

¿SABER ESCUCHAR O ESTAR DISPUESTO A ESCUCHAR? UN ANÁLISIS CONCEPTUAL DE LA ESCUCHA ACTIVA

MIGUEL ANGEL SAINZ PALAFOX

<https://orcid.org/0000-0002-1240-6740>

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla

Correo electrónico: miguelangel.sainz@upaep.mx

Recibido: 8 de mayo del 2025 / Aceptado: 19 de junio del 2025

doi: <https://doi.org/10.26439/persona2025.n1.7912>

RESUMEN. Este trabajo analiza el concepto de escucha activa desde dos perspectivas epistemológicas: como disposición y como técnica, mostrando que pueden ser complementarias o irreconciliables, dependiendo del enfoque teórico desde el cual se aborden. La escucha activa como disposición se vincula con actitudes internas del terapeuta o facilitador, tales como la autenticidad, la empatía y la aceptación incondicional, propias de la psicoterapia humanista. Este enfoque privilegia el encuentro humano y la relación como fines en sí mismos. En contraste, la escucha activa como técnica se refiere a comportamientos observables (como la paráfrasis o la validación emocional), propios de modelos centrados en la resolución de problemas y el cambio conductual. Desde esta perspectiva, la escucha activa es un medio para lograr objetivos específicos. El artículo propone aplicar el concepto de vigilancia epistemológica, para hacer un uso crítico y coherente de la escucha activa según la intención del proceso de intervención: si se busca el cambio inmediato o el desarrollo personal a largo plazo. Finalmente, se propone que la escucha activa como disposición y como técnica funcionan como afectos epistemológicos; es decir, como expresiones de las intenciones y fundamentos teóricos del profesional. Esta distinción permite diseñar estrategias de intervención más congruentes con las necesidades del contexto, promoviendo un uso reflexivo del concepto en prácticas educativas, terapéuticas y de acompañamiento.

Palabras clave: escucha / desarrollo humano / empatía / relaciones interpersonales

KNOWING HOW TO LISTEN OR BEING WILLING TO LISTEN? A CONCEPTUAL ANALYSIS OF ACTIVE LISTENING

ABSTRACT. This paper analyzes the concept of active listening from two epistemological perspectives: as a disposition and as a technique, showing that although they are different, they are interrelated and can be either complementary or irreconcilable, depending on the theoretical approach adopted. Active listening as a disposition is related to the internal attitudes of the therapist or facilitator, such as authenticity, empathy, and unconditional acceptance—characteristic of humanistic psychotherapy. This approach values the human encounter and the relationship as ends in themselves. In contrast, active listening as a technique refers to observable behaviors (such as paraphrasing or emotional validation), typical of models focused on problem-solving and behavioral change. From this perspective, active listening is a means to achieve specific goals. The article proposes applying the concept of epistemological vigilance to make a critical and coherent use of active listening, depending on the intention of the intervention process: whether it seeks immediate change or long-term personal development. Finally, it is suggested that active listening, both as a disposition and as a technique, functions as an epistemological affect—that is, as an expression of the professional's intentions and theoretical foundations. This distinction makes it possible to design intervention strategies that are more consistent with the needs of the context, promoting a reflective use of the concept in educational, therapeutic, and guidance practices.

Keywords: listening / human development / empathy / interpersonal relationships

INTRODUCCIÓN

La escucha activa implica prestar atención de manera plena y consciente a lo que la otra persona está diciendo. Para ello, es necesario ir más allá de las palabras y prestar atención a las emociones, al lenguaje corporal, al tono de voz, a los gestos, a las miradas; en pocas palabras, involucrarse totalmente en el acto de escuchar, un ejercicio pleno, voluntario y activo. Su objetivo es comprender el mensaje en su totalidad y responder de manera empática, mostrando al interlocutor que su opinión y sentimientos son valorados. Es un ejercicio activo que conjuga las dimensiones cognitiva y afectiva (Cova, 2012) y en el que el oyente no solo escucha pasivamente, sino que se involucra para asegurarse de que ha entendido correctamente el mensaje de su interlocutor en distintos niveles (Ariste, 2021). Al reconocer que estamos siendo escuchados a plenitud, se activa una respuesta neuropsicológica asociada con sentimientos de satisfacción y recompensa, que funciona como un aliciente para la interacción social (Kawamichi et al., 2014).

El concepto de escucha activa se ha desarrollado desde la psicología humanista (Rogers, 2020; 2012b; Rogers & Farson, 2015) pero se ha aplicado en diversas disciplinas, como la educación (Mena et al., 2020), la medicina (Creagh-Bandera, 2020; Khawaja, 2021; Subiela et al., 2014), las relaciones interpersonales (Caballo, 2007; Cuilan et al., 2024, Weger et al., 2010) y los negocios (Cuilan et al., 2024; Kriz et al., 2021; Stroh, 2014). Sin embargo, lejos de mantener unicidad y uniformidad, se ha diversificado a lo largo del tiempo, surgiendo —a su vez— nuevas formas de nombrarlo, en un esfuerzo por diferenciar sus dimensiones y aplicaciones (Ardila & Castiblanco, 2019; Ariste, 2021). En este sentido, algunos autores han distinguido entre escucha activa y escucha empática (Jones, 2009): mientras la primera haría referencia al esfuerzo de reflejar verazmente lo que el interlocutor ha dicho, la segunda se centraría en una compenetración profunda con la experiencia del otro. Por su parte, Fromm (2018) no haría esta distinción a nivel conceptual, integrando todos estos elementos en un ejercicio de escucha genuina con objetivos terapéuticos.

