estilo de comunicación definido. Es más, comenzamos con la investigación, porque nos llamaba la atención que en las sesiones individuales notábamos ciertas cuestiones que a nivel grupal no se reflejaban. Si bien el estilo de comunicación de cada chico es distintivo, pudimos ver que muchos de ellos, con los que lográbamos atravesar ciertas barreras y se soltaban cada vez más, no lograban poder hacer lo mismo afuera del consultorio" comentó la licenciada C. y agregó que "Tuvimos que trabajar mucho para entender que era lo que pasaba y ver que muchos de los conflictos que aparecían en la pensión estaban vinculados con la comunicación. No nos olvidemos que estamos trabajando

con adolescentes, que encima son deportistas, de un club como R. que viven lejos de sus familias, todo eso, es mucho."

Por otro lado, el licenciado R, quién es parte del equipo de psicólogos del club de primera división y forma parte del *staff* que trabaja con los chicos que conviven en la residencia deportiva expresó "Es fundamental poder reparar en cómo lo corporal habla, que cuando uno de los chicos está dentro de un grupo que no es el suyo, no se siente cómodo, o quiere pasar desapercibido, hay algo que aparece en el cuerpo que es como si quisiese hacerse invisible, que no lo vean"

Asimismo, el estilo de comunicación pasiva (Risso, 2002) lo detecta el licenciado R. en la observación del grupo, teniendo en cuenta variables como lo gestual y postural. El estilo pasivo, en este caso no busca generar respuesta en el otro, sino por el contrario tiene como finalidad no generar ningún tipo de conflicto.

En cambio, hay otro estilo de comunicación disfuncional y es el estilo de comunicación agresiva que a diferencia del pasivo, tiene como característica intimidar al otro, y que ese otro sienta la incomodidad para poder expresar sus pensamientos, emociones y opiniones (Naranjo, 2008). Este estilo de comunicación, por lo general se puede observar en individuos con bajo autoestima, donde la relación con los otros le genera cierta inseguridad y es a través de la agresión que pueden enfrentar su relación con el mundo (Naranjo, 2008). "Es muy difícil trabajar con chicos que son agresivos, parece obvio lo que digo, pero es así. Más acá que no solo trabajan en grupo, sino que conviven. Creo que ahí es donde se hace más difícil, si alguno de los chicos, se comporta de manera agresiva en la pensión, eso se ve en la cancha y el resultado no es el mismo." comentó el licenciado R durante su entrevista.

Se pueden reconocer cuatro posibles causas para generar un estilo de comunicación agresivo: no tener las habilidades para argumentar lo que se quiere decir, la frustración para decir, los modelos que se aprenden en la casa y las posibles variables psicopatológica (Infante, 1986). En función al lenguaje corporal, el estilo de comunicación agresivo es un estilo bien marcado, a diferencia de la comunicación pasiva, este estilo de comunicación tiene como característica una mirada desafiante, movimientos bruscos y la postura corporal es hacia adelante. Lo que genera en los otros un distanciamiento e impide poder lograr relaciones sociales sin conflictos (López Sánchez, 2007). Este estilo de comunicación se caracteriza por lo violento, tanto en el lenguaje verbal como en el no verbal. Los individuos con este estilo de comunicación, se caracterizan por sobrevalorar sus sentimientos por sobre los demás (López Sánchez, 2007). La comunicación agresiva es completamente opuesta a la asertiva, donde el respeto hacia los otros es fundamental y genera poder construir lazos sanos y perdurables

(Naranjo, 2008).

En el caso de los adolescentes de la residencia deportiva se comprobó, a través de las preguntas de la entrevista semiestructurada, el estilo de comunicación que tenían la mayoría de los chicos de la pensión. De acuerdo en la pregunta que decía "En mi categoría yo..." el 90,6% (n=48) contestó "Creo que puedo aportarles cosas al plantel", siendo esta respuesta correspondida con la comunicación asertiva, el 3,8% (n=2) contestó "Yo soy el equipo, sin mí no funcionarían", respuesta que corresponde a la comunicación agresiva y por último, también el 3,8% (n=2) contestó que participa poco o directamente no participa, pregunta que se encuentra en el espectro de la comunicación pasiva. Un solo encuestado no contestó la pregunta.

Otra de las preguntas para determinar la comunicación era la pregunta número 5 que decía "Pienso que yo..." Siendo la respuesta a "Soy re piola, me doy cuenta cuando tengo razón y cuando me equivoco", obtuvo el 94,3 % (n=50) de las respuestas que hace referencia a la comunicación asertiva, mientras que "Soy un desastre, me equivoco todo el tiempo" que hace referencia a la comunicación pasiva, obtuvo el 3,8% (n=2) y por último, la respuesta "Claramente soy superior, no fallo en nada. Nunca me equivoco" siendo la referente a la comunicación agresiva obtuvo el 1,9 % (n=1).

Por último, en la pregunta 8 que dice "Cuando el técnico me corrige, yo..." el 67,9% (n=36) contestó "Nadie me critica a mí, estoy haciendo las cosas bien para que me corrijan" pregunta que responde a la comunicación agresiva, el 32,1% (n=17) contestó "Estudio bien la crítica, la acepto o la rechazo según la situación" que hace referencia a la comunicación asertiva. "

Durante las entrevistas, se pudo observar frente a un mismo conflicto las distintas reacciones por parte de los chicos. En una de la toma de las encuestas, se encontraban dos chicos que ya no iban a pertenecer al club por decisión del entrenador, en la jerga futbolística esto se llama "*quedar libre*" Ambos dos, se les pidió que hagan la entrevista aunque ya se sabía que iban abandonar el club y no por decisión propia. La reacción durante la encuesta y durante la entrevista posterior fue totalmente opuesta. Por un lado, un joven de La Pampa hablaba del tema con naturalidad, entendía la situación y si bien no quería irse, tampoco deseaba quedarse si no iba a poder jugar. "Son cosas que pasan. No hay lugar para mí, somos muchos y es entendible que no todos podamos jugar prefiero irme tranquilo y probarme en otro lado, la realidad es que voy a extrañar la pensión, hace muchos años que vivo acá y ya estoy acostumbrado. Igual, creo que es lo mejor que puede pasar, porque si no le gusto al entrenador,

¿Para qué me voy a quedar? Estoy muy agradecido al club, fueron muchos años con esta camiseta. Se termina una etapa que estuvo muy buena" Comentó el joven, con voz tranquila y pausada.

