



## **LA ESCUCHA ACTIVA: PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y ENFOQUES MULTIDISCIPLINARIOS**

### ***ACTIVE LISTENING: THEORETICAL PERSPECTIVES AND MULTIDISCIPLINARY APPROACHES***

M<sup>a</sup> ÁNGELES RUIZ VALEROS  
*Universidad Pontificia de Salamanca*

RAQUEL MARÍA GUEVARA INGELMO  
*Universidad de Salamanca*

Recibido: 27-9-2025

Aceptado: 30-11-2025

#### RESUMEN

Este trabajo examina el fenómeno de la escucha desde una perspectiva comunicativa y humanista, cuestionando el uso extendido del término “escucha activa” y recuperando la escucha como dimensión constitutiva de la relación humana. A través de un enfoque multidisciplinar –que integra aportes de la psicología, la pedagogía, la sociología y las artes– y sustentado en una revisión interpretativa de literatura reciente sobre escucha activa, se analiza su papel en la construcción de la identidad social, el desarrollo cognitivo y emocional y la calidad de los vínculos interpersonales. Asimismo, se exploran sus implicaciones en la salud mental, en la labor de acompañamiento y en prácticas sociales como el Teléfono de la Esperanza. Los resultados muestran que la escucha y el silencio poseen un valor formativo y relacional que trasciende lo técnico, configurándose como actitudes de presencia, reconocimiento y cuidado. El artículo propone revalorizar la escucha como competencia transversal y como forma ética de encuentro que sostiene la convivencia, el diálogo y la atención a la vulnerabilidad humana.

*Palabras clave:* Escucha activa; Comunicación interpersonal; Identidad social; Silencio comunicativo; Escucha no verbal; Arte y comunicación; Salud mental.

## ABSTRACT

This article examines the phenomenon of listening from a communicative and humanistic perspective, questioning the widespread use of the term “active listening” and reclaiming listening as a constitutive dimension of human relationality. Through a multidisciplinary approach—integrating contributions from psychology, pedagogy, sociology, and the arts—and supported by a critical literature review on active listening, the study analyses its role in the construction of social identity, cognitive and emotional development, and the quality of interpersonal bonds. It also explores its implications for mental health, care practices, and social support initiatives such as the Telephone of Hope. The findings indicate that listening and silence hold formative and relational value that goes beyond technical skill, emerging as attitudes of presence, recognition, and care. Overall, the article argues for a renewed understanding of listening as a transversal competence and an ethical mode of encounter that sustains dialogue, coexistence, and attention to human vulnerability.

*Keywords:* Active listening; Interpersonal communication; Social identity; Communicative silence; Non-verbal listening; Art and communication; Mental health.

## I. INTRODUCCIÓN

El concepto de escucha ha sido abordado desde diversas disciplinas, configurando una comprensión rica y multidimensional del fenómeno. Desde la psicología humanista, Carl Rogers (1957) propuso la escucha activa como base de la relación terapéutica, caracterizada por la empatía, la aceptación incondicional y la autenticidad. Su discípulo Thomas Gordon (1975) desarrolló programas educativos en los que la escucha se convierte en una herramienta clave para la resolución de conflictos y la mejora de las relaciones interpersonales.

Desde la comunicación interpersonal, autores como Hargie (2011) o Burleson (2010) han profundizado en las habilidades vinculadas a la escucha, subrayando su importancia en interacciones saludables y significativas. En el ámbito educativo, se ha destacado la necesidad de integrar su enseñanza dentro de la competencia comunicativa, tradicionalmente centrada en la expresión oral. En salud mental, la escucha activa se reconoce como elemento esencial del acompañamiento emocional, como demuestra su aplicación en servicios como el Teléfono de la Esperanza.

También desde el arte y la estética, la escucha se presenta como un canal alternativo de percepción y conexión emocional, especialmente en lenguajes no

verbales, como ilustra el caso Judith Scott. En una sociedad marcada por la aceleración, la hiperconectividad y la sobreexposición a estímulos, escuchar con atención plena se ha convertido en una habilidad escasa y, a la vez, profundamente necesaria.

Aunque la escucha está ampliamente referenciada en la literatura, su análisis suele quedar subordinado a la expresión oral, la persuasión o la argumentación, relegándola a un segundo plano. Esta asimetría revela la falta de reflexión sobre la escucha como fenómeno complejo, activo y transformador. El término escucha activa –acuñado por Rogers y Farson (1987/1957)– ha contribuido a subrayar su carácter implicado, pero también ha generado debates semánticos sobre su posible redundancia. Si escuchar implica necesariamente intención, atención e interpretación, la expresión escucha pasiva resulta incoherente y remite más bien al mero acto de oír.

La problemática central de este trabajo reside en esta infravaloración teórica y práctica. A pesar de su relevancia en la construcción de vínculos saludables, en el desarrollo de la identidad y en el bienestar emocional, la escucha sigue recibiendo una atención formativa limitada. Este estudio propone analizarla como competencia comunicativa esencial desde un enfoque multidimensional que abarca sus implicaciones cognitivas, emocionales, sociales, artísticas y terapéuticas.

Se exploran, por tanto, sus vínculos con la construcción de la identidad social, su valor en el desarrollo cognitivo y emocional, su papel en las relaciones de ayuda y su expresión en lenguajes no verbales y artísticos, así como su potencial como herramienta de inclusión y prevención del sufrimiento psíquico. Los objetivos específicos incluyen:

- a) Examinar las diferencias entre oír, escuchar y escuchar activamente
- b) Explorar la relación entre escucha e identidad social
- c) Identificar su papel en salud mental y en contextos de ayuda
- d) Analizar manifestaciones artísticas como formas no verbales de escucha
- e) Visibilizar buenas prácticas como el Teléfono de la Esperanza.

## II. METODOLOGÍA

Este artículo adopta un enfoque cualitativo de tipo teórico-analítico, fundamentado en la revisión interpretativa de literatura especializada y en el análisis de estudios de caso representativos. El objetivo es examinar la escucha como fenómeno complejo y multidimensional mediante la integración de aportaciones

procedentes de la psicología, la sociología, la pedagogía, el arte y la comunicación.

La selección de contenidos responde a criterios de relevancia conceptual y actualidad académica, así como a su aplicabilidad en contextos sociales, educativos, clínicos y artísticos. Para enriquecer la comprensión del fenómeno, se incorporan ejemplos documentados –como el Teléfono de la Esperanza o el caso Judith Scott– que ilustran cómo la escucha puede operar como herramienta de transformación personal y comunitaria.

El proceso de construcción teórica se articula en torno a cuatro ejes: la distinción conceptual entre oír y escuchar, la escucha como configuradora de identidad social, su dimensión terapéutica y su expresión a través de lenguajes artísticos. Esta estrategia permite articular una visión transversal que sitúa la escucha más allá de la comunicación técnica, como una práctica relacional y culturalmente situada.

## 1. REVISIÓN INTERPRETATIVA DE LA LITERATURA (2014-2025)

Como complemento al enfoque teórico-analítico, se llevó a cabo una revisión interpretativa de la literatura con el fin de situar la reflexión conceptual en diálogo con las evidencias empíricas disponibles sobre escucha activa en la última década. Aunque la búsqueda se centró en publicaciones entre 2014 y 2025, se incorporaron también estudios previos de carácter seminal cuya relevancia los convierte en referencias obligadas.