Pese a las dificultades para definirla, la escucha activa se ha utilizado como elemento central en la elaboración de programas de intervención en la resolución de conflictos en distintas áreas. Ardila y Castiblanco (2019) encontraron que el fortalecimiento de las habilidades de escucha activa en niños trae consigo un desarrollo de las habilidades emocionales e impacta sobre la socialización, fomenta una convivencia más pacífica y ofrece mejores alternativas en la resolución de conflictos. Por su parte, Creagh-Bandera et al. (2021) y Khawaja (2021) argumentan que el concepto de escucha activa es útil para desarrollar programas de intervención que ayuden al personal médico a desarrollar habilidades para comunicarse de manera más efectiva con sus pacientes, así como a generar mejores expedientes clínicos. En el mismo tenor, Subiela et al. (2014) hacen lo propio con estudiantes de enfermería y encuentran que el concepto de escucha activa resulta fundamental para su ejercicio profesional.

En el campo de la intervención terapéutica, Pohl (2023) describe que la escucha activa es un elemento central en la aproximación metodológica del psicodrama, ya que permite un acercamiento genuino al estado emocional del otro. Por otro lado, Lee et al. (2024) destacan que las habilidades de escucha mejoran la alianza terapéutica y el bienestar de los pacientes. Desde una perspectiva social, Hernández-Guerra (2021) advierte sobre el impacto de las nuevas tecnologías en la socialización de las generaciones más jóvenes, describiendo el tránsito de una comunicación cara a cara a una cara a pantalla, lo que genera nuevos cuestionamientos sobre cómo nos relacionamos y conectamos con el otro. A partir de estas investigaciones, es posible visualizar el interés profesional y académico que existe sobre el concepto de escucha activa. Sin embargo, la puesta en práctica de este concepto requiere que se mantenga una revisión constante (Rigotti, 2023), de modo que se tengan claros sus fundamentos epistemológicos, sus implicaciones teóricas y la distinción frente a otros conceptos que pueden ser muy similares.

Como puede observarse, la escucha activa no es una competencia exclusiva de los profesionales de la salud mental; muchas personas pueden (y, en ciertos contextos, deben) aplicarla en su vida cotidiana, ya sea al brindar apoyo profesional o al interactuar en entornos educativos, médicos o laborales. Además, la literatura revisada destaca que esta habilidad es fundamental para lograr intervenciones exitosas orientadas al desarrollo humano y al logro de objetivos comunes. En este sentido, la escucha activa se reconoce como una competencia clave para quienes ofrecen servicios de apoyo, asistencia u orientación. Por ello, para formar eficazmente a profesionales de distintos perfiles, es necesario contar con una definición clara desde el plano epistemológico y teórico. Sin embargo, dada la amplitud del concepto y su aparente ubicuidad, es previsible que existan diferentes interpretaciones, las cuales variarán según los objetivos y el contexto de cada interacción humana. A pesar de lo señalado, existen pocos esfuerzos sistemáticos por discutir y analizar las diversas concepciones existentes sobre la escucha activa. Por ello, el presente trabajo busca ofrecer una mirada crítica y amplia que permita comprender sus distintas interpretaciones y sus implicaciones en contextos profesionales.

A partir de este argumento, la presente investigación se propone contestar a las siguientes preguntas: ¿desde qué aproximaciones teóricas se ha intentado definir el concepto de escucha activa?, ¿es posible identificar posicionamientos distintos, que lleven a definiciones teóricas particulares?, ¿bajo qué condiciones sería posible integrar estas posturas, y bajo qué condiciones esto resultaría inadecuado? Para contestar a estas preguntas, se llevó a cabo un análisis conceptual (Guirao, 2015), tomando como punto de partida la psicología humanista (Rogers, 2020; 2012a; 2012b; Rogers & Farson, 2015) y el análisis de distintos modelos de intervención psicológica en los que el concepto de escucha representa un elemento central.

MÉTODO

La presente investigación es de tipo cualitativo. Para responder a las preguntas de investigación, se llevó a cabo un tipo de revisión de literatura denominado análisis conceptual, que es descrito como “un método por el cual los conceptos que son de interés para una disciplina se examinan con el fin de aclarar sus características y conseguir una mejor comprensión del significado de ese concepto” (Guirao, 2015). Para llevar a cabo este proceso, se sugieren ocho pasos, que serán descritos brevemente a continuación, y en relación con el proceso de elaboración de este texto. Cabe mencionar que el orden en que se siguieron estos pasos ha sido adaptado a las características de este estudio, al tiempo que los pasos 5 y 6 de Guirao (2015) fueron integrados en uno solo, por lo que al final se describen siete pasos.

El primer paso consistió en seleccionar el concepto principal. En este sentido, el análisis se centró en distintas variantes que rodean el concepto de escucha, como “escucha plena”, “escucha activa”, “escucha empática”, “escucha atenta”, etcétera. Para facilitar la lectura, a partir de aquí todas estas variantes se sintetizan en el concepto de escucha activa. Como segundo paso, es necesario determinar el propósito del análisis conceptual, que puede resumirse en lograr una comprensión más profunda del uso que se le ha dado al concepto de escucha activa a partir de distintos autores, lo que permitirá delimitar sus diferentes dimensiones y aportar directrices para darle un uso más preciso. Como tercer paso, se identificaron “casos modelo” (Guirao, 2015, p. 8), que permiten comprender cómo se ha utilizado el concepto de escucha activa. En este sentido, el punto de partida fue el enfoque centrado en la persona de Carl Rogers (Rogers, 2020; 2012b; Rogers & Farson, 2015), mientras que los principales casos relacionados fueron la psicoterapia humanista (Fromm, 2018), el método de entrenamiento para padres eficaces (PET) (Gordon, 2014), el modelo de comunicación no violenta (Rosenberg, 2019), el modelo de *counseling* centrado en el desarrollo (Egan, 1981) y el enfoque de comunicación entre padres e hijos de Haim Ginott (2005). Como criterio de selección para los casos modelo, se consideró que contarán con una trayectoria reconocida en el ámbito científico y de divulgación, y que hayan desarrollado un modelo de intervención que tuviera a la escucha activa como uno de sus componentes específicos.

