

El poder de la escucha en la España pospandémica: un análisis cualitativo a través de entrevistas a expertos

The power of listening in post-pandemic Spain: a qualitative analysis through interviews with experts

Ruth Rodríguez Cuadrado

<https://orcid.org/0000-0003-1108-1398>

rut.rodriguez@alumnos.upm.es

Universidad Politécnica de Madrid, Madrid, España.

Recibido: 16/03/2025

Aceptado: 20/04/2025

Resumen: La escucha como valor social es un concepto que ha cobrado fuerza en la comunicación a raíz del contexto marcado por la pandemia por COVID-19. En este artículo se propone indagar en este valor a partir de las percepciones de cuatro figuras relevantes del ámbito comunicativo, cultural y arquitectónico para poder articular la transformación que se ha vivido a raíz de esta crisis sanitaria y social. Mediante una metodología basada en la entrevista cualitativa, se ha analizado la información recogida de cuatro entrevistas a expertos con un perfil multidisciplinar. Los resultados obtenidos evidencian el poder de la escucha tras la pandemia para visibilizar diferentes realidades sociales y en la que la memoria colectiva actúa como un tejido simbólico que nos vincula con el recuerdo y proyecta el futuro de la sociedad. En este sentido, las aportaciones de los entrevistados han permitido concluir que la escucha nos lleva a repensar las formas en las que nos relacionamos socialmente y con nuestro entorno, así como la manera en que construimos experiencias compartidas.

Palabras clave: escucha, valor social, entrevista, pandemia, memoria colectiva.

Abstract Listening as a social value is a concept that has gained prominence in communication in response to the context of the COVID-19 pandemic. This article aims to explore this value through the perceptions of four prominent figures from the communicative and cultural fields, to articulate the transformation experienced because of this health and social crisis. Using a methodology based on qualitative interviews, the data collected from four interviews with experts of a multidisciplinary profile was analysed. Results highlight the power of listening in the post-pandemic context to make visible different social realities, where collective memory functions as a symbolic fabric that connects the past and projects the future of our society. In this sense, the contributions of the interviewees have led to the conclusion that listening invites us to rethink the ways in which we relate to one another and to our environment, as well as how we

build shared experiences.

Keywords: listening, social value, interview, pandemic, collective memory.

Agradecimientos: A Kristine Guzmán, Pedro Torrijos, Atxu Amann y Mauro Gil-Fournier, sin cuyas valiosas aportaciones no habría sido posible esta investigación.

Introducción

En los últimos años ha cobrado una mayor importancia la investigación de la huella social que ha dejado la pandemia ya que afectó profundamente a la vida comunitaria. Bartolomé et. al (2021) plantean que esta emergencia sanitaria provocó una crisis sin precedentes que evidenció la vulnerabilidad de nuestra estructura social y de nuestros valores. En momentos de crisis, ya sea por enfermedades, guerras o desastres naturales, se crean experiencias compartidas que abren espacios a valores como la solidaridad, la empatía o la escucha, entre otros. En esta línea se han pronunciado autores como Puyol (2022, p.2), que destaca que “la solidaridad forma parte de los valores y principios éticos de la pandemia por la COVID-19”. Asimismo, queda de manifiesto que los medios de comunicación han sido esenciales en los escenarios de emergencias. Por ejemplo, Rodero y Blanco (2020) han tratado la función de la radio para informar de temas de salud o tratar aspectos psicológicos después del coronavirus.

Por otra parte, la cultura contemporánea se ha caracterizado por una creciente hegemonía de lo visual, donde la escucha y el sonido quedaban relegados a un lugar secundario. Desde diversos ámbitos, como el cinematográfico (Chion, 1994; Hervás, 2022) o el pedagógico (Mălureanu y Enachi-Vasluianu, 2016; León Suárez, 2019; Motta Ávila, 2017), se ha tratado de demostrar su importancia en la comunicación. En la actualidad, la recepción auditiva está siendo revalorizada como una práctica esencial para construir unos vínculos y una memoria colectiva entre las personas. En los últimos años, sobre este fenómeno se han realizado diferentes investigaciones desde su dimensión estética (Apolonio y Garrido-Román, 2021) o emocional (Nadal García et. al, 2016), entre otras.

La escucha, que puede definirse como una práctica individual o como un fenómeno social, es fundamental para recoger testimonios, ya que contribuye a una visión más completa de lo que acontece. Para Márquez-Fernández (2011, p.60): “La palabra y su escucha es la principal manifestación de la conciencia racional y sensible”. A ello Toledo Araya (2023, p.2) añade: “La escucha es la clave, es la llave que permite el encuentro con los otros, con su experiencia”. Además, este acto perceptivo ayuda a comprender cómo las sociedades narran y resignifican las transformaciones vividas. Como afirman Durán-Vilches et al. (2023, p.183): “Repensar la escucha cualitativa en el nuevo paradigma digital es una inquietud que nace de la necesidad de indagar sobre el proceso de producción de discursos sociales en contextos digitales [...]”.