La búsqueda se efectuó en Scopus y Web of Science utilizando combinaciones de términos como *active listening*, *escucha activa*, *empathic listening*, *listening skills* y *perceived listening*, junto con descriptores contextuales como *health care*, *education*, *sales*, *training* o *communication*. Los criterios de inclusión fueron:

- a) Estudios revisados por pares
- b) Presencia de datos empíricos o validaciones instrumentales
- c) Referencia explícita a la escucha activa, empática o percibida
- d) Relación con interacciones interpersonales en contextos clínicos, educativos, organizacionales o de ayuda.

Se excluyeron trabajos puramente teóricos o centrados exclusivamente en la percepción auditiva sin dimensión relacional.

El análisis de la literatura revisada permitió organizar los estudios identificados en seis dimensiones analíticas, que reflejan los principales ámbitos en los que la escucha activa ha sido estudiada: Dimensión *neurocognitiva, interpersonal y comunicativa, escucha en conversaciones de apoyo, escucha en interacciones iniciales, clínica y de cuidados, y organizacional y comercial*. Además, fueron detectadas dos dimensiones transversales recurrentes en la literatura reciente: la *psicosocial/comunitaria y la artístico-expresiva*. Éstas emergen de forma recurrente en la literatura contemporánea y amplían la interpretación del fenómeno de la escucha, por lo que se incluyen como dimensiones transversales que dialogan con las seis en las que se organizaron los estudios identificados en el análisis de la literatura realizado.

*Dimensión neurocognitiva:* Klimecki et al. (2013) evidencian mediante resonancia magnética funcional, que el entrenamiento en compasión y la atención receptiva asociada, modula regiones implicadas en regulación emocional y recompensa. De forma complementaria, Zaki y Ochsner (2012) sintetizan evidencias sobre los sistemas neurobiológicos que sostienen la empatía y la sintonización emocional entre individuos.

*Dimensión interpersonal y comunicativa:* Weger et al. (2014) muestran que conductas como el parafraseo o las señales de atención incrementan la satisfacción comunicativa y la comprensión percibida.

*Dimensión de apoyo / conversaciones de apoyo:* Bodie et al. (2015) evidencian que las conductas de escucha –como la sensibilidad percibida, la respuesta empática o la atención sostenida– mejoran el estado emocional del hablante y fortalecen la percepción de ser comprendido, aspectos fundamentales en interacciones de ayuda informal.

*Dimensión de interacciones iniciales:* Weger Jr. et al. (2014) demuestran que la escucha activa desempeña un papel determinante en la impresión interpersonal inicial, aumentando la claridad del mensaje, la percepción de interés genuino y la calidad de la relación emergente durante los primeros intercambios.

*Dimensión clínica y de cuidados:* La escucha constituye un núcleo de la relación terapéutica. Beach e Inui (2006) destacan la importancia de la comunicación centrada en la relación; Mercer y Reynolds (2002) relacionan la empatía clínica con mejores resultados diagnósticos y Yedidia et al. (2003) muestran que la formación específica en habilidades de escucha mejora el desempeño clínico observable.

*Dimensión organizacional y comercial:* Mount y Mattila (2002) muestran que la escucha activa influye directamente en la satisfacción del cliente; Drollinger et al. (2006) validan la Active Empathic Listening Scale (AELS); e Itani et al. (2019) evidencian que la escucha del vendedor predice confianza, compromiso y resultados comerciales.

*Dimensión psicosocial y comunitaria:* Diversos estudios recientes subrayan que la escucha favorece la cohesión social, la resiliencia colectiva y la sensación de pertenencia. Investigaciones como las de Itani et al. (2019) y Müller et al. (2024) muestran que la calidad de la escucha influye en la confianza interpersonal, el clima social y la emergencia de comportamientos prosociales, factores clave en contextos comunitarios y redes de apoyo.

*Dimensión artístico-expresiva:* La evidencia también reconoce el papel del arte como forma alternativa de escucha y conexión emocional. Piechowski-Józwiak (2017) destaca su capacidad para generar resonancia afectiva, mientras que Perkins et al. (2022) y Petrocchi et al. (2025) muestran que la participación en actividades artísticas funciona como un vehículo de expresión no verbal que facilita la sintonización emocional y la comunicación simbólica, especialmente en personas con limitaciones comunicativas o en situaciones de aislamiento.

La revisión realizada confirma que la escucha activa opera como una competencia compleja, entrenable y multidimensional, con respaldo empírico en múltiples niveles y ampliada conceptualmente por las dimensiones psicosocial y artístico-expresiva. Para facilitar la visualización de estos hallazgos, la Tabla 1 sintetiza las dimensiones identificadas y los principales aportes empíricos asociados a cada una.

Tabla 1. *Dimensiones de la escucha y niveles de análisis identificados en el mapeo sistemático (2014-2025)*

<b>Dimensión de la escucha</b>	<b>Foco principal</b>	<b>Autores representativos</b>	<b>Efectos/hallazgos</b>
Neurocognitiva	Procesos neuronales implicados en empatía, regulación emocional y sintonía con el otro.	Klimecki et al. (2013); Zaki y Ochsner (2012)	Entrenamiento en compasión/empatía modifica patrones de activación cerebral; la “escucha empática” se asocia a redes de regulación emocional y resonancia afectiva.

Interpersonal-comunicativa	Conductas observables de escucha en interacciones cara a cara (parfraseo, señales de atención, preguntas de clarificación).	Weger et al. (2014); Bodie et al. (2015)	La escucha activa aumenta satisfacción con la conversación, comprensión percibida, apoyo sentido y mejora del estado emocional del hablante.
Clínica y de cuidados	Escucha como núcleo de la relación terapéutica y de la atención centrada en la persona.	Beach e Inui (2006); Mercer y Reynolds (2002); Yedidia et al. (2003)	Mayor confianza, satisfacción del paciente, adherencia al tratamiento y mejor desempeño comunicativo del profesional tras la formación en escucha.
Organizacional-comercial	Escucha en contextos de servicio, ventas y liderazgo.	Mount y Mattila (2002); Drollinger et al. (2006); Itani et al. (2019)	La escucha del profesional predice satisfacción del cliente, confianza, compromiso relacional y resultados comerciales; la AEL permite medir la escucha empática activa.
Psicosocial-comunitaria	Escucha como recurso de apoyo emocional y prevención del sufrimiento psíquico en dispositivos comunitarios.	Mishara y Daigle (2000); Hawkley y Cacioppo (2010); Heinrich y Gullone (2006); estudios sobre T.E. y voluntariado	La escucha anónima y accesible contribuye a amortiguar soledad no deseada, desesperanza y riesgo suicida; el entrenamiento en escucha se integra en modelos de voluntariado y apoyo social.
Artístico-expresiva	Escucha no verbal mediada por lenguajes artísticos y silencios expresivos.	Piechowski-Józwiak (2017); Zaidel (2020); Ho et al. (2020); Petrocchi et al. (2025); ejemplos de Quintero, Theroux, Herzog, Judith Scott	El arte y el silencio amplían los canales de comunicación, favorecen conexión social, expresión emocional y participación simbólica de personas con diversidad funcional.

