



Khiara
Zurita



Jessica
Luna

La violencia verbal y sus manifestaciones en la comunicación interpersonal: Un estudio con jóvenes atendidos en el gabinete psicológico de la Casa de la Juventud de Cochabamba

**KIPUS
CIENTÍFICOS**
Entrelazando Ciencia



La violencia verbal y sus manifestaciones en la comunicación interpersonal: Un estudio con jóvenes atendidos en el gabinete psicológico de la Casa de la Juventud de Cochabamba

Khiara Walenda Zurita Aguilar¹

Yesica Luna Aruhata²

Recibido: 19 de agosto de 2025. Aprobado: 13 de noviembre de 2025.

Resumen

Actualmente, la violencia verbal constituye una forma de agresión que genera consecuencias significativas en la manera en que los jóvenes se comunican y se relacionan. Esta investigación cualitativa tuvo como objetivo describir las manifestaciones de la violencia verbal en la comunicación interpersonal de jóvenes entre 18 y 30 años atendidos en el gabinete psicológico de la Casa de la Juventud de la ciudad de Cochabamba. A través de un enfoque fenomenológico-hermenéutico, se aplicaron entrevistas en profundidad a 10 jóvenes para comprender las experiencias vividas y sus efectos en la comunicación interpersonal, identificando además mejoras notables tras el proceso terapéutico y la implementación de estrategias derivadas del servicio psicológico gratuito. Los resultados evidenciaron que la violencia verbal se manifiesta en distintos contextos relacionales familiares, educativos, laborales, fraternal y comunitario donde los vínculos cotidianos están marcados por interacciones que pueden dañar emocionalmente, evidenciando cómo el lenguaje puede convertirse en un medio de agresión simbólica que afecta la autoestima, la confianza y las relaciones interpersonales de los jóvenes. Asimismo, se observó que la atención psicológica favorece la toma de conciencia sobre los efectos del lenguaje y la búsqueda de una comunicación más empática y asertiva. Finalmente, se concluye que las consecuencias de la violencia verbal no solo afectan el entorno externo, sino también la manera en que las personas se perciben y se relacionan

-
- 1 Estudiante de 9no. semestre de la carrera de Comunicación Social de la UMSS.
Orcid: <https://orcid.org/0009-0004-4986-1028>
Correo: khiazurita26@gmail.com
 - 2 Estudiante de 8vo. semestre de la carrera de Comunicación Social de la UMSS.
Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-6557-8676>
Correo: yeslunaaruhata@gmail.com

consigno mismas, lo que influye directamente en la calidad de sus vínculos y en su desarrollo comunicacional. El estudio evidenció que la violencia verbal impacta profundamente en la autoestima y la forma de comunicarse de los jóvenes. El acompañamiento psicológico y los espacios seguros favorecen la reconstrucción emocional y la comunicación empática. Se reafirma la importancia del trabajo interdisciplinario entre psicología y comunicación para promover relaciones más sanas y una convivencia basada en el respeto.

Palabras clave: comunicación interpersonal, vínculos sociales, violencia simbólica

Introducción

La violencia verbal en la comunicación interpersonal se ha convertido en una problemática relevante pero frecuentemente naturalizada entre los jóvenes, quienes atraviesan una etapa clave de construcción de identidad, autonomía y relaciones afectivas. Aunque no deja huellas físicas, este tipo de violencia deteriora la autoestima, limita la expresión personal y afecta la calidad de los vínculos en la vida cotidiana. En Bolivia, estas formas de agresión simbólica suelen integrarse en las dinámicas familiares, educativas, laborales y afectivas, lo que dificulta su reconocimiento oportuno.

En Cochabamba, la Casa de la Juventud ofrece acompañamiento psicológico a jóvenes de entre 18 y 30 años, cuyos testimonios dan cuenta de múltiples situaciones donde el lenguaje se convierte en un instrumento de desvalorización. Siguiendo a Tanen (1990), la violencia verbal se entiende como el uso de expresiones que generan desigualdades o desvalorizan al otro, reforzando relaciones asimétricas que impactan en la percepción de sí mismos y en la convivencia social. La atención psicológica permite identificar estas dinámicas, romper patrones normalizados y promover prácticas comunicacionales más saludables.

A pesar de la existencia de normativas orientadas a prevenir la violencia, como la Ley Integral N.º 348, las manifestaciones verbales agresivas siguen presentes en distintos espacios. Muchos jóvenes reproducen expresiones ofensivas, humillantes o manipuladoras sin ser plenamente conscientes de su efecto emocional. Dentro del gabinete psicológico se evidencian situaciones como descalificaciones, burlas, gritos, silenciamiento y amenazas, que influyen negativamente en la autoconfianza y en la capacidad de establecer relaciones estables y respetuosas.