La era digital ha abierto nuevas líneas de análisis de la escucha. Es el caso de Cristina Palmese, que en una charla que tuvo lugar en la Universidad Nebrija bajo el título *El paisaje sonoro y la escucha como aproximación al urbanismo colectivo* (2025) subrayó el papel de la escucha para acercarnos a la sostenibilidad real, para redescubrir nuestra capacidad sensorial y para interconectarnos con los otros seres. Durante la pandemia, Palmese y Carles (2020) llevaron a cabo un proyecto para repensar la ciudad y sus relatos que se materializó en *Historias sonoras del COVID 19*, un mapa colaborativo impulsado por el estudio *Paisaje Sensorial Office-Lab*. Palmese y Carles Arribas (2020, p.47) concluyeron que este mapa “nos ayuda a repensar lo humano a través de la experiencia del otro, de lo sensible y lo emocional, como canales del conocimiento”.

Ante todo, es necesario tener en cuenta que la escucha no sólo permite crear y fortalecer vínculos sociales, sino que también favorece la memoria colectiva. Según Halbwachs (2004), esta contribuye a generar un sentimiento de identidad común. Para Halbwachs, autor de la obra *La mémoire collective* (1950), y creador de este concepto, la memoria colectiva es también una

memoria afectiva. Mendoza García (2005, p.11) en referencia al razonamiento de Halbwachs y Blondel, señala que “es un proceso social de reconstrucción de un pasado vivido o significado por un grupo o sociedad, que se contiene en marcos sociales, como el tiempo y el espacio, y como el lenguaje, pero también se sostiene por significados [...]”.

Igualmente, la memoria colectiva configura el modo en que las vivencias y recuerdos se integran en el imaginario social. Un papel importante en su generación lo desempeñan los museos, como explican Rizo García y Gayà Morlà (2022), ya que generan relatos culturales en sus discursos que llegan a un amplio grupo de la sociedad.

Ante lo expuesto, en esta investigación se parte de la premisa de que, en la España pospandémica, la escucha se ha convertido en una herramienta de conexión, de acción social y reconstrucción de la memoria colectiva. Para ello, la presente investigación tiene como objetivos los siguientes:

- (1) Seleccionar una muestra significativa de expertos en el ámbito de la comunicación, la cultura y la arquitectura.
- (2) Realizar una serie de entrevistas para conocer en profundidad las reflexiones, experiencias y conocimientos de estos.
- (3) Indagar en el concepto de la escucha en tiempos de la pospandemia por COVID.
- (4) Analizar la escucha como una práctica para visibilizar las realidades y los problemas sociales.

Para esta investigación se ha optado por la realización de entrevistas personales, un método inductivo para obtener información relevante de expertos en la materia. La entrevista como técnica de carácter cualitativo lleva a indagar en los discursos y en el punto de vista de los entrevistados. Desde esta perspectiva, ello supone profundizar en las experiencias y conocimientos de los profesionales implicados directamente en este estudio.

Se realizaron cuatro entrevistas en profundidad a profesionales provenientes de los ámbitos de la comunicación, la arquitectura y la cultura, seleccionados por su trayectoria y sensibilidad frente a los cambios sociales acentuados tras la pandemia. Esta muestra, de carácter intencional y cualitativo, la componen Kristine Guzmán, Pedro Torrijos, Atxu Amann y Mauro Gil-Fournier.

En el marco de las investigaciones cualitativas, el número de entrevistas no se determina en función de criterios estadísticos, sino por la riqueza del contenido y la profundidad analítica que estas puedan aportar (Flick, 2014; Kvale, 1996). En este trabajo, la realización de cuatro entrevistas se justifica por el “criterio de saturación”, que constituye un acto reflexivo para delimitar el tamaño de la muestra (Ortega-Bastidas, 2020). Este concepto se entiende como el momento en que la recopilación de datos nuevos deja de aportar información relevante o novedosa (Bertaux, 1981; Morse, 1995, 2015).

Las preguntas realizadas permitieron recoger una diversidad de experiencias y reflexiones que enriquecen la comprensión del valor social de la escucha, así como su impacto en la construcción de memorias compartidas y nuevas formas de habitar.

Marco teórico

La entrevista cualitativa es una de las herramientas metodológicas más utilizadas en el campo de las ciencias sociales. Esta técnica se emplea expresamente con el propósito de recabar información por medio del empleo de la comunicación verbal (López Estrada y Deslauriers, 2011). González-Vega et al. (2022) consideran que la entrevista se basa en el lenguaje, entendiendo este desde sus dimensiones social, psicológica y cultural, además de tener en cuenta los hechos, la teoría y la mirada del investigador desde un enfoque relacional.

Uno de los autores con mayor reconocimiento en el campo de la entrevista fue Steinar Kvale, cuyos aportes han tenido una gran influencia en las ciencias sociales y humanas, particularmente en los ámbitos educativo, psicológico y comunicativo. Entre sus obras más destacadas se encuentra el libro *InterViews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing* (1996). En ella Kvale propuso una visión de la entrevista cualitativa no como una simple técnica de recogida de datos, sino también como un proceso dialógico y reflexivo donde confluye el conocimiento entre el entrevistador y el entrevistado. Para Kvale (2011, p.1):

En una conversación de entrevista, el investigador pregunta y escucha lo que las personas mismas cuentan sobre su mundo vivido, sobre sus sueños, temores, esperanzas, oye sus ideas y opiniones en sus propias palabras y aprende sobre su situación escolar y laboral, su vida familiar u social.