Una vez identificados los casos modelo, en el cuarto paso se procedió a identificar estudios consecuentes al concepto de escucha activa (es decir, trabajos empíricos recientes que retoman el concepto de escucha activa). Para ello, se recurrió a dos bases de datos. La primera fue Google Académico, ya que a partir de ella se consideró factible localizar documentos publicados en español, publicados en revistas indexadas con rigor académico y en el contexto latinoamericano. La segunda fue Scopus, que fue seleccionada por ser una base de datos que aloja revistas que pueden ser consideradas

de alto impacto y que retoma trabajos con alcance internacional. En ambos casos, se introdujo el concepto de escucha activa (en inglés, *active listening*) al motor de búsqueda, y se seleccionaron los artículos a partir de la lectura del título, resumen y palabras clave. En el caso de la base de datos Scopus, los resultados también fueron ordenados por relevancia. En este punto, cabe mencionar que no se siguió un criterio de exhaustividad para recopilar los documentos seleccionados, sino que se buscó contar con cierta representatividad que permitiera cumplir con los objetivos del análisis conceptual. A diferencia de otros tipos de revisión de literatura, como la revisión sistemática, la revisión de alcance (o panorámica) y la revisión del estado del arte, el análisis conceptual se basa en casos que se toman como ejemplos, y no pretende mostrar solidez de la evidencia, huecos en la literatura o posibles futuras líneas de investigación (Guirao, 2015; Manterola et al., 2023).

El quinto paso consiste en identificar los distintos usos del concepto que se puedan descubrir. Para ello, se describen dos dimensiones: la escucha activa como disposición y como técnica. El sexto paso consiste en determinar los atributos y características de cada uso que se le ha dado al concepto en cuestión, para lo cual se describen una serie de indicadores propios de cada dimensión de la escucha activa (como disposición y como técnica). Finalmente, para cumplir con el paso siete se mostraron los referentes empíricos que sustentan las dimensiones descritas en torno a la escucha activa. En la discusión se amplían estos referentes, a partir de la literatura recuperada en el paso cuatro.

Como principios que guían el análisis, se consideraron aquellos descritos por Álvarez-Gayou (2003) sobre hermenéutica dialógica. Bajo este esquema, el análisis no busca descubrir o develar un significado verdadero y único atribuido al autor de uno o varios textos, sino que el lector/analista proyecta un significado sobre el texto, que finalmente el texto mismo confirma o rechaza. Es un enfoque que busca recuperar y enriquecer la interpretación a través de la subjetividad de quien realiza la interpretación, reconociendo —en la medida de lo posible— sus propios sesgos, intenciones, ideas, etcétera. En este sentido, así como pueden existir muchas interpretaciones incorrectas de un texto, también pueden existir múltiples interpretaciones que se consideren correctas. Sin embargo, esto no supone que la interpretación sea arbitraria, ya que el texto impone límites y restricciones que son reconocibles por diferentes agentes. La finalidad del análisis es lograr una interpretación pertinente y útil para un propósito y contexto determinados, más que llegar a un conocimiento único, verdadero o absoluto. Siguiendo este marco teórico e interpretativo, se llevó a cabo un análisis del rol de la escucha dentro de los modelos antes mencionados. El presente trabajo no busca describir o profundizar en los modelos como un todo, sino que recupera el concepto de escucha, en las diferentes denominaciones o formas en que se encontró.

RESULTADOS

Análisis desde casos modelo: una revisión del concepto de escucha activa

Uno de los principales teóricos que ha desarrollado el concepto de escucha activa es Carl Rogers, con su enfoque centrado en la persona (Rogers, 2020; Rogers, 2012a). En su modelo terapéutico, destacó la importancia de la empatía, la autenticidad y la aceptación incondicional para crear una relación de confianza y entendimiento (Rogers, 2012a). En este sentido, la escucha activa es un componente esencial para que el terapeuta comprenda plenamente al cliente y lo acompañe en su proceso de autoexploración y crecimiento personal (Rogers, 2012b; Rogers & Farson, 2015). La empatía se convierte en un elemento central de su teoría: el oyente no solo debe escuchar las palabras, también tratar de comprender y reflejar las emociones y significados subyacentes a la conversación.

Los aportes de Erich Fromm (2018) son cercanos a estas ideas. Aunque no desarrolló específicamente el concepto de escucha activa, plantea que escuchar es un arte que requiere práctica, dedicación y una disposición emocional particular. Para él, la escucha genuina implica un esfuerzo profundo para comprender el significado y la esencia de lo que la otra persona comunica. La escucha es un acto de generosidad y apertura hacia el otro. En concordancia con Rogers, la escucha implica la aceptación incondicional del otro, una mirada a su mundo interno y la posibilidad de una transformación mutua. La escucha activa no puede darse de manera apresurada ni forzada, debe de ser orgánica y genuina.

A partir de estas consideraciones, el concepto de escucha activa se ha vuelto central en la construcción de modelos que buscan ayudar a desarrollar habilidades para resolver conflictos en contextos específicos. Por ejemplo, en el ámbito familiar encontramos el programa de entrenamiento para padres eficaces (PET) desarrollado por Thomas Gordon (2014). Bajo este enfoque, la escucha activa es un componente central, ya que sirve como base para implementar técnicas específicas de resolución de conflictos, como la paráfrasis y el uso de mensajes en primera persona. Otro ejemplo lo encontramos en el modelo de comunicación no violenta (Rosenberg, 2019), que postula la necesidad de comprender las necesidades propias y ajenas, mediante la escucha activa. En este modelo, resulta esencial evitar el juicio y fomentar el diálogo constructivo.

