

Taller Integral de Saberes

Escucha activa

Clase 13

1. INTRODUCCIÓN DE LA CLASE

¿Alguna vez te has preguntado si realmente escuchas o solo oyes? En los entornos colaborativos, la escucha activa se transforma en un instrumento esencial para alcanzar una comunicación genuina, empática y eficaz. Escuchar de verdad significa estar presente con el otro, comprender sus ideas, emociones y necesidades sin anticipar respuestas ni emitir juicios.

En esta clase exploraremos cómo la escucha activa no solo mejora las relaciones interpersonales, sino que fortalece procesos de diálogo democrático, deliberación colectiva y liderazgo horizontal, especialmente en contextos comunitarios y virtuales.

Clase 1: Escucha activa

RDA: Aplicar, en equipo, respuestas creativas, democráticas e interdisciplinarias a problemas culturales, educativos y sociales.

13. Escucha activa

La escucha activa es una competencia comunicativa esencial para construir relaciones basadas en el respeto, la empatía y la comprensión mutua. A diferencia de la escucha pasiva, que se limita a la recepción superficial de información, la escucha activa implica un compromiso consciente por comprender el mensaje verbal y no verbal del interlocutor, atender sus emociones, y responder de forma pertinente. Este proceso se vuelve aún más valioso en contextos colaborativos, donde el éxito de un equipo depende de la calidad de su comunicación.

Uno de los pilares de la escucha activa es la presencia plena: estar en el momento, sin distracciones, y con disposición para acoger lo que el otro comunica. Esto implica habilidades como la reformulación de ideas, el uso de preguntas abiertas, y el reconocimiento de emociones expresadas de forma implícita. Estas prácticas favorecen el desarrollo de un clima de confianza y apertura, donde cada integrante se siente valorado. En espacios educativos, sociales o comunitarios, la escucha activa potencia el diálogo intercultural y reduce los malentendidos.

Según Gordon (2003), “escuchar activamente no es simplemente oír, sino esforzarse por captar el mundo interno del otro, suspendiendo juicios y mostrando aceptación genuina”. Así, la escucha activa se convierte en una herramienta para la transformación social y la toma de decisiones compartidas.

13.1. Fundamentos de la escucha activa

La escucha activa constituye un proceso complejo y profundo que va más allá de simplemente oír palabras. Se fundamenta en una actitud de atención plena, apertura y empatía hacia el interlocutor, buscando comprender no solo el contenido literal del mensaje, sino también sus dimensiones emocionales, intencionales y contextuales. Este tipo de escucha es esencial para construir relaciones interpersonales sólidas, facilitar la colaboración y prevenir conflictos.

Entre los elementos que configuran la escucha activa se encuentran la concentración sostenida, la retroalimentación verbal y no verbal, el parafraseo, el uso de preguntas abiertas y la validación emocional. La persona que escucha activamente demuestra interés sincero, evita interrupciones innecesarias, y responde de manera reflexiva, creando un espacio seguro para la expresión del otro. Esta práctica exige suspender juicios y reducir las interferencias internas (prejuicios, distracciones, respuestas automáticas), que suelen obstaculizar la comunicación genuina.

A continuación, observamos una representación visual del proceso de la escucha activa en el ámbito comunicacional.



Figura 1. *Proceso de la escucha activa*

Nota. Diagrama en **espiral** que muestra los elementos clave de la escucha activa: **atención, comprensión, respuesta y retroalimentación**; cada componente se vincula con habilidades como el **contacto visual**, la **reformulación** y la **validación emocional**. El proceso enfatiza la **circularidad** y la **empatía** como elementos centrales. Fuente: Imagen generada con Sora.

Según Carl Rogers (1951), la escucha activa se sustenta en la capacidad del oyente de “ponerse en el lugar del otro” y comprender el mundo desde su marco de referencia. Este enfoque centrado en la persona permite que la comunicación sea más auténtica y transformadora, especialmente en contextos educativos, comunitarios y democráticos donde la construcción colectiva del sentido es clave.