La entrevista permite hacer una interpretación de la realidad social, los valores, las costumbres y las visiones que se construyen por medio de un discurso subjetivo donde el investigador le otorga un sentido y un significado particular a la experiencia del otro (González-Vega et al., 2022). Bajo este planteamiento se enmarca también la reflexión de Czarniawska (2004), para quien la entrevista no es una ventana a la realidad social, sino una parte, una muestra de esa realidad.

Además, conviene destacar que para que la comunicación sea eficaz en una entrevista es fundamental el saber escuchar. Perpiñá señala que (2012, p.101) “la habilidad de la escucha activa consiste en un conjunto de estrategias verbales y no verbales dirigidas a la comprensión correcta del mensaje del emisor y a la retroalimentación de que hemos comprendido el mensaje”.

En investigaciones sociales, esta técnica se vuelve especialmente valiosa para abordar temas sensibles o ligados a contextos de transformación, como son los vividos durante la pandemia. A través de la entrevista cualitativa es posible captar cómo las personas significan sus vivencias, cómo elaboran sus memorias individuales y colectivas y cómo expresan sus emociones y necesidades. Además, permite dar voz a grupos vulnerables y aportar una mirada más inclusiva y plural a los procesos de análisis. En este contexto, sobresale el trabajo de Sirman (2015) el cual plantea una serie de cuestiones que atañen a la manera en la que las entrevistas de historias de vida contribuyen a la constitución de la memoria. Este autor afirma que, en primer lugar, los recuerdos que se relatan en entrevistas forman parte del proceso de transmisión generacional; y, en segundo lugar, que estos recuerdos están anclados en las emociones. En este sentido, la entrevista cualitativa trasciende la mera información para convertirse en una herramienta emocional, social y ética.

Metodología

En cuanto a su metodología, se ha entrevistado a cuatro expertos con perfiles complementarios y trayectorias consolidadas en los ámbitos de la arquitectura, la comunicación y la cultura, que ha permitido lograr un nivel de saturación suficiente, en tanto que la información recabada ofreció una visión coherente y profunda en torno al valor social de la escucha en el contexto pospandémico.

Con respecto al tipo de preguntas, éstas han sido personalizadas y abiertas. El principal propósito de las preguntas individualizadas es delimitar el asunto que se quiere profundizar y aclarar por medio de cada uno de los entrevistados. Al ser abiertas, tiene como ventaja la obtención de una variedad de opiniones (Feria Avila et al., 2020). Además, estos tienen la libertad de responder como prefieran, siempre teniendo en cuenta el marco de la pregunta. La formulación de las preguntas no respondió a un guion cerrado, sino que se desarrolló de manera flexible y dinámica, adaptándose progresivamente al discurso del entrevistado para favorecer una exploración más profunda de sus percepciones. A excepción de la entrevista a Kristine Guzmán debido a que fue modalidad escrita. Las cuestiones giraron en torno a la escucha, la memoria y el tiempo, sin olvidar su relación con los valores.

A continuación, se presenta una muestra de las preguntas junto al nombre del entrevistado:

- *¿Qué opinas sobre la escucha?* (Guzmán, Torrijos, Amann, Gil-Fournier).
- *¿Cómo crees que se experimenta la arquitectura a través de la escucha?* (Amann).
- *Desde tu punto de vista, ¿Qué significados tienen la memoria y el tiempo?* (Guzmán, Torrijos, Amann, Gil-Fournier).
- *Jordi Jauset, autor de Música y Neurociencia decía que “el sonido, así como la música es una potente terapia curativa”. ¿Crees que escuchar “Ciudades Pospandemia” pudo cumplir una función similar para los oyentes?* (Guzmán).
- *¿Crees que se ha producido un cambio en el discurso oral de la arquitectura durante la pandemia?* (Gil-Fournier).
- *En el episodio de podcast “Maneras de Vivir-Cohousing contra la especulación inmobiliaria”, hablas de este modelo de vivienda y de la importancia del compartir. Aunque no es un concepto reciente, ¿Consideras que la pandemia/pospandemia ha sido clave para la difusión de un modelo comunitario en el que las personas puedan vivir experiencias positivas?* (Amann).
- *¿Cuál es la base emocional con la que construyes el podcast “Cómo suena un edificio”?* (Torrijos).
- *¿Cómo crees que un arquitecto con discapacidad visual puede enriquecer nuestra comprensión del espacio urbano desde lo sonoro?* (Amann).
- *¿Qué papel desempeña la escucha en una ciudad inclusiva?* (Amann).

De las cuatro entrevistas, cronológicamente, la primera se llevó a cabo por correo electrónico (Kristine Guzmán, septiembre 2024); la segunda, de manera telefónica (Pedro Torrijos, octubre, 2024) y las dos siguientes por videoconferencia (Atxu Amann, octubre, 2024; Mauro Gil-Fournier, enero, 2025). Por tanto, todas las entrevistas se realizaron en un periodo comprendido entre septiembre de 2024 y enero de 2025 y las modalidades fueron a petición de los entrevistados. Las entrevistas se transcribieron a excepción de la realizada a Guzmán, al tratarse de una modalidad escrita.

En la Tabla 1 se identifican las diferentes fases metodológicas.

TABLA 1. Fases metodológicas.

FASES	PASOS
Fase 1	● Selección de los entrevistados.
Fase 2	● Contacto con los entrevistados.
Fase 3	● Aceptación de los entrevistados para participar en la investigación.
Fase 4	● Preparación y formulación de las preguntas de forma individualizada.
Fase 5	● Realización de la entrevista.
Fase 6	● Interpretación de la información proporcionada por los entrevistados.