En su modelo de *counseling* centrado en el desarrollo, Gerard Egan (1981) también pone énfasis en la escucha activa como una habilidad esencial para ayudar a las personas a resolver sus problemas. Su modelo se basa en una serie de etapas, en las que la escucha activa representa la base para clarificar problemas, explorar alternativas y planificar acciones. La escucha empática y la paráfrasis son dos técnicas clave que Egan sugiere para mejorar la comunicación y la comprensión mutua. Finalmente, para Haim Ginott (2005) la escucha activa es un componente esencial que facilita la validación emocional. A su vez, esta facilita el respeto mutuo y permite establecer relaciones de confianza.

A partir de las aportaciones teóricas, observamos que el concepto de escucha activa se puede comprender en dos dimensiones (ver Tabla 1). Aunque estas dimensiones son complementarias, más adelante veremos que este no siempre es el caso, ya que cada una de ellas parte de distintos supuestos y propósitos. Dicho de otro modo, cada una de ellas puede tener una orientación epistemológica particular.

Tabla 1
Dimensiones de la escucha activa

Escucha activa como disposición	Escucha activa como técnica
Autenticidad	Paráfrasis
Aceptación incondicional	Mensajes en primera persona
Empatía	Validación emocional
Respeto mutuo	Comprender necesidades propias y ajenas
Generosidad	Evitar hacer juicios
Apertura	Comprender la esencia
	Dividir la comunicación en etapas

En primer lugar, encontramos la concepción de escucha activa como disposición, que se centra en las actitudes internas que debe tener el oyente para que la escucha sea genuina y efectiva (Hernández-Guerra, 2021). Las disposiciones están relacionadas con el enfoque humanista de la escucha, ya que resaltan la importancia de la relación interpersonal y la calidad del vínculo entre las personas. Estas disposiciones son: la autenticidad, la aceptación incondicional, la empatía, el respeto mutuo, la generosidad y la apertura hacia el otro.

Siguiendo a Rogers (2020; 2012a), la autenticidad (o congruencia) implica ser sincero en la interacción. El oyente debe mostrarse tal cual es, sin máscaras ni juicios preestablecidos, lo que facilita una conexión real con el hablante. La aceptación incondicional se refiere a aceptar al otro sin condiciones ni prejuicios. En el contexto de la escucha, significa escuchar sin predisposiciones negativas, permitiendo que la otra persona se exprese libremente. Por otra parte, la empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, comprendiendo sus emociones y perspectivas desde su marco de referencia. Es una disposición fundamental para la escucha activa, ya que ayuda a comprender no solo lo que la persona dice, sino también lo que siente.

Ginott (2005) subraya la importancia del respeto mutuo en las relaciones comunicativas, especialmente en contextos educativos y familiares. Este se manifiesta al valorar las opiniones del otro, independientemente de las diferencias. Finalmente, desde Fromm (2018) entendemos que la escucha activa no es solo un acto técnico, sino un acto de entrega y de apertura. Implica estar dispuesto a recibir las ideas y emociones del

otro con una actitud no defensiva, lo cual fomenta un ambiente de confianza. De ahí se desprenden los conceptos de generosidad y apertura como disposiciones.

Por otra parte, la concepción de escucha activa como técnica hace referencia a las herramientas y estrategias concretas que pueden usarse para mejorar la efectividad de la escucha. Estas técnicas están relacionadas con el modelo de intervención de Gerard Egan (1981) y el enfoque de Thomas Gordon (2014), quienes han desarrollado métodos específicos para aplicar la escucha activa de manera sistemática, y que se definen a continuación. La paráfrasis consiste en repetir o reformular lo que la persona dijo para asegurarse de que se lo comprendió correctamente. Thomas Gordon (2014) y Gerard Egan (1981) utilizan esta técnica para clarificar la comunicación y evitar malentendidos, asegurándose de que el oyente está en sintonía con el hablante.

También promovidos por Gordon (2014), los mensajes en primera persona (por ejemplo: “yo siento que...”) permiten expresar las propias emociones sin culpar al otro, lo cual facilita una comunicación más abierta y menos defensiva. Relacionada con el trabajo de Ginott (2005) y Rogers (2008), la validación emocional es una técnica que implica reconocer y aceptar las emociones del hablante, haciendo que se sienta comprendido y respetado. Es esencial para crear un ambiente de confianza en el que la persona se sienta libre de expresarse.

Siguiendo la comunicación no violenta de Marshall Rosenberg (2019), la comprensión de necesidades propias y ajenas se centra en escuchar para identificar no solo lo que la otra persona expresa, sino también sus necesidades subyacentes, lo que permite resolver conflictos de manera más eficaz. Para Rosenberg (2019), la escucha activa implica suspender el juicio, lo que permite una apertura total hacia el otro. Esto es clave para crear un ambiente en el que el hablante se sienta seguro de compartir sin miedo a ser criticado. Por su parte, Fromm (2018) y Rogers y Farson (2015) subrayan la importancia de ir más allá de las palabras y captar el significado profundo de lo que la persona comunica. No se trata solo de lo que se dice, sino de lo que se siente y de lo que realmente importa para la persona. Finalmente, Gerard Egan (1981) organiza el proceso de escucha activa en etapas, de acuerdo con las cuales primero se clarifican los problemas, luego se exploran las alternativas y finalmente se planifican acciones. Esta técnica ayuda a estructurar la conversación y guiarla hacia soluciones concretas.

Análisis de estudios consecuentes: consideraciones epistemológicas de la escucha activa como disposición y como técnica

Las disposiciones y las técnicas están profundamente interrelacionadas (Khawaja, 2021). Las disposiciones (como la autenticidad o la empatía) forman el fundamento actitudinal sobre el cual se aplican las técnicas (como la paráfrasis o la validación

emocional). Por ejemplo, no es posible parafrasear correctamente si no existe una disposición empática que permita comprender la experiencia del otro. Carl Rogers (2020), como teórico clave, ilustra bien esta interrelación: para él, la escucha activa es más que una serie de técnicas; es una forma de estar en relación con el otro. Por su parte, Erich Fromm (2018) hace la misma advertencia, al indicar que es diferente escuchar activamente a una persona con la intención de comprenderla en su totalidad, en un encuentro humano auténtico, que escuchar activamente a una persona con el propósito de modificar su comportamiento u obtener algo de ella, como venderle un producto (Cuilan et al., 2024), disminuir la incertidumbre ante la posibilidad de perder un empleo (Kriz et al., 2021) o conseguir una negociación exitosa (Stroh, 2014). Con ello, existe el riesgo de que las técnicas —aunque impliquen la escucha activa— puedan volverse mecánicas e instrumentales.

