

Dificultades en las Relaciones Interpersonales en adolescentes

El caso del Teléfono ANAR

Lic. Adhara Ampuero Sala
Área de Investigación
Programa Teléfono ANAR

Resumen

El objetivo del estudio fue describir y analizar las dificultades en las relaciones interpersonales planteadas por los y las adolescentes en un servicio de consejería telefónica gratuita a nivel nacional. Se analizaron 2 974 casos de adolescentes de ambos sexos con edades entre 12 a 17 años (hasta cumplir 18 años) que llamaron al Teléfono ANAR durante el 2005 y 2006 expresando como problema principal alguna dificultad en las relaciones interpersonales. Los resultados indican que el 43% de los problemas relatados se refieren a dificultades en las relaciones interpersonales, ocupando el primer lugar de todas las problemáticas expresadas por adolescentes de ambos sexos. Dentro de las dificultades interpersonales, el problema más expresado por adolescentes de ambos sexos está relacionado a los problemas sentimentales (26.56%). Sin embargo, al sumar todas las dificultades relacionadas al entorno familiar cercano, éstas suman 42%. La mala relación con los padres, el control y las normas son los problemas más señalados en el hogar. El maltrato psicológico aparece como el cuarto problema asociado a las dificultades interpersonales. Se describen diversas situaciones que hacen pensar en la vulneración de los derechos de los y las adolescentes de parte de los padres. Se analizan también los resultados de acuerdo a sexo, procedencia y tipo de familia de los y las adolescentes, encontrándose algunas diferencias de género.

1. Marco teórico

La Fundación ANAR Perú (Ayuda a niños y adolescentes en riesgo) es una ONG dedicada a la atención y protección de la infancia y la adolescencia para contribuir con su bienestar y desarrollo. Desde una perspectiva interdisciplinaria y de trabajo en redes, promueve y defiende sus derechos brindándoles apoyo y orientación. Contribuye además al conocimiento de la realidad de ese sector de la población y a la prevención de los problemas psicosociales que los afectan.

La vocación de ANAR es promover los Derechos del Niño desde diferentes aspectos, tanto desde la orientación y prevención de situaciones de riesgo, como desde colaboración con distintos organismos para impulsar el conocimiento y la atención de las problemáticas de la niñez y adolescencia peruana.

Desarrolla sus objetivos a través de dos programas: **Hogar ANAR**, que acoge a niños en situación de abandono y el **Teléfono ANAR**, el Teléfono de Ayuda a Niños y Adolescentes.

El Teléfono de Ayuda a Niños y Adolescentes (**0 800 2 2210**) funciona en nuestro país desde 1998 y atiende actualmente 12 horas diarias a nivel nacional. Es totalmente gratuito y confidencial. El Teléfono es atendido por psicólogos del Área de Psicología contando con la ayuda del Área Legal y el Área de Trabajo Social para una intervención cuando es necesario.

1.1 Adolescencia

La palabra “adolescencia” proviene del verbo latino *adolescere*, que significa “crecer”. La adolescencia es un período de transición en el cual el individuo pasa de niño a adulto. Se inicia con los cambios en los caracteres sexuales secundarios (menarquia, maduración reproductiva, cambio de voz, crecimiento físico) y se extiende hasta la independización legal de la autoridad de los adultos (Hurlock, 1994). Es decir, hasta cumplir 18 años de edad.

De acuerdo a UNICEF (2007) la adolescencia es el período en el que una persona se prepara para ser un adulto productivo, con familia y con deberes ciudadanos. Los

adolescentes no conforman un grupo homogéneo, pero los une la edad (entre 12 y 18 años) y una actitud contestataria que persigue el valor de lo social en la relación consigo mismos, con los amigos, con los pares, los afectos, el placer, el juego, la música, el teatro, los deportes y la cultura en su sentido más amplio.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) un adolescente es una persona que tiene entre 10 y 19 años.

Si bien el inicio de la adolescencia es claro, ya que se inicia con los cambios físicos y biológicos de la pubertad como la menarquia y la aparición de los caracteres sexuales secundarios, la edad final no está tan definida, ya que la adolescencia es un constructo social e histórico. La elección del intervalo etario depende mucho de los patrones culturales, sociales y económicos de cada cultura.

Para el presente estudio consideraremos adolescente a todo muchacho o muchacha con edades entre los 12 años y los 17 años. Es decir, hasta inmediatamente antes de cumplir 18 años.

La adolescencia comprende cambios a nivel físico, cognoscitivo y emocional. El “estirón” de crecimiento, la capacidad reproductiva y el desarrollo de caracteres sexuales secundarios son los principales cambios físicos.

En el aspecto cognoscitivo, se accede a la capacidad para razonar en términos abstractos, es decir al período de operaciones formales. El adolescente puede comprender y manipular conceptos abstractos, reflexionar sobre opciones y razonar en términos hipotéticos (Piaget, 1969 en Morris y Maisto, 2001). Sin embargo, no todos los y las adolescentes logran capacidad de abstracción, y los que lo hacen pueden mostrar una excesiva confianza en sus capacidades, lo que Elkind (1969) llamó “egocentrismo de las operaciones formales”. Esto influye en cuatro características típicas del pensamiento adolescente (Morris y Maisto, 2001).

La audiencia Imaginaria que señala la tendencia del adolescente a sentir que es observado constantemente por otros, que la gente siempre está juzgando su apariencia y conducta. Esta sensación de estar permanentemente “en escena” podría ser la causa de su timidez, preocupación por su aspecto personal y su presunción.

La Fábula Personal señala un sentido irreal de la propia singularidad. Se sienten únicos y especiales y por ello, pueden sentir que nadie pasa por las cosas que les suceden y por lo tanto, nadie los puede comprender.

La Sensación de Invulnerabilidad también es característica de esta etapa. Los y las adolescentes tienden a pensar que nada negativo les sucederá a ellos sino a otros. Esto explica los grandes riesgos que pueden tomar sin plantearse las posibles consecuencias.

La Búsqueda de Sensaciones, característica señalada por Coleman (1985) que describe la búsqueda de emociones y riesgos que se presenta durante la adolescencia.

En cuanto al desarrollo socio emocional, el o la adolescente debe adquirir un sentido estable de sí mismo (Identidad) para lograr la transición de la dependencia de los padres a la autonomía. La pregunta central de esta etapa es ¿quién soy yo?

Por otro lado, los pares o grupo de compañeros o amigos adquieren mucha importancia durante este periodo. Los pares ofrecen al adolescente una red de apoyo social y emocional que le ayuda a alcanzar mayor independencia respecto a los adultos y encontrar una identidad personal (Morris y Maisto, 2001).

Los adolescentes también se enfrentan continuamente a diversos problemas. Muchos quisieran recurrir a sus padres pero pueden pensar que no se les escuchará con simpatía o que darán la impresión de ser incapaces de solucionar sus problemas. En general, los y las adolescentes tienden a ser cautelosos a la hora de recurrir a sus padres, sobre todo al tratar temas como sexo, juego amoroso, parejas (Hurlock, 1994).

Algunas de las dificultades que presentan los y las adolescentes relacionadas a las Relaciones Interpersonales son: Problemas de habilidades sociales, timidez, soledad, ansiedad social, grupos de amigos conflictivos y presión grupal.

En cuanto a las relaciones con los padres, las principales dificultades son: Incomunicación, violencia familiar, peleas, discusiones, normas y control. Entre los temas más difíciles en la comunicación de adolescentes de ambos sexos con sus padres están la sexualidad, relaciones de pareja y problemas sentimentales.

Respecto a las relaciones de pareja, se encuentran problemas sentimentales, desamor, rupturas afectivas, sensación de incompetencia afectiva, dificultad de comunicación, entre otras (Hurlock, 1994).

Hurlock (1994) señala una serie de tareas evolutivas de la adolescencia:

- Establecer relaciones nuevas y más maduras con pares de ambos sexos.
- Lograr un papel social masculino o femenino.
- Aceptar la propia constitución física y emplear el cuerpo de manera adecuada.
- Alcanzar la independencia emocional respecto a los padres y otros adultos.
- Convencerse del valor de la independencia económica.
- Elegir una ocupación y prepararse para ella.
- Prepararse para la vida en pareja.
- Desarrollar capacidades y aptitudes intelectuales básicas para la vida cívica.
- Desear y lograr una conducta socialmente responsable.
- Adquirir un conjunto de valores y un sistema ético como guía para el comportamiento.

El cumplimiento adecuado de las tareas evolutivas propias de una edad posibilita el desempeño adecuado, de una tarea similar a una edad mayor. Por otro lado, el fracaso o dificultad en completar las tareas evolutivas trae malestar psicológico y dificultades en las tareas futuras (Hurlock, 1994).

1.2 la Adolescencia en el Perú

Los adolescentes peruanos tienen una serie de características especiales. En sociedades más desarrolladas, los adolescentes pueden darse el lujo de darse un tiempo para probar y experimentar diferentes actividades e identidades, lo que Erikson (1993) llama "Moratoria Psicosocial". Sin embargo, en sociedades como la nuestra, la adolescencia tiene características particulares, la pobreza, el desempleo, junto a otros factores como el embarazo precoz obligan a los y las adolescentes a asumir responsabilidades antes de tiempo, trabajar desde temprana edad, muchas veces sin la posibilidad de independizarse económicamente de sus padres.

Algunos datos principales sobre la situación actual de la adolescencia peruana señalados por UNICEF Perú (2007) son los siguientes:

Hay alrededor de tres millones seiscientos mil peruanos entre los 12 y 18 años de edad, lo que representa casi el 13% de la población. De ellos el 50,63% son hombres y el 49,37% mujeres. Del total de adolescentes, la mayoría residían en el área urbana para el 2003 (73,5%) mientras que solo el 26,5% lo hacía en el ámbito rural. La mayoría de adolescentes en situación de pobreza se encuentra en el campo (74%) mientras que en la ciudad el porcentaje es de 39,8%.

De acuerdo al INEI en el 2005, para el rango de edad de 12 a 17 años a nivel nacional encontramos los siguientes totales:

Tabla 1
Total Nacional de Adolescentes de 12 a 17 años por Sexo (2005)

Edad	Hombres	Mujeres
12 años	324 829	307 492
13 años	286 752	278 460
14 años	277 921	265 760
15 años	265 788	265 864
16 años	259 343	261 970
17 años	283 391	277 166
Total	1 698 024	1 656 712

En cuanto al acceso a la educación, para el 2003, dos millones trescientos mil adolescentes de ambos sexos se matricularon en secundaria. Esto representa la mitad de los que accedieron a la educación primaria. El 42% de los chicos y chicas pobres no van a la escuela secundaria.

Por otro lado, un 33% de los adolescentes, entre los 12 y 18 años, realiza alguna actividad económica y la mitad de ellos, combina el trabajo con el estudio. Se estima que en el ámbito rural, el 40% de niños y adolescentes en el Perú trabaja en actividades agropecuarias con serios efectos en la escolaridad. Es decir, 49% de los que trabajan y asisten a la escuela tienen uno o más años de atraso escolar. Finalmente, el 62% de las adolescentes trabajadoras del hogar (cuyo número es difícil estimar) no asiste a la escuela y tiene una jornada semanal de 57 horas.

En cuanto a problemáticas como la maternidad adolescente, ésta es cuatro veces mayor en adolescentes sin educación (37%) que con educación secundaria. Los indicadores muestran que en el departamento de Loreto el 26% de las adolescentes ya son madres de familia. En la sierra el porcentaje es de 15% y en la costa de 8,5%. Es evidente que las inequidades sociales existen: ser pobre y haber nacido en la selva determina un modo de vida que, en la mayoría de los casos, perpetúa las diferencias acentuando los conflictos sociales (UNICEF, 2007).

En relación al VIH – SIDA, en el Perú, el 75% de nuevos casos se da entre jóvenes. De los 17,054 casos reportados de la enfermedad, 826 corresponden a niños y adolescentes. De esta última cifra, 430 tienen entre los 15 y los 19 años (299 hombres y 131 mujeres).

1.3 Relaciones Interpersonales en la Adolescencia

Para el presente estudio nos centraremos en las dificultades en las relaciones interpersonales, ya que esta categoría representa la problemática principal expresada por niños, niñas, adolescentes y jóvenes usuarios del Teléfono ANAR en Perú.

Diversos estudios señalan que los problemas interpersonales son los más expresados por adolescentes de ambos sexos.

Stark et al. (1989) clasificaron los problemas libremente expresados por adolescentes de 14 a 17 años y encontraron que los chicos informan preferentemente de problemas escolares, seguidos de conflictos con los padres, amigos y con la enamorada. Las chicas expresan problemas de relación con los padres, seguido de conflictos con los amigos, con el enamorado y en la escuela (Forns, et al., 2004).

Kirchner y Forns (2000) analizaron los acontecimientos estresantes libremente expresados mediante relato escrito de adolescentes de 12 a 16 años y encontraron que los estresores más relatados por ambos sexos fueron los problemas familiares (mala relación con padres y/o hermanos, muerte de familiares), problemas de amistad (tener pocos amigos o malas relaciones con ellos) y problemas de rendimiento escolar (Forns, et al., 2004).

Forns, et al. (2004) concluye en su estudio que los problemas de naturaleza interpersonal son los más importantes para chicos y chicas, aunque en una proporción ligeramente mayor para las chicas. Los problemas interpersonales representan el 49.9% y 53% para chicos y chicas respectivamente. Estos problemas se refieren a conflictos de relación con compañeros (15% y 26.5% para chicos y chicas respectivamente), y problemas con normas y reglas en la familia (4% para los chicos y 2.6% para las chicas). Los problemas de relación interpersonal con los compañeros (chicos 7.2% y chicas 13.8%) son significativamente más frecuentes en las chicas que también informan de mayores problemas de relación con la familia nuclear (chicos 5.1% y chicas 9.2%).

Una posible hipótesis de las razones por las cuales los adolescentes de ambos sexos expresan un alto porcentaje de dificultades en las relaciones interpersonales puede relacionarse a la importancia que tienen éstas durante la adolescencia y la manera cómo los adolescentes se perciben a sí mismos y a los demás.