Título del enlace relacionado: *¿What Is Active Listening? (Artículo en Harvard Business Review)*

Descripción del enlace relacionado: Este artículo examina cómo la escucha activa implica más que evitar distracciones o asentir. Señala que, aunque parece simple, estas acciones pueden dejar, aun así, al otro, sintiéndose ignorado o no comprendido completamente.

Enlace: <https://hbr.org/2024/01/what-is-active-listening>

13.1.1. Principios y habilidades de la escucha activa

La escucha activa se sustenta en principios fundamentales que la diferencian de una escucha pasiva o superficial. Entre estos principios destacan: la empatía, que permite comprender los sentimientos del interlocutor; la aceptación incondicional, que implica no emitir juicios; la autenticidad, para responder desde una postura sincera, y la atención plena, como capacidad de estar completamente presente en la interacción.

Las habilidades asociadas a la escucha activa son variadas y complementarias. Una de ellas es el parafraseo, que consiste en repetir con otras palabras lo que el otro ha dicho, confirmando la comprensión. Otra habilidad es el uso de preguntas abiertas, que fomentan la expresión libre y detallada del interlocutor. También son esenciales los gestos no verbales como la mirada atenta, la postura receptiva o los silencios significativos, que comunican interés genuino. Finalmente, la retroalimentación emocional permite validar lo que el otro siente, fortaleciendo el vínculo comunicativo.

En la siguiente imagen se detallan los principios fundamentales y las habilidades necesarias para ejercer una escucha activa efectiva.

Figura 2. *Principios y habilidades clave de la escucha activa*

PRINCIPIOS	HABILIDADES ASOCIADAS
Atención plena	Escucha reflexiva
Suspensión del juicio	Reformulación
Aceptación incondicional positiva	Uso de preguntas abiertas

Nota. Tabla comparativa que vincula **atención plena**, **suspensión del juicio** y **aceptación incondicional positiva** con habilidades asociadas como la **escucha reflexiva**, la **reformulación** y el **uso de preguntas abiertas**. Fuente: Imagen generada con Sora.

Estas habilidades deben practicarse con coherencia ética, especialmente en contextos educativos, comunitarios o deliberativos. Tal como afirma Gordon (2003), “la escucha activa no es simplemente una técnica, sino una actitud de respeto hacia el otro y sus experiencias”, lo que requiere compromiso constante con la construcción de relaciones basadas en el reconocimiento mutuo.

13.1.2. Obstáculos comunes en la escucha efectiva

La escucha efectiva puede verse comprometida por una serie de obstáculos tanto internos como externos que afectan la calidad de la comunicación interpersonal. Comprender estos obstáculos es fundamental para superarlos y fortalecer el diálogo colaborativo, especialmente en contextos educativos y comunitarios.

Entre los obstáculos internos destacan las distracciones mentales, como los prejuicios, las interpretaciones erróneas o los pensamientos anticipatorios, que impiden centrarse en el mensaje del interlocutor. También influyen las emociones intensas, como la ira o la ansiedad, que pueden distorsionar la percepción del discurso. En cuanto a los obstáculos externos, se encuentran factores como el ruido ambiental, el uso excesivo de dispositivos electrónicos o la falta de contacto visual, que dificultan la atención plena.

Otro factor importante es la tendencia a ofrecer respuestas rápidas o soluciones prematuras, lo cual interrumpe el proceso de comprensión profunda. Esta actitud puede reflejar una escucha “pseudoactiva”, en la que se simula atención sin realmente involucrarse en el contenido del otro.

Aquí se ilustra una escena común donde diversos obstáculos impiden una comunicación efectiva.

Figura 3. Barreras típicas en la escucha efectiva



Nota. Ilustración dividida en dos mitades: en la primera, una persona **interrumpe** constantemente; en la segunda, el oyente está **distráido con el celular**. Se muestran etiquetas como “**juicios prematuros**”, “**multitarea**” y “**escucha selectiva**”, con flechas que apuntan a los **efectos negativos** en la conversación. Fuente: Imagen generada con Sora.