Sobre la base de estos argumentos, podemos ubicar dos enfoques epistemológicos, dependiendo de dónde se ponga el centro del concepto de escucha activa: el primero, centrado en la experiencia subjetiva y la autodeterminación del ser humano, pone énfasis en la capacidad del individuo para encontrar su propio camino hacia el crecimiento personal, la autorrealización y el bienestar emocional. Este enfoque epistemológico es el fundamento de la psicoterapia humanista, basada en autores como Carl Rogers (2020) y Erich Fromm (2018). Desde este enfoque, el corazón de la psicoterapia humanista es la relación terapéutica, en la que las disposiciones de escucha activa juegan un papel crucial. La empatía, la autenticidad y la aceptación incondicional que propone Rogers (2012b) se alinean con la visión humanista de que el ser humano tiene el potencial de autorrealizarse si se le proporciona un ambiente adecuado.

Así, la escucha activa como disposición se relaciona con la epistemología humanista al promover un enfoque en la relación interpersonal, en la que el terapeuta ofrece una presencia empática, no directiva ni crítica, fomentando la autocomprensión y el crecimiento personal. Esta disposición encarna la idea de que el individuo, cuando es escuchado con auténtica empatía y aceptación, puede alcanzar su propio potencial. Es por ello que el uso de técnicas específicas, como la paráfrasis, puede tener un efecto limitado cuando no vienen acompañadas de la disposición adecuada, al asociarse con una imagen positiva de quien escucha, pero sin un efecto significativo en la satisfacción que se tiene con la conversación y con el sentirse realmente escuchado (Weger et al., 2010). La literatura reciente ha mostrado que la alianza terapéutica —es decir, la formación de un vínculo de identificación y pertenencia de los propósitos del terapeuta y el cliente— no solamente se forma al darle voz al cliente, sino que este también debe sentirse escuchado (Lee et al., 2024). Por su parte, Murvartian et al (2024) mencionan que una actitud de escucha activa puede permitir que los servicios de trabajo social reflejen acertadamente las circunstancias personales de mujeres víctimas de violencia. Para evitar la revictimización y la profundización del estigma, el

profesional debe introducirse de manera genuina en la historia y el mundo interno de las mujeres víctimas de violencia.

En el segundo enfoque, la escucha activa forma parte de un proceso más amplio orientado a resolver problemas. En este contexto, no es un fin en sí mismo, sino una herramienta técnica para obtener información, clarificar creencias y facilitar el cambio cognitivo y conductual. El método de entrenamiento para padres eficaces (PET) (Gordon, 2014) y el modelo de *counseling* centrado en el desarrollo (Egan, 1981) pueden servir de ejemplos, ya que se basan en la idea de que los pensamientos influyen en las emociones y conductas, y plantean que mejorando las habilidades de escucha se puede mejorar el bienestar psicológico (lo que incluye resolver conflictos). Este enfoque pone énfasis en la intervención sistemática y en el uso de técnicas comprobadas para cambiar patrones de pensamiento y comportamiento. Cabe aclarar que no nos referimos a que estos enfoques vean a la escucha como un elemento superficial o necesariamente mecanicista. Lo que se busca reconocer es que la escucha como proceso activo y voluntario se centra en aspectos cognitivos y, finalmente, es un medio para alcanzar otros fines (Cuilan et al., 2024).

Otro ejemplo de la diferencia de conceptos a partir de la posición epistemológica se encuentra en la definición que se hace del concepto de autenticidad en la relación. Desde la perspectiva de autores como Rogers (2012a) y Fromm (2018), la autenticidad implica mostrarse tal cual se es ante el interlocutor. Es un estado que no puede simularse. Sin embargo, desde la perspectiva de Rosenberg (2019), la comunicación no violenta se da a partir de un estado de neutralidad sobre el mensaje que se recibe del otro. La intención puede ser muy similar (en ambos casos se busca generar un ambiente de confianza); sin embargo, ambas visiones son irreconciliables a nivel subjetivo (es decir, de lo que representa para la comunicación para todos los implicados). El uso que se le da a la escucha activa en los negocios y el que se le da en la psicoterapia ilustran estas diferencias. El uso del concepto de escucha activa como parte de un modelo de vendedor ideal, que es capaz de comprender las necesidades del cliente y responder en consecuencia, o en la formación para profesionales de los negocios (Cuilan et al., 2024; Stroh, 2014) responde sobre todo a una lógica instrumental. Por ejemplo, Stroh (2014) plantea que la escucha activa es fundamental para conseguir una negociación exitosa, aunque esto implique desviar los propios pensamientos frente a una situación de estrés, priorizando así la estabilidad emocional, la tolerancia y la máxima concentración, lo que contradice el principio de autenticidad de la terapia de Rogers.

Como puede observarse, mientras que la psicoterapia humanista aborda la escucha activa desde una postura relacional y experiencial, priorizando la calidad del vínculo y la comprensión emocional como un fin en sí mismo, existen otros modelos de intervención que utilizan la escucha activa como una herramienta técnica para identificar y modificar pensamientos y conductas problemáticas.

Implicaciones prácticas: hacia un uso vigilado del concepto de escucha activa

El filósofo y epistemólogo Gastón Bachelard propone el concepto de vigilancia epistemológica para hacer referencia a la actitud crítica y reflexiva que se debe adoptar en el proceso de construcción del conocimiento, especialmente en el ámbito científico. Esta vigilancia comúnmente se pone sobre los sesgos, prejuicios e ideas preconcebidas del investigador, pero también puede hacer referencia al uso que se hace de los conceptos, desde el análisis de las ideas subyacentes que muchas veces se dan por sentado y no son revisadas (Rigotti, 2023).