Por otro lado, también se encuestó a un chico, X, en la misma situación y la reacción fue completamente diferente. En el caso de este chico, se pasó hablando todo el tiempo mientras que completaba la encuesta. La hizo en el mismo grupo que uno de sus amigos de adentro de la pensión. No paraba de reírse de forma sarcástica y buscaba demostrar que no quería hacerla. Cuando se le preguntó que le molestaba, contestó de manera prepotente, sentado en la silla cómo si estuviese tirado, su cuerpo mostraba una actitud desafiante "La verdad es que no sé para qué completo esta encuesta. Yo ya me voy, si no me quiere el entrenador, que no me quiera. Ya voy a volver jugando para otro equipo y le voy a llenar el arco de goles. El entrenador se la agarró conmigo, no me dio la oportunidad. Y bue...él se la pierde. De acá me voy y seguro que en otro club ya me van agarrar. Ya está, no me importa nada" Comentó mientras miraba cómplice a su compañero que agachaba la cabeza.

En estos dos testimonios, se pudo comprobar cómo es la actitud asertiva a diferencia de la agresiva, cómo dos chicos en la misma situación actúan completamente distinto. Se observó, por distintos motivos (El tono de voz, la postura, la manera de expresar sus opiniones) cómo se actúa con un estilo de comunicación asertivo y con un estilo de comunicación agresivo y que genera esto en las personas que lo rodean. En el caso del joven con estilo agresivo, intimidaba a su compañero, poniéndolo incómodo frente a la pasante que estaba tomando la encuesta. Se notaba por la mirada y la posición corporal. Por otro lado, el otro joven, generó un ambiente afable, si bien la situación no era cómoda, el descontento que se percibía no molestó a los que se encontraban en la sala. Fue una manera de expresar sus sentimientos, con respeto a los demás.

Cuando se consultó a la psicóloga del club por estos casos, ella dijo: "No me extraña lo que me contás, no es fácil lo que les pasa. Pensá que ellos acá tenían la esperanza de jugar en primera en uno de los clubes más importantes del mundo. No hay otra vidriera cómo esta. Y es en situaciones cuando te das cuenta que chicos salen mejor parados, que tuvieron una familia que acompañó y sostuvo desde el principio. Acá es donde, lamentablemente, el estilo de comunicación con el que se manejan, se nota y mucho...es muy duro para nosotros afrontar estas situaciones. Es real lo que cuenta del entrenador, pero también es real que con esa actitud desafiante, nunca iba a poder cambiar la historia. Ojalá encuentre otro club que le abra las puertas".

Los estilos de comunicación son fundamentales para poder analizar el estilo de lazo que

se construye con el otro y lo que esto determina la habilidad social del sujeto (Cavallo, 1987). En el caso de estos chicos, por los testimonios de los psicólogos de la residencia se puede determinar, que hay variables que constituyen a la comunicación agresiva que estaban presentes "Para X la situación fue más difícil. No pudo entablar una buena relación con el entrenador, su actitud siempre fue difícil. Además, viene de una situación familiar complicada, su mamá quedó sola con 5 hijos, su papá los abandonó. Sospechamos, por el tipo de reacciones, que vivió situaciones de violencia grave. Sabemos que viene de un hogar donde la situación es hostil. Creemos que esta fue una gran oportunidad y la realidad es que no queda libre por su conducta, porque no es mala, sino que le cuesta la relación con el otro y contesta de maneras que nos son adecuadas. Nosotros no sabemos cuáles son las causas reales, si es que se lleva mal con el entrenador o si pasó otra cosa. Pero acá los chicos quedan libres no por sus reacciones, sino por su rendimiento deportivo. Si él, con su misma actitud fuese un potencial Messi, seguiría jugando en el club y nos pedirían que armemos una estrategia de intervención para cambiar su actitud" comentó la licenciada C. El estilo de comunicación de X presenta ciertas variables que determinan un comportamiento agresivo, el cuál no es funcional para trabajar en equipo. (Infante, 1986).

### **5.3 Analizar los tipos de comunicación (verbal o gestual) que se dan en los adolescentes de la residencia deportiva con sus pares y con los responsables de la misma.**

En el siguiente apartado, se trabajó con las nociones de comunicación gestual y comunicación no verbal (Rulicki, 2007) entendiendo que estas características de la comunicación son complementos fundacionales de los estilos de comunicación ya que cada estilo de comunicación presenta características de comunicación determinada cómo por ejemplo en el estilo de comunicación pasiva, el cuerpo tiene una actitud abatida, la mirada pérdida o hacia el piso, el tono de voz es bajo. Su léxico es escaso, por lo general, los individuos con estas características son de pocas palabras. (Horcas Villareal, 2008). En cambio, en el estilo agresivo, se puede observar que la comunicación verbal y no verbal está basada en la violencia. Sus gestos son violentos, tienen un tono alto de voz y en su lenguaje verbal por lo general se utilizan palabras que no son apropiadas (López Sánchez, 2007).

En el caso del tipo de comunicación asertiva, tanto el tipo de comunicación verbal cómo el gestual suele ser de carácter positivo, esto quiere decir que el tono de voz es correcto, que puede entablar relaciones funcionales con los otros en un dialogo correcto, que tiene la capacidad de mirar a los ojos y sostener la mirada (Naranjo Pereira, 2008).