En este contexto, surge la pregunta central del presente estudio: ¿Cómo se manifiesta la violencia verbal en la comunicación interpersonal de los jóvenes de 18 a 30 años atendidos en el gabinete psicológico de la Casa de la Juventud de Cochabamba en los ámbitos familiar, educativo, laboral y afectivo? Esta interrogante orienta la necesidad de describir las formas de violencia verbal desde las experiencias subjetivas de los propios jóvenes y comprender los significados que atribuyen a sus interacciones cotidianas.

La investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo y un paradigma fenomenológico-hermenéutico, empleando entrevistas semiestructuradas y un grupo focal con participantes que muestran continuidad y compromiso en su proceso terapéutico. Este diseño permite profundizar en las vivencias y percepciones individuales para interpretar la manera en que el lenguaje se convierte en un elemento agresivo o transformador.

El estudio busca contribuir al análisis de la comunicación interpersonal y al campo de la psicología social, al visibilizar una problemática que, aunque cotidiana, suele pasar desapercibida. Asimismo, pretende aportar insumos para fortalecer intervenciones psicológicas y promover una comunicación más empática, consciente y respetuosa entre los jóvenes de Cochabamba.

El presente estudio analiza las manifestaciones de la violencia verbal en la comunicación interpersonal de jóvenes de 18 a 30 años atendidos en el gabinete psicológico de la Casa de la Juventud de Cochabamba. Se entiende la violencia verbal como el uso de expresiones que generan desigualdades o desvalorizan al otro en las interacciones cotidianas (Tanen, 1990). La investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo y un paradigma fenomenológico-hermenéutico, aplicando entrevistas semiestructuradas y un grupo focal a participantes seleccionados por su asistencia continua y compromiso en el proceso terapéutico.

El análisis permitió identificar distintas formas de violencia verbal presentes en los contextos familiar, educativo, laboral y fraternal, evidenciando cómo el lenguaje puede convertirse en un medio de agresión simbólica que afecta la autoestima, la confianza y las relaciones interpersonales de los jóvenes. Asimismo, se observó que la atención psicológica favorece la toma de conciencia sobre los efectos del lenguaje y la búsqueda de una comunicación más empática y asertiva.

Se concluye que la comunicación tiene un papel transformador en la vida social, al permitir reconocer y modificar prácticas violentas normalizadas. Promover una comunicación respetuosa y consciente contribuye al desarrollo de vínculos más saludables y al fortalecimiento emocional de los jóvenes.

Procedimientos metodológicos y marco conceptual

Procedimientos metodológicos

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, que utilizó métodos cualitativos con alcance descriptivo. Se optó por este enfoque debido a que la investigación busca describir las manifestaciones de la violencia verbal en la comunicación interpersonal de jóvenes de 18 a 30 años atendidos en el gabinete psicológico de la Casa de la Juventud de Cochabamba.

La población estuvo conformada por jóvenes desde los 18 a los 30 años atendidos en el gabinete psicológico de la Casa de la Juventud, donde cuentan con una atención gratuita. Se utilizó un muestreo probabilístico de tipo intencional, seleccionando participantes de acuerdo a los siguientes criterios: Sesiones constantes, al menos asistir a más de 12 sesiones, casos particulares que vio conveniente la encargada del gabinete psicológico.

Para la recolección de datos se emplearon el siguiente instrumento:

- Entrevistas semiestructuradas individuales a diez jóvenes con guías de 19 y treinta preguntas respectivamente, en fecha 12, 13 y 14 de agosto. Todas acompañadas por un cuaderno de campo que permitió registrar los testimonios, impresiones y detalles contextuales relevantes.
- Grupo focal de 12 jóvenes con dos sesiones grupales, en fecha 8 de agosto. Se vivieron diferentes charlas y preguntas respecto a la comunicación. Tomando en cuenta su forma de decirlo y expresarlo de manera práctica.

Todas estuvieron acompañadas por un cuaderno de campo que permitió registrar observaciones, impresiones y detalles contextuales relevantes para la descripción cualitativa posterior.

Diariamente, el gabinete recibe entre cuatro y cinco jóvenes en turnos de mañana y tarde, mientras que las terapias se realizan de lunes a jueves, reservando los viernes para la retroalimentación semanal de cada caso. Aproximadamente 100 personas acuden cada mes por consultas o dudas, y actualmente 35 jóvenes se encuentran en proceso de terapia, participando en sesiones semanales.