En el caso del concepto de escucha activa, hemos ubicado dos concepciones epistemológicas que comparten similitudes y pueden considerarse complementarias en ciertos aspectos, pero también pueden ir en direcciones distintas. Por dar algunos ejemplos, es claro que, aunque podemos ubicar a la empatía como un componente esencial que subyace a la escucha activa, la definición y alcance de este concepto varía considerablemente. Para la concepción técnica, la empatía podría agotar su rol en el momento en el que el receptor ha sido capaz de descifrar (por ejemplo, mediante un ejercicio de parafraseo) el mensaje que su interlocutor ha querido transmitir. Cabe destacar que esta postura no se limita solamente al mensaje intelectual o cognitivo, sino que también incluye el subtexto que llega en forma de comunicación emocional y no verbal. Al analizar la atención al cliente hacia personas con discapacidad intelectual en servicios regulares (es decir, no especialmente dirigidos a esta población), Wiesel et al. (2024) encontraron que la escucha activa implica la habilidad para superar posibles barreras de comunicación y conseguir una vinculación efectiva entre las necesidades y los servicios ofrecidos. Sin embargo, los autores también advierten que la comunicación es un proceso relacional y que implica mucho más que un “ajuste técnico” (p. 399).

Es por ello que, para la concepción disposicional, la precisión del mensaje — considerando tanto lo cognitivo como lo emocional— puede no ser suficiente. El encuentro con el otro, mediante la escucha activa, puede tener múltiples consecuencias, incluyendo la posibilidad de que el mensaje que se quería transmitir no fuera el más importante para ese encuentro en particular, por ejemplo, al brindar un servicio comprensivo y no revictimizante a mujeres víctimas de violencia: en muchas ocasiones, las trabajadoras sociales deben ir más allá del mensaje literal e interpretar las circunstancias de cada situación para actuar asertivamente (Murvartian et al., 2024). En el mismo tenor, pero centrándonos en lo que implica el respeto por el otro, desde la dimensión disposicional este solo puede alcanzarse auténticamente partiendo de un estado interior de aceptación y apertura. Por su parte, para la postura técnica, la forma puede representar el fondo, y el respeto puede alcanzarse mediante una postura completamente voluntaria, siempre que no se rompan los acuerdos

normativos de convivencia. Un ejemplo pertinente del uso estratégico de la escucha activa se encuentra en el ámbito de la negociación, donde puede contribuir significativamente a la mejora de la eficacia comunicativa (Stroh, 2014). Si se asumiera como requisito indispensable la identificación con los propósitos, emociones o actitudes de la contraparte, muchas negociaciones resultarían inviables desde un inicio. En numerosos casos, una negociación exitosa implica precisamente la capacidad de trascender las diferencias personales para alcanzar acuerdos que resulten relativamente beneficiosos para ambas partes, incluso en contextos en los que no existe afinidad o simpatía entre los interlocutores.

En este sentido, la distinción entre las concepciones técnica y disposicional del concepto de escucha activa recupera, en parte, la discusión epistemológica entre las grandes corrientes de pensamiento psicológico: aquellas que se suscriben a un enfoque realista/positivista y aquellas que recuperan enfoques subjetivos o fenomenológicos (Andrade, 2022). Desde este punto de partida, un enfoque integrado de los conceptos de escucha activa como disposición y como técnica parece una labor inalcanzable. Más bien, cada corriente de pensamiento tendría que delimitar, dentro de sus propias reglas, los aspectos disposicionales y técnicos del concepto de escucha activa y quienes tengan un interés práctico tendrán que poner en práctica de manera responsable estos conceptos, siempre remitiéndose a sus fundamentos teóricos.

Sin embargo, es claro que la escucha activa como disposición no tiene por qué incorporarse obligatoriamente con un enfoque fenomenológico. A su vez, no hay razón para limitar la perspectiva técnica a una racionalidad positivista. Cada modelo, corriente o escuela en psicología tiene sus técnicas, que se encuentran alineadas con sus planteamientos teóricos. Lo que tenemos, entonces, son afinidades epistemológicas que explican el mecanismo y el alcance del concepto de escucha activa.

Si nuestra intención es concreta, situada, inmediata, práctica, una metodología que tienda a la resolución de problemas puede ser más apropiada. En este sentido, nos podemos ubicar en una racionalidad en la que los aspectos disposicionales se subordinen a la técnica: seremos auténticos en la medida en que no busquemos engañar al otro (por lo menos de manera directa, aunque teóricamente nada lo impediría), proporcionamos una aceptación incondicional, somos generosos con el otro para que eso permita construir un espacio de confianza y suscribimos estrictamente las normas de convivencia (respeto), como un prerrequisito para aplicar una técnica específica. La paráfrasis será bien recibida, la validación emocional permitirá generar mecanismos de identificación y adherencia, el mensaje se interpretará correctamente y la posibilidad de llegar a acuerdos se incrementará. A su vez, todo esto tendrá sentido en la medida en que sirva como base para la aplicación de una técnica posterior, como el establecimiento de un plan de acción.

Por otra parte, si nuestra intención es compleja o a largo plazo y se requiera establecer relaciones profundas, de confianza, y buscar el encuentro con el otro, nos podemos ubicar en una racionalidad en la que los aspectos técnicos de la escucha activa se subordinen a los disposicionales. Usaremos el parafraseo para hacerle ver al otro que vamos por el mismo camino, utilizaremos mensajes en primera persona de modo que el otro pueda identificarse o no (libre y voluntariamente) con nuestra postura, haremos ver al otro que comprendemos sus necesidades y evitaremos hacer juicios, no para ofrecer soluciones acertadas, sino para tender un puente de comprensión mutua, todo como un prerrequisito para llegar a un propósito trascendental: fortalecer a la persona humana en su encuentro con el otro, para fomentar la autorrealización y el desarrollo personal. En este sentido, se reconoce que la escucha activa es la intervención en sí misma y los acuerdos o planes de acción adicionales bien pueden ser subproductos de esta intervención. Estudios como los de Creagh-Bandera et al. (2021) y Khawaja (2021), en el ámbito de la relación médico-paciente, son buenos ejemplos. La empatía como disposición es indispensable para que la escucha activa facilite un modelo de atención integral al paciente.

