
NIVELES DE ESCUCHA - OTTO SCHARMER

De acuerdo con la Teoría U de Otto Scharmer, existen cuatro niveles de escucha:

- **Escucha 1: Descarga**

En este primer nivel, yo escucho a partir de mis propios referentes: mis conocimientos, creencias, opiniones y sentimientos. Confirmo mis creencias y juicios. O sólo permito a mi interlocutor/a que se descargue.

- **Escucha 2: Hechos o factual**

En este segundo nivel, apago la voz de mi propio juicio para centrarme en los hechos, cuestionando lo que daba por hecho para incorporar nuevas perspectivas. Es decir, me dispongo para percibir el entorno con otros ojos.

- **Escucha 3: Empática**

En este tercer nivel, desplazo mi atención de los hechos a la persona, empiezo a ver el mundo a través de los ojos de mi interlocutor/a, conectando con sus emociones y sentimientos.

- **Escucha 4: Generativa**

En este nivel, me conecto con lo que emerge, con las posibilidades futuras que surgen a partir de la atención en necesidades compartidas y la generación de soluciones de forma colaborativa. Me doy cuenta de que ya no soy la misma persona que era al inicio de la conversación, conectando con la posibilidad de mi mejor futuro y mi mejor ser.

Cada conversación puede darse desde los distintos niveles de escucha. Sin embargo, es necesario poner en práctica la escucha generativa, porque es a partir de ella que se construyen posibilidades desde lo colectivo, vislumbrándose nuevas acciones que consideran el beneficio mutuo, el respeto y la responsabilidad.

Ejemplos por Nivel de Escucha

Nivel de escucha	Ejemplo
Nivel 1: Descarga	Una amiga empieza a contar su problema y la interrumpes diciendo “Sí, eso ya lo sé, te pasa siempre”. Solo confirmas lo que ya creías.

Nivel de escucha	Ejemplo
Nivel 2: Hechos	Estás en una reunión de equipo y escuchas atentamente un análisis de ventas, dejando tus opiniones de lado para comprender los datos reales.
Nivel 3: Empática	Un compañero está frustrado por una situación familiar y tú lo escuchas poniéndote en su lugar, entendiendo lo que siente.
Nivel 4: Generativa	En una asamblea comunitaria, escuchas diversas opiniones y trabajas en conjunto para crear una propuesta nueva que integre todas las visiones.

Preguntas de Cierre

1. ¿Qué aprendiste de la actividad realizada?

Aprendí que existen diferentes niveles de escucha y que no siempre prestamos atención de manera profunda. La escucha generativa nos permite construir soluciones colectivas, mientras que la empática nos conecta emocionalmente con los demás.

2. ¿En qué ámbitos puedes utilizar o aplicar lo realizado en la actividad?

Esta actividad es útil en el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, la educación, el liderazgo y la vida diaria. Escuchar de forma empática y generativa puede mejorar nuestras relaciones y decisiones.

3. ¿Hubo algún término, definición o parte del proceso que necesites reforzar? ¿Cuál?

Me gustaría reforzar el nivel de escucha generativa, ya que es el más complejo y requiere práctica, apertura y disposición a cambiar a partir de lo que escuchamos.