Según Brownell (2012), “los malos hábitos de escucha, como la distracción o la evaluación apresurada, son barreras persistentes que limitan la empatía y el entendimiento mutuo, esenciales para la comunicación eficaz” (p. 47). Por ello, desarrollar conciencia crítica sobre estas barreras es el primer paso para transformarlas.

13.1.3. Estrategias para fomentar una comunicación empática

La comunicación empática es un componente esencial en los procesos colaborativos, ya que permite comprender las emociones, perspectivas y necesidades del otro. Fomentarla implica la práctica intencionada de habilidades comunicativas que van más allá del simple acto de escuchar. Una de las estrategias clave es la escucha activa consciente, que exige no solo atención plena, sino también suspender juicios para validar lo que el interlocutor está expresando.

Otra estrategia importante consiste en el uso del lenguaje no verbal: gestos, expresiones faciales, posturas corporales y contacto visual coherente con la intención empática. Asimismo, parafrasear los mensajes del otro demuestra comprensión y evita malentendidos. Preguntar con apertura, en lugar de asumir, también fortalece la empatía, pues muestra interés genuino en conocer la experiencia del otro desde su propia perspectiva.

Crear espacios seguros donde los miembros del grupo puedan expresarse sin temor al juicio o la represalia es otra herramienta poderosa. Para ello, es útil establecer normas grupales basadas en la confianza, el respeto y la equidad. Finalmente, es fundamental desarrollar la autorregulación emocional, que permite responder con serenidad ante situaciones complejas.

La imagen a continuación representa un momento de comunicación empática entre dos personas en un contexto de confianza.

Figura 4. *Comunicación empática y validación emocional*



Nota. Escena de diálogo entre dos personas con **expresiones faciales cálidas**: una **escucha activamente** y la otra **habla**; aparecen globos de pensamiento que muestran **atención plena** y el uso de frases empáticas como “**entiendo cómo te sientes**” o “**gracias por compartirlo**”. Fuente: Imagen generada con Sora.

Según Carl Rogers, “cuando una persona se da cuenta de que está siendo profundamente comprendida, sus ojos se llenan de lágrimas. Creo que ese sentimiento es el núcleo de una relación empática” (Rogers, 1961, p. 51).

13.2. Democracia deliberativa en contextos colaborativos

La democracia deliberativa es una forma de participación social que pone énfasis en el diálogo, la argumentación razonada y la toma de decisiones colectivas. En contextos colaborativos, como comunidades educativas o proyectos sociales, esta perspectiva permite construir acuerdos a partir del intercambio respetuoso de ideas, la escucha activa y el reconocimiento de las diversas voces implicadas. A diferencia de modelos verticales o representativos, la deliberación promueve el compromiso directo de los actores con la toma de decisiones que afectan su entorno.

Aplicar la democracia deliberativa en equipos de trabajo o comunidades exige generar espacios de participación horizontal, donde los saberes y experiencias de todos

los miembros sean valorados por igual. Las decisiones se construyen de forma progresiva, a través de procesos dialógicos, argumentación racional y apertura al disenso. Además, se requiere fomentar habilidades como la empatía, la escucha crítica, la formulación de propuestas viables y la reflexión ética.

Esta forma de actuar no solo democratiza el proceso de toma de decisiones, sino que también fortalece la cohesión grupal, la confianza mutua y la corresponsabilidad frente a los resultados alcanzados.

En la imagen siguiente se presenta un ejemplo de democracia deliberativa aplicado a la toma de decisiones comunitarias.

Figura 5. *Foro comunitario de democracia deliberativa*



Nota. Fotografía o infografía de una **asamblea comunitaria** donde las decisiones se toman mediante **diálogo respetuoso** y **argumentación razonada**; se incluyen símbolos de **inclusión**, **diversidad** y **reglas deliberativas** visibles en carteles. Fuente: Imagen generada con Sora. Fuente: Imagen generada con Sora.

Como señala James Fishkin (2011), “la deliberación pública transforma las preferencias privadas al permitir que los ciudadanos consideren puntos de vista alternativos, evidencias e intereses comunes” (When the People Speak, p. 20).