### III. RESULTADOS

#### 1. LA COMUNICACIÓN Y LA IDENTIDAD SOCIAL: UNA RELACIÓN BIDIRECCIONAL

El término identidad presenta una amplia polisemia que refleja su relevancia cultural. La Real Academia Española (RAE, 2023) la define como el conjunto de rasgos propios de un individuo o colectividad que permiten distinguirlo de los demás.

Para que una persona se sienta parte de la sociedad, debe desarrollar una identidad social, que la vincule con un grupo cuyo marco compartido influye tanto en la pertenencia como en la autoestima y el comportamiento interpersonal (Turner, 1999). Esta identidad social se configura mediante interacciones interpersonales que contribuyen a formar la imagen que el individuo tiene de sí mismo y del entorno, en diálogo con su identidad personal (Scandroglio et al., 2008). Como señalan Peris y Agut (2007), la identidad socialmente construida integra una dimensión individual –lo que nos hace únicos– y otra social –lo que compartimos con otros–. Tajfel (1981) define la identidad social como aquella parte del autoconcepto derivada del conocimiento de la pertenencia a un grupo junto con los valores y emociones asociados a dicha pertenencia.

La competencia comunicativa constituye un elemento clave en este proceso, pues permite expresar hacia el entorno la identidad que se elabora internamente. Como apunta Gergen (1996), las personas se presentan de diferentes maneras según el contexto relacional, y no poseen un “yo verdadero” fijo, sino un potencial para comunicarlo y representarlo. En este marco, escuchar y hablar adquieren un peso equivalente: ambas habilidades se ejercen de forma interdependiente y son necesarias para generar sentido en la interacción.

A lo largo de la historia, sin embargo, la oratoria ha recibido mayor atención que la escucha. Aunque la tradición retórica occidental se remonta al siglo V a.C., y filósofos como Sócrates, Platón o Aristóteles reconocieron el valor de la escucha para el aprendizaje, esta rara vez obtuvo el mismo estatus que el arte de hablar (Rey, 2012). Algunos pensadores presocráticos llegaron a considerar la escucha como vía privilegiada para la comprensión de la naturaleza y de uno mismo, otorgándole un papel central en la búsqueda del conocimiento (Palomino, 2025). En este sentido, la escucha también contribuye a identificar aquello que nos diferencia y nos vincula, participando así en la construcción de la identidad social.

La relación entre escucha y oratoria puede entenderse como dos caras de una misma moneda: quien escucha con profundidad comprende mejor, y quien

comprende sabe cuándo y cómo hablar. No obstante, el énfasis histórico en la retórica –frecuentemente celebrada o criticada por filósofos como Platón, que en el *Gorgias* la describe como un “remedo” de la actividad jurídica y un ejercicio de seducción carente de conocimiento (Platón, 1987)– relegó la escucha a un segundo plano.

Aun así, en la construcción de la identidad social resulta imprescindible el dominio equilibrado de todas las habilidades implicadas en la competencia comunicativa. La escucha, junto con la expresión oral, constituye un pilar fundamental para el desarrollo interpersonal, el reconocimiento mutuo y la participación activa en la vida social.

## 2. ESCUCHA ACTIVA EN EL DESARROLLO COGNITIVO Y EMOCIONAL

### 2.1. Escuchar para comprender: relevancia comunicativa

Actualmente se observa una paradoja: a pesar de que la escucha es una habilidad fundamental, históricamente ha recibido menos atención que otras destrezas comunicativas, como la expresión oral. Esto se refleja en la limitada oferta formativa orientada a aprender a escuchar, en contraste con la abundancia de programas centrados en hablar o argumentar. Sin embargo, en el contexto social actual, caracterizado por la necesidad de vínculos sólidos y apoyo mutuo, la escucha efectiva adquiere un valor creciente como componente de la competencia comunicativa y como herramienta para mejorar la calidad de vida propia y ajena. La literatura vincula la escucha activa con el bienestar emocional y con la mejora de las relaciones interpersonales (Robertson, 2005).

Como afirma Ribeiro (1994), el control conversacional no depende de la cantidad de discurso emitido, sino de la calidad de la escucha ejercida: “quien controla una conversación no es quien más habla, sino quien mejor escucha”. Esta perspectiva sitúa la escucha en un lugar central dentro de las habilidades comunicativas, alineándose con la tradición dialógica que, desde Platón y Aristóteles, subraya el valor del diálogo como intercambio orientado a la comprensión mutua (León Osorio-Herrera y Flórez, 2023).

En consecuencia, la escucha activa va ocupando progresivamente el lugar que merece como habilidad indispensable para promover interacciones saludables y contribuir al bienestar colectivo. Comprender la escucha como acto comunicativo permite profundizar en los procesos internos que la sostienen, lo que conduce a su dimensión cognitiva.

## 2.2. Dimensión cognitiva del acto de escuchar

La escucha efectiva implica procesos cognitivos complejos y está estrechamente vinculada al desarrollo de competencias como la empatía, componente esencial de la inteligencia emocional. Gracias a estos procesos, la persona puede interpretar y comprender estímulos de diversa naturaleza, integrándose en su marco de referencia.

Los términos oír y escuchar no son equivalentes: mientras oír remite al funcionamiento fisiológico del sistema auditivo, escuchar implica atención, interpretación y elaboración cognitiva. Ambos procesos están relacionados, pero no son sinónimos. La audición aparece ya en etapas prenatales y constituye la base sobre la que se desarrollará posteriormente la capacidad de escucha, siempre que no exista patología que lo impida.

El oído es el primer sentido en formarse. Desde etapas muy tempranas el feto percibe vibraciones externas a través del cuerpo materno (Reyes et al., 2006) y reconoce la voz de la madre, cuyas cualidades prosódicas facilitan posteriormente la discriminación sonora (Maldonado-Durán et al., 2008). Tras el nacimiento, estas experiencias tempranas contribuyen al desarrollo de la percepción auditiva y a la capacidad del bebé para reaccionar ante estímulos, incluso antes de comprenderlos plenamente (Rodríguez et al., 2012; Ángel-Alvarado, 2017).

Este desarrollo progresivo permite que, con el tiempo, la escucha se convierta en un proceso activo que integra la percepción auditiva, la atención y la interpretación significativa del mensaje, base indispensable para la interacción comunicativa.

## 2.3. Oír y escuchar: una distinción necesaria

Tanto oír como escuchar adquieren sentido dentro de un proceso comunicativo, por lo que conviene precisar qué entendemos por comunicación. Pease (2010) la define como el proceso mediante el cual las personas asignan significados a los hechos y, especialmente, al comportamiento ajeno. Suares (2003) amplía esta mirada al señalar que la interacción se produce mediante componentes digitales y analógicos dentro de un contexto concreto. Mercado (2023) la concibe como un proceso bidireccional en el que las personas intercambian mensajes hasta alcanzar una comprensión compartida. De estas tres definiciones, solo la de Pease reconoce explícitamente la posibilidad de códigos no verbales,

recordándonos que la comunicación puede expresarse más allá del lenguaje hablado: una caricia, por ejemplo, constituye también un acto comunicativo cuyo significado se comprende gracias al contexto.