Los datos se analizaron bajo los siguientes criterios: edad, asistencia a las sesiones, por recomendación de la psicóloga (encargada), selección de datos por el impacto en sus experiencias, a través de un cuaderno de campo.

Marco conceptual

Violencia verbal y simbólica

La violencia verbal representa una manifestación de agresión que trasciende el daño físico, generando heridas invisibles, pero profundamente impactantes en la estructura psicosocial de quienes la experimentan (Cerezo & Méndez, 2013). En el contexto juvenil, esta problemática adquiere dimensiones particulares debido a la etapa crítica de formación identitaria y desarrollo de habilidades sociales que caracteriza este período vital (Arnett, 2014). Según Ellis (1999), el lenguaje violento es un reflejo de patrones cognitivos distorsionados que impiden una comunicación empática. El cambio hacia una comunicación racional y asertiva implica reconocer las propias emociones y modificar los pensamientos que originan la agresión verbal.

La violencia verbal puede entenderse como una forma de agresión simbólica, en la que palabras, tonos y gestos no solo hieren, sino que también refuerzan jerarquías y exclusión social de manera sutil pero efectiva. Este tipo de agresión opera a través de símbolos y significados compartidos en un contexto social, afectando la autoestima y consolidando relaciones de poder (Bourdieu, 2000).

Descortesía y agresividad

La descortesía verbal se entiende como una estrategia comunicativa deliberada que busca dañar la imagen social del interlocutor, ya sea de forma directa o indirecta. Esta práctica puede manifestarse en actos de habla que infringen las normas de cortesía y que, en ocasiones, se asocian con la agresividad verbal, entendida como una forma de comunicación intencionalmente hostil que tiene como objetivo causar daño o malestar al receptor (Fuentes Rodríguez & Alcaide Lara, 2008).

Violencia verbal en el contexto familiar

La violencia verbal en el contexto familiar consiste en el uso de palabras, tonos o expresiones que hieren, humillan o controlan a los miembros del hogar. Se manifiesta mediante insultos, críticas, sarcasmo o gritos, afectando la autoestima y las relaciones interpersonales, y consolidando patrones de comunicación disfuncionales (Aroca Fárez, 2020).

Violencia verbal en el contexto educativo y laboral

La violencia verbal en el contexto educativo y laboral se refiere a expresiones, críticas, insultos o humillaciones que afectan la dignidad y el desempeño de estudiantes o trabajadores. Este tipo de violencia impacta la autoestima, genera estrés y puede consolidar relaciones jerárquicas basadas en intimidación y exclusión (González-Sodis, Leiva Olivencia, & Matas Terrón, 2021).

Violencia verbal en el contexto fraternal

La violencia verbal en el contexto fraternal se refiere a expresiones, críticas, burlas o gritos dirigidos entre hermanos o familiares cercanos, que afectan la autoestima, generan conflictos y dificultan la convivencia. Este tipo de violencia puede consolidar patrones de rivalidad y resentimiento dentro del núcleo familiar (Paredes, 2024).

Comunicación interpersonal

La Teoría de la Comunicación Interpersonal de Miller y Steinberg (1975) establece que una comunicación efectiva requiere contextos de respeto, empatía y reconocimiento mutuo. La presencia de violencia verbal rompe estos principios, generando formas de interacción disfuncionales que afectan la calidad de las relaciones sociales. En toda comunicación interpersonal existe un constante intercambio de palabras, gestos, acciones y emociones, los cuales influyen directamente en los vínculos y en el desarrollo de cualquier conversación (Anzorena, 2016).

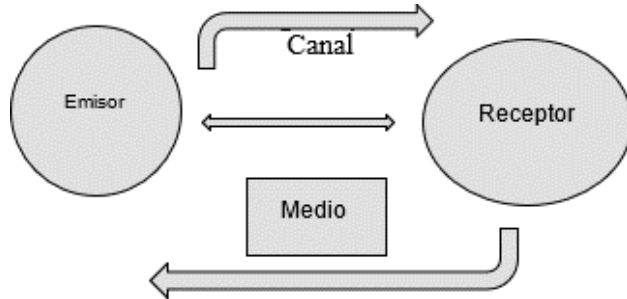
Visión integral de la comunicación

En 1948 Claude Shanon dio origen al modelo conceptual conocido como “modelo lineal de la comunicación” Esto es: Emisor envía un Mensaje envía un

mensaje al Receptor a través de un canal (aire, papel, etc.) esto ocurre en una situación o contexto, por ello el mensaje está inscripto en un código (Idioma, castellano, código morse, etc)

Gráfico 1

Modelo lineal de la comunicación



Nota. Elaboración propia en base al esquema de transmisión de la información (Shannon, 1948).

