# **Tema: La ciencia de la escucha activa**

### **Definición de habilidad**

**La escucha activa** es la acción externa de la empatía. Requiere que el oyente se concentre plenamente, comprenda, responda y luego recuerde lo que se dice. Es distinta de simplemente "oír", que es un proceso físico pasivo.

### **Contenido principal**

**Pasando del sentimiento a la acción.** Si bien la empatía suele describirse como un "sentimiento indirecto" (interno), la escucha activa es la forma de demostrar ese sentimiento al mundo exterior. En una entrevista de trabajo o en un entorno de equipo, es la principal forma de demostrar respeto e inteligencia.

**Los cuatro niveles de escucha** La mayoría de los fallos de comunicación ocurren porque escuchamos en el nivel equivocado.

1. **Ignorar:** No escuchar en absoluto.
2. **Simular:** Asentir y decir "ajá", pero tu mente está en otra parte.
3. **Escucha selectiva:** escuchar sólo lo que se ajusta a tu propia agenda o confirmar lo que ya crees.
4. **Escucha empática (activa):** escuchar con la intención de comprender el marco de referencia de la otra persona, no sólo sus palabras.

**La ventaja profesional** . Los oyentes empáticos son poco comunes. Al escuchar a un cliente o jefe en el Nivel 4, captas detalles que otros pasan por alto. Entiendes la *intención* detrás de la instrucción, lo que te convierte en un empleado más eficiente y confiable.