En relación a lo anterior, un estudio en España en el que participaron 576 estudiantes de Secundaria de ambos sexos, de diversos colegios de Madrid y Toledo, analizó las relaciones interpersonales en adolescentes y las discrepancias que pueden percibir éstos sobre sí mismos y la imagen social. Los resultados mostraron que a mayor discrepancia entre la imagen real y la imagen social, mayor hostilidad percibida en los demás. Estos adolescentes pueden ver el mundo como un lugar peligroso, con gente manipuladora y poco confiable. Los adolescentes «realistas» con baja discrepancia entre la imagen real y social, tienen una visión más benévola del mundo y tienden a supeditar sus propias necesidades a las de los demás (Sánchez Bernardos, et al, 2004).

Cuando la discrepancia entre estas dos representaciones es alta a favor de la imagen real, los adolescentes pueden creer que los demás no los ven como son. Es decir, que los demás tienen una imagen de ellos peor de lo que realmente son; no consiguen traducir en conducta la imagen que tienen de sí mismos (Sánchez Bernardos, et al, 2004).

La proporción alta de las problemáticas sobre relaciones interpersonales también se refleja en las llamadas atendidas por la Fundación ANAR a través del Teléfono de Ayuda al Niño y Adolescente en Riesgo.

Así encontramos que las dificultades en las relaciones interpersonales son la principal problemática expresada por niños y adolescentes en España. Estas llamadas representan el 22% de las llamadas atendidas por la línea y corresponden a problemáticas derivadas de dificultades a la hora de comunicarse, tanto con la familia como con los amigos del entorno más cercano (ANAR Castilla y León, 2007).

En el Informe del Teléfono de ANAR de España (2000) sobre las dificultades de comunicación entre padres e hijos se encuentra que la mayoría (62.46%) de niños y adolescentes entre 10 y 17 años de edad manifiesta tener una mala relación y falta de comunicación con ambos padres, lo que impide que se pueda dirigir a alguno de ellos para pedir ayuda ante cualquier problema o preocupación que puedan tener en el desarrollo de su vida diaria.

Además el 46.31% de los niños y adolescentes del estudio señala que el origen de las dificultades con sus padres están relacionadas al establecimiento de las normas y específicamente, motivadas por la falta de explicación paterna sobre estas normas.

Otras fuentes de conflicto entre padres e hijos señaladas en este estudio son la prohibición de relaciones sentimentales y sociales a los adolescentes, los resultados académicos y la diferencia en el trato entre los hermanos (ANAR España, 2000).

Parece ser que las dificultades en la comunicación con los padres se centran principalmente en determinados temas que pueden ser difíciles de compartir. Hurlock (1994) señala que los temas de sexualidad y parejas son los que representan mayor conflicto en la relación entre padres e hijos tanto en chicas como en chicos.

Estas dificultades también se reflejan en nuestro medio. En un estudio realizado en cuatro ciudades del Perú (Puno, Tarapoto, Pucallpa y Huamanga) más del 30% de adolescentes de 14 a 18 años revelaron que confían en ambos padres y tienen una buena comunicación con ellos. Sin embargo, cuando se trata de temas como sexualidad y embarazo, los adolescentes de ambos sexos tienden a recurrir a los amigos o personas fuera del hogar (Ampuero, 1999).

En ANAR Perú, las dificultades en relación a las relaciones interpersonales representan el 37% de todas las llamadas recibidas en el Teléfono ANAR (en todas las edades) ocupando el primer lugar entre las problemáticas. Dentro de este porcentaje, la dificultad más expresada son los problemas sentimentales (27.9%), seguido de la dificultad con la madre (12.8%) y la dificultad con la pareja (9.4%). Además, se evidencia que el 39.9% de todas las dificultades de relaciones interpersonales se enmarcan dentro de la familia nuclear.

1.4 Consejería psicológica telefónica con Adolescentes

La consejería psicológica puede definirse como el proceso de diálogo e interacción entre consejero y consultante, orientado a reforzar la motivación para el logro de cambios de conductas y el desarrollo de las potencialidades; así como facilitar la comprensión y solución de problemas emocionales y físicos. Supone un tipo especial de acercamiento que genera un espacio educativo, de orientación y apoyo en momentos de crisis (Chong, 2004).

La consejería psicológica en población adolescente se centra en los problemas específicos que afectan la salud del adolescente (los que generalmente se relacionan

con su medio y relaciones interpersonales) buscando que éstos hagan uso de sus propios recursos para resolver sus problemas, potenciando a su vez los aspectos positivos de su personalidad para desarrollarlos. Se busca que el adolescente consultante comprenda su situación y busque alternativas para modificarla (Chong, 2004).

La característica más distintiva de la orientación por teléfono es que la ayuda que se proporciona a una persona en crisis se brinda sin el beneficio de las señales no verbales, como gestos faciales y el lenguaje corporal. Se apoya exclusivamente en las palabras que se intercambian entre el orientador y el llamante (contenido) y cómo se dan estas palabras (forma de la conversación) (Blumenthal y otros, 1976; Slaikou, 1979, en Slaikou, 1996).

En la orientación por teléfono el llamante tiene mayor control, ya que puede decidir terminar con la orientación cuando lo desee. Otra característica importante de la orientación telefónica es que preserva el anonimato del usuario o llamante. La posibilidad de proteger la identidad puede facilitar una mayor revelación de sí mismo y apertura por parte del llamante. Unido a ello, los orientadores también son anónimos, lo que facilita una transferencia positiva. Al estar ausentes las señales visuales, existe mayor oportunidad de que el llamante proyecte sus fantasías respecto a cuál sería su orientador ideal, lo que no ocurre cara a cara (Slaikou, 1996).

Esto es particularmente importante en el caso de adolescentes, ya que muchas veces pueden tener dificultades para confiar sus problemas directamente a los adultos.

Para buscar ayuda se debe primero reconocer que los recursos personales no son suficientes para solucionar una situación determinada. Esto se relaciona con un desarrollo cognitivo que permita evaluar las posibilidades y alternativas frente a una situación. Estas habilidades se alcanzan durante la adolescencia con la posibilidad de realizar operaciones abstractas.

La importancia y necesidad de la atención telefónica se centra en la posibilidad de prestar una atención temporal que prevenga que ciertas crisis emocionales alcancen características graves o crónicas (Rodríguez, 1984; en Chong, 2004).

Por último, la orientación telefónica es un medio de fácil acceso que acorta distancias y reduce los problemas de tiempo. Además, al tratarse de un servicio gratuito, permite llegar a toda la población beneficiaria, incluyendo a las personas en pobreza extrema que no tienen acceso a los servicios regulares de salud.

1.5 Planteamiento del problema

Las relaciones interpersonales son parte esencial de la vida de las personas y representan uno de los aspectos más significativos de la vida de los y las adolescentes. El grupo de pares adquiere gran importancia y le brinda al adolescente soporte y sentido de pertenencia. La familia, por otro lado, puede no estar preparada para los cambios que trae la adolescencia. Dado esto, las principales dificultades expresadas por chicos y chicas pueden estar referidas a las relaciones interpersonales con su entorno cercano. Por ello nos preguntamos:

¿Cuáles son las dificultades en las relaciones interpersonales planteadas por los y las adolescentes en un servicio de consejería telefónica gratuita a nivel nacional?

Objetivo General

Describir y analizar las dificultades en las relaciones interpersonales planteadas por los y las adolescentes en un servicio de consejería telefónica gratuita a nivel nacional.

Objetivos Específicos

- Analizar las dificultades por sexo
- Analizar las dificultades por procedencia
- Analizar las dificultades de acuerdo al tipo de familia

1.6 Definiciones operacionales

Consejería psicológica telefónica

Por consejería psicológica entendemos el proceso de diálogo e interacción entre consejero y consultante que se da vía telefónica y que está orientado a facilitar la comprensión y solución de problemas emocionales que expresa el llamante o usuario.

Dificultades en las Relaciones Interpersonales en el Teléfono ANAR

Por “Dificultad en las Relaciones Interpersonales” entendemos todas aquellas llamadas en las que se ponen de manifiesto situaciones conflictivas, debido a problemas de comunicación y entendimiento entre el o la adolescente y las personas de su entorno. La clasificación de esta categoría comprende las siguientes dificultades: Dificultad con amigos, dificultad con compañeros, dificultad con empleador, dificultad con hermanos, dificultad con madrastra, dificultad con madre, dificultad con otro, dificultad con otros familiares, dificultad con padrastro, dificultad con padre, dificultad con padres, dificultad entre padres, dificultad con pareja, dificultad con profesores y problemas sentimentales.

2. Metodología

El tipo de estudio desarrollado es descriptivo con un diseño transeccional descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 1997). Es descriptivo porque analizará las características presentadas por los adolescentes de 12 a 17 años de ambos sexos que llamaron a la línea entre el 2005 y 2006 para expresar sus dificultades sobre relaciones interpersonales y es transeccional porque el análisis se realizará en un momento único.

2.1 Participantes

Los participantes fueron todos los adolescentes de 12 a 17 años (hasta cumplir 18 años) de ambos sexos que llamaron al Teléfono ANAR durante el 2005 y 2006 expresando como problema principal propio alguna dificultad en las relaciones interpersonales. Esto constituye un total de 2 974 casos analizados. De ellos, 2 196 (74%) fueron mujeres y 778 (26%) fueron hombres.

2.2 Instrumento

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la entrevista telefónica, cuya información es consignada en una ficha de registro e ingresada a una base de datos. Esta ficha consigna, entre otros datos, el motivo de la llamada, el problema principal, los problemas asociados, así como las alternativas de solución planteadas por los usuarios o llamantes.

2.3 Procedimiento

Se tomaron todas las llamadas realizadas entre 2005 y 2006 por usuarios de la línea entre 12 y 17 años de ambos sexos. De este total se analizaron todas las primeras llamadas de adolescentes que consultaron por un problema propio y que tuvieron como problema principal, las dificultades en las relaciones interpersonales. Con esta muestra se analizaron la distribución por sexo y edades simples, la procedencia de las

llamadas, el tipo de familia del adolescente que presentaba el problema y su ocupación.

En una segunda parte, se analizaron los diferentes tipos de problemas que son parte de la categoría Relaciones Interpersonales. Estas subcategorías fueron analizadas de acuerdo al sexo, procedencia del adolescente, duración y frecuencia del problema para lograr un análisis más fino de las variables estudiadas.

Un tercera parte del estudio comprende un análisis de contenido de las llamadas. Para este análisis se tomaron 10 fichas de registro de llamadas al azar de algunas de las subcategorías de dificultades en las relaciones interpersonales más representativas para realizar un análisis cualitativo.

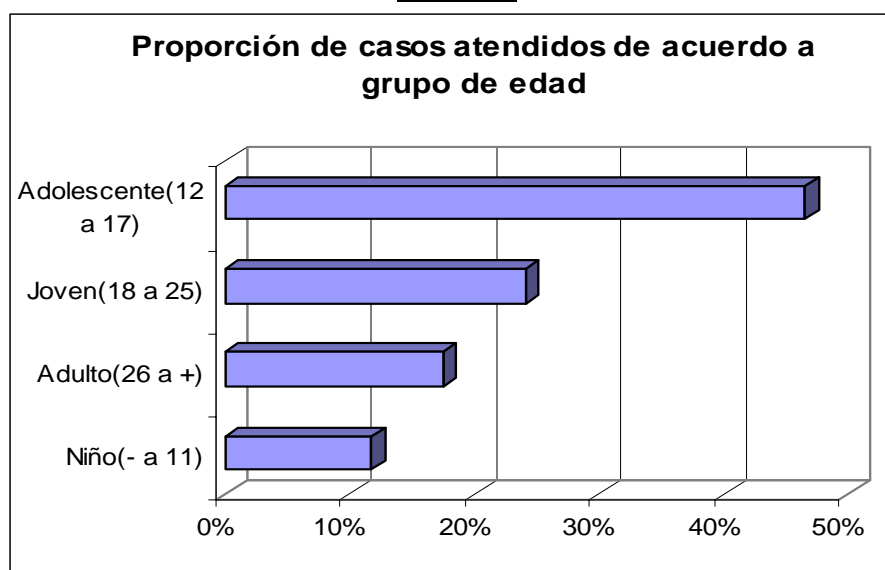
2.4 Análisis estadístico

La información ha sido analizada y sistematizada en base a frecuencias absolutas y relativas. Para el caso del análisis cualitativo se establecieron categorías de análisis pertinentes.

3. Resultados

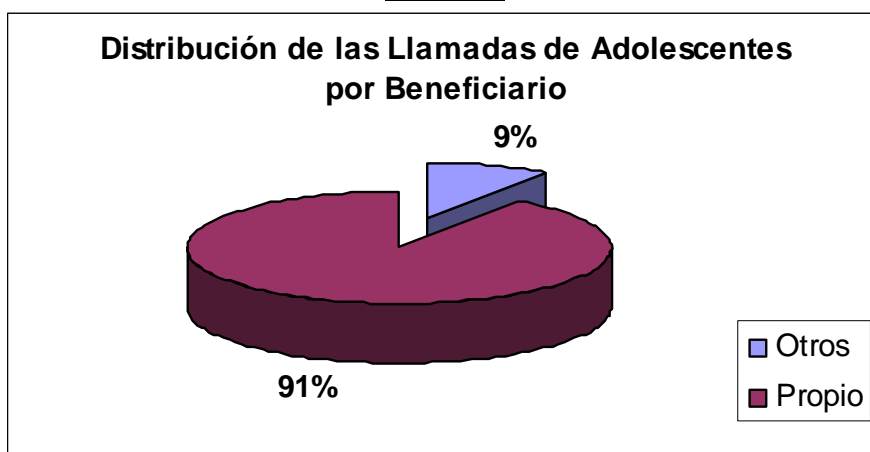
El total de llamadas recibidas durante los años 2005 y 2006 fue de 22, 988. De éstas, el 71% (16, 252) representan primeras llamadas a la línea. Estas llamadas constituyen los casos disponibles a analizar. De estos 16,252 casos, los adolescentes representan el 47% del total, seguido por los jóvenes, adultos y niños (Ver gráfico 1).

