



Curso de Capacitación: Escucha Activa y Empatía para Voluntarios



1. ¿Qué es la Escucha Activa?

La escucha activa es una habilidad de comunicación esencial. No se trata solo de oír las palabras que dice otra persona, sino de prestar atención total al mensaje, incluyendo la comunicación no verbal y la carga emocional.

Concepto	Detalle
Objetivo Principal	El principal objetivo es comprender el mensaje y la emoción del otro. El foco debe estar siempre en la otra persona, en su experiencia y en cómo se siente.
Cómo se logra	Manteniendo el contacto visual, asintiendo ocasionalmente, usando frases cortas de apoyo ("Te escucho", "Entiendo"), y reflejando (resumiendo lo que dijo) para asegurar la comprensión.

2. Principios de la Empatía y No Juzgar

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro. Para un voluntario, esto se traduce en ofrecer un espacio seguro y sin críticas.

Concepto	Detalle
Escuchar sin juzgar	Significa aceptar la experiencia del otro sin imponer tus valores o críticas. No debes minimizar su dolor ni decirle lo que "debería" sentir o hacer. Su experiencia es válida tal y como la percibe.
Respuestas Empáticas	Las mejores respuestas reconocen el sentimiento de la otra persona. En lugar de dar un consejo o solución inmediata, intenta reflejar su emoción: "Parece que te sientes [emoción], ¿quieres hablar más de ello?". Esto reduce el aislamiento y la soledad.
Foco del Voluntario	Tu rol es ofrecer apoyo emocional y reducir el sentimiento de soledad. No eres un profesional de la salud mental. Por lo tanto, NO buscas dar un diagnóstico psicológico o terapia formal.

3. Barreras Comunes en la Comunicación

Para escuchar eficazmente, debemos evitar ciertas respuestas automáticas que bloquean la comunicación:

Barrera	Por qué es un problema
Interrumpir	Muestra que valoras más tu propio pensamiento o consejo que el mensaje de la otra persona.
Dar consejos no solicitados	Sugiere que el problema es simple de resolver o que la persona es incapaz de encontrar su propia solución.
Minimizar	Frases como "No es tan grave" o "Ya pasará" invalidan sus sentimientos y hacen que la persona se sienta incomprendida.
Contar tu propia historia	Desvía el foco de la persona que te habla hacia ti, rompiendo la conexión empática.