Lenguaje no verbal

En la comunicación interpersonal, el lenguaje no verbal y las acciones implícitas cumplen un papel fundamental. Según Mehrabian (1971), “el lenguaje no verbal cumple un rol en la asignación del sentido a lo dicho”, mientras que toda acción u omisión también comunica, incluso sin palabras. Esto evidencia que gestos, actitudes y silenciamientos transmiten jerarquías, exclusión y significados implícitos, elementos centrales para comprender las formas de comunicarse en las interacciones.

Comunicación interpersonal como “proceso de interacción”

La comunicación interpersonal es un proceso de interacción en el que dos o más personas intercambian mensajes para alcanzar objetivos comunes. Este proceso implica la transmisión de información, emociones y significados a través de canales verbales y no verbales, y está influenciado por el contexto social y cultural de los participantes. Zaldívar, J. (2003).

Resultados

Con base en la investigación realizada, los resultados se presentan a partir de declaraciones organizadas según los objetivos planteados y categorizadas en los distintos contextos donde se manifiesta la violencia.

Manifestaciones de violencia verbal por contextos relacionales

En este apartado se describen las manifestaciones de violencia verbal, organizadas según los distintos contextos relacionales en los que se producen.

Contexto familiar

En el ámbito familiar, se identificaron diversas manifestaciones de violencia verbal que impactaron profundamente en los jóvenes participantes. Una de las declaraciones más reveladoras proviene de un joven que expresó:

Cuando yo sufrí los abusos por parte de mi familia me costaba comunicarme, o cuando había peleas, porque era como que tenía que aguantar muchas cosas y me sobrecargaba, y no sabía qué decir, y recurría muchas veces a intentos de suicidio. A los siete años yo lo admito que me lancé del balcón, porque ya era la primera pelea, los problemas en casa (A1, 2025)

Esta declaración ilustra la gravedad de la violencia verbal en el entorno familiar y su relación con consecuencias emocionales extremas. Según UNICEF (2023), uno de cada cuatro adolescentes de 14 a 17 años afirma haber sufrido algún tipo de violencia en el último año, incluyendo maltrato psicológico y ser testigo de violencia verbal entre progenitores. Este tipo de violencia puede alterar el desarrollo fisiológico del cerebro y repercutir en el crecimiento físico, cognitivo, emocional y social del niño, niña o adolescente (UNICEF, 2023).

Otro testimonio destaca la falta de voz que experimentan algunos jóvenes dentro de su familia:

En un entorno familiar, soy la que menos voz tiene por ser la menor. Sé que mi opinión para ellos no es tan importante, porque así me lo han hecho ver. Mi papá a la hora de hablar... quiere tener la razón de todo y no escucha... comienza a gritar y no da la confianza para contarle algo (C, 2025)

Esta situación refleja lo que Miller (1990) denomina ‘violencia pedagógica invisible’, una forma de maltrato psicológico donde la familia exige el cumplimiento de un rol emocional específico, invalidando sistemáticamente los estados auténticos de malestar y vulnerabilidad del joven.

Asimismo, se evidenció la presión constante de aparentar alegría y extroversión, incluso cuando no se experimentaban estos sentimientos:

“Con mi familia, yo llegaba a una reunión y si no sonreía, no hablaba, no hacía mis chistes [...] todos decían: ¿qué te ha pasado?, ¿qué tienes?, ¿estás bien?” o echaban culpas a otras personas. Entonces, era por eso que yo me sentía muy forzada a no mostrarme vulnerable, a seguir siendo muy extrovertida, al punto de llegar a un cansancio en el que ya no podía más (PC, 2025)”

Esta dinámica familiar genera lo que Bowlby (1988) conceptualiza como modelos operativos internos inseguros’, donde el joven aprende que su valor está condicionado a mantener un estado emocional específico para los demás.

Contexto laboral

En el contexto laboral los jóvenes también experimentaron violencia verbal que afectó su bienestar emocional. Uno de los testimonios refleja cómo la interacción con compañeros de trabajo podía resultar emocionalmente abrumadora:

Tengo que estar cerca de ellos compañeros de trabajo [...] pero a veces digo: lo siento mucho, en este momento no puedo hablar, te escribo en otro momento’. Ese ‘no tengo tiempo’ en realidad es mi tiempo para pensar y no estallar con ellos, porque siento que si hablo en ese momento voy a decir cosas de las que después me voy a arrepentir (PC, 2025).

Este comportamiento puede interpretarse como una estrategia defensiva para proteger el bienestar emocional propio, lo que Freud (1905) describía como ‘formación reactiva’ —una defensa psicológica ante situaciones percibidas como amenazantes.