Gráfico 1



La gran mayoría de los adolescentes, llama por un problema propio (6, 853), lo que representa el 91% de todas las llamadas de este grupo. El 9% restante llama por dificultades de otras personas, ya sean adolescentes como ellos o niños y niñas (Ver gráfico 2).

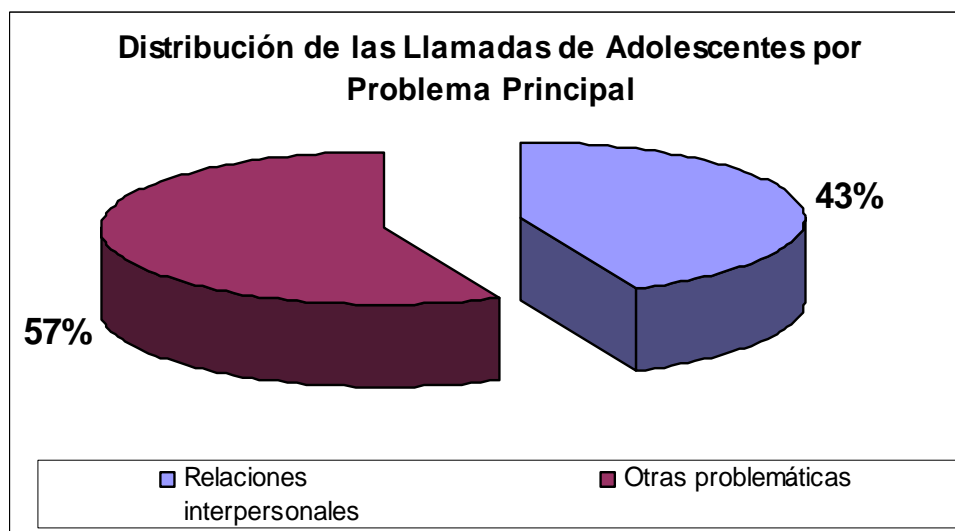
Gráfico 2



De todos los casos atendidos durante el 2005 y 2006 de adolescentes que llamaron al Teléfono ANAR por un problema propio (6, 853 casos), casi la mitad llaman para recibir orientación por alguna dificultad en las relaciones interpersonales (2, 974) lo que representa el 43% del total de problemáticas consultadas (Ver gráfico 3).

Estos 2, 974 casos sobre relaciones interpersonales realizadas por adolescentes de ambos sexos son la muestra con la que analizaremos todos los datos a continuación.

Gráfico 3



Todas las categorías generales de los problemas principales propios expresados por adolescentes se presentan a continuación.

De este 43% de llamadas sobre relaciones interpersonales (2 974 casos), la mayoría son realizadas por adolescentes mujeres como vemos a continuación.

Gráfico 4

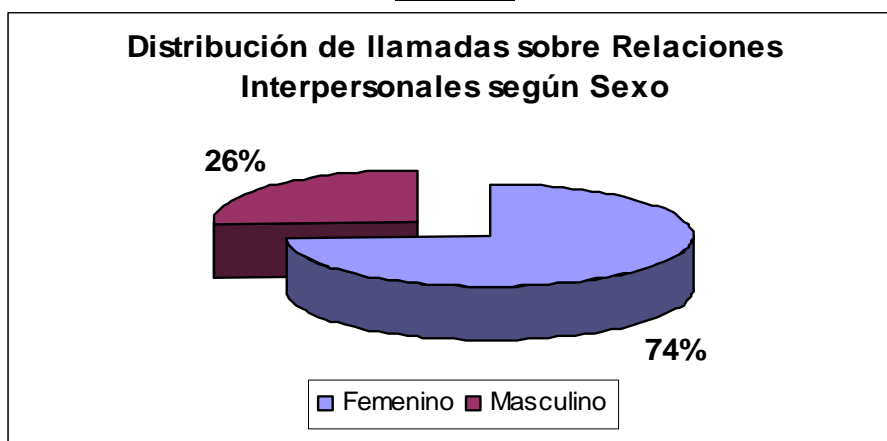


Tabla 2

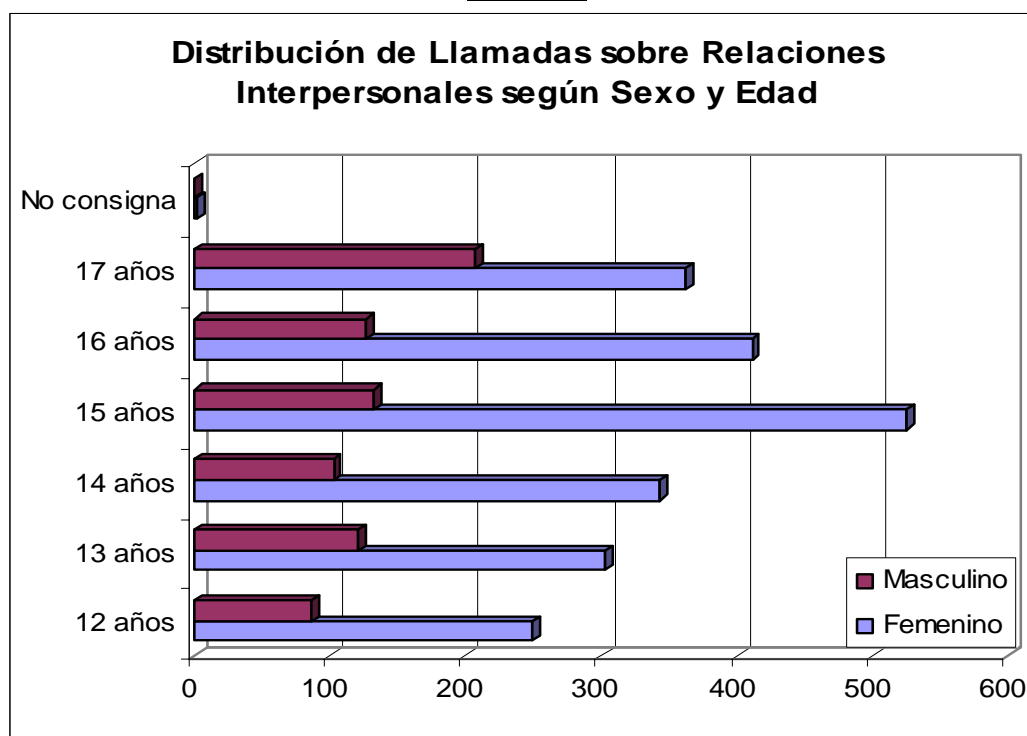
Distribución de los Problemas Principales por Categoría General

Problema Principal	N° de Casos	Porcentaje
Académicos	284	4%
Conductas de consumo	132	2%
Embarazo	220	3%
Estado emocional	286	4%
Jurídicos	104	2%
Otros	533	8%
Psicológicos	694	10%
Relaciones Interpersonales	2974	43%
Sexualidad	443	6%
Atentado contra la integridad física y psicológica	610	9%
Atentado contra la integridad sexual	312	5%
Quejas sobre institución	11	0%
No consigna	250	4%
Total General	6853	100%

Podemos observar que la problemática principal expresada por los y las adolescentes son las dificultades en las relaciones interpersonales (43%), seguida de las dificultades psicológicas (10%) y el atentado contra la integridad física y psicológica (9%) (Ver tabla 2).

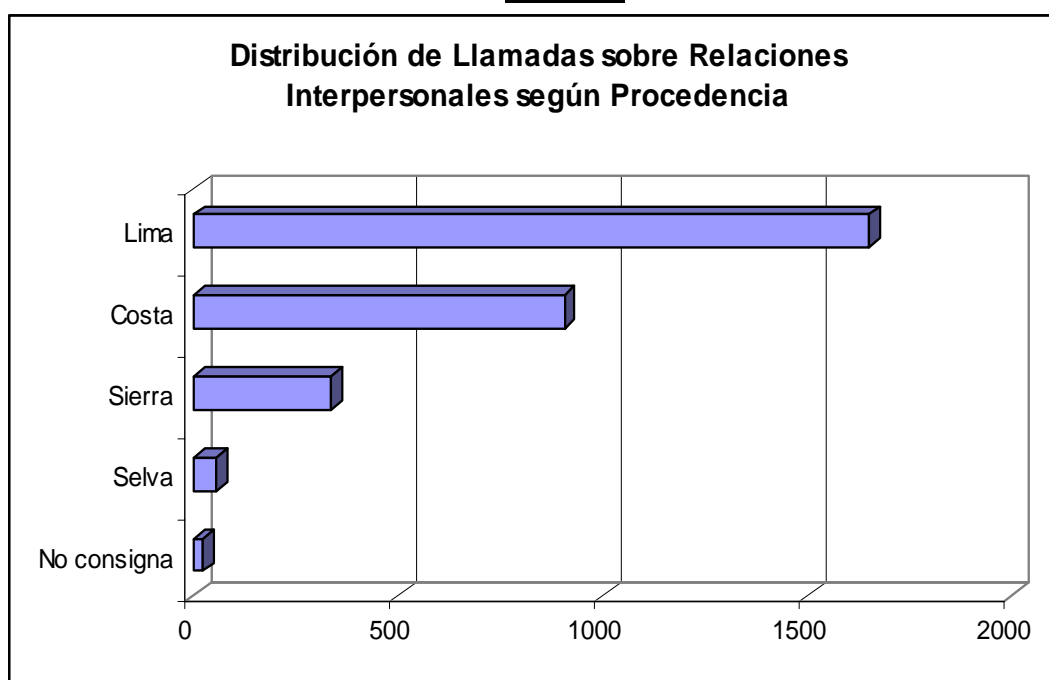
Al analizar la distribución de las edades y sexo de los y las adolescentes que consultan por alguna dificultad en relaciones interpersonales, encontramos que entre las mujeres, las chicas de 15 años son las que más se comunican con el Teléfono ANAR seguidas por las chicas de 16 y 17 años. Sin embargo, las adolescentes menores también utilizan el Teléfono ANAR en una alta proporción. Entre los chicos, la proporción de llamadas de acuerdo a edad es similar en todas las edades, con una pequeña ventaja de los mayores (17 años) (Ver gráfico 5).

Gráfico 5



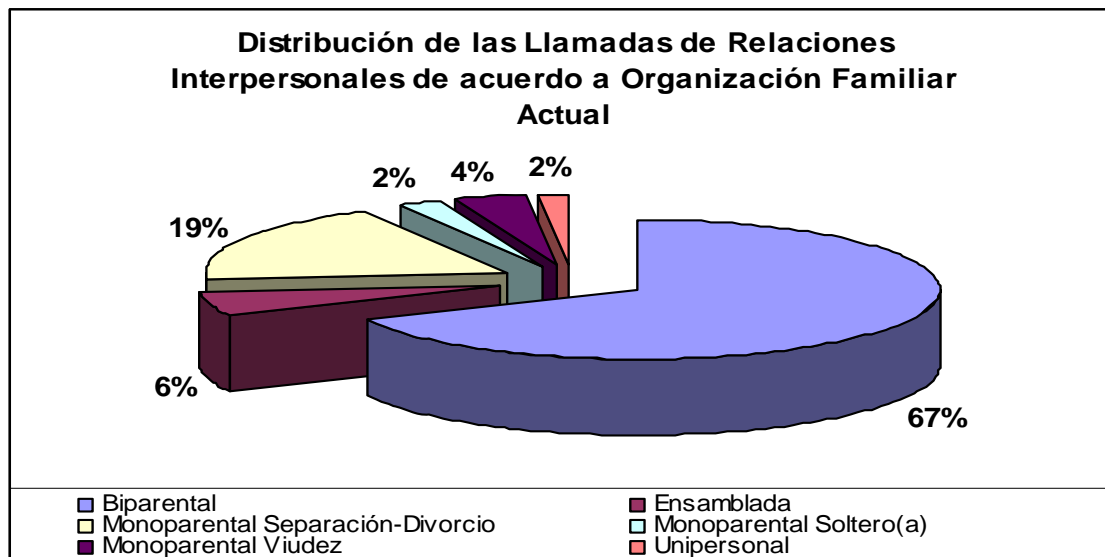
En cuanto a la procedencia de las llamadas realizadas por adolescentes en el tema de relaciones interpersonales, observamos que la mayoría de las llamadas son realizadas desde Lima Metropolitana (55.55%), seguida por otras ciudades de la costa (30.46%). En menor proporción están las llamadas realizadas desde la Sierra (11.30%) y la Selva (1.92%). Sin embargo, este dato se relaciona con la mayor proporción de llamadas recibidas por el Teléfono ANAR procedentes de Lima (Ver gráfico 6).

Gráfico 6



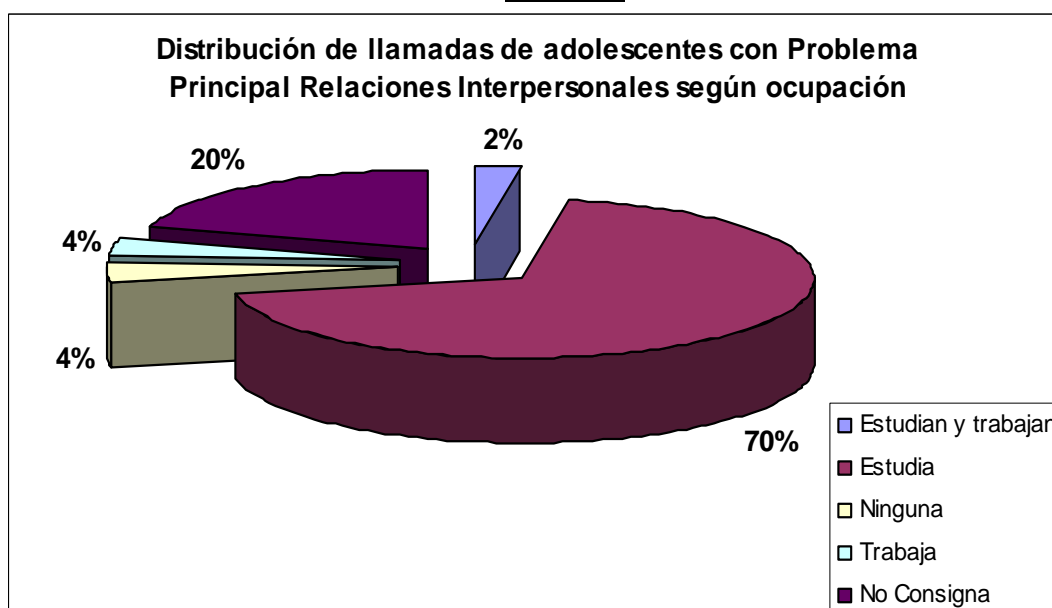
Respecto a la organización familiar actual solo el 26% de todos los adolescentes de ambos sexos que llamaron para consultar por alguna dificultad en las relaciones interpersonales refirió este dato. Sin embargo, entre los y las adolescentes que lo refieren, el 67% vive en una familia biparental, el 19% en una familia monoparental por separación o divorcio y el 6% en una familia ensamblada. Es decir, con un padrastro o madrastra (Ver gráfico 7).