Se pudo observar en las distintas instancias de observación de los chicos (en la toma de la encuesta, entrevista semiestructurada, los talleres o en momentos claves como la vuelta de la escuela cuando se encuentran para compartir la merienda) que el lenguaje que se utiliza es muy respetuoso, no hay insultos, ni malos modos, pero si aparecen ciertos marcadores del lenguaje adolescente.

Es una característica de los adolescentes en general, tener ciertos modismos (Guillen Maldonado, 2005). En el caso de los chicos de la pensión deportiva, esta característica se respeta, pero se pudo comprobar, a través de la observación, que esto se da solo cuando están entre sus pares. Mientras que cuando están frente a los adultos responsables de la residencia, no suelen aparecer y si aparecen, los adultos los corrigen y les piden que dentro de la pensión cuiden su lenguaje. Una tarde, en la sala donde está la televisión, varios jóvenes se encontraban mirando un partido de fútbol y mientras que no hablaban con adultos responsables de la residencia, conversaban en el código adolescente actual, sin faltarse el respeto en ningún momento ni decir insultos, las expresiones como "Ah re" terminaban la mayoría de las oraciones, "Sos un gede" fue una frase escuchada. Cuando apareció un ayudante del Sr T., no hubo incomodidad, sino que se percibió un cambio de actitud distinto frente al nuevo actor en escena (Andres & Barrio, 2009)

La pensión está a cargo del Sr. T que trabaja desde hace diez años en la misma y dentro de sus funciones tiene que coordinar todas las tareas que ocurren dentro de esta, trabajar junto a los ayudantes para que nada se pase y estar en contacto con el equipo terapéutico. Además está dentro de su esquema de responsabilidades coordinar la salida de cada uno de los chicos que vive ahí, las visitas de familiares, encargarse de la disciplina, llevar a cabo la organización de las tareas diarias como el control de la cocina, la limpieza, el lavado y el planchado de ropa, entre otras.

En su entrevista, el Sr. T explicó que para él es fundamental la disciplina "Es muy simple, son muchos chicos, muy distintos entre sí. Pensá que algunos vienen del interior profundo, de la villa, de clases acomodadas, de clase media, hay de todo de verdad. Si no armamos un código propio, esto se desborda. Acá se tiene que respetar, acá somos todos iguales, y todos tenemos el mismo objetivo, jugar al fútbol". El Sr. T busca ser muy claro para hacer que los chicos cumplan las reglas y de esta manera que haya disciplina. Una de las estrategias, en charlas según la categoría (para poder separar los más chicos de lo más grandes) y así poder organizar su discurso en busca de lo que quiera comunicar. En este caso, se utilizan distintas estrategias lingüísticas, según lo que haya pasado (Van Dijk, 2000) cómo por ejemplo cuando otorga algún permiso de salida especial, lo dice de una manera, en un ámbito

distendido, mientras que cuando lo hace cómo regla porque algo no funcionó, cambia la estrategia, buscando un espacio tranquilo, separado del resto.

Cómo se viene trabajando en este apartado, el acto de la puesta de sentimientos, pensamientos en palabras, es muy importante en el ámbito de la residencia deportiva. Es la manera de conocer lo que necesitan los chicos, cuáles son las necesidades, cuáles son sus deseos. Las estrategias para hacer una puesta en común de los que está pasando es a través de talleres, donde se propone algún tema que concierne a todos o algo que esté en la agenda pública. En el caso de este trabajo se realizó la práctica durante las denuncias de abuso a los residentes de la pensión deportiva de un club de primera división reconocido a nivel nacional. Esos casos tomaron la relevancia pertinente, ocupando un lugar primordial en la agenda pública, tanto los medios de comunicación y el Gobierno Nacional. Por lo cual, durante los talleres se trabajó en torno a temas vinculados a esta problemática. "Lo que pasó fue terrible, nos hizo cambiar la planificación inmediatamente. Desde el Gobierno de La Ciudad de Buenos Aires mandaron a especialistas para ver cómo íbamos abordar el tema y a capacitarnos si necesitábamos ayuda. La realidad es que fue una época de mucho trabajo de equipo, pensar estrategias y talleres orientados a temas que tengan que ver con lo que estaba pasando. La idea fue contener y concientizar. Y ahí es cuando siempre aparece la palabra, hablar del tema, que ellos hablen. Escuchar. Definitivamente es cómo lo que pasa en una familia, hablar con los hijos y poderlos escuchar" comentó la licenciada C.

La palabra tiene un lugar de privilegio dentro del trabajo con los adolescentes de la pensión, tienen consultorio psicológico, qué si bien hay entrevistas individuales, también hay grupales y pueden tocar la puerta cuando lo necesitan. "Esto es un poco sui generis, acá la propuesta es que ellos sepan que tienen las puertas abiertas para venir hablar de lo que sea y cuando sea. De hecho, el otro día me pasó algo muy lindo, de esas cosas que te hacen ver el por qué elegiste esta profesión. Estaba tomando la merienda con los chicos más grandes y charlando de cómo les había ido en el colegio. Es algo que solemos hacer porque nos parece que es un espacio más descontracturado, donde no hay nada pautado y podemos ver cosas que hasta el consultorio no llegan. En un momento, uno de los chicos que es relativamente nuevo, debe hacer seis meses que está, entre risas me pregunta que hago yo acá, que para que estoy. Saltó uno que vive en la pensión hace cómo 3 años y le dijo "él está para ayudar, para cuando estás bajón, ahí está él" que se yo, no sé si es pertinente a lo que venimos charlando pero me pareció una linda anécdota" aportó el licenciado R quién trabaja con los chicos de la pensión en el día a día.

Sabiendo que, el mensaje es algo que intenta transmitir el emisor y que tiene como



objetivo transformar al receptor (Escadell Vidal, 2005) se pudo observar que en la residencia se trabaja para que esta intencionalidad se pueda realizar con respeto, sabiendo que hay un otro y ese otro tiene los mismos derechos que uno.