Otro joven mencionó cómo la dificultad para iniciar conversaciones personales en el entorno laboral-formativo reflejaba una forma de evasión emocional:

Creo que iniciar una conversación es lo que me complica un poco [...] no soy mucho de conversar cosas personales. Lo más fácil para mí es hacer bromas o hablar de temas didácticos, prácticos, porque siento que si hablo de lo personal puedo exponerme demasiado (LC, 2025).

Esta tendencia a evitar la exposición emocional puede estar relacionada con lo que Hirigoyen (2001) identifica como una forma de acoso psicológico que invade los espacios personales del trabajador.

Contexto educativo

En el ámbito educativo, la violencia verbal se manifestó en experiencias de exclusión y presión para cumplir con expectativas emocionales específicas. Una joven compartió cómo la sensación de ser excluida del grupo afectaba su disposición a participar:

Era muy complicado para mí decirle a una persona: ¿Puedes estar en tu grupo? O ¿hacemos grupo? Ahora ya soy más lanzada, pero antes no podía porque me sentía excluida del resto. Esa sensación de que te miran y piensan: ‘no queremos trabajar contigo’ me hacía callarme (CC, 2025).

Esta experiencia de exclusión social constituye lo que Goffman (1963) denomina estigma social, donde ciertos individuos son sistemáticamente marginados del grupo dominante.

Otra joven relató cómo la presión para mantener una actitud extrovertida en el entorno educativo le resultaba emocionalmente agotadora:

Yo realizo grabaciones y estaba acostumbrada a estar delante de las cámaras [...] pero llegó un momento en el que me costaba ser muy extrovertida o muy feliz [...] inventaba excusas para no hacerlo, para no ir, porque eso era lo que me agotaba emocionalmente (PC, 2025).

Esta exigencia de performance emocional en contextos educativos representa lo que Bourdieu y Passeron (1977) identifican como violencia simbólica la imposición invisible de normas que obligan a los estudiantes a suprimir su estado emocional auténtico para cumplir expectativas institucionales.

Contexto fraternal (amistades y pareja)

En las relaciones de amistad y pareja, los jóvenes experimentaron violencia verbal que afecta su bienestar emocional y percepción de las relaciones. Una joven expresó cómo se dio cuenta de que sus amigos solo la buscaban por conveniencia:

Tenía un montón de amigos que en realidad no eran amigos. Me buscaban solo por conveniencia, pero cuando yo necesitaba apoyo ellos no estaban ahí. Era muy doloroso darme cuenta de que solo me hablaban cuando servía (PC, 2025).

Esta experiencia refleja lo que Bancroft (2002) describe como manipulación emocional el uso instrumental de la comunicación para mantener control sobre la otra persona sin consideración por su bienestar emocional.

Otra joven compartió cómo la confusión en su relación de pareja le causaba dolor emocional:

Él de la noche a la mañana decidió estar con otra persona [...] yo los veía juntos en fotos, en la universidad, y me seguía escribiendo. No entendía por qué, si ya estaba con ella, seguía buscándome. Eso me confundía y me dolía mucho (MS, 2025).

Esta situación puede estar relacionada con lo que Putnam (2000) conceptualiza como erosión del capital social, donde los vínculos auténticos se ven reemplazados por relaciones transaccionales.

Contexto comunitario

En el contexto comunitario, los jóvenes enfrentaron situaciones donde sus ideas y emociones eran rechazadas o invalidadas, lo que afectaba su participación y expresión. Uno de los testimonios destaca cómo la falta de aceptación de sus ideas en un entorno comunitario le generaba inseguridad:

Mayormente a mí me ha pasado en una iglesia [...] porque cada vez era un mundo de cosas y no era tal vez propio. He querido contar con ciertas ideas, pero como la mayoría dice no, entonces como que he tenido que conformarme y aceptar. Y pienso que eso afecta mucho, porque la siguiente vez ya tienes miedo de que tus ideas sean rechazadas (Grupo focal, 2025).

Esta dinámica social revela lo que Lynch y Sheldon (2020) identifica como apego condicional, una forma relacional donde el entorno brinda atención y cercanía solo cuando la persona mantiene una fachada de bienestar, pero se distancia o cuestiona cuando emergen las verdaderas necesidades emocionales.

Otro joven compartió cómo su comportamiento en círculos sociales cambiaba como respuesta a la percepción de rechazo:

Cuando reaparezco [en un círculo social], soy una persona completamente distinta. Todos dicen: ¿qué ha pasado? Y yo trato de que no me afecten, y creo que por eso actúo con frialdad. Pero sí me afecta, porque eran personas cercanas a mí (PC, 2025).