Gráfico 7



¿A qué se dedican los y las adolescentes que nos llaman al Teléfono ANAR para consultarnos sobre sus dificultades en las relaciones interpersonales? La mayor parte de ellos (70%) estudia, una pequeña cantidad trabaja (4%) o no tiene ninguna ocupación (4%), y un 2% estudia y trabaja. Sin embargo, tenemos un 20% que no consigna este dato (Ver gráfico 8).

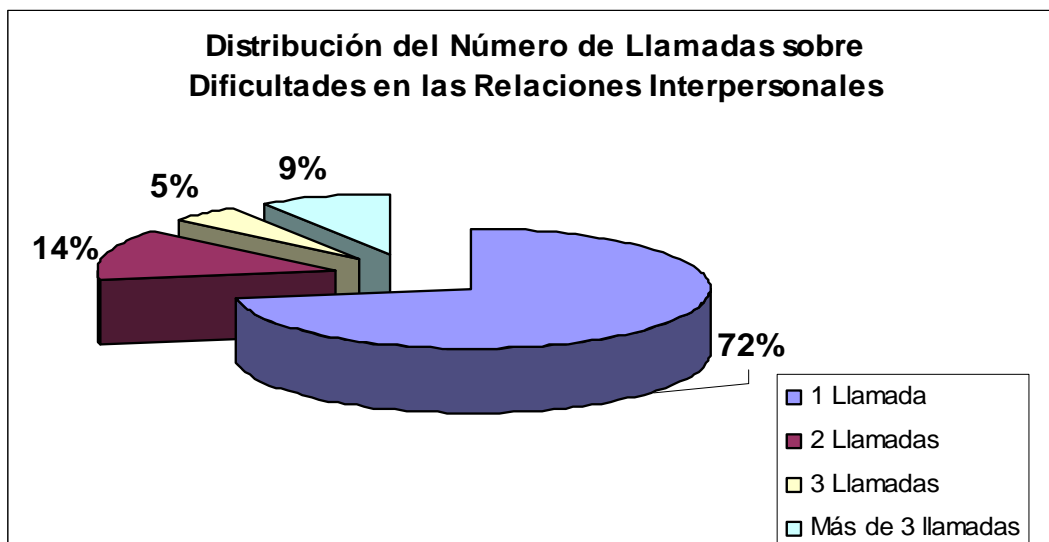
Gráfico 8



Por otro lado, es importante señalar que a pesar que la mayor parte de adolescentes de ambos sexos llaman una sola vez para consultar por sus dificultades en relación a

las relaciones interpersonales, un 38% vuelve a llamar por lo menos una vez más (Ver gráfico 9).

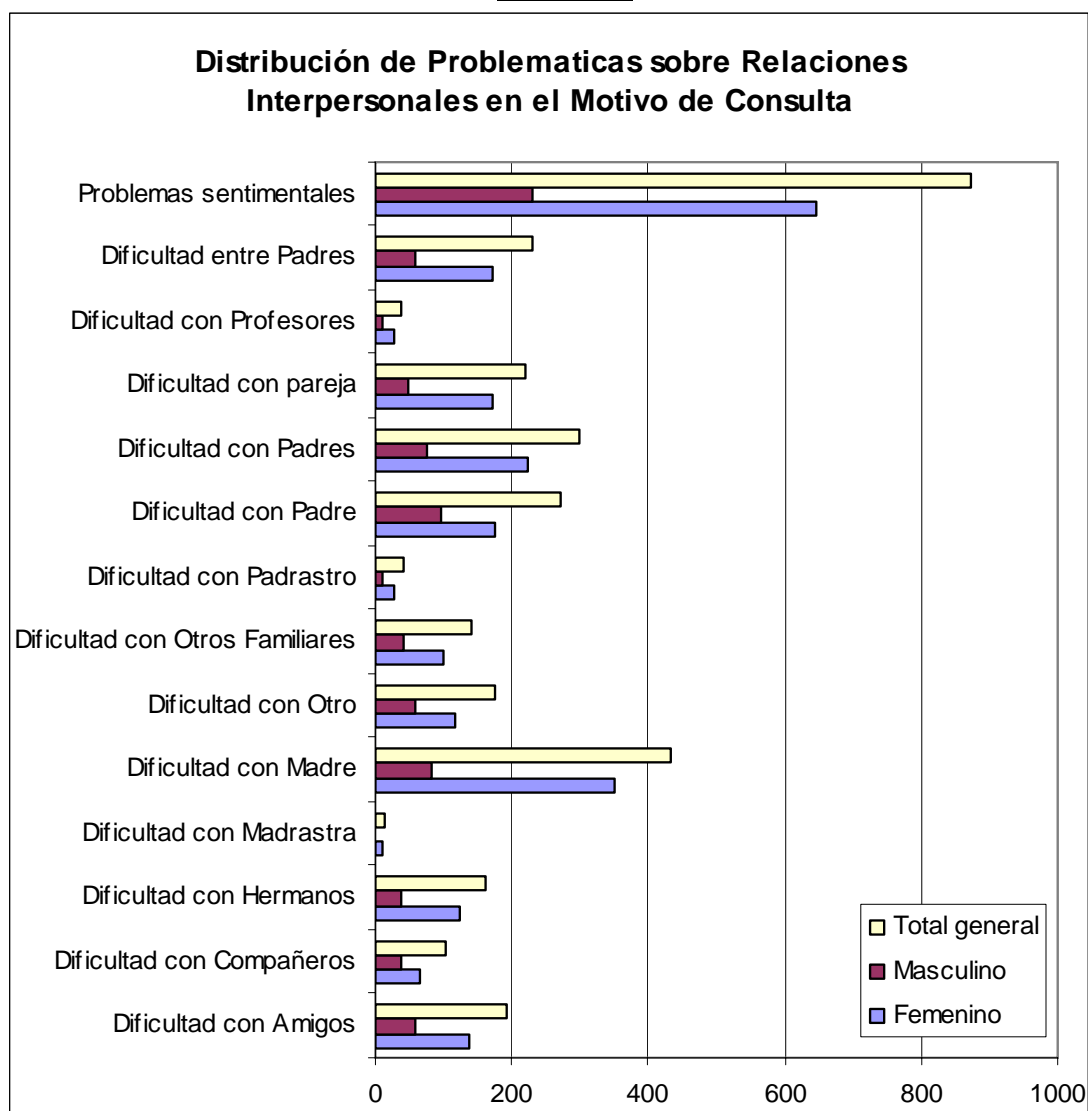
Gráfico 9



¿Cuáles son las dificultades de relaciones interpersonales que refieren los y las adolescentes? Dentro de las subcategorías que componen la categoría general de Relaciones Interpersonales, el principal motivo de llamada son los problemas sentimentales, seguido de los problemas con el entorno cercano (madre, ambos padres, padre) y la pareja.

Entre las chicas, los problemas sentimentales, la dificultad con la madre o con ambos padres son los principales motivos de llamadas. Entre los chicos, los problemas sentimentales ocupan también el primer lugar de los motivos de sus llamadas, seguido de las dificultades con el padre, con ambos padres y con la madre (Ver gráfico 10).

Gráfico 10

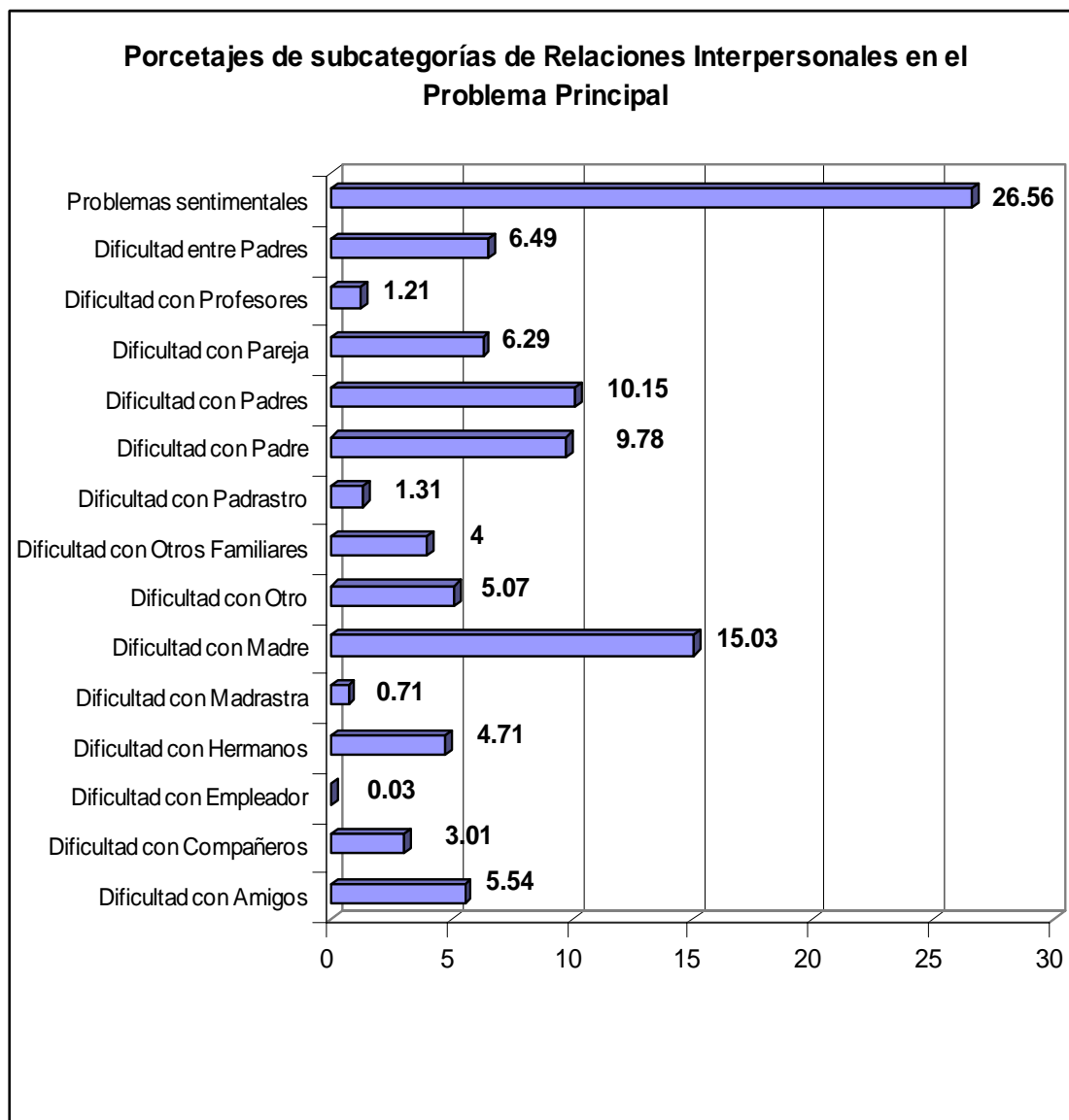


Dentro de los problemas principales de las llamadas realizadas por los y las adolescentes encontramos que las dificultades con mayor proporción de llamadas continúan siendo los problemas sentimentales (26.56%) en primer lugar, seguidas de los problemas con el entorno familiar más cercano: madre (15.03%), ambos padres (10.15%), padre (9.78%). Luego siguen la dificultad entre los padres (6.49%), y la dificultad con la pareja (adolescente) (6.29%). Menor proporción presentan las dificultades con amigos (5.54%), dificultad con otro (5.07%), con hermanos (4.71%) u otros familiares (4%) (Ver gráfico 11).

Si sumamos los problemas sentimentales con las dificultades de pareja el porcentaje es de 32.85%. Es decir un tercio de todas las dificultades.

Las dificultades con el entorno familiar cercano suman 41.69% y las dificultades con personas fuera de la familia representan 14.86%.

Gráfico 11



No se observan grandes diferencias entre el motivo de llamada y el problema principal. En el caso de los chicos, los problemas sentimentales siguen ocupando el primer lugar y le siguen la dificultad con el padre, la dificultad con la madre y dificultad con ambos padres.

En el caso de las chicas, los problemas sentimentales, la dificultad con la madre, con ambos padres y la dificultad con el padre ocupan los primeros lugares en frecuencia (Ver gráfico 12).