Para integrar lingüísticamente la expresión escucha activa, es posible plantear un nivel intermedio entre oír y escuchar: la escucha simple, que consiste en recibir y comprender un mensaje gracias al conocimiento del código empleado. La escucha activa añadiría, entonces, un plus de implicación cognitiva y emocional durante la decodificación del mensaje. En esta línea, Fernández Cortés (2025) la define como la capacidad de interpretar e integrar las señales verbales y no verbales del interlocutor dentro de un contexto situacional específico, incorporando además el concepto de escucha generosa, basada en ofrecer espacio y valor al otro sin juicio. Jäckel et al. (2024) coinciden al describirla como un conjunto de actos observables –parfraseo, preguntas de confirmación, señales verbales y no verbales– sostenidos por una actitud empática y no evaluativa.

La comunicación humana combina inevitablemente palabras y lenguaje corporal. El mensaje se interpreta a través de señales no verbales –gestos, posturas, miradas– cuyo peso puede ser determinante según algunos autores (Mehrabian, 1972; López Viera, 2015), aunque estas proporciones varían según el contexto y el perfil del receptor. También existen diferencias en el procesamiento cerebral: las mujeres tienden a activar ambos hemisferios en tareas auditivas, mientras que los hombres emplean preferentemente el hemisferio izquierdo (Phillips et al., 2001; Minh, 2022). Estas variaciones no implican superioridad, sino estilos cognitivos distintos que influyen en la interpretación del mensaje.

La escucha activa requiere dos elementos fundamentales: la disposición psicológica y las expresiones de refuerzo (Peñafiel y Serrano, 2010; Martínez, 2010). La disposición implica querer escuchar, observar al interlocutor y atender a sus señales verbales y no verbales desde la empatía. Las expresiones de refuerzo –contacto visual, asentimientos, breves verbalizaciones como sí, entiendo o claro– permiten mostrar interés y sostener el flujo conversacional (Marcuello, 2006). El parfraseo, por su parte, contribuye a verificar la comprensión mutua mediante preguntas como ¿Es correcto? o ¿Estoy en lo cierto?, gracias a estas estrategias, el emisor recibe *feedback* sobre el impacto de su discurso, lo que facilita ajustar su mensaje, ampliar o matizar ideas y orientar la conversación.

## 2.4. La escucha como herramienta terapéutica en salud mental

En el ámbito sanitario, el desarrollo de habilidades comunicativas constituye una competencia esencial del profesional. Como señala Mercado (2023), una comunicación eficaz mejora la relación entre paciente y personal de salud, favorece la aceptación y adherencia a los tratamientos y contribuye a la satisfacción de ambas partes, al tiempo que genera un clima de trabajo más positivo para el profesional (p. 15).

Las perspectivas revisadas en este trabajo coinciden en subrayar el carácter profundamente social del ser humano y la necesidad de vínculos saludables para su bienestar. En un contexto marcado por la despersonalización, la soledad y la prisa, la escucha emerge como una herramienta poderosa para acompañar a quienes atraviesan sufrimiento psicológico. Escuchar implica reconocer al otro y sostener su presencia, lo que puede funcionar como un primer apoyo emocional en situaciones de vulnerabilidad.

Mantener el contacto con la realidad es un requisito para la salud mental, y la capacidad comunicativa facilita esa conexión con el entorno humano, artístico u objetual. La comunicación efectiva se ha asociado con un funcionamiento psicosocial positivo y con mayor resiliencia ante trastornos mentales (Hargie, 2011). Desarrollar competencias comunicativas favorece, por tanto, interacciones más sanas y la creación de relaciones significativas.

La construcción de espacios que propicien actos comunicativos entre personas diversas requiere políticas públicas que fomenten la vida comunitaria. Una oferta cultural plural y accesible puede generar oportunidades de encuentro que contrarresten la soledad no deseada. Idealmente, los entornos urbanos y rurales deberían facilitar vínculos y redes de apoyo, de modo que la única soledad posible sea la elegida, y no la impuesta por falta de oportunidades de convivencia.

## 3. ARTE Y ESCUCHA: FORMAS NO VERBALES DE CONEXIÓN

Esta dimensión coincide con lo señalado en la revisión de la literatura sobre escucha activa, donde el arte aparece como un canal alternativo de escucha y sintonización emocional, especialmente relevante en contextos de vulnerabilidad comunicativa.

### **3.1. El lenguaje artístico como vía comunicativa universal**

El arte tiene un poder singular para favorecer el encuentro entre personas, derribar barreras y promover la inclusión. Puede funcionar como “medio universal de comunicación que trasciende el tiempo, las diferencias culturales, étnicas y sociales” (Piechowski-Józwia, 2017, p. 1). La participación en experiencias artísticas compartidas se asocia con sentimientos de comunidad, pertenencia y conexión social. A partir de datos de encuesta en población adulta, Perkins et al. (2022) muestran que la participación regular en las artes se vincula con mayores niveles de conexión social y percepción de apoyo.

El arte puede entenderse, así, como una oportunidad para expresar ideas, emociones y experiencias que no siempre hallan cauce en el lenguaje verbal, generando un sentido de pertenencia y comprensión mutua. Puede concebirse también como un sistema comunicativo autónomo que posibilita una forma de comunión simbólica entre creador y receptor; en términos de Toury (2021), la comunicación artística se apoya más en la recepción de un código que en la transmisión directa de información, y se desarrolla como relación dinámica entre texto y metatexto.

En la interacción con la obra artística se pone en juego un idioma universal accesible a quien esté dispuesto a “escuchar” sus estímulos. El canal que conecta obra y público es la sensibilidad, a veces como registro compartido entre artista y espectador y, en otras, como vía alternativa de encuentro cuando la presencia física no es posible. Durante la pandemia de Covid-19, por ejemplo, el arte funcionó como comunicación adaptativa y como alternativa a la expresión verbal para muchas personas (Petrocchi et al., 2025).

En conjunto, los lenguajes artísticos se configuran como una vía de conexión de gran alcance, genuinamente humana y flexible, adaptable a situaciones comunicativas muy diversas. Como señala Zaidel (2020), las expresiones artísticas transmiten ideas, emociones y normas y se apoyan en bases cognitivas simbólicas y abstractas similares a las del lenguaje, pero sin depender de áreas cerebrales tan localizadas, lo que las convierte en un sistema particularmente versátil para comunicar experiencias, pensamientos y emociones.

### **3.2. El silencio como recurso expresivo en periodismo**

En ocasiones, el silencio ocupa el centro del proceso comunicativo artístico. Enmarcado en el silencio, el mensaje de una obra puede adquirir una intensidad

capaz de afectar profundamente al estado anímico del receptor. Algo similar sucede en ciertos actos comunicativos verbales, como la entrevista periodística, donde el uso deliberado de pausas y silencios puede convertirse en auténtico recurso expresivo.

Un ejemplo paradigmático en el contexto español es Jesús Quintero, cuya forma de entrevistar se caracterizaba por largos silencios que reforzaban o cuestionaban las palabras del interlocutor y que muchos consideran señas de identidad de uno de los mejores entrevistadores de las últimas décadas (Otero, 2022). En una entrevista retrospectiva, Quintero explicaba que el silencio no responde a una técnica rígida, sino a una actitud de honestidad y escucha: cuando el entrevistado dice algo trivial, el silencio lo evidencia; cuando dice algo valioso, el silencio también lo subraya (Ramírez, 2020).