Los comentarios sobre cambios de personalidad funcionan como lo que Sue (2010) denomina micro agresiones verbales, ataques sutiles pero sistemáticos que obligan a la persona a justificar constantemente su estado emocional.

Discusión

Como cualquier investigación, este estudio presenta algunas limitaciones que es importante reconocer. Primero, el enfoque fenomenológico-hermenéutico permitió profundizar en las experiencias de los jóvenes, pero no permite generalizar los resultados a toda la población. Además, al trabajar con una muestra seleccionada de manera intencional, es posible que quienes aceptaron participar fueran los más dispuestos a hablar de sus experiencias. El contexto de la institución también pudo influir en lo que los participantes decidieron compartir. Por otro lado, el análisis cualitativo depende de la interpretación del investigador, lo que introduce un componente subjetivo.

La investigación se centró en la ciudad de Cochabamba y en jóvenes que asistieron al gabinete psicológico de la Casa de la Juventud. Esto limita la diversidad de experiencias y el alcance territorial de los resultados. También se presentaron barreras culturales o personales que dificultaron que algunos jóvenes expresaran todo lo que sentían, como el miedo al juicio o la naturalización de la violencia verbal. El estudio se realizó en un periodo determinado, por lo que no fue posible observar cómo evolucionaban los efectos de la violencia verbal a lo largo del tiempo.

Desde el punto de vista ético, se tuvieron que tomar precauciones importantes. Aunque se cuidó el bienestar de los participantes, hablar de experiencias dolorosas siempre conlleva un riesgo de revivir traumas. Garantizar el anonimato completo fue difícil debido a que los jóvenes se conocen entre sí y al tamaño reducido del grupo. Además, algunos participantes esperaban apoyo terapéutico que la investigación no podía ofrecer. Por ello, se mantuvo un equilibrio entre el rigor del estudio y el respeto por la salud emocional de los jóvenes.

Los resultados muestran que la violencia verbal, entendida como el uso de palabras, tonos, gestos o silencios con la intención de causar daño psicológico o emocional (Hirigoyen, 2013), está presente en la vida de los jóvenes atendidos en el gabinete. Aunque muchas veces no es visible, deja marcas profundas en la forma en que los jóvenes piensan, sienten y se relacionan con otros (Cerezo & Méndez, 2013).

En el contexto familiar, los relatos muestran que la violencia verbal se da a través de gritos, imposiciones y presión para aparentar felicidad. Esto coincide con lo que Kowalski (2014) llaman silencios punitivos y burlas normalizadas, que generan un ambiente hostil en casa. Según Bowlby (1988), estas experiencias crean “modelos internos inseguros”, donde los jóvenes aprenden a depender emocionalmente de otros, temen al rechazo y tienen dificultad para validar sus propias emociones. Las psicólogas entrevistadas señalaron que los calificativos negativos y etiquetas familiares afectan la autoestima y la identidad de los jóvenes.

En los contextos educativo y laboral, la violencia verbal aparece como la presión de mostrarse siempre activos, extrovertidos y dispuestos, aun cuando no se sienten así. Bourdieu y Passeron (1977) describen esto como violencia simbólica: normas invisibles que obligan a los jóvenes a ocultar cómo se sienten. Algunos jóvenes usaron el humor como estrategia para evadir la presión, lo que Freud (1905) llama “formación reactiva”, una forma de defenderse psicológicamente en situaciones difíciles. Una de las psicólogas del gabinete psicológico de la casa de la juventud, Ruth, señaló que el bullying escolar es una de las formas más frecuentes de violencia verbal y que afecta la concentración, la memoria y el desempeño académico.

En el contexto comunitario, los jóvenes sienten que solo reciben apoyo cuando cumplen expectativas externas. Este fenómeno se relaciona con lo que Lynch y Sheldon (2020) conceptualizan como afecto condicional, y con lo que Sue (2010) llama microagresiones verbales: comentarios o actitudes que obligan a ocultar la vulnerabilidad para ser aceptado. La teoría de la comunicación interpersonal de

Miller y Steinberg (1975) indica que una comunicación efectiva requiere empatía y reconocimiento; sin embargo, los testimonios muestran que estas dimensiones se ven dañadas por la violencia verbal, tal como advierten Watzlawick et al. (2014) sobre la relación entre lo que se dice y cómo se dice.