A partir de estos argumentos, tenemos que la escucha activa como técnica y como disposición se configuran como afectos epistemológicos; es decir, como mecanismos que nos permiten identificar y asociar con cierta claridad los planteamientos epistemológicos que subyacen al concepto, a partir de nuestra intención y de la manera en que estructuramos nuestra intervención. Lo anterior se ofrece como una herramienta intelectual que nos permite mantener vigilado al concepto de escucha activa (ya sea en nuestra propia intervención o en ejercicios de mentoría), de modo que se utilice de manera congruente. También permite establecer un punto de partida para elaborar estrategias de intervención, dependiendo de nuestras necesidades. Por ejemplo, al responder preguntas como ¿nos enfrentamos a un problema eminentemente práctico?, ¿basta con resolver problemas concretos en un entorno específico? O, por el contrario, ¿el problema tiene que ver con una historia de desencuentros personales?, ¿la problemática demanda una relación de confianza a largo plazo?

CONCLUSIONES

En el presente trabajo se ha hecho un esfuerzo por mostrar cómo el concepto de escucha activa se puede entender desde dos posicionamientos epistemológicos que son —a su vez— distintos, complementarios e irreconciliables. La escucha activa como disposición se define como un conjunto de actitudes o componentes internos, propios de quien escucha, y que hacen posible una forma particular de relacionarse con el otro. Esta relación se define como empática, de cercanía y de intercambio activo de información personal. Por su parte, la escucha activa como técnica hace

referencia a aquellos componentes externos (comportamientos, actos, palabras, etcétera) que transmiten o tienen como consecuencia la posibilidad de establecer una relación empática, de cercanía y de intercambio activo de información. En este sentido, la escucha activa como disposición y como técnica son, como ya se dijo, distintos y complementarios.

Sin embargo, en el presente trabajo también se intentó mostrar que existen posibilidades que se ajustan muy bien solo a alguna de estas racionalidades. A estas posibilidades las hemos denominado afectos epistémicos y sirven como herramienta para identificar las bases epistemológicas que subyacen al uso que se le esté dando al concepto de escucha activa. En resumen, la escucha activa como disposición puede ajustarse a la posibilidad de ser concebida como un fin en sí misma. Las técnicas de escucha activa (paráfrasis, mensajes en primera persona, validación emocional, comprender necesidades propias y ajenas, evitar hacer juicios, comprender la esencia y dividir la comunicación en etapas) solo tienen sentido en la medida en que permiten ejecutar el acto de escuchar, de modo que se establezca una conexión profunda con el otro.

Por su parte, la escucha activa como técnica se ajusta muy bien a la posibilidad de resolver problemas concretos, de manera eficiente y efectiva. Las disposiciones que permiten la escucha activa (autenticidad, aceptación incondicional, empatía, respeto mutuo, generosidad y apertura) solo tienen sentido en la medida en que facilitan un ambiente de confianza que permita ejecutar acciones posteriores más concretas, como establecer un plan de acción. En este sentido, la escucha activa como disposición y como técnica tienen afectos epistemológicos irreconciliables. Ante la imposibilidad de una integración teórica completa, el presente trabajo ofrece dos alternativas: una purista, que invita a delimitar el concepto de escucha activa desde un posicionamiento filosófico particular, y otra ecléctica, que permite utilizar intencionalmente el concepto de escucha activa en alguna de estas concepciones, siempre que se mantenga el principio de vigilancia epistemológica.

A partir de estas reflexiones, se pretende aportar una mirada que permita responder ante la demanda de herramientas teóricas para la formación profesional en diversos contextos, como la psicoterapia (Lee et al., 2024; Pohl, 2023), la elaboración de programas de capacitación, el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva en contextos educativos (Mena et al., 2020) o la resolución de conflictos personales, al facilitar marcos teóricos y epistemológicos para la evaluación de programas de intervención bajo modelos específicos y el desarrollo personal (Cova, 2012), y coadyuvar en la adquisición de habilidades de comunicación que permitan vincularnos efectivamente (Caballo, 2007) y formular estrategias para intervenir en nuestro entorno de manera efectiva y positiva (Creagh-Bandera, 2020; Khawaja, 2021).