Otros periodistas han explorado el potencial del silencio como herramienta de escucha activa. En el ámbito nacional pueden mencionarse Jordi Évole, cuyo programa *Salvados* combina preguntas directas con pausas que dejan espacio a la reflexión del entrevistado (Évole y Lara, 2008-2015), o Iñaki Gabilondo, cuyo estilo de entrevista concede tiempo a la elaboración pausada de respuestas (Gabilondo, 2015-2019). En el plano internacional destacan Louis Theroux –con sus documentales para la BBC centrados en comunidades extremas– y Werner Herzog, cuyos silencios favorecen momentos de introspección en algunos de sus filmes.

El silencio funciona en periodismo porque genera una tensión productiva: la incomodidad de la pausa lleva a menudo al entrevistado a expresar información no planificada, a matizar su discurso o a profundizar en aspectos emocionales que de otro modo quedarían velados. De este modo, el uso estratégico del silencio se convierte en una forma de escucha empática que dignifica el testimonio y capta la atención de la audiencia. Como sintetizan Müller et al. (2024), en muchos casos lo que no se dice puede ser tan revelador como lo que se dice, y el silencio abre una oportunidad para que el entrevistador realmente empiece a escuchar.

### **3.3. Judith Scott: el arte como vía alternativa de comunicación**

La naturaleza del arte sitúa con frecuencia sus lenguajes en el centro de la búsqueda de sistemas alternativos de comunicación para personas con discapacidad. Los gestos corporales, los sonidos y las imágenes se revelan como medios no verbales eficaces para expresar y compartir experiencias cuando el lenguaje oral resulta limitado (Ho et al., 2020).

Un ejemplo paradigmático es la historia de Judith Scott, narrada en el documental *Qué tienes debajo del sombrero* (Barrera y Peñafiel, 2006). Scott, escultora estadounidense, sordomuda y con síndrome de Down, pasó 36 años en una institución psiquiátrica hasta que su hermana gemela la acogió en su casa, ofreciéndole un entorno afectivo de seguridad y confianza. A partir de entonces comenzó a acudir con regularidad a Creative Growth, galería de arte fundada en 1974 en Oakland, California, que promueve la inclusión de artistas con discapacidad en el arte contemporáneo (Creative Growth, s. f.). En ese contexto, Judith descubrió y desarrolló su talento como escultora, logrando establecer una forma de comunicación simbólica con su entorno y alcanzando reconocimiento internacional en la madurez de su vida. Su trayectoria ilustra cómo el arte puede convertirse en un canal privilegiado de escucha y expresión para quienes han sido históricamente silenciados.

### **3.4. Escucha terapéutica y teléfono de la esperanza**

La revisión realizada apoya la comprensión de la escucha como una competencia entrenable, lo que permite conectar estos hallazgos con iniciativas prácticas como el Teléfono de la Esperanza.

#### *Relación del teléfono de la esperanza con modelos de escucha activa*

La escucha activa demanda la concentración de las facultades mentales y físicas, es escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. Como habilidad de comunicación, ha de permitirnos comprender lo que se está expresando, pero sobre todo confirmar que el receptor entiende lo que el emisor dice (Martínez, 2010). Es precisamente el desarrollo y especialización de la habilidad de la escucha activa, uno de los objetivos que se plantean quienes están al mando de la planificación de la formación del voluntario que desea ayudar, a través del teléfono, a personas que lo necesitan. Esta orientación coincide plenamente con la evidencia recogida en la revisión de la literatura realizada en este trabajo, que destaca la importancia de la escucha empática, la sensibilidad percibida y la presencia emocional en situaciones de ayuda.

No es tan habitual encontrar personas que dominen el acto de la escucha activa (Hernández-Calderón y Lesmes-Silva, 2018), aunque a algunas les resulta más fácil debido a su temperamento calmado y paciente que las predispone a adoptar la actitud proactiva que requiere la escucha activa. Llama la atención que, aún siendo una de las características más representativas del ser humano su

sociabilidad, no se encuentren tan fácilmente personas que sepan escuchar. La buena noticia es que la habilidad de escucha se puede aprender, desarrollar y mejorar; es, por tanto, educable y su calidad y efectividad depende del esfuerzo que la persona haga por mejorarla. Las habilidades comunicativas, incluida la escucha, pueden desarrollarse mediante formación estructurada (Doyle, 2020).

Independientemente del nivel de habilidad que uno presente comunicando, siempre hay margen de mejora y la mayor parte de las personas agradece tener la oportunidad de mejorar: “Y si bien para algunos las habilidades de comunicación pueden considerarse o ser habilidades innatas, desde un punto pedagógico al considerarse como una habilidad, esta también puede ser enseñada y desarrollada tras la aplicación de estrategias” (Mercado, 2023, p. 15).

Codina (2004), plantea, entre otros, los siguientes beneficios de saber escuchar:

- Eleva la autoestima del que habla, pues siente que lo que dice es importante para el que lo escucha. Ello favorece una interrelación fluida y respetuosa.
- Al que escucha le permite identificar los intereses y sentimientos del que habla, favoreciendo así, la efectividad en la comunicación con su interlocutor.
- Se reducen las posibilidades de conflictos debidos a malas interpretaciones, lo que ayuda a generar un clima positivo y a mantener relaciones armónicas.

Goleman (1999) identificó el arte de saber escuchar entre las principales habilidades de las personas con altos niveles de inteligencia emocional. La consideró como la primera de las aptitudes que determinan el manejo de las relaciones.

El acto de la escucha activa no es tarea fácil, se trata de un proceso complejo. No consiste en permanecer callado mientras la otra persona habla y responder mientras calla, como aparentemente pueda parecer. La escucha activa no implica solo oír las palabras de otro, sino también conectar con sus emociones y experiencias. Ello requiere un alto grado de inteligencia emocional y vocación de entrega a los demás. Se plantea la idea de que esas son, entre otras, las principales facultades que poseen los voluntarios del Teléfono de la Esperanza.

#### *Función social actual y metodología formativa del teléfono de la esperanza*

La invención del teléfono supuso un antes y un después en el alcance de la comunicación humana, al reducir drásticamente la distancia física entre las personas. No extraña, por tanto, que muchos proyectos de ayuda emocional hayan encontrado en este medio un canal idóneo para ofrecer apoyo a quienes atraviesan

situaciones de crisis (Mishara y Daigle, 2000). Desde finales del siglo XIX aparecen iniciativas de prevención del suicidio por vía telefónica, como la propuesta del pastor Harry Warren en Nueva York en 1896, y a lo largo del siglo XX se van consolidando servicios de ayuda y líneas de emergencia en distintos países, hasta la creación en 1967 de la International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES) (TelefonSeelsorge, s. f.; Kerkhof y Arensman, 2001).

En España, el Teléfono de la Esperanza (T.E.) inicia su actividad en Sevilla en 1971, impulsado por Serafín Madrid (Madrid, 1973). Desde el trabajo previo en la ciudad de San Juan de Dios –un dispositivo de atención integral a personas con disfunción física, psíquica y sensorial– se detectó la necesidad de un recurso rápido y accesible que ofreciera “primeros auxilios verbales” a la población en crisis emocional, disponible en cualquier momento y desde cualquier lugar.