En el contexto fraternal (amistades y pareja), los jóvenes relatan manipulación emocional y relaciones basadas en conveniencia. Esto coincide con lo que Bancroft (2002) describe como control emocional en relaciones abusivas. Estas experiencias generan baja autoestima, dependencia emocional y dificultad para establecer límites. Según Erikson (1968), la juventud es la etapa de resolver la crisis de intimidad versus aislamiento; la violencia verbal dificulta esta resolución, promoviendo el retraimiento y la dificultad para construir relaciones cercanas y seguras.

En cuanto al impacto en la interacción social, los jóvenes reportan retraimiento, silencio y miedo a expresar emociones, lo que Cacioppo y Patrick (2008) llaman “aislamiento social defensivo”. Las psicólogas confirmaron que muchos jóvenes presentan apego evitativo o desorganizado, alternando entre la búsqueda de cercanía y el temor al abandono.

Finalmente, los cambios posteriores al proceso terapéutico muestran mejoras significativas en la comunicación, la confianza y las habilidades sociales. Rogers (1961) llama a este proceso “congruencia emocional”, estado de autenticidad en el que la persona armoniza su experiencia interna con su expresión externa. Desde esta perspectiva, la reconexión segura que emerge en la terapia, como la denomina Herman (1992), implica restaurar la confianza, resignificar las experiencias traumáticas y fortalecer los vínculos saludables a través de la empatía y la autoaceptación. Nathalie, psicóloga del gabinete, indicó que la combinación de terapia individual con actividades artísticas y comunitarias ayuda a resignificar experiencias, recuperar la confianza y fortalecer vínculos saludables.

Conclusiones

El estudio permitió comprender que la violencia verbal afecta de distintas formas a los jóvenes atendidos en la Casa de la Juventud. Se presenta en espacios familiares, educativos, laborales, fraternal y comunitario mediante insultos, burlas, críticas, humillaciones o silencios prolongados que hieren. Estas experiencias dañan la autoestima, la confianza y las relaciones cotidianas, dejando una marca emocional profunda que limita la manera en que los jóvenes se comunican con los demás.

Las historias compartidas por los participantes mostraron que la violencia verbal no solo deja huellas emocionales, sino que también transforma la comunicación cotidiana. Muchos jóvenes optan por callar o evitar conflictos por miedo a ser juzgados, mientras otros expresan sus ideas desde la inseguridad. Sin embargo, el acompañamiento psicológico brindado en el gabinete se convierte en un espacio de contención donde poco a poco recuperan la voz, aprenden a expresarse con mayor claridad y fortalecen habilidades como la empatía, la escucha y el respeto.

A lo largo del proceso terapéutico, se observó una notable reconstrucción de la comunicación interpersonal. Los jóvenes lograron resignificar sus experiencias y establecer vínculos más sanos y confiables. Este proceso evidencia que, con apoyo emocional y espacios seguros para el diálogo, es posible sanar y desarrollar relaciones más equitativas. La intervención temprana, junto al trabajo conjunto entre psicología, comunicación y comunidad, resulta esencial para prevenir daños mayores y promover una convivencia basada en el respeto y la dignidad.

Desde el rol de investigadoras, ingresar al campo representó un reto importante. Fue un proceso complejo, pues implicó adentrarse en realidades sensibles que exigieron empatía, respeto y una escucha activa genuina. Comprender al otro desde la comunicación humana permitió reconocer el valor del silencio, del acompañamiento y de las buenas prácticas comunicativas como herramientas transformadoras. Esta experiencia reafirmó la importancia de la comunicación interdisciplinaria, donde el trabajo conjunto con las áreas psicológicas no solo enriquece la comprensión de los fenómenos sociales, sino que también fortalece las estrategias de intervención orientadas al bienestar y a la reconstrucción del tejido social.

Referencias bibliográficas

- Anzorena, Ó. (2016). *El arte de comunicarnos: conceptos y técnicas para una comunicación interpersonal efectiva*. Ediciones LEA. <https://www.amazon.com/-/es/Oscar-R-Anzorena-ebook/dp/B00EZQJDR6>
- Aroca Fárez, G. (2020). Reflexiones sobre expresiones verbales presentes en la familia y la escuela. *Revista Científica Yachana*, 9(1), 63–74. https://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862020000100011&script=sci_arttext