En el caso de la relación con los adultos mayores, es una relación asimétrica, en la cual los adultos mayores son los que claramente tienen la responsabilidad de mantener el orden y la calma. Por lo general se los ve compartiendo algún programa de televisión o jugando a las cartas, pero lo que llamó la atención es que no se escuchan gritos, ni siquiera voces altas. Es un ambiente pacífico y relajado. La residencia tiene reglas claras y estas mismas se respetan.

El Sr. T explica que es política primordial del club preservar el descanso y que la estadía dentro de la misma sea lo más ordenada y tranquila posible. "Es muy compleja la situación de estos chicos, por eso tratamos de que vaya todo sobre ruedas. Si necesitan ayuda en algo o si tienen un problema, saben que pueden contar conmigo. Pero yo no soy su amigo, yo acá estoy para cuidarlos, que no les pase nada, que tengan todo lo que necesitan para que puedan poner su cabeza en el fútbol". Además explicó "Ellos saben que si les pasa algo, pueden tocar la puerta de mi oficina, venir a contarme o si estoy en la sala consultarme. Lo que trato es de que sea formal, que si me ven charlando con algún compañero de equipo o de trabajo mío, puedan saber esperar a que me desocupe. No te creas que esto es fácil, para muchos de ellos es arrancar de nuevo, a veces vienen sin reglas, de familias muy complicadas, por eso somos tan estrictos con las reglas y con la conducta. Para todos es igual, y hay que respetarlo". También aportó que "El mensaje es clave, hay que usar las palabras justas y chequear que entiendan. Una vez, no me olvido más, llegó un chico del interior del Chaco, tenía 11 años más o menos, era de los más chicos, no hablaba una palabra y te digo que entendía hasta ahí, pero jugando al fútbol era una maravilla. Así que desde acá arrancamos de cero, le tuvimos que enseñar casi todo, no sabía ni saludar pobrecito. Fue un trabajo complicado pero lo pudimos hacer, hoy es un gran jugador."

Otro tema importante, es que los roles estén muy definidos dentro de la pensión, los chicos saben cuál es el lenguaje que deben utilizar con cada uno de los adultos de la pensión, tienen en claro qué y a quién deben recurrir para solucionar cada problema que pueda surgir. "Ellos saben a quién y cómo se tienen que dirigir acá adentro. Si hablan conmigo es de una manera, si le hablaban a M. (el cocinero) lo hacen de otra. Siempre con mucho respeto." Por otro lado, cuando el Sr. T ve alguno de los chicos que no está bien, o se muestra ansioso, enseguida se comunica con los psicólogos. "Para mí es muy importante cómo estén los chicos, mi idea es que acá lo pasen lo mejor posible, trato de que estén cómodos, pero sobre todas las cosas, de que estén bien. Por eso cuando veo algo raro, o si hubo algún incidente durante la

semana, les aviso, así hablan con ellos. No es que no quiera hablar, pero me parece que para no mezclar los roles es bueno que hablen con los profesionales".

Otro ítem que se tuvo en cuenta al analizar la comunicación dentro de la pensión deportiva, fue la comunicación no verbal.

En el caso de los jóvenes en relación a sus pares, se observó que, por lo general, los chicos acompañan la comunicación no verbal con la comunicación verbal, un ejemplo de esto fue cuando en un taller la propuesta era decirle a otro que le había molestado durante un entrenamiento, en ese momento, la postura de la mayoría de los receptores del mensaje denotaba enojo frente a la situación, la mayoría tenía los brazos cruzados como en señal de defensa y la mirada rígida o baja en algunos casos. Lo interesante, es que en la propuesta del taller estaba poder responder a la demanda que traía el compañero y la mayoría contestaba, acompañando con lo gestual sus sentimientos frente a los reclamos del otro. Se observó la comunicación no verbal de los chicos a través de sus posturas y gestos y se confirmó que es imposible no comunicar, siempre se está comunicando (Watzlawick, Bavelas & Jackson, 1967).

Es importante destacar, que a la situación particular de vivir en una institución deportiva de alta competencia, no hay que olvidar que se está trabajando con adolescentes, siendo la adolescencia una etapa donde hay una búsqueda de identidad, donde la relación con el otro presenta un desafío, donde se ingresa a esta etapa evolutiva de una manera y se sale, fortalecido, después de haber atravesado varios cambios, tanto biológicos, como psíquicos (Aberastury & Knobel, 1988).

Por otro lado, es interesante explorar cómo es la comunicación entre los adolescentes y los adultos responsables de la pensión, según el Sr T. "Muchas veces no tengo que decir nada, solo con una mirada basta. Esto funciona como en una casa, cuando el padre levanta la mirada y la deja inmóvil, quiere decir mucho, que hasta acá se llegó."

La comunicación no verbal (Cestero, 1996) es un instrumento que se utiliza dentro de la residencia deportiva en la relación que se da entre los adultos y los chicos que viven en la misma.

Es claro, cómo los chicos que viven en la pensión utilizan este tipo de lenguaje para relacionarse con los adultos mayores. En una de las entrevistas grupales, se trabajó con un grupo de cuatro chicos de 15 años, en el grupo se destacaba J. por lo locuaz y su tono de voz más grave que el resto, su talla grande y se imponía sobre los demás. Se nota por la escucha del grupo (posición corporal, sonrisas cómplices hacia él como confirmando lo que está diciendo) que es un líder nato dentro de la pensión. J. cuenta que él trata de no desafiar a los adultos

porque sabe que no está bien, pero que muchas veces no se puede controlar "Entre nosotros es más fácil hablar. Acá adentro tenés de todo, los que son amigos y los que son compañeros, pero yo hablo con todos, no tengo problema con ninguno. Pero con los grandes es distinto, es lo que dicen ellos y punto. Las reglas son esas, si querés vivir acá tenés que respetarla y muchas veces no te gustan lo que te dicen y no querés contestar pero en la cara se me nota enseguida, no sé, no lo puedo controlar, se me pone una cara bien fea, no digo la mala palabra para no quedar mal" se ríen todos cómplices a las declaraciones de J.