Título del enlace relacionado: *Teaching Beyond Content: The Power of Deliberative Pedagogy*

Descripción del enlace relacionado: Este artículo explora cómo la pedagogía deliberativa fomenta en estudiantes prácticas de escucha activa, empatía y mentalidad abierta en discusiones con perspectivas diversas.

Enlace: <https://deliberativecitizenship.org/blogposts/teaching-beyond-content-the-power-of-deliberative-pedagogy/>

13.2.1. Fundamentos de la democracia deliberativa

La democracia deliberativa es una teoría y práctica política que sostiene que las decisiones colectivas deben surgir de procesos de diálogo público informado, donde los ciudadanos puedan debatir racionalmente sobre los asuntos comunes. A diferencia de los modelos basados únicamente en el voto o la representación, este enfoque promueve la participación directa y argumentativa de los miembros de una comunidad en la construcción de consensos.

Los fundamentos de esta perspectiva se basan en la equidad del acceso a la palabra, la consideración de argumentos en función de su validez y no de su origen, y la disposición a revisar las propias posturas a la luz de nuevas razones. Además, la deliberación se caracteriza por su orientación hacia el bien común y el respeto a la diversidad de opiniones, lo que permite legitimar las decisiones desde una base ética y participativa.

En contextos educativos y comunitarios, la democracia deliberativa fortalece el tejido social al fomentar una ciudadanía activa, reflexiva y empática. Su aplicación exige no solo espacios adecuados para el diálogo, sino también el desarrollo de habilidades comunicativas, de pensamiento crítico y de escucha activa entre los participantes.

Como argumenta Amy Gutmann (1996), “la democracia deliberativa es una forma de gobierno que busca justificar sus decisiones por medio de razones que todos los ciudadanos puedan aceptar” (Democracy and Disagreement, p. 1).

13.2.2. Liderazgo horizontal en entornos comunitarios

El liderazgo horizontal se presenta como una alternativa inclusiva y democrática frente a los modelos jerárquicos tradicionales. En contextos comunitarios, esta forma de liderazgo permite que las decisiones sean tomadas de manera colaborativa, valorando los saberes diversos y las experiencias de todos los miembros del grupo. Lejos de centralizar el poder en una figura única, el liderazgo horizontal distribuye la responsabilidad, fomenta la participación activa y fortalece el sentido de pertenencia.

En entornos comunitarios, esta práctica es especialmente efectiva porque se basa en la confianza, el respeto mutuo y la construcción colectiva de objetivos. Las tareas se asignan no solo según competencias técnicas, sino también considerando las motivaciones personales y las trayectorias de vida. Este tipo de liderazgo favorece la innovación, ya que no depende de una sola voz para validar las propuestas, sino que permite la circulación libre de ideas.

Esta imagen representa el ejercicio del liderazgo horizontal en un entorno comunitario. Se evidencia una toma de decisiones compartida, donde todas las voces cuentan por igual y la autoridad se distribuye entre los participantes. El liderazgo se manifiesta no como poder sobre otros, sino como capacidad colectiva de guiar procesos hacia el bien común.

Figura 6. *Liderazgo horizontal en comunidades: participación, confianza y corresponsabilidad*



Nota. Representación visual de una comunidad en **círculo** que toma decisiones de forma **equitativa**, destacando **participación, confianza y corresponsabilidad**.
Fuente: Imagen generada con Sora.

Además, el liderazgo horizontal promueve la autogestión, permitiendo que los grupos organicen sus dinámicas internas de forma más flexible y adaptativa. Según Raelin (2016), este enfoque no se basa en la autoridad, sino en la interacción y la negociación constante, generando “procesos de liderazgo distribuidos en donde todos los miembros pueden ejercer influencia” (p. 25).

En suma, el liderazgo horizontal fortalece la cohesión social y el empoderamiento colectivo, fundamentales para la transformación sostenible de los entornos comunitarios.