Gráfico 12

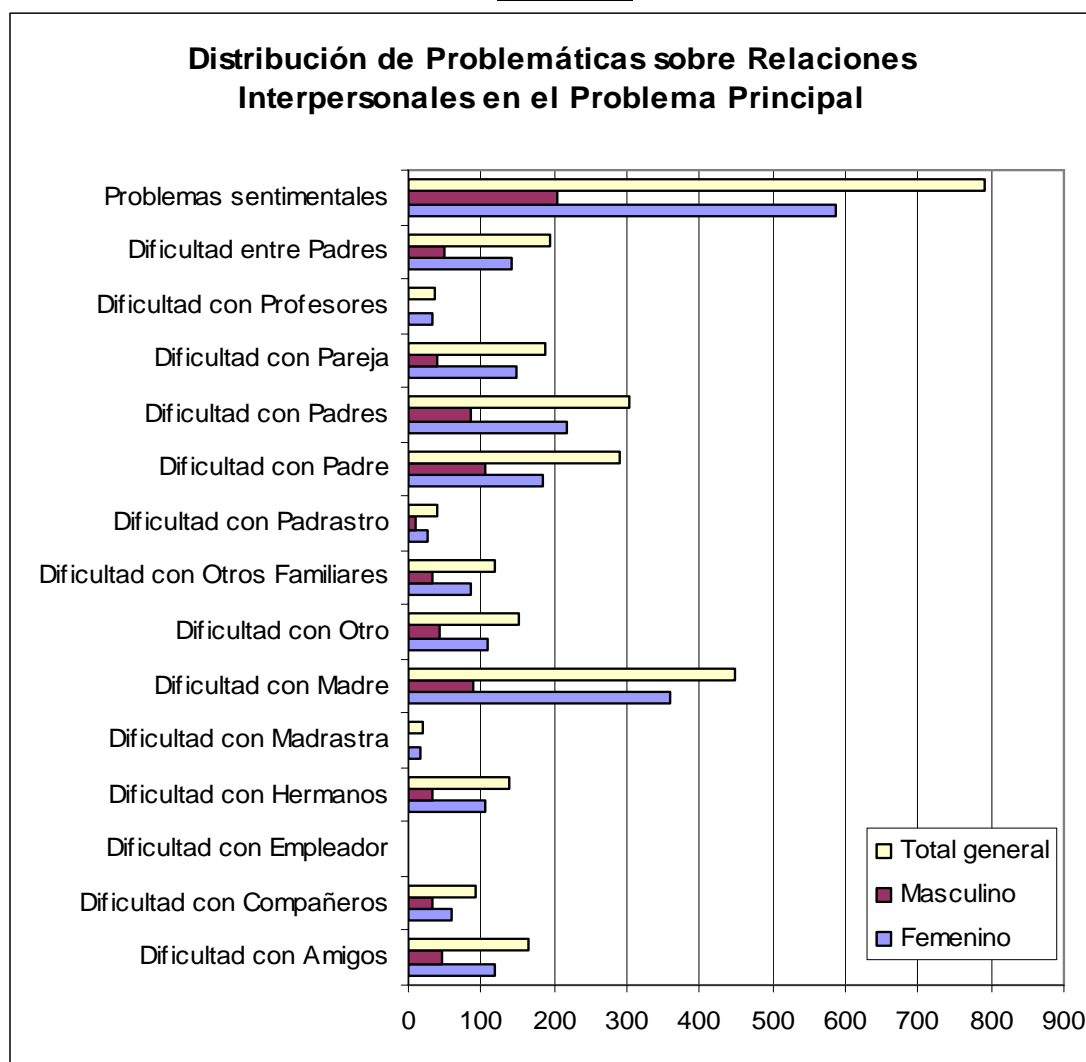


Tabla 3
Principales problemáticas de Relaciones Interpersonales por sexo

Principales problemáticas	Mujeres (%)	Hombres (%)
Problemas sentimentales	26.68	26.22
Dificultad con madre	16.35	11.31
Dificultad con padres	9.88	10.92
Dificultad con padre	8.38	13.75
Dificultad con pareja	6.74	5.01
Dificultad con amigos	5.46	5.78
Dificultad con hermanos	4.87	4.24
Dificultad con compañeros	2.73	4.11
Dificultad con padrastro	1.27	1.41
Dificultad con madrastra	0.81	0.38

Al analizar los resultados por sexo, observamos que no se presentan diferencias significativas en la mayoría de problemáticas de relaciones interpersonales. Sin embargo, las chicas parecen tener más dificultades con la madre que los chicos

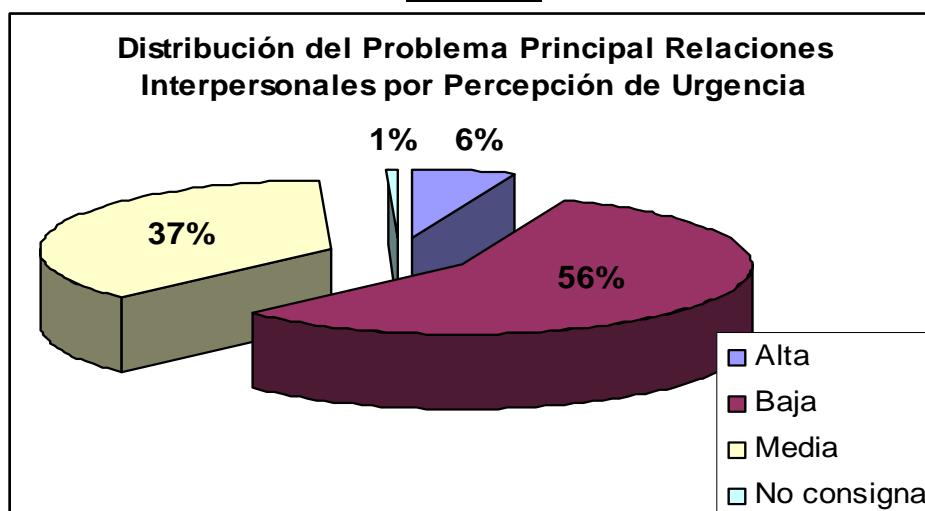
(16.35% y 11.31% respectivamente). Los chicos, por su lado, tienen más dificultades con el padre que las chicas (8.38% y 13.75% respectivamente).

Se observan también ligeras diferencias en el caso de la dificultad con pareja y las dificultades con los compañeros. Las chicas expresan mayores dificultades con la pareja (6.74%) que los chicos (5.01%), y los chicos refieren más problemas con los compañeros (4.01%) que las chicas (2.73%) (Ver tabla 3).

La valoración en cuanto a urgencia, gravedad y complejidad de estos problemas sobre relaciones interpersonales expresados por adolescentes de ambos sexos es realizada por el orientador (a) que recibe la llamada, de acuerdo a los diferentes datos expresados por los llamantes.

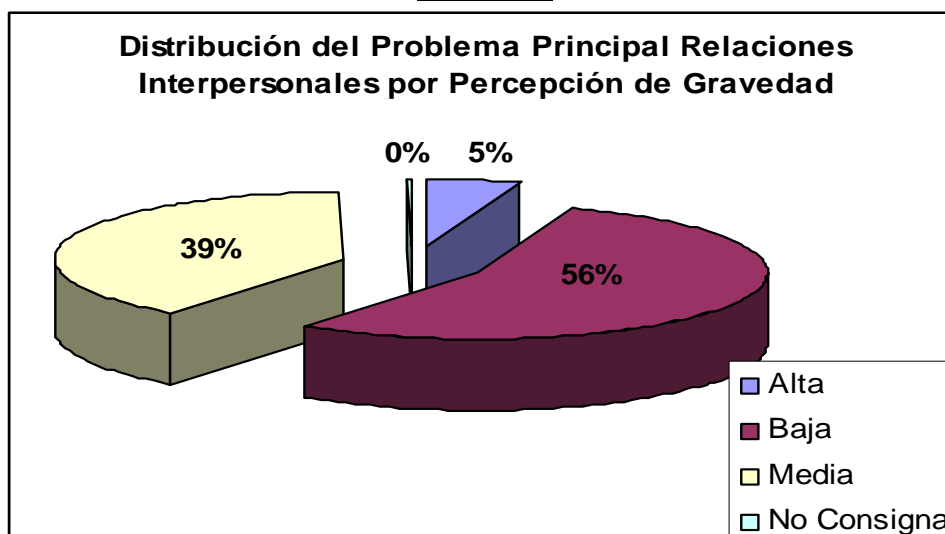
Así, observamos que el nivel de urgencia de la mayor parte de las llamadas recibidas va de bajo a medio.

Gráfico 13



El nivel de gravedad de las llamadas es, en más de la mitad de los casos, de nivel bajo y casi el 40% representa un nivel medio de gravedad.

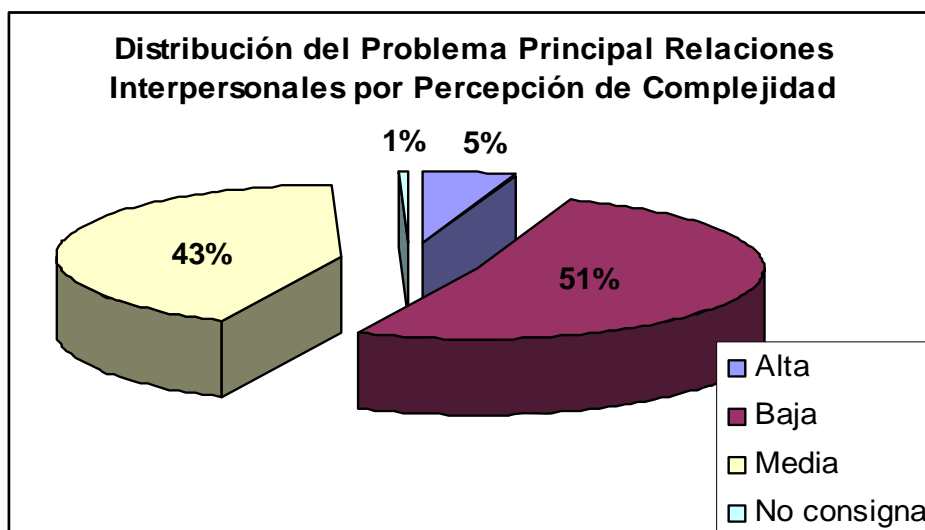
Gráfico 14



El nivel de complejidad del problema es bajo en la mitad de los casos y medio en el 43% de los casos.

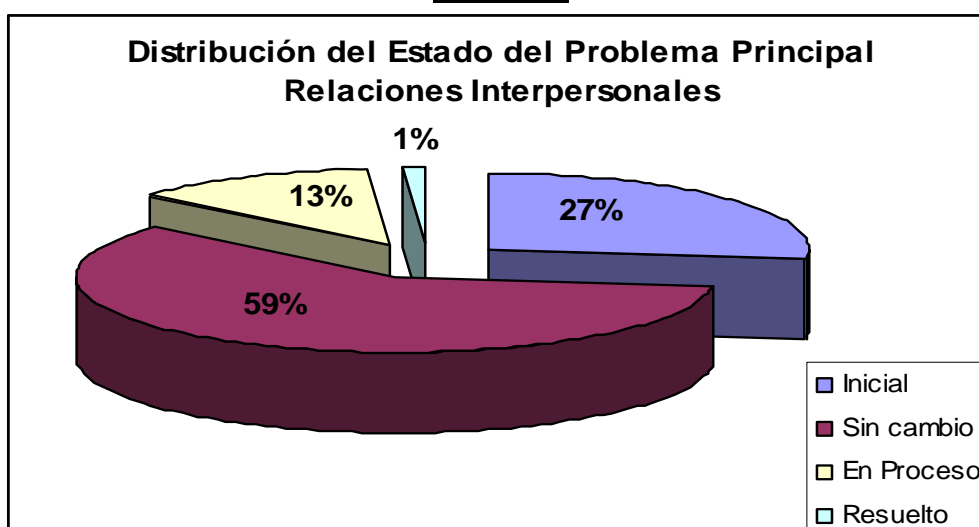
Cabe señalar que entre el 5% y 6% considerado como un problema urgente, grave y complejo, se relaciona en la mayor parte de los casos, con dificultades en las relaciones interpersonales donde parece haber algún nivel de violencia como: maltrato físico y psicológico o algún problema de entorno grave como violencia familiar, alcoholismo, delincuencia, etc.

Gráfico 15



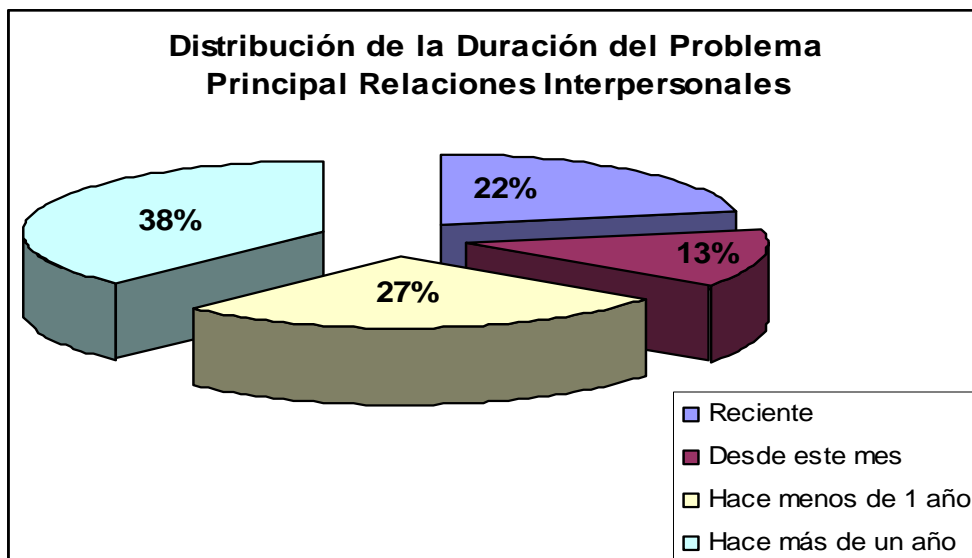
Al analizar las dificultades de relaciones interpersonales de acuerdo al estado del problema, observamos que un 24% de los y las adolescentes no consigna el estado del problema. Sin embargo, de los que lo señalan, 59% manifiestan que el estado de su problema no ha cambiado, el 29% señala que el problema se encuentra en una etapa inicial, el 13% que está en proceso de solucionarse y el 1% que ya se resolvió.