Fuente: Elaboración propia.

Selección de los entrevistados

Se ha optado por una muestra estratégica y concreta de figuras con un perfil que se considera el idóneo para este estudio. Los profesionales escogidos para las entrevistas tienen un recorrido multidisciplinar con un vínculo estrecho con la cultura: son arquitectos, escritores, investigadores, gestores culturales y docentes.

En el contexto pospandémico, resulta especialmente pertinente entrevistar a arquitectos ya que estos intervienen directamente en la configuración de los entornos habitables y relacionales. Además, como comunicadores, participan en la construcción del imaginario colectivo, del pensamiento crítico y la identidad de las comunidades; y por su profesión, se hallan en la posición de favorecer el bienestar social y promover la diversidad construyendo espacios inclusivos, más aún en tiempos de pospandemia, donde su labor adquiere gran relevancia. Es decir, nos hallamos ante cuatro figuras que han asumido la doble función de mediadores (comunicadores) y actores, que contribuyen a dar soluciones a las nuevas realidades sociales.

Finalmente, conviene destacar que la selección llevada a cabo también se debe a que todos tienen experiencia en el podcast, un formato compuesto por audios digitales en los que prima la transmisión aural de contenidos. Esta última condición de los informantes ha sido fundamental ya que, en un escenario marcado por la sobreexposición visual, el podcast recuperó y potenció el valor de la escucha.

En primer lugar, se estimó entrevistar a Kristine Guzmán, arquitecta, escritora y gestora cultural. Su trayectoria multifacética sugiere una gran sensibilidad hacia la intersección entre el espacio construido y las prácticas culturales. Guzmán fue la directora del podcast *Ciudades Pospandemia*, una propuesta sonora que promovió el Museo de Arte Contemporáneo de Castilla y León (MUSAC) en el periodo comprendido entre 2020 y 2022. En este proyecto, como conductora, profundizó en cómo el arquitecto puede integrar la escucha activa en el diseño de espacios pospandémicos centrados en el individuo. En la actualidad es responsable de la *Castilla y León Film Commission*. También, fue coordinadora general del MUSAC. Posee una

amplia experiencia en la coordinación de exposiciones, publicaciones y proyectos en el ámbito artístico.

La selección de Pedro Torrijos, arquitecto, escritor y divulgador, para profundizar sobre la escucha se fundamenta en diversos motivos. Posee una sobresaliente experiencia como creador de contenidos sonoros a través de la dirección del podcast *¿Cómo suena un edificio?* que le ha permitido explorar el espacio arquitectónico desde una dimensión sensorial y narrativa, situando la escucha como herramienta central para experimentar el entorno construido. Además, su capacidad para entrelazar historias con la atmósfera sonora revela una habilidad única hacia los vínculos entre memoria, emoción y espacio. Finalmente, Torrijos desempeña un papel importante en la divulgación de la arquitectura y el arte en la sociedad, lo que le ha supuesto la obtención de diversos galardones y nominaciones como su presencia en la lista *Forbes 50 Best in Podcasting* o tener una nominación por *Mejor Branded Podcast* en los Premios Ondas 2024. En el ámbito arquitectónico, en el año 2021, fue finalista para el Pabellón de España en la Bienal de Arquitectura de Venecia. Es autor de las siguientes publicaciones: *Territorios improbables* (2021), *La tormenta de cristal* (2023), *La pirámide del fin del mundo* (2024).

La selección de Atxu Amann, doctora arquitecta, profesora universitaria e investigadora, se ha considerado debido a su extensa experiencia y a su compromiso con enfoques sociales inclusivos y participativos en el ámbito del urbanismo y la arquitectura. Su trabajo ha estado profundamente vinculado a la necesidad de escuchar a las voces excluidas y de incorporar lo cotidiano y lo colectivo en los procesos de diseño y construcción del espacio. En este sentido, su visión puede aportar ideas fundamentales para entender la escucha no solo como una técnica, sino como una actitud y un valor en la construcción del entorno. Amann es la directora del Grupo de Investigación *Hypermedia: taller de configuración y comunicación arquitectónica*, y de un grupo de innovación educativa con el mismo nombre de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM). También, es la creadora del espacio radiofónico experimental *RACA*, que constituyó la primera radio a través de podcast en España sobre producción arquitectónica y ciudad. Durante veinte años ha sido directora de la Revista del Consejo Superior de los Colegios de Arquitectos de España y Comisaria del Pabellón de España de la Bienal de Arquitectura de Venecia en 2018 con la propuesta *becoming*. Socia del estudio de arquitectura *Temperaturas Extremas*, entre sus premios destacan el Premio Nacional de Restauración y Conservación de Bienes Culturales (2012) o la Distinción del Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM) (2010) por el edificio de viviendas en Carabanchel.