"Es evidente lo que les pasa a los chicos enseguida desde lo corporal, no te olvides que son deportistas y tienen mucha conexión con su cuerpo, mucho registro del mismo. No es lo mismo cuando entran al gabinete después de haber tenido una performance excelente que cuando perdieron un partido. Enseguida hay cambios desde lo corporal que es increíblemente notorio" expuso la Licenciada C. cuando se le consultó si podía identificar desde lo no verbal lo que querían comunicar.

Por otro lado, en el caso de la adolescencia, lo que se llama lenguaje fónico es un recurso muy utilizado. Es la manera de poder expresar un desacuerdo sin imponerse a la autoridad. Muchas veces el refunfunéo aparece frente a diferentes situaciones. "Cuando hago una bajada de línea, enseguida empiezo a escuchar los "Ufff" de los chicos. La verdad es que por lo general no les digo nada. Entiendo que necesiten descargar su desacuerdo, y siempre que sea con respeto, lo paso por alto. La idea no es que sea un regimiento sino un espacio donde se sientan tranquilos y contenidos. Pero también como se notan las quejas en esos sonidos, se pueden registrar las alegrías, cuando les comunicas algo que les gusta, enseguida lo notas en la mirada, la postura cambia y hasta se sonríen. Aunque no lo puedas creer, los adolescentes se sonríen" cerró entre risas el Sr. T.

#### **5.4. Caracterizar la comunicación de los adolescentes y los adultos responsables de la pensión.**

En la residencia deportiva de primera división, lo primero que se trabajó para poder caracterizar el tipo y estilo de comunicación que se utilizaba fue definir quiénes vivían ahí adentro y cómo se relacionaban entre ellos. Esta acción se realizó a través de la observación de momentos determinados cómo la vuelta de la escuela, la merienda y poder compartir la sala en donde están la mayor parte del tiempo.

Por otro lado, se tuvo acceso a determinados talleres y a la entrevista de chicos y adultos. Se debe tener en cuenta que la mayoría de los chicos que viven en la pensión son adolescentes que van entre los 13 y los 19 años. Esta etapa evolutiva se caracteriza por los

cambios corporales y el enfrentamiento con los otros. Es la etapa donde se busca la propia identidad y la relación con los otros puede ser compleja, de hecho el grupo de pertenencia, en esta etapa es un elemento fundamental para la búsqueda que está haciendo el individuo (Uribarri, 2015). El preadolescente ingresa a esta etapa en búsqueda de constituir su identidad, entra inseguro y sale fortalecido, con su personalidad constituida (Aberastury & Knobel, 1988). También se debe tener en cuenta que la adolescencia sufrió modificaciones en función de los cambios socioculturales, como el contexto en el que se mueven los chicos y los cambios tecnológicos (Guillen de Maldonado, 2005), pero es importante aclarar que además se sumó la tecnología cambiando el mundo posmoderno, transformando la manera de comunicarse entre unos y otros (Gallacher, 2015).

En el caso de estos adolescentes, no hay que olvidar que también son deportistas de alto rendimiento "Acá hay un factor fundamental y que estos chicos vienen a jugar al fútbol en uno de los clubes más reconocidos del mundo. De acá pueden tener una carrera que los posicionen en Europa, por eso a la suma de que son adolescentes, no nos debemos olvidar que estamos hablando con deportistas. De hecho, hay algo que queda en claro, si ellos están mal por algo que está pasando en sus casas y no vienen jugando mal, están muy mal. Ahora, si ellos están mal por algo que está pasando en sus casas y vienen jugando bien, la cosa se torna distinta. ¿Qué quiero decir con esto? Nosotros trabajamos con adolescentes, pero no cualquier tipo de adolescente, con adolescente que juegan fútbol profesional" aclaró la licenciada C. cuando se le preguntó por la comunicación dentro de la pensión.

Esta residencia, es una residencia modelo en el mundo, durante el cuatrimestre que se realizó la práctica, estuvo de visita una psicóloga de un club de primera división europeo, para observar cómo se trabajaba con los chicos de la pensión porque si bien, la estructura del club español cuenta con tecnología de primera, no hay un trabajo interdisciplinario tan completo como el de esta pensión, donde el jugador, además de ser un profesional, es un adolescente, con sus problemáticas particulares que debe atravesar por el momento evolutivo en el que se encuentra.

Por otro lado, uno de los grandes éxitos de la pensión es el trabajo que se hace en función de la comunicación considerándose un pilar fundamental para que todo funcione. De hecho, en la residencia, los chicos no tienen televisión en las habitaciones, sólo hay una en la sala, donde se juntan a mirarla. También tienen horarios restringidos del uso de teléfonos celulares, para poder tener espacios donde compartir y expresar lo que les está pasando.

Estas reglas de no televisión, no son aceptadas por los adolescentes, de hecho, durante la toma de la encuesta que se realizó en el gabinete psicológico, uno de los chicos, que estuvo

en el segundo grupo, se quedaba en la puerta para avisarles a los que ingresaba que había un ítem que decía *qué te gustaría cambiar* y le pedía a sus compañeros que digan que instalen televisores en las habitaciones. Así durante todas las jornadas que se tomaron las entrevistas. También iba por la mesa de la merienda haciendo este requerimiento, hablando uno por uno, siempre con mucho respeto. Nos saludaba cuando llegábamos a la pensión y se colocaba en la puerta del gabinete cuando comenzábamos las entrevistas." R. es un personaje, siempre lo vas a ver haciendo este tipo de cosas cuando pasa algo así. Tiene un perfil colaborador y es súper sociable. La realidad es que es muy respetuoso y por eso lo dejamos, de hecho nos parece un gran valor que sea un luchador y que no baje los brazos en relación a lo que quiere" comentó la licenciada C. un día que se comentó la presencia de R en la puerta hablando con sus compañeros. Varios de las encuestas tenían el pedido de televisión en la habitación.