Gráfico 16



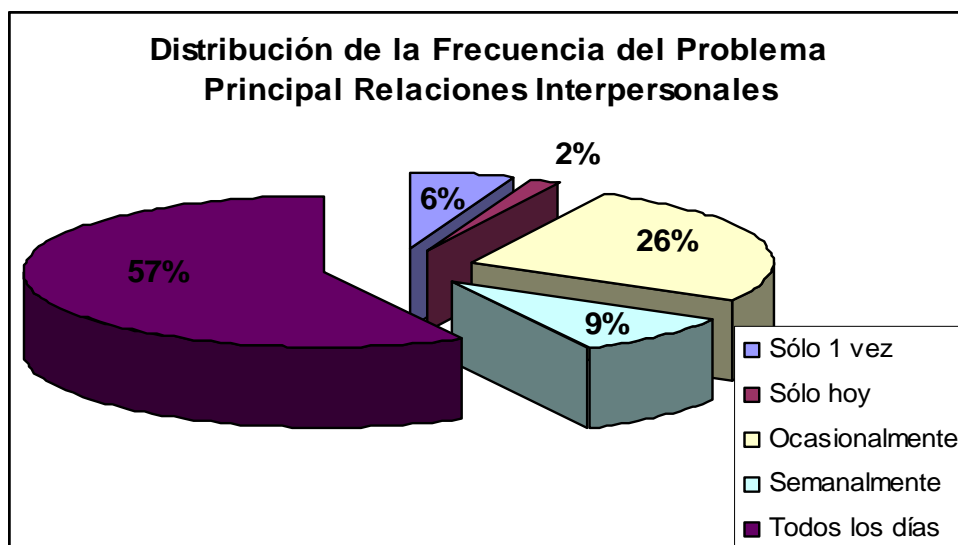
En cuanto a la duración del problema, el 30% de los y las adolescentes no refieren este dato. Sin embargo, el 38% señala que su dificultad se presenta hace más de un año, el 27% refiere que el problema tiene una duración menor a un año, 22% señala que es un problema reciente y el 13% que ocurre desde ese mes.

Gráfico 17



En cuanto a la frecuencia con la que se presenta el problema de relaciones interpersonales, 40% no refiere el dato. Dentro de los y las adolescentes que señalan la frecuencia con la que se da su problema de relaciones interpersonales, más de la mitad refiere que se presenta diariamente (57%), 26% ocasionalmente, 9% con una frecuencia semanal, 6% señala que el problema sólo se ha presentado una vez y 2% refiere que el problema se presentó solo el mismo día de la llamada.

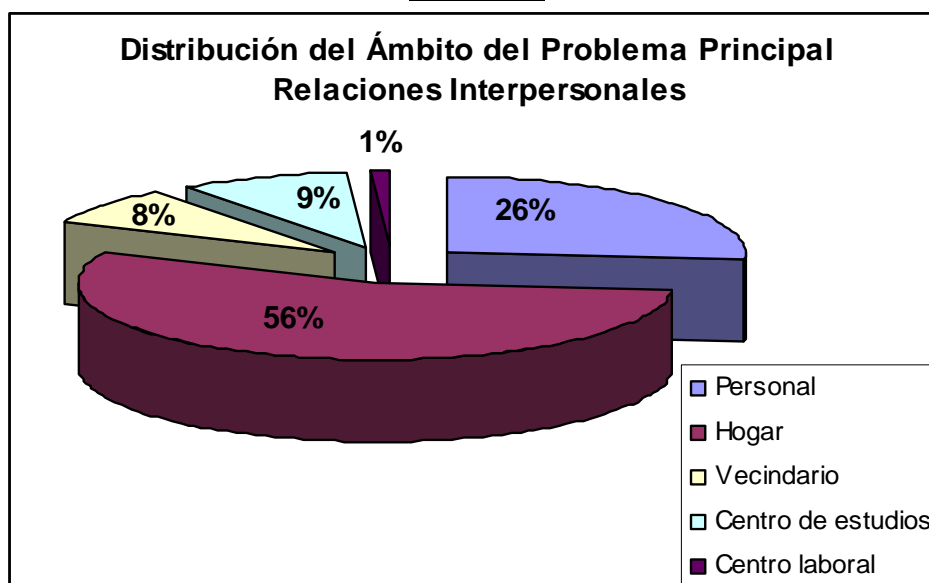
Gráfico 18



Al analizar el ámbito donde se presenta el problema, encontramos que fuera del 33% que no consigna el dato, el 56% señala que la dificultad se presenta en su hogar, el

26% señala que es un problema personal, el 9% refiere como lugar de las dificultades al centro de estudios y el 8% al vecindario.

Gráfico 19



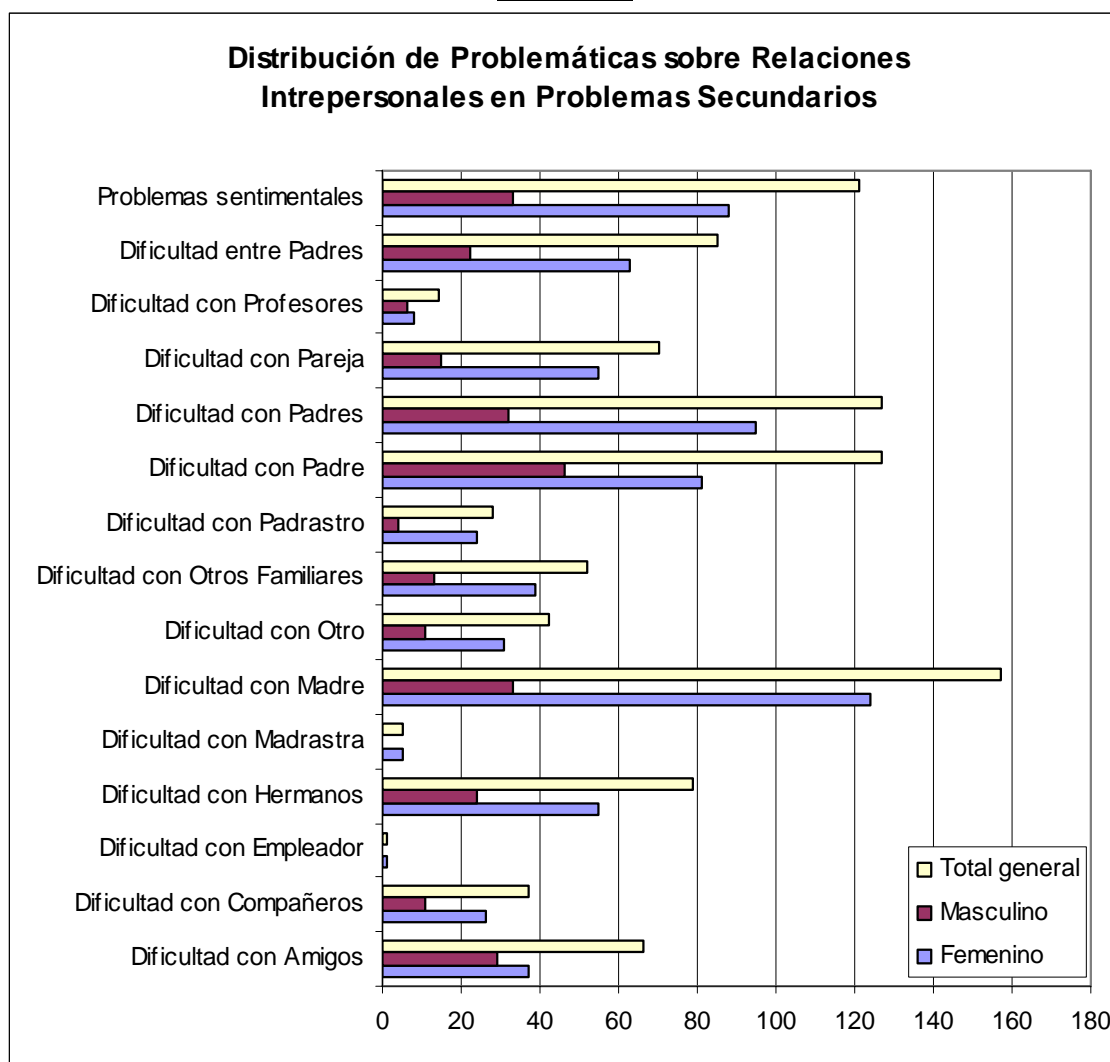
Cuando se analizan las dificultades en relaciones interpersonales como problema secundario a cualquier dificultad principal, ya sea relaciones interpersonales u otras problemáticas, la dificultad con la madre es la subcategoría más frecuente, seguida de la dificultad con el padre y con ambos padres. Los problemas sentimentales pasan al cuarto lugar (Ver gráfico 20).

Los adolescentes mencionan la dificultad con el padre con más frecuencia y las adolescentes la dificultad con la madre en mayor proporción.

En general, la problemática de relaciones interpersonales como problema secundario es menos frecuente.

Por otro lado, son muy pocos los que mencionan las dificultades sobre relaciones interpersonales como problema terciario. Sin embargo, la proporción se mantiene casi inalterable, exceptuando los problemas sentimentales. La dificultad con la madre, la dificultad con los padres, los problemas sentimentales y la dificultad con el padre son los que ocupan los primeros lugares.

Gráfico 20

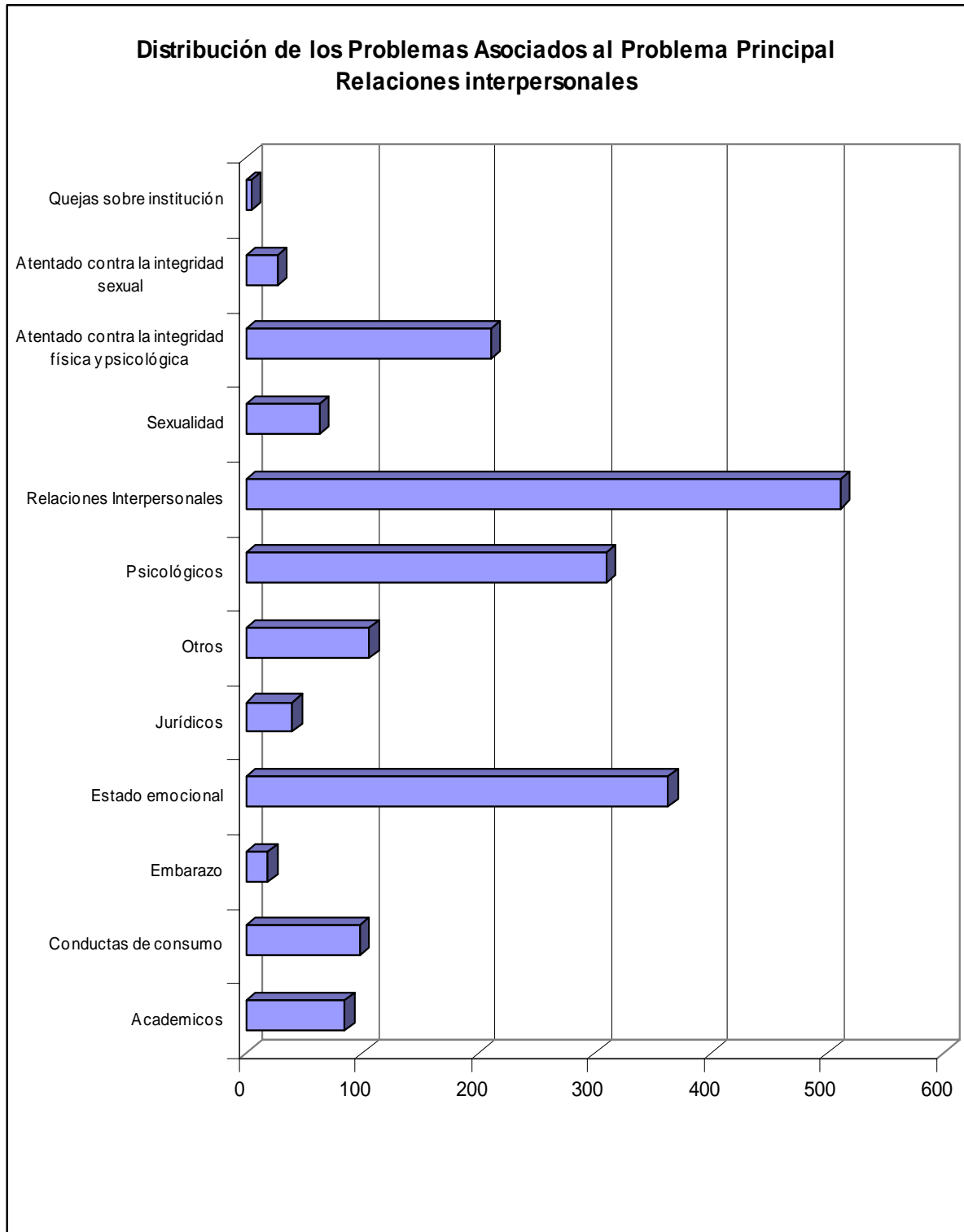


Al analizar todas las problemáticas asociadas al problema principal Relaciones Interpersonales, es decir, problemas secundarios, problemas terciarios y problemas de entorno, encontramos que los problemas de relaciones interpersonales con alguna otra persona o personas ocupan el primer lugar seguido del estado emocional expresado por el o la adolescente en el momento de la llamada y las dificultades psicológicas relacionadas a las dificultades interpersonales (Ver gráfico 21).

Entre los estados emocionales más relacionados a los problemas interpersonales se refieren la cólera, la tristeza, la angustia. Entre las dificultades psicológicas que pueden estar unidas al problema principal encontramos temores, ansiedad, timidez, entre otros.

El cuarto lugar dentro de los problemas asociados a las dificultades en las relaciones interpersonales lo ocupan los atentados contra la integridad física y psicológica de los y las adolescentes.

Gráfico 21



Al analizar las diferentes dificultades sobre relaciones interpersonales de acuerdo a la procedencia de las llamadas, observamos que a pesar de que la mayor parte de las llamadas proceden de Lima, las frecuencias dentro de cada región repiten el mismo orden. Los problemas sentimentales ocupan el primer lugar en todas las regiones, seguido de la dificultad con la madre, la dificultad con ambos padres y la dificultad con el padre (Ver tabla 4).