Por último, se ha considerado pertinente entrevistar a Mauro Gil-Fournier, doctor arquitecto, investigador y profesor universitario, por su sólida trayectoria profesional situada en la intersección de la arquitectura, el urbanismo y la investigación social. Gil-Fournier ha trabajado en la integración de metodologías participativas que priorizan el diálogo con las comunidades locales y el diseño inclusivo de espacios urbanos. Su enfoque *Arquitecturas Afectivas* (“una comunidad que hace arquitectura con placer, desarrollando los afectos de personas, otros seres y cosas vivas”) ha sido objeto de atención en medios especializados, y ha sido invitado a conferencias y seminarios internacionales, lo que refleja el impacto y la relevancia de su trabajo en la redefinición de la práctica arquitectónica contemporánea. Ha participado en diferentes podcast como son *Ciudades Pospandemia* o *Diseño y Diáspora*, entre otros. Gil-Fournier es autor del libro *Las casas que me habitan* (2022).

Análisis y resultados

A continuación, se presentan el análisis y los resultados en los que se destacan aquellas ideas que permiten avanzar en la interpretación del fenómeno social abordado.

Los resultados muestran cinco líneas temáticas en torno a la escucha: (1) Escuchar las necesidades de las personas para crear sociedades más inclusivas; (2) Escuchar historias para construir la memoria colectiva; (3) Escuchar las nuevas realidades sociales; (4) Escuchar a la naturaleza; (5) Escuchar desde la empatía y la sensibilidad.

Para configurar estos cinco ejes se ha tomado como base el modelo de Lasswell (1948), que ha permitido estructurar el acto comunicativo de la escucha en seis preguntas concretas: ¿Qué?, ¿A quién?, ¿Cuándo?, ¿Cómo?, ¿Por qué? y ¿Efecto? (Figura 1), facilitando así su interpretación desde un marco relacional y temático.

FIGURA 1. Las seis preguntas planteadas sobre la escucha basadas en el modelo de Lasswell.



Fuente: Elaboración propia.

1. Escuchar las necesidades de las personas para crear sociedades más inclusivas.

La escucha atenta y comprometida hacia las personas con necesidades es fundamental para construir espacios y vivir en entornos en los que se rompan barreras físicas y comunicativas.

Desde esta perspectiva, la inclusión significa atender, aprender y transformarse a partir del diálogo. Conformar comunidades más abiertas, diversas y sensibles. Guzmán señaló que, en el caso de la arquitectura, la escucha es fundamental para poder diseñar para personas con necesidades especiales. Es el escuchar a los otros. A lo que añade que se debe aprender cómo las personas con alguna incapacidad sensorial se relacionan con el espacio y su entorno

Hay que escuchar a los futuros usuarios de tu edificio (Guzmán, 2024).

Guzmán aporta sus reflexiones derivadas de su experiencia en el MUSAC, donde trabajó en la serie “Arte y Arquitectura”, con una marcada raíz social. La comunicadora enfatiza que, en todos sus proyectos de comisariado, siente que debe ser fiel a sus propios valores y creencias, y que siempre le han interesado temas como la sostenibilidad, la colaboración y la inclusión. De esta última señala la necesidad de hacer una arquitectura accesible para todos:

Al haber liderado dos proyectos europeos para el MUSAC sobre inclusión y accesibilidad en museos, he aprendido mucho sobre las diferentes capacidades de las personas (Guzmán, 2024).

Escuchar las nuevas realidades supone atender a los cambios en las formas de habitar y en los vínculos sociales, en la que una red de cuidados es fundamental. La escucha activa de estas transformaciones lleva a repensar cómo diseñamos los espacios y para quién.

Como recalca Amann en la entrevista, se trata de construir comunidad desde modelos más inclusivos con los niños, mujeres y ancianos.

Plantean un nuevo modo de vivir la ciudad en la que los niños juegan unos con otros dentro de un espacio seguro y protegido, que va del barrio a este edificio. Para mí es claramente el futuro [...] (Amann, 2024).

También, Amann reflexiona en torno al lugar que ocupan los cuidados en la organización de la vida cotidiana. Desde esta perspectiva hace énfasis en el modelo de vivienda denominada *coliving*:

Desde el momento en el que la mujer ha salido de casa y ya se dedica, afortunadamente, a trabajar y a estudiar, ya no hay nadie que cuide ni de los niños, de los enfermos, ni de los ancianos. Entonces, este modelo lo que hace situar los cuidados en el medio de todo y plantear que hay otro modelo de vida posible (Amann, 2024).

2. Escuchar historias para construir la memoria colectiva.

El acto de escuchar historias es una forma de encuentro. Cada relato conlleva una carga emocional, simbólica y cultural que permite comprender mejor al otro. La escucha de historias crea lazos entre generaciones y ayuda a la memoria colectiva. En contextos de crisis, como la pandemia, poder escuchar historias personales tuvo un papel reparador. A través de estas narrativas se creó una memoria compartida. También se vincula con el recuerdo y el valor del cuidado.

Como dice Guzmán (2024) en la entrevista realizada: “la memoria es fundamental en la arquitectura”. En este sentido, escuchar no es solo recibir información, sino acoger una experiencia cargada de emociones que desemboca en la expresión de la memoria vivida. En este proceso, la escucha se convierte en un medio para reconocer lo que ha sido significativo en la trayectoria de una persona. Así, como explica la arquitecta y gestora cultural:

La infancia de Frank Lloyd Wright en una zona rural, por ejemplo, tuvo una gran influencia en su diseño orgánico. Zaha Hadid, en una entrevista, dijo que sus recuerdos de la Mezquita de Córdoba le dejaron una gran impresión que influyó en sus diseños modernos. Kengo Kuma recordaba los refugios detrás de su casa, donde jugaba de niño, y por eso su arquitectura pre-

senta huecos y pasillos... Estos recuerdos salen a la superficie con el tiempo como una necesidad de construir la ausencia (Guzmán, 2024).