"No hay televisión por varios motivos, el principal es que consideramos que si hay TV en la habitación muchos de los chicos no van a salir de ahí, van a llegar de sus tareas diarias y se van a encerrar a mirar la tele. Lo que va a impedir que fortalezcan la relación con los otros, no generar lazos con los adultos ni estar en tema con lo que pasa en la pensión. Además, la habitación es un lugar para descansar, hacer las tareas, es un espacio que se comparte. No hay habitaciones individuales. Imaginate que alguien quiere dormir una siesta ó preparar un examen y el otro está mirando un partido de fútbol, se va armar un revuelo bárbaro. Otro tema es la hora de descanso a la noche ¿Cómo contraloras que a la noche no se levanten y enciendan la tele? Mejor así para todos, igual respeto mucho la iniciativa de R. siempre es bueno pelear por lo que uno quiere" comentó el Sr. T en referencia a la consulta sobre los televisores.

La residencia es un lugar modelo, y una de sus características principales son las reglas. En la pensión al ingresar, está colgado un cuadro con reglas que los visitantes deben respetar. Por otro lado, la comunicación es clara, no hay doble sentidos, ni doble mensajes, cada adulto tiene una responsabilidad y sabe muy bien cuál es su lugar. Hace un tiempo se incorporaron los ayudantes; docentes que trabajan en el equipo del Sr T. para poder llevar adelante la pensión. Otra de las características, es el orden, esto hace que no haya ruidos en la comunicación. Todo está ordenado y reglado. Funciona según un organigrama, donde todo se respeta.

Una característica muy importante de la pensión en lo que respecta a la comunicación es que se le da un espacio en sí misma. Ven a la comunicación con identidad propia, cómo dice Watzlawick (1967) es una metacomunicación, comunicación que habla de comunicación, esto quiere decir que por ejemplo se hace un taller (un espacio para comunicarse entre todos) para hablar de comunicación.

La relación que se da en la pensión, entre adolescentes y los adultos responsables de la

misma es una relación asimétrica. Por un lado se encuentran los adultos responsables cómo el Sr. T, los ayudantes y los psicólogos y por otro los chicos que viven en la pensión. Por eso, es de gran importancia que la haya una comunicación fluida y clara hacia los chicos. Según el Sr. T, para que se de este tipo de comunicación, requiere mucho esfuerzo por parte del equipo "Nosotros trabajamos mucho para que lo que querramos decirles a los chicos sea claro. Pensá que acá hay muchas voces fuera de la pensión. Está el entrenador, los dirigentes, los preparadores físicos, que se ocupan del deportista y le dicen una cosa y estamos nosotros que nos ocupamos del día a día de esa persona. Somos un equipo muy grande tanto afuera cómo adentro de la pensión y necesitamos estar unidos en el discurso que le vamos a decir porque son chicos y tienen que entender que si bien, pueden llegar a ser los mejores jugadores del mundo, nosotros somos los responsables de cuidarlos. Por eso entre los adultos trabajamos mucho para que no haya ruido en lo que se les vaya a decir a los chicos, cómo y quién se los va a decir." Además agregó "Fundamental son las reglas, que se cumplan, que la comunicación sea clara y ordenada y que si aparece algún ruido, se trabaje. Así, con esto cubierto, la cosa funciona entre rieles."

Por otro lado, el equipo de psicólogos, quienes fueron lo que se pusieron a trabajar en este tema, cuando escucharon ciertos ruidos entre los adolescentes. "Somos unos convencidos que el tema de la comunicación es medular a toda organización. Más a esta donde la población es tan específica. Por eso no queremos llegar a tener un problema y consideramos que después de todos lo que pasó este año (las denuncias de abuso en una pensión de un club de primera división) la reacción de muchos chicos en el consultorio que no se veía plasmada cuando estaban en grupo y otras cosas más que fueron pasando, nos planteamos tomar cartas en el asunto y no dejar que se nos escapen este tipo de cosas, porque ahí creemos que esta el asunto, en poner el ojo en donde más se necesita y la comunicación siempre requiere de nuestra dedicación, pero esta vez consideramos que había que darle una vuelta. Por eso nos pusimos a trabajar" afirmó el Licenciado R.

Otro tema importante en la comunicación humana es el nivel de contenido y de relaciones, son dos aspectos fundamentales donde el segundo clasifica al primero; esto quiere decir que lo que se quiera decir, o sea el mensaje va a estar afectado según quién sea el receptor y la relación que haya con este (Watzlawick, Bavelas, & Jackson, 1967). En el caso que se está estudiando, como se dijo anteriormente, hay una relación asimétrica entre los adolescentes y los adultos mayores que trabajan en la pensión, pero a su vez, estos adultos tienen roles definidos que entre ellos los respetan. Es por eso que lo que se le diga al psicólogo, va a tener otro significado que lo que le planteé al Sr. T, o puede ser que sea el mismo contenido pero se va a

modificar en función de la relación que existe.

Por este motivo es que en la residencia los roles son claros, para poder trabajar en orden. "Yo sé bien cuál es mi rol acá y me ocupo que los chicos lo tengan claro." aportó el Sr T en la entrevista. Por otro lado, el licenciado R. dijo que ellos tienen en claro cuál es el trabajo de cada uno y que la relación que forjaron con el Sr T. es clave para poder trabajar dentro de la institución. "Tenemos la dinámica muy aceiteada. Cuando algo al Sr. T no le gusta y entiende que no es su área, enseguida nos lo hace saber, para que cuando lleguemos, nos pongamos a trabajar sobre eso y así todo funciona." subrayó.