Tabla 4
Distribución de Dificultades en Relaciones Interpersonales por Procedencia

Problemáticas del Problema Principal	Lima	Costa	Sierra	Selva	NC	Total general
Dificultad con Amigos	82	66	16	1	0	165
Dificultad con Compañeros	45	37	8	2	0	92
Dificultad con Empleador	1	0	0	0	0	1
Dificultad con Hermanos	68	45	24	2	1	140
Dificultad con Madrastra	12	6	3	0	0	21
Dificultad con Madre	256	141	36	10	4	447
Dificultad con Otro	87	50	9	3	2	151
Dificultad con Otros Familiares	62	38	15	3	1	119
Dificultad con Padrastro	20	17	2	0	0	39
Dificultad con Padre	164	81	35	8	3	291
Dificultad con Padres	165	86	40	6	5	302
Dificultad con Pareja	118	49	16	4	0	187
Dificultad con Profesores	23	7	3	3	0	36
Dificultad entre Padres	103	57	26	5	2	193
Problemas sentimentales	446	226	103	10	5	790
Total General	1652	906	336	57	23	2974

Tabla 5
Distribución de Dificultades en Relaciones Interpersonales por Tipo de Familia

Problemáticas del Problema Principal	Biparental	Ensamblada	Monoparental Separación-Divorcio	Mono parental Soltero(a)	Mono parental Viudez	Unipersonal	Total general
Dificultad con Amigos	30	1	5	0	1	1	38
Dificultad con Compañeros	16	1	0	0	0	0	17
Dificultad con Hermanos	27	0	11	1	1	0	40
Dificultad con Madrastra	1	7	3	0	0	0	11
Dificultad con Madre	69	10	44	6	10	2	141
Dificultad con Otro	30	0	4	0	3	3	40
Dificultad con Otros Familiares	22	4	9	1	2	0	38
Dificultad con Padrastro	3	10	2	0	0	0	15
Dificultad con Padre	50	2	15	5	3	2	77
Dificultad con Padres	57	1	4	1	0	2	65
Dificultad con Pareja	35	2	5	1	2	0	45
Dificultad con Profesores	7	0	0	0	1	0	8
Dificultad entre Padres	40	1	10	0	1	1	53
Problemas sentimentales	137	4	34	4	5	2	186
Total General	524	43	146	19	29	13	774

Las dificultades en relaciones interpersonales de acuerdo al tipo de familia parecen mostrar algunas diferencias. Dentro de las familias en las que se cuenta con ambos padres el orden de las frecuencias es similar al análisis general. El primer lugar lo ocupan los problemas sentimentales, el segundo lugar la dificultad con la madre y el tercer lugar la dificultad con el padre (Ver tabla 5).

Sin embargo, en el caso de las familias ensambladas, el primer lugar lo ocupa la dificultad con la madre y el segundo y tercer lugar las dificultades con el nuevo miembro de la familia (padraastro, madrastra).

En el caso de las familias monoparentales debido a una separación o divorcio de los padres, la dificultad con la madre ocupa el primer lugar seguido de los problemas sentimentales. El tercer lugar, se refiere a los problemas con el padre.

En las familias con un solo progenitor, ya sea por viudez o ausencia permanente de uno de éstos, el primer lugar lo sigue ocupando la dificultad con la madre.

Al realizar un análisis de contenido de algunos de los casos estudiados encontramos características más específicas de las problemáticas de los y las adolescentes.

Problemas sentimentales

Las principales razones de la dificultad que señalan los y las adolescentes en la subcategoría Problemas Sentimentales se muestran a continuación:

Tabla 6
Análisis de Contenido de los Problemas Sentimentales por Sexo

Mujeres	Frecuencia	Hombres	Frecuencia
Confusión / No está segura de sentimientos	6	No sabe cómo acercarse a la chica que le gusta y hablar con ella	8
Enamorado o ex enamorado está con otra chica	4	Enamorada terminó con él	5
No sabe si debe continuar con su relación amorosa	3	Le gusta chica que tiene enamorado	3
No sabe como decir NO o terminar la relación	3	Miedo a no ser aceptado por chica	2
Inseguridad/ Desconfianza en la relación	2	Confusión /Inseguridad de sentimientos	2
No sabe cómo acercarse al chico que le gusta	2	Problemas con enamorada	2
Problemas con enamorado	2		

Las principales dificultades que plantean las adolescentes son la confusión de sentimientos, en muchos casos entre dos chicos que le gustan y la desilusión por saber o intuir que su enamorado o ex enamorado está con otra chica. En tercer lugar, mencionan no estar segura de continuar o no su relación amorosa.

Para los adolescentes, la principal dificultad planteada es no saber cómo acercarse a hablar o declararse a la chica que les gusta. En segundo lugar, los chicos señalan su malestar porque la enamorada terminó con ellos y en tercer lugar, expresan estar interesados en una chica que tiene enamorado.

Las alternativas de solución dadas por los y las adolescentes frente a sus dificultades muchas veces se limitan a llamar al Teléfono ANAR. Sin embargo, otras las alternativas frecuentemente mencionadas son:

Tabla 7
Análisis de Contenido de las Alternativas de Solución de los Problemas Sentimentales por Sexo

Mujeres	Frecuencia	Hombres	Frecuencia
Terminar relación / Olvidarse de él	3	Ninguna / Llamar a ANAR	5
Conversar con él	2	Prepararse para hablar con ella	3
Ninguna / Llamar a ANAR	2	Olvidarse de ella	1
Seguir relación	1	Terminar relación	1
Conversar con amigos	1		
Pensar en lo que debe hacer	1		

Dificultad con la madre

En relación a la dificultad con la madre, las razones más expresadas por las adolescentes mujeres son que la madre no acepta que tengan enamorado o no las entiende o las maltrata psicológicamente. Sin embargo, también se mencionan la continua mala relación con la madre, el control de las salidas y las dificultades de comunicación con ésta, sobre todo cuando se trata de temas amorosos.

Entre los adolescentes hombres, la dificultad más señalada es el maltrato psicológico de parte de la madre, las peleas continuas con ésta o la preferencia por los hermanos o hermanas.

Llama la atención la diferencia de género en cuanto a permitir tener enamorado(a). Es a las chicas a las que no les permiten tener enamorado más que a los chicos.

El maltrato psicológico (gritos, insultos, etc.) es señalado por ambos sexos y con una alta frecuencia.

Tabla 8
Análisis de Contenido de las Dificultades con la Madre por Sexo

Mujeres	Frecuencia	Hombres	Frecuencia
Madre no acepta que tenga enamorado	5	Madre lo maltrata	6
Madre no la entiende	4	Peleas con madre	4
Madre la maltrata	4	Madre prefiere a hermanos	3
Mala relación con la madre	3	Madre no lo entiende	2
Madre la amenaza	2	Resentido con madre	2
Madre no la deja salir	2	Madre no lo deja salir	1
Problemas de comunicación con la madre	2	Madre le impide tener enamorada	1
Resentida con madre	2		
No tiene confianza con la madre	1		
Madre le quita el sueldo	1		

Las alternativas de solución:

Es preocupante que la mayoría de adolescentes de ambos sexos no encuentren solución a su dificultad y piensen en irse de la casa como única manera de mejorar la relación con la madre. En el caso de algunos chicos, además se plantean algunas “alternativas de solución” que más bien podrían crearles más dificultades (entrar a una pandilla o tomar licor).

Tabla 9
Análisis de Contenido de las Alternativas de Solución de las Dificultades con la Madre por Sexo

Mujeres	Frecuencia	Hombres	Frecuencia
Ninguna / Llamar a ANAR	5	Ninguna / Llamar a ANAR	3
Intento de hablar con la madre	3	Irse de la casa	3
Irse de la casa	2	Hablar con la madre	1
Conversar con profesora	1	Hablar con ambos padres	1
		Ir a la Iglesia	1
		Entrar a una pandilla	1
		Tomar licor	1

Dificultad con el padre

Las dificultades con el padre, en el caso de las chicas, están relacionadas generalmente con el control. Sin embargo, también se expresa el consumo de alcohol por parte de éste y la violencia familiar.

En el caso de los adolescentes, el principal problema es el maltrato de parte del padre, el consumo de alcohol de éste y el resentimiento con el padre. El control aparece en cuarto lugar a diferencia del caso de las mujeres.

Tabla 10
Análisis de Contenido de las Dificultades con el Padre por Sexo

Mujeres	Frecuencia	Hombres	Frecuencia
Padre No la deja salir ni tener amigos	7	Padre lo maltrata	6
Padre la maltrata (gritos)	3	Padre consume alcohol	3
Pelear con padre	2	Resentimiento con padre	2
Padre consume alcohol	2	Padre no le permite decidir carrera / gustos	2
Padre maltrata a la madre	2	Padre no lo deja salir	2
Dificultad de comunicación con padre	2	Padre prefiere a hermanos	1
Padre no la deja tener enamorado	2	Temor al padre	1
Padre no es cariñoso	1		
Padre no quiere que estudie carrera	1		

Alternativas de solución:

Las alternativas de solución, además de llamar al Teléfono ANAR, son en algunos casos, burlar el control del padre saliendo sin permiso o irse de la casa (chicas). En el caso de los chicos, además de llamar a la Línea, plantean hablar con el padre.

Tabla 11
Análisis de Contenido de las Alternativas de Solución de las Dificultades con el Padre por Sexo

Mujeres	Frecuencia	Hombres	Frecuencia
Ninguna / Llamar a ANAR	4	Ninguna / Llamar a ANAR	5
Salir con amigos sin decirle	2	Hablar con padre	3
Irse de la casa	2	No sabe qué hacer	1
Hablar con madre	1	Irse de la casa	1
Llamar a AA	1		

Encontramos una tendencia general en la que los y las adolescentes muestran más dificultades con el progenitor del mismo sexo. Sin embargo, muestran más disponibilidad a hablar con ellos y no con el progenitor del sexo opuesto.

Dificultad con amigos

Las dificultades con amigos señalan también algunas diferencias entre hombres y mujeres. Las chicas expresan con mayor frecuencia diferencias con amigas

relacionadas a hechos puntuales o malos entendidos. En el caso de los chicos, las principales dificultades se relacionan con la presión grupal y las burlas de éstos. En la mayoría de casos las burlas son parte de la presión grupal ejercida para lograr alguna conducta (tomar licor, probar drogas, ir a prostíbulos). Esta presión muchas veces tiene un mayor riesgo, ya que se enmarca dentro de una pandilla que amenaza directamente al adolescente.

Tabla 12
Análisis de Contenido de las Dificultades con Amigos por Sexo

Mujeres	Frecuencia	Hombres	Frecuencia
Pelea con amiga/as	3	Presión grupal (drogas, licor)	5
Amigas hablan mal de ella	2	Burlas de amigos	4
Presión grupal	2	Amenazas (pandillas)	4
Teme perder amigas / Amigas se molestaron con ella	2	Pelea con amigo/os	3
Amigo la fastidia	1	Rechazo de amigos	1
Temor a hablar en grupo	1		

Las alternativas de solución:

La principal alternativa de solución en el caso de las chicas es acercarse a las amigas y hablar con ellas. Sin embargo, en el caso de los chicos, la principal alternativa es alejarse de los amigos. Esta diferencia parece tener relación con la temática de la dificultad. Cuando la presión grupal se relaciona al consumo de drogas, ambos sexos señalan como solución alejarse de esos amigos. Sin embargo, esta respuesta parece ser la "respuesta adecuada" a referir en la orientación telefónica y no necesariamente lo que hacen en la realidad.

Tabla 13
Análisis de Contenido de las Alternativas de Solución de las Dificultades con Amigos por Sexo

Mujeres	Frecuencia	Hombres	Frecuencia
Hablar con ella/as	4	Ninguna / Llamar a ANAR	5
Ninguna / Llamar a ANAR	2	Alejarse de amigos	4
Alejarse de amigos	2	Hablar con hermana	1
No probar drogas	1	Vencer temor	1
Hablar con padre	1		
Entrar a la Iglesia	1		

4. Discusión

La adolescencia es una etapa de crecimiento y transformación en diferentes aspectos: físico, cognitivo, emocional y social. Muchas veces estos cambios traen consigo dudas, interrogantes, preocupaciones y dificultades en diferentes aspectos por los que el o la adolescente podría necesitar orientación. Esto parece reflejarse en la proporción de llamadas al Teléfono ANAR. Casi la mitad de todas las llamadas recibidas por este servicio son de adolescentes (47%). Dentro de éstas, las adolescentes mujeres son el grupo que más utiliza la línea para pedir orientación sobre diferentes problemáticas (74% del total adolescente). ¿Se relacionará esto con alguna diferencia de género?

Otro dato que nos muestra la necesidad de nuestros adolescentes de buscar orientación se refleja en que el 91% de los que se comunican con la línea lo hacen para buscar ayuda por un problema propio. Estas dificultades reflejan problemas de baja a media urgencia, gravedad o complejidad en la mayor parte de los casos, pero son vividos por ellos como si se tratara de una situación límite. Unido a este dato, 38% vuelve a llamar al servicio de orientación dos o más veces, lo que nos da indicios del interés en resolver sus dificultades y la conformidad con el servicio.

La procedencia de las llamadas es mayoritariamente de Lima Metropolitana (55.55%), esto se explica por el mayor conocimiento del Teléfono ANAR en la zona, ya que el servicio ha funcionado seis años solo en Lima y desde hace solo dos años funciona a nivel nacional. La difusión del servicio, llega también en mayor medida a Lima y otras ciudades grandes, generalmente de la costa, lo que se refleja por la frecuencia de las llamadas de esas zonas. Esto nos señala la importancia y necesidad de difundir el servicio priorizando las zonas más alejadas de las ciudades de la sierra y la selva.

Los y las adolescentes buscan orientación sobre dificultades en las relaciones interpersonales en casi la mitad de los casos (43%), ocupando el primer lugar de todas las problemáticas expresadas por adolescentes de ambos sexos.

Nuestros datos concuerdan con estudios previos que señalan que los problemas de naturaleza interpersonal representan alrededor del 50% de todos los problemas expresados por este grupo de edad (Forns, et al., 2004). Algo similar ocurre en los resultados de ANAR Castilla y León (2007) en España donde esta problemática tiene el primer lugar con 22% de todas las llamadas atendidas por la línea. Esto parecería relacionarse con la importancia que tienen el grupo de pares y el aspecto social durante este período.