De la entrevista a Torrijos (2024) se desprenden diversos aspectos clave que permiten comprender cómo, por ejemplo, con el pódcast *Cómo suena un edificio* es un espacio para repensar la arquitectura a través de la escucha y las historias. En este proyecto se narran historias de personas, donde el sonido y la atmósfera desempeñan un papel fundamental. Esta estrategia comunicativa, durante el contexto pospandémico, ha supuesto una herramienta imprescindible para conectar emocionalmente con los oyentes.

La elección de los relatos y su enfoque emocional permite hablar de arquitectura desde lo cotidiano, lo íntimo y lo colectivo, integrando problemáticas sociales como el acceso a la vivienda o la sostenibilidad. El entrevistado enfatiza que toda narrativa arquitectónica parte de las personas, de sus emociones, decisiones, miedos y vínculos con los espacios. Para Torrijos: “somos personas y queremos escuchar historias de personas”. Tal y como lo explica aludiendo al tiempo:

Todas las historias nacen en el momento en que alguien las escucha por primera vez (Torrijos, 2024).

3. Escuchar las nuevas realidades sociales.

Una de las formas de habitar, ya mencionada en el punto anterior, es el *coliving*. A pesar de que es un concepto que ya existía antes de la pandemia, este ha tomado un mayor impulso en España actualmente (Comas, 2020). Este modelo de vivienda compartida ha potenciado el deseo de volver a la comunidad, de vivir en espacios donde prime el cuidado mutuo, la colaboración y la conexión humana. El *coliving* tiene consecuencias tanto a nivel social, económico o urbanístico. Hay que estar abiertos a las transformaciones y demandas que exige la sociedad, porque según la arquitecta Amann:

[...] yo creo que la pandemia lo que ha hecho no es que haya cambiado las cosas, sino que nos ha mostrado realidades de las que no nos habíamos dado cuenta de ellas. [...]. Lo que la pandemia evidenció es que había muchas personas que habitaban solas, de ellas, muchas muy mayores y de algunas con dependencia, que cuando no existía una red de cuidados y no se entendía la ciudad como una red de cuidados, se quedaron abandonadas. Por eso surgieron estas especies como de solidaridades, de barrio convivenciales, en el que le hacías la compra a tu vecino, se la llevabas... En el fondo esta forma de colaboración casi espontánea puede dar lugar a una colaboración no espontánea, a una colaboración acordada, a un compartir tiempos y espacios, y vivencias, y experiencias y es lo que hace el cohousing (Amann, 2024).

En este sentido, la escucha se convierte en una herramienta clave para acompañar y dar forma a estos nuevos imaginarios colectivos. Amann insiste en que lo aural tiene una enorme capacidad de evocación que permite formar un imaginario en el oyente y tomar decisiones en torno a la vida mucho más importante que lo visual.

Se sabe que cuando uno narra una historia, narra una experiencia, narra un modo de vida, la persona que está escuchando no es una persona pasiva, lo está traduciendo inmediatamente en imágenes. [...] la escucha lo que abre es la posibilidad de imaginarios mucho más grandes, porque cada uno va formando esos imaginarios en base a palabras, en base a experiencias, en base a referencias, en base a dónde lo esté escuchando [...] (Amann, 2024).

4. Escuchar a la naturaleza

Esta actitud de escucha no se limita a los vínculos humanos; también, como expresa Gil-Fournier, se extiende a la naturaleza y a todos los seres vivos, al reconocer las necesidades y la fragilidad de las cosas. Escuchar al entorno permite recordar el vínculo con todas las especies, donde prima el cuidado y el respeto. Esta reflexión la comparte Amann al manifestar en la entrevista que:

No analizamos las formas de dependencia que tiene la naturaleza. las especies son eco-dependientes unas de otras y esto es como de una forma natural. Nosotros hemos querido separar a la especie humana y luego, a su vez, al individuo, y, además, diferenciarlo (Amann, 2024).

También se une a este pensamiento Guzmán, para quien la importancia de la ecología y la sostenibilidad consiste en hacer que la arquitectura tenga menos impacto ambiental. La arquitecta, nacida en Manila, resalta el valor de la arquitectura vernácula, cuando explica lo siguiente:

Vengo de una ciudad hiper construida en la que se han perdido los valores de la arquitectura tropical tradicional, por eso me interesa las prácticas que van en otra dirección (Guzmán, 2024).

5. Escuchar desde la empatía y la sensibilidad.

La escucha desde este periodo se configuró como una herramienta para el cuidado emocional, la generación de vínculos y el fortalecimiento comunitario. De modo que es necesario abarcarla desde el terreno afectivo y social.

También es importante detenerse en la escucha desde la sensibilidad y la calma. En un mundo acelerado y saturado de estímulos, este tipo de escucha se vuelve una actitud. Algo que la pandemia nos ha hecho recapacitar es que escuchar se convierte en un gesto de empatía. Se centra en el silencio para poder escuchar al otro. Como expresa Gil-Fournier en la entrevista realizada:

Vamos a decir que si atender y escuchar a la sensibilidad que cada uno tiene puede ser un valor social- que yo creo que sí lo es- pues la respuesta sería sí. Que promovemos, no solo individualmente, sino que colectivamente atendamos a escuchar lo que nos dicen los territorios, lo que nos dice nuestras ciudades, nuestras plazas, nuestras terrazas, nuestros pueblos, lo que necesitamos realmente (Gil-Fournier, 2025).