El T.E. se configura hoy como respuesta a una problemática social persistente: la soledad no deseada, reconocida como factor de riesgo psicosocial. La evidencia muestra que la soledad prolongada se asocia con síntomas depresivos, deterioro cognitivo y aumento de la mortalidad (Hawkey y Cacioppo, 2010), así como con malestar emocional en diferentes etapas del ciclo vital (Heinrich y Gullone, 2006). Cuando las redes de apoyo informales no resultan accesibles o suficientes –por falta de tiempo, desgaste de los vínculos o ausencia de confianza– la búsqueda de ayuda profesional se ve a menudo dificultada por tiempos de espera y recursos limitados (Mushtaq et al., 2014). En ese contexto, la posibilidad de llamar a una línea anónima, gratuita e inmediata se convierte en una alternativa especialmente valiosa.

Durante 2024, el T.E. registró 173.264 peticiones de ayuda (RTVE, 2025). Detrás de cada llamada hay un voluntario que ofrece, de forma altruista, su tiempo y su capacidad de escucha activa para acompañar a personas que atraviesan soledad, desesperanza o riesgo suicida. Escuchar de forma efectiva implica, como señalan Codina (2004) y Goleman (1999), un auténtico arte en el que confluyen entrega, empatía y profundo respeto por el otro. Los voluntarios del T.E., mediante la práctica sostenida de la escucha y el desarrollo de su inteligencia emocional, se convierten en figuras clave de apoyo en situaciones vitales de alta vulnerabilidad.

Para sostener esta tarea, el T.E. cuenta con un programa de formación y acompañamiento continuo. El Plan de Voluntariado 2019-2024 (Teléfono de la Esperanza, 2019) destaca la importancia del autoconocimiento, la gestión emocional y las competencias comunicativas como pilares del rol voluntario. De forma complementaria, el Modelo de Voluntariado en Salud Mental 2018-2022 de Feafes

Extremadura identifica entre las competencias básicas del voluntariado la responsabilidad, la empatía, la confidencialidad, el respeto y la capacidad de adaptación, junto con habilidades comunicativas específicas (Valero y Lozano, 2018). Estas características encajan plenamente con las exigencias de la intervención telefónica, basada en la creación de un vínculo horizontal y respetuoso.

Además, la Asociación Internacional del T.E., ofrece cursos y talleres dirigidos tanto a futuros voluntarios como a cualquier persona interesada en mejorar su bienestar emocional. Estos programas abordan contenidos como inteligencia emocional, escucha activa, autocompasión, mindfulness, autoestima o sentido vital (Teléfono de la Esperanza, 2019; Goleman, 2021), contribuyendo a difundir una cultura de la escucha más allá de la propia organización.

#### IV. DISCUSIÓN

El análisis realizado sitúa la escucha como un fenómeno comunicativo complejo, una competencia multifacética que atraviesa dimensiones cognitivas, afectivas, sociales, artísticas y terapéuticas y que resulta esencial para el desarrollo humano integral. Frente a la tradicional preeminencia concedida a la oratoria y a la expresión verbal en los estudios comunicativos (Rey, 2012), los hallazgos de este trabajo refuerzan lo señalado por autores como Hargie (2011) y Robertson (2005): la escucha activa es una competencia indispensable para sostener interacciones saludables y promover el bienestar psicosocial. El artículo amplía esta perspectiva al vincular la escucha con la construcción de la identidad social (Tajfel, 1981; Turner, 1999) y con su potencial inclusivo a través del arte y de iniciativas de ayuda como el Teléfono de la Esperanza.

En relación con los objetivos planteados, se ha profundizado en la distinción conceptual y funcional entre oír, escuchar y escuchar activamente, aportando una mirada interpretativa sobre la aparente redundancia semántica de escucha activa y reivindicando la escucha como acto activo por definición. Asimismo, se ha mostrado cómo la escucha contribuye a la configuración de la identidad social y al fortalecimiento de los vínculos interpersonales, actuando como mecanismo de inclusión y prevención del sufrimiento psíquico. La revisión de experiencias artísticas y sociales pone de relieve que la escucha no verbal, mediada por el arte, abre canales de comunicación alternativos para colectivos tradicionalmente excluidos.

Desde un punto de vista práctico, los resultados apuntan a la necesidad de reforzar la enseñanza de la escucha en los distintos niveles educativos y en la

formación de profesionales de la salud, la educación y la intervención social, así como en programas comunitarios orientados a la cohesión social. Teóricamente, el trabajo invita a replantear el lugar de la escucha en los modelos de competencia comunicativa, participación ciudadana y construcción de comunidad. Futuras investigaciones empíricas deberían analizar el impacto concreto de la escucha en procesos de inclusión social y resiliencia comunitaria y explorar los retos que plantean los nuevos contextos digitales para la preservación de una escucha auténtica y transformadora.

## 1. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

La principal limitación del trabajo reside en su carácter teórico-reflexivo, basado en revisión documental y análisis de casos previamente estudiados, sin el respaldo de datos empíricos propios. Esto restringe la capacidad de generalizar las conclusiones a poblaciones o contextos concretos. Asimismo, la amplitud del enfoque adoptado, que integra aspectos comunicativos, sociales, educativos, artísticos y terapéuticos, ha impedido un análisis en profundidad de cada dimensión particular. Esta limitación abre la puerta a futuras investigaciones empíricas que puedan validar o ampliar las hipótesis y líneas de análisis aquí desarrolladas.

Será necesario, en investigaciones futuras, realizar estudios de campo que permitan examinar con rigor los efectos de la escucha en distintos entornos (educativo, clínico, comunitario) y en poblaciones diversas, prestando especial atención a las mediaciones tecnológicas y culturales que condicionan los actos de escucha en el siglo XXI, en consonancia con las reflexiones recientes sobre los sistemas simbólicos de la mediasfera digital y sus implicaciones para la recepción e interpretación del mensaje (Figueiredo Rodrigues, 2023).

## V. CONCLUSIÓN

En un contexto global marcado por el aislamiento, la hiperconectividad y la fragmentación social, revalorizar la escucha resulta clave para la cohesión y la salud de nuestras sociedades. Comprendida como un acto activo, intencionado y profundamente humano, la escucha se presenta como auténtico motor relacional y social. A lo largo de este trabajo se ha mostrado que, lejos de ser una técnica subordinada a la expresión oral, la escucha constituye un acto ético y relacional que permite reconocer al otro, establecer vínculos y construir comunidades inclusivas. Escuchar no es solo una habilidad comunicativa, sino una actitud vital que invita a

reconocer al otro como interlocutor válido, comprender sus necesidades y responder desde la empatía y la responsabilidad compartida, recordando que la escucha transforma tanto a quien la recibe como a quien la practica.

Promover una cultura de la escucha implica no sólo formar en habilidades comunicativas, sino también sensibilizar acerca de su potencial transformador para generar espacios de encuentro y respeto mutuo. Su desarrollo no debería depender exclusivamente de la buena voluntad individual, sino integrarse de manera estructural en los procesos educativos y formativos.