13.2.3. Facilitación de grupos en entornos virtuales

La facilitación de grupos en entornos virtuales requiere un conjunto específico de competencias, herramientas y estrategias para promover la colaboración, el respeto y la toma de decisiones efectivas a pesar de la distancia física. A diferencia de los espacios presenciales, los entornos digitales plantean desafíos relacionados con la conexión emocional, la atención sostenida y la participación equitativa. En este contexto, el rol del facilitador cobra especial relevancia para generar un ambiente inclusivo y propicio para el diálogo.

Entre las habilidades clave se encuentran: la gestión del tiempo, el uso de plataformas interactivas, la promoción de turnos de palabra y la mediación ante malentendidos, muchas veces exacerbados por la falta de comunicación no verbal. Asimismo, es necesario prever estrategias para involucrar activamente a todos los participantes, adaptando los recursos a distintos estilos de aprendizaje y asegurando que las decisiones se construyan de manera democrática.

Observamos una imagen que ilustra el papel del facilitador en un grupo colaborativo en línea.

Figura 7. *Facilitación virtual en plataformas digitales*



Nota. Captura o simulación de una **videoconferencia grupal**, con una persona que **modera la participación equitativa**; se destacan funciones como “**levantar la mano**”, uso de **encuestas rápidas**, **salas de discusión** y **registro de acuerdos** compartidos en pantalla. Fuente: Imagen generada con Sora.

Tal como señalan Kennedy y Laurier (2021), la facilitación virtual efectiva “requiere no solo habilidades técnicas, sino también sensibilidad interpersonal para interpretar silencios, malentendidos o tensiones implícitas que surgen en la interacción digital” (p. 98). Por tanto, el diseño de sesiones colaborativas en línea debe priorizar tanto la estructura como la flexibilidad, permitiendo que emerjan procesos colectivos genuinos, sostenidos por la escucha activa y el respeto mutuo.

Referencias citadas en la clase 13

- Brownell, J. (2012). *Listening: Attitudes, principles, and skills* (5th ed.). Pearson Education.
- Fishkin, J. S. (2011). *When the people speak: Deliberative democracy and public consultation*. Oxford University Press.
- Gordon, T. (2003). *Teacher effectiveness training: The program proven to help teachers bring out the best in students of all ages*. Three Rivers Press.
- Gutmann, A., & Thompson, D. (1996). *Democracy and disagreement*. Harvard University Press.

- Kennedy, H., & Laurier, E. (2021). *Digital facilitation: Navigating participation and interaction online*. Routledge.
- Raelin, J. A. (2016). *Leadership-as-practice: Theory and application*. Routledge.
- Rogers, C. R. (1951). *Client-centered therapy: Its current practice, implications and theory*. Houghton Mifflin.
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. Houghton Mifflin.

Definición de los términos citados en la Clase 13.

1. Escucha activa

La escucha activa es una habilidad comunicativa fundamental que implica prestar atención de manera consciente, empática y sin interrupciones al interlocutor, con el objetivo de comprender profundamente tanto el contenido como la intención emocional del mensaje.

2. Contextos

colaborativos

Los contextos colaborativos son entornos en los que múltiples personas trabajan juntas hacia un objetivo común, compartiendo responsabilidades, conocimientos y decisiones de forma equitativa. Este tipo de espacios promueve la participación activa de todos los miembros del grupo, valorando la diversidad de perspectivas y fomentando el diálogo horizontal.

Profundización clase 13.

Título: *¿Escuchas o solo oyes? Claves de la escucha activa*

Descripción: Este video explora los fundamentos, principios y obstáculos de la escucha activa. A través de ejemplos cotidianos y análisis reflexivo, invita a estudiantes y profesionales a mejorar su comunicación interpersonal en contextos educativos y sociales.

Enlace: <https://youtu.be/CQXa1vwTZco>

Título: *Democracia deliberativa: diálogo, liderazgo y acción colectiva*



Descripción: Este video analiza cómo la democracia deliberativa y el liderazgo horizontal fortalecen la participación en contextos comunitarios. Además, ofrece claves para facilitar grupos en entornos virtuales desde una perspectiva inclusiva y cooperativa.

Enlace: <https://youtu.be/poL8SXGhEgg>



La excelencia no se improvisa

síguenos