Desde esta mirada, Gil-Fournier también denuncia que tras la pandemia ha habido una crisis de la sensibilidad, una crisis de la imposibilidad del encuentro con el otro. Uno de los elementos que impiden que se pueda expresar la sensibilidad, como indica, es el miedo.

Creo que la pandemia fue un momento muy duro y bonito en algunas cosas. Creo que la evolución que está teniendo todo cuatro años más tarde es muy loca, muy exagerada. Y bueno, estamos viendo muchas consecuencias, a nivel político, social, económico, etcétera. Entonces yo creo que estamos en un momento donde todas las crisis se reúnen, [...] y lo explica muy bien Morizot- que es como que la crisis que vivimos más fuerte no es la crisis política y la crisis psicológica ni todas, sino parte en todas de una crisis de la sensibilidad (Gil-Fournier, 2025).

En este contexto, la sensibilidad y la escucha están entrelazadas. El sentido de sensibili-

dad amplifica la escucha, convirtiéndola en una herramienta de cuidado y respeto individual y colectivo. De esta forma lo expresa Gil-Fournier:

Todo está relacionado desde ese lugar a nivel personal, pero también a con nivel colectivo como sociedad, por lo menos en el contexto español. [...] Para mí es una cuestión como de atender a la sensibilidad y para atender a la sensibilidad necesitamos de nuevo una escucha profunda de nosotros y del contexto. Escuchar sin juicios, escuchar sin microjuicios, escuchar en lo que vemos, pero lo que sentimos, cuando cerramos los ojos, lo que escuchamos en una situación, lo que escuchamos solos, pero lo que escuchamos cuando estamos juntos y juntas (Gil-Fournier, 2025).

Asimismo, para el arquitecto y escritor, la escucha tiene que ver con dejar crear el espacio para que una sensibilidad muy particular pueda aparecer:

La escucha es fundamental para poder desarrollar los proyectos, la creatividad para trabajar, para que lo que hagamos tenga un sentido más allá para nosotros. Cuando también escuchar tiene que ver con un escucharse a sí mismo (Gil-Fournier, 2025).

A este respecto, Gil-Fournier, refiriéndose a Foucault, expresa que, en la práctica auditiva tenemos que escuchar muy bien a los actores de cualquier situación que veamos, cuáles son las prácticas discursivas de las prácticas no discursivas, es decir lo que decimos, pero luego lo que hacemos y lo que sucede.

Conclusiones

A través del análisis cualitativo realizado mediante entrevistas a cuatro expertos del ámbito comunicativo, cultural y arquitectónico, se ha podido constatar que el valor de la escucha se ha revalorizado tras la pandemia, no solo como un acto de comunicación, sino como una práctica transformadora de la sociedad. Esta escucha, que abarca lo social, lo personal y lo espacial, se presenta como una herramienta para construir vínculos, activar la memoria y propiciar entornos más inclusivos y sostenibles.

En primer lugar, los resultados obtenidos de la entrevista con Kristine Guzmán muestran que la escucha de las personas con necesidades especiales es fundamental para el diseño de espacios más accesibles en las ciudades. Este hallazgo implica que escuchar significa también comprender cómo se vive el espacio desde la diversidad. Esto exige una arquitectura comprometida con los cuidados, que se guíe por valores como la empatía y la colaboración.

En esta misma línea, las aportaciones de Atxu Amann llevan a concluir que después del COVID-19 es necesario escuchar realidades que ya existían pero que no las habíamos percibido, como es el caso del *coliving*. Esta tendencia en auge ha abierto caminos hacia modos de vida alternativos basados en el cuidado mutuo y la comunidad. La pandemia mostró la fragilidad de las formas tradicionales y la necesidad urgente de rediseñar los modelos de convivencia.

Por otra parte, las percepciones expuestas por Pedro Torrijos evidencian que la escucha de historias cumple un papel esencial en la configuración de la memoria colectiva. Las narrativas se convierten en hilos que tejen un relato común, especialmente en contextos de crisis como el vivido durante la pandemia.

Por último, con la entrevista a Mauro Gil-Fournier se ha confirmado el papel de la escucha desde la sensibilidad y el encuentro con uno mismo, con el otro y con el entorno. Aquí, lo

aural se transforma en una herramienta de creación, imaginación y conexión.

La pandemia puso de manifiesto que los desafíos globales no se pueden afrontar con acciones aisladas, sino que se requiere de un esfuerzo colectivo y un cambio en las prioridades de las personas. En momentos de crisis crece la conciencia y la importancia de actuar con responsabilidad y empatía hacia los demás. Esto puede explicar la primacía de la escucha tras este periodo vivido.

En suma, de las percepciones de los entrevistados se puede concluir que tras el COVID han surgido nuevas formas de habitar y relacionarnos. La acción de escuchar emerge como una práctica ética y participativa que permite construir comunidad, memoria colectiva y nuevas formas de habitar en sociedad.