La escucha activa, la escucha generosa y la escucha no verbal mediada por el arte aparecen como herramientas especialmente valiosas para afrontar desafíos contemporáneos como la soledad no deseada, el sufrimiento psíquico y la exclusión social. Fomentar la escucha en los ámbitos educativo, sanitario, comunitario y cultural supone apostar por un modelo social más justo, solidario y humano, y abre una tarea urgente para quienes aspiran a una sociedad más sensible y cohesionada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angel-Alvarado, R (2017). El desarrollo auditivo en la primera infancia: Compendio de evidencias científicas relevantes para el profesorado. *Revista Electrónica Educare*, 21(1), 74-81. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.21-1.4>
- Barrera, L., y Peñafiel. I. (Dirs). (2006). *Qué tienes debajo del sombrero* [Película documental]. Alicia produce.
- Beach, M. C., y Inui, T.; Relationship-Centered Care Research Network. (2006). Relationship-centered care: A constructive reframing. *Journal of General Internal Medicine*, 21(1), S3-S8. <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2006.00302.x>
- Bodie, G. D., Vickery, A. J., Cannava, K., y Jones, S. M. (2015). The role of “active listening” in informal helping conversations: Impact on perceptions of listener helpfulness, sensitivity, and supportiveness and discloser emotional improvement. *Western Journal of Communication*, 79(2), 151-173. <https://doi.org/10.1080/10570314.2014.943429>
- Codina, A. (2004). Saber escuchar, un intangible valioso. *Intangible capital*, 4(0), 1-26. <https://bit.ly/4p1S0xM>
- Creative Growth Art Center. (s. f.). *Página principal*. Recuperado el 24 de junio de 2025, de <https://www.creativegrowth.org/>
- Doyle, A. (2020). Active Listening Skills with Examples. *The Balance Careers*. <https://bit.ly/3VWSxEf>
- Drollinger, T., Comer, L. B., y Warrington, P. T. (2006). Development and validation of the Active Empathic Listening Scale. *Psychology and Marketing*, 23(2), 161-180. <https://doi.org/10.1002/mar.20105>

- Évole, J., y Lara, R. (Productores ejecutivos) (2008-2015). *Salvados* [Programa de televisión del canal de la Sexta]. Producciones del Barrio.
- Fernández Cortés, L. A. (2025). Escucha activa vs. escucha generosa, ¿en qué se diferencian? *Simbioesthesis* [Newsletter, 25 febrero].
- Figueiredo Rodrigues, L. M. (2023). Diálogos entre Teología y Tecnología: sistemas simbólicos da mediasfera digital. *Cauriensia. Revista anual de Ciencias Eclesiásticas*, 18, 331-350. <https://doi.org/10.17398/2340-4256.18.331>
- Gabilondo, I. (Presentador) (2015-2019). *Cuando ya no esté. El mundo dentro de 25 años*. [Programa de televisión del canal M+] Producciones Movistar.
- Gergen, K. J. (1996). *Realidad y relaciones. Aproximaciones a la construcción social*. Paidós.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Kairós.
- Goleman, D. (2021). *Inteligencia emocional: por qué es más importante que el coeficiente intelectual*. Penguin Random House Grupo Editorial.
- Gordon, T. (1975). *PET: Parent effectiveness training. The tested new way to raise responsible children*. New American Library. <https://archive.org/details/petparenteffecti00gord/page/n355/mode/2up>
- Hargie, O. (2011). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice*. Routledge.
- Hawkey, L. C., y Cacioppo, J. T. (2010). Loneliness matters: A theoretical and empirical review of consequences and mechanisms. *Annals of Behavioral Medicine*, 40(2), 218-227. <https://doi.org/10.1007/s12160-010-9210-8>
- Heinrich, L. M., y Gullone, E. (2006). The clinical significance of loneliness: A literature review. *Clinical Psychology Review*, 26(6), 695-718. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2006.04.002>
- Hernández-Calderón, K., y Lesmes-Silva, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Convicciones*, 9(1), 83-87.
- Hepper, P. G., y Shahidullah, B. S. (1994). Development of fetal hearing. *Archives of Disease in Childhood*, 71(2), F81-F87.
- Ho, R. T. H., Chan, C. K. P., Fong, T. C. T., Lee, P. H. T., Lum, D. S. Y., y Suen, S. H. (2020). Effects of expressive arts-based interventions on adults with intellectual disabilities: A stratified randomized controlled trial. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 8029.
- Itani, O. S., Goad, E. A., y Jaramillo, F. (2019). The power of listening: Lending an ear to the firm-customer relationship. *Journal of Business Research*, 100, 153-164. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.04.048>
- Jäckel, E., Zerres, A., y Hüffmeier, J. (2024). Active Listening in Integrative Negotiation. *Communication Research*, 52(7), 946-975. <https://doi.org/10.1177/00936502241230711>
- Kerkhof, A. y Arensman, E. (2001). Pathways to Suicide: The Epidemiology of the Suicidal Process. In K. Heeringen (Ed.), *Understanding Suicidal Behaviour*. (pp. 15-39). Wiley.
- Klimecki, O. M., Leiberg, S., Lamm, C., y Singer, T. (2013). Functional neural plasticity and associated changes in affect during compassion training. *Cerebral Cortex*, 23(7), 1552-1561. <https://doi.org/10.1093/cercor/bhs142>

- León Osorio-Herrera, B., y Flórez, J. (2023). *En Diálogo con Platón*. Universidad Pontificia Bolivariana.
- López Viera, L. (2015). La influencia del lenguaje no verbal en la mediación. *Revista de mediación. ADR. Análisis y resolución de conflictos*, 8(2), e6.
- Madrid, S. (1973). *El teléfono de la esperanza: primeros pasos de una respuesta a la soledad y el sufrimiento*. Ediciones T.E.
- Maldonado-Durán, M., Saucedo-García, J. M., y Lartigue, T. (2008). Cambios fisiológicos y emocionales durante el embarazo normal y la conducta del feto. *Perinatología y Reproducción Humana*, 22(1), 5-14. <https://www.medigraphic.com/pdfs/inper/ip-2008/ip081c.pdf>
- Marcuello, A. (2006). *Habilidades de comunicación: Técnicas para la comunicación eficaz*. Grandes Pymes. Consultoría-capacitación. <https://bit.ly/3Vrq3m4>
- Martínez, J. (2010). *Teoría y práctica en recursos humanos*. Grin Verlag.
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Aldine-Atherton.
- Mercado, C. (2023). Estrategias para el desarrollo de habilidades de comunicación en el personal de salud: escucha activa, asertividad e inteligencia emocional. *Orbis Tertius UPAL*, 7(13), 13-33. <https://doi.org/10.59748/ot.v7i13.125>
- Mercer, S. W., y Reynolds, W. J. (2002). Empathy and quality of care in general practice: A qualitative study. *British Journal of General Practice*, 52, 9-12. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12389763/>
- Minh, N. (2022). Gender difference in Listening. Research perspectives. *Indian Journal of language and linguistics*, 3(3) (12-24). <https://doi.org/10.54392/ijll2233>
- Mishara, B. L., y Daigle, M. S. (2000). Effective suicide prevention programs: Telephone helplines. En K. Hawton y K. van Heeringen (Eds.), *The international handbook of suicide and attempted suicide* (pp. 657-673). Wiley.
- Mount, D. J., y Mattila, A. (2002). Last chance to listen: Listening behaviors and their effect on call center satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 26(2), 124-137. <https://doi.org/10.1177/1096348002026002003>
- Müller, N., Tavares, P., y Simão, J. (2024). How Should We Interpret Silence in Qualitative Communication Studies? *MDPI, Social Sciences*, 13(6), 310.
- Mushtaq, R., Shoib, S., Shah, T., y Mushtaq, S. (2014). Relationship between loneliness, psychiatric disorders and physical health? A review on the psychological aspects of loneliness. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 8(9), WE01-WE04. <https://doi.org/10.7860/JCDR/2014/10077.4828>
- Otero, J. (17 de noviembre de 2022). El periodismo según Quintero. ¿Dónde están las grandes preguntas? *Periódico digital Diario Público*. <https://bit.ly/3KdseXR>
- Palomino, G. (2025). Los 7 pensadores presocráticos más decisivos. *Ethic*, 25. <https://ethic.es/7-pensadores-presocraticos-mas-decisivos/>
- Pease, A. (2010). *Comunicación no verbal. El Lenguaje del Cuerpo*. Amat.
- Peñañiel, E., Serrano C. (2010). *Habilidades Sociales. Servicios socioculturales y a la comunidad*. Editex.
- Peris Pichastor, R., y Agut Nieto, S. (2007). Evolución conceptual de la identidad social. El retorno de los procesos emocionales. *(REME) Revista electrónica de motivación y emoción*, 10(26-27), 3-11.