Otra de las características dentro de la comunicación en la residencia, es que la misma es muy fluida entre todos, incluyendo los chicos entre sí. Este cuatrimestre se trabajó con los más grandes que les prepararon un taller de sexualidad a los chicos, acompañados por el equipo de psicólogos. La idea tuvo como objetivo que se puedan comprometer más con el tema y romper con ciertos tabúes a la hora de comunicarse entre ellos, sin que la problemática que se estaba exponiendo se tomase de manera chabacana. El resultado de este taller fue excelente, los más grandes se comprometieron y los más chicos recibieron información de un par. Para que este taller tuviese la forma y el resultado que tuvo, se trabajó en conjunto con el Sr. T y el pilar fundamental fue la comunicación del mismo. Tenía que ser serio, con consignas claras y cumpliendo las reglas. Tenía que tener las características de la comunicación que hay dentro de la pensión.

## 6. Conclusiones

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar la comunicación en la residencia deportiva de un club de primera división. La pasantía se realizó dentro de este ámbito, lo que permitió aprender cuál es el rol del psicólogo deportivo, el mismo fue mencionado anteriormente por Borelli (1980). También dio espacio a informarse de lo que ocurría dentro de la pensión, cómo era la organización de la misma y cuál era el estilo de comunicación con la que se manejaban los adolescentes que residían ahí. Durante la pasantía se trabajó junto a los adultos responsables de la pensión: encargado y equipo de psicólogos, en la necesidad de poder determinar que estilo de comunicación se manejaba dentro de la residencia.

A través de las observaciones, encuestas y entrevistas se pudo describir la comunicación asertiva, pasiva y agresiva (Flores,2002). Fue un trabajo que se elaboró en función del compromiso de todos los actores involucrados en el mismo. Desde la institución, las puertas siempre estuvieron abiertas para que la pasante pueda trabajar libremente siempre y cuando respetase las reglas que se necesitan para el funcionamiento de la residencia.

Por parte de los psicólogos hubo una excelente recepción y apoyo absoluto en la tarea,

se contó en todo momento con el soporte del equipo, que se abrió para las entrevistas individuales siempre resguardando el secreto profesional. Durante las extensas jornadas, los psicólogos, tuvieron charlas con la pasante para poder trabajar el análisis de los estilos de comunicación asertivo, pasivo, agresivo (Hofsdat, 2003).

Cabe destacar que se presentó un problema metodológico, cuando se conoció que el test que habían elegido los psicólogos no contaba con evidencias de validez y confiabilidad por lo cual no se lo pudo utilizar como era deseado sino que se lo utilizó como una encuesta y se adaptaron ciertas preguntas para realizar entrevistas semiestructuradas.

También se analizó la comunicación verbal y no verbal dentro de la institución, entiendo a la primera cómo digital y a la segunda cómo analógica (Watzlawick, Bavelas, & Jackson, 1967). Este objetivo se pudo llevar a cabo por la misma razón que el anterior; la buena predisposición y la colaboración por parte de los adultos de la residencia deportiva. En el caso de la comunicación verbal, se pudieron observar distintos talleres y espacios de trabajo grupal, lo que le permitió a la pasante poder recabar información sobre esta temática. Se realizó un trabajo de análisis exhaustivo con la información que se obtuvo.

Estas mismas observaciones y entrevistas, pudieron ser utilizadas para caracterizar la comunicación de los adultos y adolescentes de la residencia deportiva. Lo que se destacó es el orden que rige dentro de la misma, uno de los factores que permite que la comunicación sea clara y fluida, no hay espacio para el error y si este error surge, enseguida, se pone a trabajar para poder repararlo.

Se pudo observar, que la pensión es parte fundamental del club. De hecho está emplazada dentro de las instalaciones del mismo, lo que hace más fuerte el sentido de pertenencia según el criterio de la pasante.

Lo que llamó la atención a la pasante fue el respeto de los chicos y adolescentes de la pensión, teniendo en cuenta que la población de la misma es heterogénea, tanto en rango etario cómo en clase social. A saber, esto se da por el orden que se impone a través de las reglas de la institución. Además, se observó la forma de comunicarse con alguien nuevo que se sumó al equipo, si bien no estuvo la apertura que se encontró en los adultos, fue necesario trabajar la confianza para poder obtener información que sirva para el TFI.

Las observaciones y entrevistas se realizaron de manera orgánica, no hubo ningún tipo de inconveniente, es más, se obtuvo más información de la requerida que facilitó el trabajo.

En lo que respecta a las limitaciones, se puede considerar que el tema del test fue la único que se presentó como obstáculo para el trabajo. Primero, no se podía obtener los resultados porque no había baremo y cómo ya se expresó anteriormente no contaba con la



evidencia de criterios de validez y confiabilidad que se necesitan para determinar que un test es metodológicamente viable. Igualmente, como ya se mencionó anteriormente, se trabajó junto al equipo para adaptarlo a las circunstancias.

El abordaje hacia los adolescentes y el tema de la comunicación parece el indicado, teniendo en cuenta que es un equipo de trabajo, se mantiene coordinado y en constante relación entre sí. Por otro lado, se pudo observar, que las maneras de intervenir ante distintas situaciones eran las indicadas, que funcionan para el grupo. La perspectiva con la que trabaja en la institución tiene una orientación psicoanalítica, otro modelo que se podría utilizar para intervenir es el modelo sistémico, ya que puede ser una perspectiva distinta para innovar y fortalecer el trabajo del grupo que residen en la pensión. Algo para destacar, es que dentro de la residencia, el sistema funciona, que todas las intervenciones que se realizan son para enriquecer lo que ya está constituido y seguir creciendo cómo institución.

Se considera que parte del éxito está vinculado a los límites y reglas que hay dentro de la institución. Cada miembro del staff ocupa su lugar y estos roles que están bien definidos confluyen en que

la comunicación sea precisa. También, es importante destacar, que se trabaja mucho sobre el mensaje, sobre todo el que tiene como receptor a los chicos, esto hace que las consignas sean claras.