Referencias bibliográficas

- Apolonio, L. y Garrido-Román, M. (2021). La estética de la escucha: diálogos sensoriales, lúdicos y poéticos con la ciudad. *Anales Del Instituto De Investigaciones Estéticas*, 43(119), 11–48. <https://doi.org/10.22201/iee.18703062e.2021.119.2753>
- Bartolomé, E., Coromina, L. y Dülmer, H. (2021). Valores bajo presión: estudio preliminar sobre el cambio de valores ante la crisis de la COVID-19 en España. *Revista Española de Ciencia Política*, 55, 143-165. <https://doi.org/10.21308/recp.55.06>
- Chion, M. (1994). *Audio-Vision: Sound on Screen*. Columbia University Press.
- Comas, L. (2020). Era post covid-19: coliving, una tendencia que continuará vigente en la nueva normalidad. *Inmueble: Revista del sector inmobiliario*, 202, 25-29.
- Czarniawska, B. (2004). *Narratives in Social Science Research. Introducing Qualitative Methods*. London: Sage Publications.
- Durán Vilches, M.; Carcelén García, S. y Ruiz San Román, J. (2023). La producción de discursos sociales en entornos digitales: La comunidad digital como metodología de investigación social. *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, 20(2), 183-194. <https://doi.org/10.5209/tekn.83473>
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didáctica y Educación*, 11(3), 62–79.
- Flick, U. (2014). *An Introduction to Qualitative Research*. 5th Edition, Sage Publications, London.
- González-Vega, A. M. del C., Molina Sánchez, R., López Salazar, A. y López Salazar, G.L. (2022). La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones. *New Trends in Qualitative Research*, 14, e571 <https://doi.org/10.36367/ntqr.14.2022.e571>
- Halbwachs, M. (1950): *La mémoire collective*. Paris: Presses Universitaires de France. (2ème éd.: Paris: Presses Universitaires de France, 1968; trad.: La memoria collettiva. Milano: Angeli, 1987).
- Halbwachs, M. (2004). *La memoria colectiva*. Prensas Universitarias de Zaragoza.

- Hervás, M. (2022). *La escucha del ojo. Un recorrido por el sonido y el cine*. Exit Publicaciones.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Ediciones Morata.
- Kvale, S. (1996). *Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lasswell, H. D. (1948). The structure and function of communication in society. In L. Bryson (Ed.), *The communication of ideas*. New York: Harper and Row.
- León Suárez, J. P. (2019). La escucha en la educación. *Lenguaje*, 47(2), 268–305. <https://doi.org/10.25100/lenguaje.v47i2.6808>
- López Estrada, R. E. y Deslauriers, J.P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen. Revista de trabajo social y ciencias sociales*, 61, 2-19.
- Mălureanu, F. y Enachi-Vasluianu, L. (2016). The importance of elements of active listening in didactic communication: A student's perspective. CBU International Conference Proceedings, *ISE Research Institute*, 4(0), 332-335.
- Márquez-Fernández, Á. B. (2011). La escucha: el valor de la palabra hablada. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 6(1), 55-65. <https://doi.org/10.15359/rep.6-1.3>
- Mendoza García, J. (2005). La forma narrativa de la memoria colectiva. *Polis*, 1(1), 9-30.
- Morse, J. (1995). The significance of saturation. *Qualit. Health Res.* 5, 147-149.
- Morse, J. (2015). Data were saturated... *Qualit. Health Res.* 25, 587-588.
- Motta Ávila, J. H. (2017). Listening Attitude as a Foundation for Communication and Democracy in the Classroom. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, (30), 149–169. <https://doi.org/10.19053/0121053X.n30.0.6192>
- Nadal García, I., Balsera, F. y Fernández, C. (2016). Escuchar, sentir y comprender nuevas impresiones sonoras a través de las emociones. *Eufonía didáctica de la música*. 68. 47-52.
- Ortega-Bastidas, J. (2020). ¿Cómo saturamos los datos? Una propuesta analítica “desde” y “para” la investigación cualitativa. *Interciencia*, 45(6), 293-299.
- Palmese, C. y Carles Arribas, J. L. (2020). Historias sonoras del COVID-19. Nueva intimidad, nueva comunidad. *HipoTesis Serie Numerada*, 8, 39–48.
- Perpiñá, C. (2012). *Manual de la entrevista psicológica: saber escuchar, saber preguntar*. Psicología Pirámide
- Puyol, Á. (2022). El papel de la solidaridad en una pandemia. *Revista Española De Salud Pública*, 96.
- Rizo García, M. y Gayà Morlà, C. (2022). Museos, memoria colectiva e imaginarios narrativos. La comunicación participativa como estrategia para construir relatos no hegemónicos en museos con vocación social, *Artnodes*, 29. <https://doi.org/10.7238/artnodes.v0i29.393014>
- Rodero-Antón, E. y Blanco-Hernández, M. (2020). El papel de la radio en situaciones de crisis. Iniciativas en la pandemia del coronavirus. *Index.comunicación*, 10(3), 193-213. <https://doi.org/10.33732/ixc/10/03Elpape>

- Sirman, N. (2015). Constituting Public Emotions through Memory: Interviewing Witnesses. *New Perspectives on Turkey*, 34, 31-46. <https://doi.org/10.1017/S0896634600004362>
- Toledo Araya, L. (2023). Educación en la postpandemia: el desafío de la escucha. *Revista Educación Las Américas*, 12(1). <https://doi.org/10.35811/rea.v12i1.235>