Sin embargo, al analizar los datos, observamos que a pesar que el problema más expresado por adolescentes de ambos sexos sea de orden sentimental, al sumar todas las dificultades relacionadas al entorno familiar cercano, éstos suman 42%. Las razones de estas problemáticas parecen estar relacionadas a la percepción de incompreensión de los padres hacia los adolescentes, el control de las salidas, las relaciones amorosas y amicales. Este dato señala similitudes con lo encontrado en estudios previos aunque en diferentes proporciones. En el estudio de Forns (2004) las dificultades con la familia nuclear representan alrededor de 7% y los problemas relacionados a las normas y reglas en la familia 3.3% aproximadamente.

Los problemas expresados por los y las adolescentes se dan en la mayor parte de los casos con alrededor de un año de ocurrencia, con una frecuencia diaria, sin cambio en el estado del problema y dentro del hogar. Esto parece señalar situaciones en las que el o la adolescente puede sentir que sus recursos personales no son suficientes, los

que provocan una crisis, ingredientes necesarios para la utilización de un servicio de orientación (Rodríguez, 1984; en Chong, 2004).

Los problemas más comúnmente asociados a las dificultades interpersonales son las dificultades familiares, las emociones de cólera, tristeza, angustia, entre otras; y las dificultades psicológicas como temores o timidez que acompañan a las dificultades en las relaciones interpersonales.

Es preocupante que en cuarto lugar de los problemas asociados aparezcan situaciones de maltrato psicológico y físico en el hogar, acompañando a los problemas interpersonales. Esto señala que los y las adolescentes están percibiendo sus relaciones familiares cotidianas mediadas por el maltrato, lo que puede repercutir en la repetición de estos modelos de relación con otras personas y en el desarrollo de su autoestima.

Al disgregar las diferentes dificultades que se expresan dentro de las relaciones interpersonales, encontramos que los problemas sentimentales son los más expresados por chicos y chicas (alrededor de 33% de todas las llamadas al sumar problemas sentimentales y de pareja), lo que parece relacionarse con la dificultad de hablar de estos temas con los padres o personas cercanas. Este hallazgo coincide con lo destacado por Hurlock (1994) quien señala que entre los temas más difíciles para los adolescentes al hablar con los padres, están los temas amorosos y de pareja. En nuestro medio, en un estudio en cuatro ciudades del Perú los adolescentes refieren que, a pesar de tener una buena comunicación con sus padres, no tratarían con ellos temas relacionados a la sexualidad o el embarazo por ejemplo (Ampuero, 1999).

La dificultad de hablar de temas amorosos y sexuales con los padres, parece estar relacionada al hecho de que muchas veces, los y las adolescentes, refieren asociados, dificultades con los padres por la prohibición de las relaciones sentimentales o de frecuentar amistades, sobre todo en el caso de las mujeres. Esto también se refiere en los resultados del Teléfono ANAR España. Sin embargo, el estudio de Forns (2004) señala que las mujeres tienen menos dificultades con los padres en cuanto al establecimiento de normas (2.6% respecto al 4% de los chicos) a diferencia de lo encontrado en el presente estudio.

Dentro de las dificultades sentimentales, las chicas expresan más a menudo la confusión de sentimientos, la desilusión por la infidelidad de la pareja, o la inseguridad respecto a la relación, a finalizarla o no ceder a la presión del enamorado. Los chicos, por su lado, refieren mayores dificultades para iniciar una relación sentimental, ya sea porque no se atreven a acercarse a la persona que les gusta, porque ésta ya está en otra relación o porque han sido abandonados por la enamorada. Es decir, las chicas parecen tener más dificultades dentro de la relación y los chicos por no estar en una relación sentimental. Estas diferencias nos hacen pensar en ciertas características de género que podrían explicar, en cierta medida, la menor cantidad de llamadas de parte de los adolescentes hombres. Éstos parecen tener más dificultades para expresar lo que sienten, lo que se evidencia en las alternativas de solución a sus dificultades. Las más señaladas por éstos, están relacionadas a la acción o inacción de una conducta, pero pocas veces a intentar conversar de la dificultad, salvo en pocos casos, con el padre.

La dificultad con la madre, con ambos padres y con el padre, son las siguientes dificultades más expresadas por los y las adolescentes que llamaron al Teléfono ANAR. Se observa una tendencia de mayor dificultad con el progenitor del mismo sexo. Es decir, las chicas tienen más dificultades con la madre (16.35% para chicas y 11.31% de los chicos) y los chicos más dificultades con el padre 13.75% para chicos y

8.38% par chicas). Esto podría relacionarse con cierta rivalidad y competencia entre el o la adolescente y el progenitor del mismo sexo.

Las dificultades con la madre se centran en el caso de las mujeres, con el control o prohibición de las relaciones sociales y sentimentales, la mala comunicación e incluso el maltrato psicológico. En el caso de los chicos, los problemas más referidos son el maltrato de la madre, las discusiones con ésta y la preferencia por los hermanos o hermanas de parte de la progenitora. Estos datos parecen entenderse desde los patrones de crianza que diferencian los cuidados de las niñas y adolescentes y los cuidados de los chicos.

Las dificultades con el padre se relacionan más comúnmente con el maltrato de parte del padre, el control sobre las salidas, gustos y decisiones, el consumo de alcohol y la violencia familiar. Estos datos nos señalan el nivel de autoritarismo y vulneración de los derechos de los y las adolescentes que existe aún en la relación entre padres e hijos.

Estos resultados concuerdan con lo recogido en los estudios sobre dificultades con los padres del Teléfono ANAR de España (2000) en el que el 62.46% señala tener dificultades de comunicación con sus padres y el 46.31% manifiesta que el origen de las dificultades están relacionadas al establecimiento de las normas y diferencia en el trato entre los hermanos, entre otras.

Resulta interesante el hecho de que las dificultades con amigos o compañeros se presenten sólo en 5.54% y 3.01% respectivamente para ambos sexos, ocupando el séptimo y undécimo lugar entre los problemas principales. Estos datos se diferencian de los estudios anteriores como el de Forns, et al. (2004) que señala porcentajes entre el 15% y 26.5% para chicos y chicas en relación a dificultades con amigos y entre 7.2% y 13.8% para chicos y chicas en las dificultades con los compañeros. Estas diferencias nos plantean una interrogante: ¿Nuestros adolescentes tienen menos dificultades con sus pares o tienen mayores dificultades con sus padres? Todo parece indicar que las dificultades con los padres y con la familia cercana, están íntimamente relacionadas con muchas de las otras dificultades en relaciones interpersonales de los y las adolescentes, ya que la madre y el padre muchas veces prohíben o controlan las relaciones interpersonales fuera de casa.

Sin embargo, entre las dificultades más expresadas por los y las adolescentes con sus pares encontramos algunas diferencias de género. Mientras las chicas refieren dificultades en la relación misma con las amigas como peleas, malos entendidos y el temor a perderlas como amigas; los chicos expresan dificultades centradas en la presión grupal, muchas veces relacionada con pandillas y el uso de drogas. Esta presión comprende amenazas y burlas en algunos casos.

En general, el análisis por sexo nos muestra que si bien chicos y chicas tienen los mismos problemas, las chicas parecen estar bajo mayor control y vigilancia en sus interacciones sociales y amorosas que los chicos por parte de los padres. Los chicos, por otro lado, parecen estar más expuestos al maltrato y a la presión grupal, así como a tener mayores dificultades para expresar lo que sienten.

El lugar de procedencia no parece implicar diferencias significativas en las problemáticas sobre relaciones interpersonales. Tanto en Lima como en el resto de la costa, Sierra y Selva, el orden de las frecuencias sigue siendo el mismo: los problemas sentimentales son los más expresados, seguidos de las dificultades con la madre, las dificultades con ambos padres y la dificultad con el padre. Esto nos señala muchas similitudes entre las problemáticas de los y las adolescentes peruanos. Sin embargo,

como señalamos, la mayor parte de llamadas vienen de ciudades urbanas o periurbanas. ¿Qué ocurre con los y las adolescentes rurales que no acceden a este servicio?

En cuanto al tipo de familia, si bien es un dato que solo fue revelado por 26% de las y los participantes, refleja que, dentro de los que refieren este dato, dos tercios vive en una familia biparental (67%), 23% en una familia monoparental y solo el 6% en una familia ensamblada. Los resultados muestran que entre los y las adolescentes que viven en una familia biparental o monoparental, las dificultades interpersonales siguen siendo las mismas: los problemas sentimentales y la dificultad con ambos padres o uno de ellos. Sin embargo, cabe señalar que dentro de las familias biparentales los problemas sentimentales ocupan el primer lugar y en las familias monoparentales, la dificultad con la madre toma la delantera dejando a los problemas sentimentales en segundo lugar y las dificultades con el padre en tercer lugar. El caso de las familias ensambladas es diferente. La dificultad con la madre y el padrastro ocupan el primer lugar, seguido de las dificultades con la madrastra, lo que parece indicar que es la situación familiar misma la que causa los problemas.

Finalmente, las alternativas de solución planteadas por los chicos y chicas entrevistados se limitan muchas veces a llamar al Teléfono ANAR. En la mayor parte de los casos, los y las adolescentes se sienten abrumados por sus problemas y no encuentran alternativas de solución. Sin embargo, es interesante notar que las chicas muestran más tendencia a intentar a hablar con la persona con la que tienen la dificultad que los chicos, salvo cuando se trata del padre. Los chicos por su parte, refieren alternativas como irse de la casa, pensar en cómo hablar con la persona con la que tienen la dificultad mas no hacerlo, y en algunos casos, no hacer nada o buscar refugio en otras actividades, algunas peligrosas como pandillas, alcohol o drogas.

5. Conclusiones

- El porcentaje de llamadas realizadas por adolescentes de ambos sexos para describir sus propias dificultades, así como más del 30% de adolescentes que llaman más de una vez a la línea, nos señalan la necesidad de este grupo de un espacio de orientación en el que puedan confiar para relatar sus dificultades.
- Más de la mitad de las llamadas procedentes de Lima Metropolitana nos señalan la necesidad de difundir más el Teléfono ANAR en los lugares más alejados del país.
- Las dificultades sobre las relaciones interpersonales representan casi la mitad de todas las dificultades adolescentes.
- La principal dificultad interpersonal expresada por los adolescentes de ambos sexos son los problemas sentimentales con un porcentaje similar para ambos sexos.
- Más de la tercera parte de las dificultades se presentan dentro del hogar y se dan con los padres u otras figuras cercanas. La mala relación, el control y las normas son los problemas más señalados.
- El maltrato psicológico aparece como el cuarto problema asociado a las dificultades interpersonales. Se describen diversas situaciones que hacen pensar en la vulneración de los derechos de los y las adolescentes de parte de los padres.

- Las adolescentes mujeres muestran más facilidad para expresar sus problemas de relaciones interpersonales que los chicos. Éstos últimos tienden a actuar o dejar de realizar una actividad antes que animarse a expresar sus emociones.
- Las adolescentes mujeres están expuestas a un mayor control y vigilancia por parte de sus padres. Los adolescentes hombres están más expuestos al maltrato de parte de sus familias.
- Hay una tendencia a tener más dificultades con el progenitor del mismo sexo, lo que podría relacionarse a cierta rivalidad o competencia entre padres e hijos.

6. Referencias Bibliográficas

- Ampuero, A. (1999). *Sexualidad y Deseo. Hablan adolescentes de Ayacucho, Puno San Martín y Ucayali*. Lima: Movimiento Manuela Ramos. Serie Mujer y Salud.
- ANAR España. (2007). *ANAR Castilla y León*. Recuperado de: http://portales.educared.net/convivenciaescolar/noticias_detalle.asp?title=5&id=122 el 2 de junio de 2007.
- ANAR España (2000). *Las Dificultades de Comunicación entre Padres e Hijos. Informe Específico del Teléfono ANAR*.
- ANAR Perú (2006). *Estudio Descriptivo del Maltrato Infantil. Una experiencia desde el Teléfono ANAR*.
- Blos, P. (1971) *Psicoanálisis de la Adolescencia* México: Editorial Joaquín Mortiz.
- Chong, L.E. (2004). La Consejería como Herramienta de intervención en Población Adolescente. En: *Aspectos Teóricos para la Consejería en Población Adolescente. Mesa Técnica "Diagnóstico, Orientación y Consejería Integral"*. Lima: DEVIDA.
- Chumpitazi, R. (2004). La Adolescencia. En: *Aspectos Teóricos para la Consejería en Población Adolescente. Mesa Técnica "Diagnóstico, Orientación y Consejería Integral"*. Lima: DEVIDA.
- Erikson, E. (1993). *El Ciclo Vital Completado*. Buenos Aires: Paidós.
- Forns, M. et al. (2004). Sistema de Codificación y Análisis Diferencial de los Problemas de los Adolescentes. En: *Psicothema*, Vol. 16 (4), pp. 646 – 656.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. Santa Fe de Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Hurlock, E. (1994). *Psicología de la Adolescencia*. Buenos Aires: Paidós Psicología Evolutiva. Edición Revisada.
- INEI (2003). *Estado de la Población Peruana 2003. Adolescencia y Juventud*.
- Morris, C., Maisto, A. (2001). *Psicología*. México: Pearson Educación. Décima Edición.
- OMS (2007). *Datos sobre Adolescencia*. Recuperado de <http://www.who.int/es/> el 1 de junio de 2007.
- Sánchez-Bernardos, M.L., Quiroga Estévez, M.A., Bragado Álvarez M.C. y Rey, S.M. (2004). *Autodiscrepancias y relaciones interpersonales en la adolescencia*. En: *Psicothema* Vol. 16, nº 4, pp. 582-586.
- Slaikeu, K.(1996). *Intervención en Crisis. Manual para Práctica e Investigación*. México: Editorial Manual Moderno.
- UNICEF (2007). *Adolescencia*. Recuperado de http://www.unicef.org/peru/spanish/children_3789.htm el 27 de mayo de 2007.