- Arnett, J. J. (2014). *Emerging adulthood: The winding road from the late teens through the twenties* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Bancroft, L. (2002). *Why does he do that? Inside the minds of angry and controlling men*. Berkley Books.
- Bourdieu, P. (2000). *La dominación masculina*. Anagrama.
- Bourdieu, P., & Passeron, J. C. (1977). *La reproducción: Elementos para una teoría del sistema de enseñanza*. Editorial Laia.
- Bowlby, J. (1988). *A secure base: Parent-child attachment and healthy human development*. Basic Books.
- Briones, M. (2019). La violencia en el entorno familiar y su impacto en la comunidad. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo* (julio). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9104735.pdf>
- Cacioppo, J. T., & Patrick, W. (2008). *Loneliness: Human nature and the need for social connection*. Editorial W. W. Norton.
- Cerezo, F., & Méndez, I. (2013). Agresores en bullying y conductas antisociales. *Revista Europea de Investigación*, 6(1), 5–14.
- Erikson, E. H. (1968). *Identity: Youth and crisis*. Norton.
- Freud, S. (1905). *El chiste y su relación con lo inconsciente*. Amorrortu.
- Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Prentice-Hall.
- González-Sodis, M., Leiva Olivencia, J., & Matas Terrón, A. (2021). Percepción de la violencia verbal entre estudiantes de educación secundaria obligatoria: análisis y propuestas de mejora de la convivencia a través de la mediación. *Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación*, 8(1), 45–63. <https://www.researchgate.net/publication/354072688>

- Hart, H., & Rubia, K. (2012). Neuroimaging of child abuse: A critical review. *Frontiers in Human Neuroscience*, 6, 52.
- Herman, J. L. (1992). *Trauma and recovery: The aftermath of violence—from domestic abuse to political terror*. New York, NY: Basic Books.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso* (N. Petit, Trad.). Paidós.
- Hirigoyen, M. F. (2013). *El acoso moral: El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Paidós.
- Johnson, J. G., Cohen, P., Smailes, E. M., Skodol, A. E., Brown, J., & Oldham, J. M. (2001). Childhood verbal abuse and risk for personality disorders during adolescence and early adulthood. *Comprehensive Psychiatry*, 42(1), 16–23.
- Kowalski, R. M., Giumetti, G. W., Schroeder, A. N., & Lattanner, M. R. (2014). Bullying in the digital age: A critical review and meta-analysis of cyberbullying research among youth. *Psychological Bulletin*, 140(4), 1073–1137. <https://doi.org/10.1037/a0035618>
- Lynch, M. F., & Sheldon, K. M. (2020). Conditional regard, self-concept, and relational authenticity: Revisiting some key Rogerian concepts cross-culturally, through multilevel modeling. *Journal of Humanistic Psychology*, 60(2), 210–229. <https://doi.org/10.1177/0022167817696842>
- Mehrabian, A. (1971). *Silent messages*. Wadsworth.
- Miller, A. (1990). *El drama del niño dotado: Cómo descubrir y recuperar el verdadero yo* (K. Thieleman, Trad.). Tusquets Editores.
- Miller, G. R., & Steinberg, M. (1975). *Between people: A new analysis of interpersonal communication*. Science Research Associates.
- Navalta, C. P., Polcari, A., Webster, D. M., Boghossian, A., & Teicher, M. H. (2006). Effects of childhood sexual abuse on neuropsychological and cognitive

- function in college women. *Journal of Neuropsychiatry and Clinical Neurosciences*, 18(1), 45–53.
- Paredes, M. (2024). Comunicación familiar y agresividad en estudiantes. *Revista Horizontes*, 8(30), 74–87. <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/1304/2427>
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York, NY: Simon & Schuster.
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Shannon, C. E. (1948). A mathematical theory of communication. *Bell System Technical Journal*, 27(3), 379–423; 623–656. <https://people.math.harvard.edu/~ctm/home/text/others/shannon/entropy/entropy.pdf>
- Sue, D. W. (2010). *Microaggressions in everyday life: Race, gender, and sexual orientation*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Tannen, D. (1990). *You Just Don't Understand: Women and Men in Conversation*. New York: Ballantine Books.
- Teicher, M. H., Samson, J. A., Polcari, A., & McGreenery, C. E. (2006). Sticks, stones, and hurtful words: Relative effects of various forms of childhood maltreatment. *American Journal of Psychiatry*, 163(6), 993–1000. <https://doi.org/10.1176/ajp.2006.163.6.993>
- UNICEF. (2023). *Violencia contra niños, niñas y adolescentes*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Recuperado de <https://www.unicef.org/es/violencia-infantil>
- Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (2014). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies and paradoxes*. Editorial Norton.

Zaldívar, J. (2003). La comunicación interpersonal: Un proceso de interacción. Universidad de Sevilla.

Zaldívar, J. (2003). La comunicación interpersonal: Un proceso de intercambio de mensajes para alcanzar objetivos comunes. *Comunicación y Hombre*, 16, 335–354. <https://comunicacionyhombre.com/wp-content/uploads/2020/02/INVESTIGACI%C3%93N-6-corregido.pdf>