Para la pasante fue una experiencia exitosa; la elección del espacio para hacer la pasantía fue azaroso y se sorprendió positivamente frente a la institución. Desde el coordinador del equipo terapéutico del club de primera división hasta los ayudantes que comenzaron a trabajar en la residencia, se mostraron abiertos a la propuesta que esta traía que fue intervenir en el estudio de estilos de comunicación a través de otra mirada.

Lo que propone la pasante cómo aporte personal es realizar un trabajo donde los chicos puedan descubrir por si mismos e identificar cuáles son las reacciones o situaciones donde su tipo y estilo de comunicación, interfieren en el otro, pero que este trabajo sea un trabajo en equipo. Una serie de talleres donde se habilite un espacio de comunicación genuina. Si bien ya hay planificados talleres de todo tipo, la propuesta sería que sea un ciclo de talleres sobre comunicación exclusivamente, lo que les va a permitir a los responsables de la pensión, mejorar en este territorio. Esta idea, es sólo para aportar algo innovador ya que en la residencia se trabaja de manera completa y organizada.

Algunas preguntas que surgieron durante la pasantía es cómo siendo un grupo tan heterogéneo se pudo lograr un grupo donde la comunicación fluye y es respetuosa. Teniendo en cuenta que la mayoría de los chicos tienen situaciones socioeconómicas completamente

diferentes entre sí. Esta es una de las variables, cómo ya se mencionó en el trabajo, que forman al individuo y a la manera de comunicarse de este (Howden, 1994).

Otro de los cuestionamientos que surgen es sí el esquema que se utiliza para trabajar con los chicos dentro de la residencia deportiva está preparado para trabajar con jóvenes con variables psicopatológicas. Esto quiere decir, qué si alguno de los chicos que ingrese a la pensión tiene un estilo disfuncional por demás, si se puede insertar y transformar con las herramientas que utilizan hasta ahora.

Para finalizar, la pasante confirma que la residencia deportiva del club de primera división es una residencia modelo, donde se trabaja a conciencia, con respeto hacia los chicos, no sólo como jugadores, sino de una manera integrativa donde se coloca la mirada en la persona. Es un grupo interdisciplinario que tiene como objetivo sostener a los jóvenes que han tenido que abandonar a su familia para poder cumplir una meta.

## 5. Referencias

- Aberastury, A., Knobel, M. (1988). *La adolescencia normal, un enfoque psicoanalítico*. Barcelona: Paidós.
- Allport, G. W. (1961). *Pattern and Growth in Personality*. Nueva York: Holt, Rinehart and Winston.
- Berengui Gil, R., Garces de los Fayos Ruiz, E.J., Hidalgo Mintesinos, M.D., Garcia Roca, J. Características de la personalidad en atletas de tecnificación deportiva. *Cultura, ciencia y deporte*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=163017569037>
- Boterrill, C. (1980) *Psychology of coaching. Psychology in sport: methods and applications*. Minneapolis: Burgess.
- Coleman, J.C. y Hendry, L.B. (2003). *Psicología de la adolescencia*. Madrid: Morata.
- Corrales Pérez, A., Quijano León, N., Góngora Coronado, E., (2017) Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. *Un programa de desarrollo para la vida Enseñanza e Investigación en Psicología*. Recuperado del link <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29251161005>

Erikson, E.H. (1959). *Identity and the life cycle. Psychological Issues*. New York: New York International Universities Press.

Gil, J. (1991) *Entrenamiento mental para deportistas y entrenadores de elite*. Valencia: INVESCO.

Guillén de Maldonado, R. (2005). La adolescencia en el mundo actual. *Revista de la Sociedad Boliviana de Pediatría*. Recuperado del link <http://www.scielo.org.bo/scielo.php>

Güell, M., Muñoz, J. (2002). *Desconóctete a ti mismo. Programa de alfabetización emocional*. Barcelona: Paidós.

Howden, J. C. (1994). Competitive and Collaborative Communicative Style: American Men and Women, American Men and Japanese Men. *Intercultural Communication Studia*, IV (I), 49-58.

Larrañaga, E., Navarro, R. & Yubero, S., (2018) Factores socio cognitivos y emocionales en la agresión del acoso. *Revista Científica de Educomunicación*. Recuperado en <http://www.revistacomunicar.com/index.php>

Lorenzo, J. (1997) *Psicología del deporte*. Madrid: Biblioteca Nueva.

Peris-Delcampo, D. (2017). El psicólogo deportivo: formación, acreditación, regulación y actividad profesional. *Comunicación presentada en el XV Congreso Andaluz y II Luso-Andaluz de Psicología de la Actividad Física y del Deporte*. Granada, España.

Tannen, D. (1990). *You just don't understand: Women and men in conversation*. Nueva York: Morrow.

Villarreal, J. M. H. (2008). La convivencia en los centros educativos. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, (2008-11). Recuperado de: [www.eumed.net/rev/cccss/02/jmhv5.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/02/jmhv5.htm)

López Sánchez, F. (1997). *Desarrollo personal y social en el ámbito familiar. Comprender y superar la violencia*. Madrid: AIDEX.

Naranjo Pereira, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Actualidades Investigativas en Educación*, 8(1).

Riera, J. (1985) *Introducción a la psicología del deporte*. Barcelona: Martínez Roca.

Sánchez Vega, K., & Spina Nieto, Y., (2014) La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial. *Colección académica de Ciencias Sociales. Universidad Pontificia Bolivariana*. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/2882>

Saussure, F. (1913) *Curso de lingüística general*. París: Payot

Shearer, L.C., Crouter, A.C. y McHale, S.M. (2005). Parents' perceptions of change in mother-child and father child relationships during adolescence. *Journal of Adolescence Research*, 2(6), 662-684.

Steinberg, L. (1981). Transformations in family relations at puberty. *Developmental Psychology*, 17, 833-840.

Watzlawick, P., Bavelas, J. & Jackson, D. (1967). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.

Wilberg, R. B. (1973). Critical for the definition of a field Documento presentado al *III simposio internacional sobre Psicología del Deporte*. Madrid, España.