REFERENCIAS

- Álvarez-Gayou, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Paidós.
- Andrade, J. A. (2022). *Epistemología de la psicología. Reflexiones desde tres enfoques contemporáneos*. Areandina.
- Ardila, S. A. & Castiblanco, A. L. (2019). *Escucha activa y convivencia mucho más que teoría*. [Tesis de maestría, Los Libertadores Fundación Universitaria]. Academicus Repositorio los Libertadores Fundación Universitaria. <http://hdl.handle.net/11371/2829>
- Ariste, E. (2021). *Escucha activa. Aprender a escuchar y responder con eficacia y empatía*. Díaz de Santos.
- Caballo, V. E. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI.
- Cova, J. (2012). La comprensión de la escucha. *Letras*, 54(87), 98-109. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0459-12832012000200005
- Creagh-Bandera, R., Cazull-Imbert, I. & Creagh-Cazul, A. (2021). Aprender a preguntar: Un recurso didáctico para el aprendizaje de la anamnesis médica. *Revista Información Científica*, 99(19), 150-159. <https://revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/2911>
- Cuilan, J. T., Chavez J. V., Soliva K. J. G., Jaafar, S. H., Savellon, K. I. S., Tantalie, E. M., & Alban, S. E. (2024). Verbal and non-verbal communication patterns of persuasive selling among live online sellers. *Environment and Social Psychology*, 9(8), 1-12. <https://doi.org/10.59429/esp.v9i8.2519>
- Egan, G. (1981). *El orientador experto: un modelo para la ayuda sistemática y la relación interpersonal*. Iberoamérica.
- Fromm, E. (2018). *El arte de escuchar*. Paidós.
- Ginott, H. (2005). *Entre padres e hijos*. Medici.
- Gordon, T. (2014). *P.E.T. Padres eficaz y técnicamente preparados*. Gordon Graining México.
- Guirao, S. J. A. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *Ene. Revista de Enfermería*, 9(2), 1-25. <https://doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002>
- Hernández-Guerra, A. (2021). La persona hiperconectada: reflexiones desde el desarrollo humano, enfoque centrado en la persona. *Comunicación*, 30(2), 46-59. <https://doi.org/10.18845/rc.v30i2-2021.6030>
- Jones, S. (2009). *Traditional education or partnership education: which educational approach might best prepare students for the future?* [Tesis de maestría, San

- Diego University]. https://nvcnextgen.org/wp-content/uploads/2016/10/TRADITIONAL_EDUCATION_OR_PARTNERSHIP_EDUCATION_S_Jones.pdf
- Kawamichi, H., Yoshihara, K., Sasaki, A. T., Sugawara, S. K., Tanabe, H. C., Shinohara, R., Sugisawa, Y., Tokutake, K., Mochizuki Y., Amme, T. & Sadato, N. (2014). Perceiving active listening activates the reward system and improves the impression of relevant experiences. *Social Neuroscience*, 10(1), 16–26. <https://doi.org/10.1080/17470919.2014.954732>
- Khawaja, M. (2021). Using Appreciative Inquiry to Explore Effective Medical Interviews. *Behavioral sciences*. 11(116), 1-10. <https://doi.org/10.3390/bs11090116>
- Kriz, T. D., Jolly, P. M., & Shoss, M. K. (2021). Coping with organizational layoffs: Managers' increased active listening reduces job insecurity via perceived situational control. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(5), 448-458. <https://doi.org/10.1037/ocp0000295>
- Lee, G. C., Platow, M. J., & Cruwys, T. (2024). Listening quality leads to greater working alliance and well-being: Testing a social identity model of working alliance. *British Journal of Clinical Psychology*, 63(4), 573-588. <https://doi.org/10.1111/bjc.12489>
- Manterola, C., Rivadeneira, J., Delgado, H., Sotelo, C., & Otzen, T. (2023). ¿Cuántos tipos de revisiones de la literatura existen? Enumeración, descripción y clasificación. revisión cualitativa. *International Journal of Morphology*, 41(4), 1240-1253. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022023000401240>
- Mena, J. R., Alum, N. E., & Ordaz, M. (2020). Habilidades sociales en estudiantes de licenciatura en Educación. Pedagogía-psicología: una metodología para su formación. *Mendive. Revista de Educación*, 18(2), 347–366. <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1873>
- Murvtarian, L., Saavedra-Macías, F. J., de la Mata, M. L. & Crowe, A. (2024). Understanding social workers and health professionals' public stigma against women who experience intimate partner violence in Spain. *Journal of Family Violence*. <https://doi.org/10.1007/s10896-024-00714-y>
- Pohl, M. J. (2023). Sobre escuta, afeto e aprendizagem: O psicodrama na psicopedagogia clínica. *Revista Brasileira de Psicodrama*, 31, Artículo e1723. <https://doi.org/10.1590/psicodrama.v31.624>
- Rigotti, S. M. (2023). Notas sobre la vigilancia epistemológica y la reconstrucción. Los aportes de Bourdieu, Lakatos y Habermas. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 13(2), Artículo e133. <https://doi.org/10.24215/18537863e133>

- Rogers, C. (/2020). *El proceso de convertirse en persona*. Paidós.
- Rogers, C. (2008). Características de una relación de ayuda. En J. Lafarga & J. Gómez (Eds.), *Desarrollo del potencial humano* (Vol. 1, pp. 81-98). Trillas.
- Rogers, C. (2012a). Condiciones necesarias y suficientes del cambio terapéutico de personalidad. En J. Lafarga & J. Gómez (Eds.), *Desarrollo del potencial humano* (Vol. 1, pp. 77-92). Trillas.
- Rogers, C. (2012b). El concepto de la persona que funciona completamente. En J. Lafarga & J. Gómez (Eds.), *Desarrollo del potencial humano* (Vol. 1, pp. 93-110). Trillas.
- Rogers, C. & Farson, R. E. (2015). *Active listening*. Martino Publishing.
- Rosenberg, M. B. (2019). *Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida*. PuddleDancer Press.
- Stroh, W. A. (2014). Person-centered approach in business relations: training of active listening for businessmen. *Revista da Abordagem Gestáltica - Phenomenological Studies*, 20(1), 111-117. <https://doi.org/10.18065/rag.2014v20n1.13>
- Subiela, J. A., Abellón, J., Celdrán, A. I., Manzanares, J. A., & Satorres, B. (2014). La importancia de la escucha activa en la intervención enfermera. *Enfermería Global*, 34, 276-292. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/eglobal.13.2.178261/160601>
- Weger, H., Castle G. R., & Emmet, M. C. (2010). Active listening in peer interviews: The influence of message paraphrasing on perceptions of listening skill. *International Journal of Listening*, 24(1), 34-49. <https://doi.org/10.1080/10904010903466311>
- Wiesel, I., Bigby, Ch., van Holstein, H., & Gleeson B. (2024). Inclusive mainstream services for people with intellectual disabilities: A relational approach, *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 49(4), 391-401, <https://doi.org/10.3109/13668250.2024.2334336>