- Perkins, R., Mason-Bertrand, A., Tymoszuk, U., Spiro, N., Gee, K., y Williamon, A. (2021). Arts engagement supports social connectedness in adulthood: Findings from the Hearts Survey. *Health Economics and Public Culture*, 45(2), 233-248. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-11233-6>
- Petrocchi, N., Stevenson, H., y Alzyood, M. (2025). Healing through art: Adaptive communication and nonverbal connection during COVID-19. *BMC Public Health*, 25(180), 710-730.
- Phillips, M., Lowe, M., Lurito, J., Dzemiđic, M., y Mathews, V. (2001). Activación del lóbulo temporal: diferencias según el género durante la escucha pasiva. *Radiology*, 220(1), 202-7. DOI: 10.1148/radiology.220.1.r01jl34202
- Piechowski-Jozwiak, B., Boller, F., y Bogousslavsky, J. (2017). Universal connection through art: Role of mirror neurons in art production and reception. *Behavioral Sciences*, 7(2), 29. <https://doi.org/10.3390/bs7020029>
- Platón (1987). *Diálogos*. II: *Gorgias*, *Menéxeno*, *Eutidemo*, *Menón*, *Crátilo* (traducciones, introducciones y notas por J. Calonge Ruiz, E. Acosta Méndez, F. J. Olivieri, J. L. Calvo). Gredos.
- Ramírez, D. (1 de febrero de 2020). Pasión de Jesús Quintero: “Llevo veinte años de psicoanálisis con las preguntas que tanto hice”. *El Español*. <https://bit.ly/4TT0sKa>
- Real Academia Española. (2023). *Identidad*. En *Diccionario de la lengua española* (23.ª ed.). Recuperado el 16 de mayo de 2025, de <https://dle.rae.es/identidad>
- Rey, J. (2012). Revisión crítica de la historia de la retórica desde los postulados de la comunicación. *Ámbitos*, 21, 333-360.
- Reyes, U., Hernández, M.P., Reyes, D., Javier, L., y Ortiz, M. (2006). La música de Mozart en el periodo prenatal. *Ginecología y Obstetricia de México*, 74, 424-428.
- Ribeiro, L. (1994). *La comunicación eficaz. Transforme su vida personal y profesional mejorando su capacidad de comunicación*. Ed. Urano.
- Robertson, K. (2005). Active listening: more than just paying attention. *Australian Family Physician*, 34(12), 1053.
- Rodríguez, A., Grenier, M., Albite, A., Díaz, E., González, J., y Gómez, A. (2012). *Lecturas de psicología preescolar*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Rogers, C., y Farson, R. (1987). Escucha activa. Extracto de *Communicating in Business Today* R.G. Newman, M.A. Danzinger, y M. Cohen (eds). D.C. Heath & Company Chicago. (Trabajo original publicado en 1957).
- RTVE. (2025, 8 de abril). *El Chat de la Esperanza crece un 27 % en el último año*. RTVE. <https://www.rtve.es/noticias/20250408/telefono-esperanza-crece-chat-suicidio/16532078.shtml>
- Scandroglio, B., López, J., y San José, M C. (2008). La Teoría de la Identidad Social: una síntesis crítica de sus fundamentos, evidencias y controversias. *Psicothema*, 20(1), 80-89.
- Suares, M. (2003). *Mediando en sistemas familiares*. Paidós.
- Tajfel, H. (1981). *Human groups and social categories*. Cambridge University Press (Versión en castellano, Herder, 1984).
- Teléfono de la Esperanza (2019). *Plan de voluntariado 2019-2024*. <https://telefonodelaesperanza.org/transparencia>

- Teléfono de la Esperanza. (s. f.). *Página principal*. Recuperado el 24 de junio de 2025, de <https://telefonodelaesperanza.org/>
- Telefonseelsorge. (s. f.). *Página principal*. Recuperado el 24 de junio de 2025, de <https://www.telefonseelsorge.de>
- Theroux, L. S. (Director documentalista) (2003-2025) *Documentales especiales de la BBC* [Programa de televisión de la BBC] Servicio público de radio y televisión del Reino Unido.
- Toury, G. (2021). Artistic communication as an object of semiotics and linguistic aesthetics. *Journal of Semiology*, 58(1), 25-38.
- Turner, J. C. (1999). Some current issues in research on social identity and self-categorization theories. En N. Ellemers, R. Spears, y B. Doosje (Eds.), *Social Identity: Context, Commitment, Content* (pp. 6-34). Blackwell.
- Valero, I., y Lozano, A. (2018). *El Voluntariado en salud mental. Modelo Feafes SM Extremadura 2018-2022*. Feafes Salud Mental Extremadura.
- Weger Jr, H., Castle Bell, G., Minei, E. M., y Robinson, M. C. (2014). The Relative Effectiveness of Active Listening in Initial Interactions. *International Journal of Listening*, 28(1), 13-31. <https://doi.org/10.1080/10904018.2013.813234>
- Yedidia, M. J., Gillespie, C. C., Kachur, E., et al. (2003). Effect of communications training on medical student performance. *JAMA*, 290(9), 1157-1165. <https://doi.org/10.1001/jama.290.9.1157>
- Zaidel, D. W. (2020). The arts and human symbolic cognition: Art is for social communication. En A. Abraham (Ed.), *The Cambridge handbook of the imagination* (pp. 593-607). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108580298.036>
- Zaki, J., y Ochsner, K. (2012). The neuroscience of empathy: Progress, pitfalls and promise. *Nature Neuroscience*, 15(5), 675-680. <https://doi.org/10.1038/nn.3085>

M<sup>a</sup> Ángeles Ruiz Valeros  
Facultad de Educación  
Universidad Pontificia de Salamanca  
C/ Henry Collet, 52-70  
37007 Salamanca (España)  
<https://orcid.org/0000-0002-8759-4432>

Raquel María Guevara Ingelmo  
Facultad de Educación  
Universidad de Salamanca  
P<sup>o</sup> Canalejas, 169  
37008 Salamanca (España)  
<https://orcid.org/0000-0002-2615-8653>