VIII Encuentro para las Oficinas de Protección de Menores
Razones esperanzadas ante los gritos silenciosos de los abusos en menores
(Madrid, 17 y 18 de octubre de 2025)

¿QUÉ ES LA EMPATÍA?

INTRODUCCIÓN

Para que haya relación tiene que haber comunicación y en un acompañamiento es una herramienta fundamental.

En la acogida y escucha a una persona que ha sido víctima de un abuso o un maltrato, la comunicación no es útil solo para intercambiar información, sino para crear un espacio acogedor, seguro y comprensivo.

La comunicación en una relación de acompañamiento va más allá de las palabras: incluye el tono de voz, el lenguaje corporal, la **empatía** y la capacidad de escucha activa, que son necesarias para establecer un vínculo, siendo la empatía una habilidad que la persona que escucha y acoge ha de saber manejar.

1.- ¿Qué es la empatía?

Es la habilidad para comprender a la otra persona: sus pensamientos, sus emociones, sus actitudes y comportamientos, lo que tiene un impacto directo en la relación que se establece entre ambas personas: la acogida y la que acoge.

2.- Aspectos teóricos

Esa conexión con la experiencia del otro surge de un reconocimiento intelectual y emocional de su experiencia: ¿qué ha vivido? y ¿cómo lo ha vivido?

La teoría cognitiva de la empatía la explica en cuatro etapas: ver el mundo como lo ve el otro, no juzgar, entender sus sentimientos y expresar esa comprensión. Desde este punto de vista, la empatía es un proceso activo y consciente.

Otro punto de vista sería el que nos aporta la teoría afectiva que implica dar una respuesta y compartir, en cierto nivel, la experiencia del otro para poder comprenderle y acompañarle mejor.

Existe la idea de que la empatía se puede entrenar al igual que otras habilidades sociales y de comunicación y es por esto por lo que hablamos de ello: en el contexto que tenemos que trabajar, en ocasiones, es difícil conectar con la experiencia del otro; sin embargo, esa conexión es necesaria e impacta

directamente en quien es acogido y escuchado, reduciendo el estrés y la ansiedad que genera el propio encuentro, fortalece su resiliencia y enmarca la acción de compartir unas vivencias que difícilmente pueden ser compartidas cuando se anticipa una distancia emocional.

3.- Fases de la empatía:

1. **Reconocimiento:** es la fase inicial en la que se identifica lo que el otro está sintiendo. La capacidad que facilita el reconocimiento es la observación y la verificación de lo que se ha reconocido.
2. **Comprensión:** implica la reflexión sobre cómo nos sentiríamos si hubiéramos vivido la situación descrita; es muy importante todo lo relativo a esas emociones que consideramos negativas y que, por tanto, rechazamos: el miedo, la culpa y la vergüenza.
3. **Respuesta emocional:** supone una comunicación explícita de la experiencia que se ha tenido al conectar con la vivencia del otro, para ello se comunica lo que se entendido y lo que la persona siente ante lo ocurrido.

La empatía en un facilitador en la relación que hace que se ponga el foco en las necesidades de la persona que es acogida, siendo imprescindible para que el proceso de acompañamiento pueda avanzar.

4.- ¿Cómo podemos comunicar de forma empática?

Atención plena: es importante el lugar, el ambiente y la actitud de la persona que acoge, centrándose en la persona que tiene delante y en su experiencia. Debemos evitar cualquier distractor, ya que estos, afectan a la calidad de la escucha.

Escucha activa: necesaria para poder comprender el estado emocional y las necesidades de la persona. Para ello utilizamos preguntas abiertas y la paráfrasis, además, de un contacto visual constante.

Observación: de gestos corporales y/o faciales, el tono de voz y la espontaneidad o encorsetamiento del discurso.

Reflexión: nos hacemos preguntas sobre lo central del mensaje, sus sentimientos, expectativas o necesidades. Esto es clave para poder hacer un buen proceso de acompañamiento restaurativo.

Respuesta empática: responder de forma empática implica reflejar y validar los sentimientos de la persona con tus palabras; es una forma de mostrar que se comprende la situación o perspectiva de quien es acompañado.

Verificación de la comprensión: es muy importante asegurarse de que el otro comprende la cercanía y validación. De nuevo es fundamental la observación, pues ha de asentir, sonreír o mostrar algún gesto de alivio.

Cierre: consiste en concluir las sesiones o el proceso reafirmando la cercanía y comprensión, así como la intención de seguir acompañando. También es importante, expresar explícitamente lo que, para el que acompaña, supone poder hacerlo –esta es una forma de reforzar la conexión empática.

5.- Algunas dificultades que pueden surgir:

- Tomar una actitud indagadora
- Querer imponer soluciones basadas en la experiencia de acompañamiento de otros casos –acompañar, no es dar consejos
- Utilizar frases generalistas de consuelo sin tener en cuenta la especificidad de la situación y de la persona acompañada
- Expresar opiniones personales sobre lo ocurrido o sobre cómo se está llevando el proceso en alguno de sus aspectos (p.ej. a nivel judicial)

Por otra parte, debemos evitar la confrontación y el humor en este tipo de acompañamientos, es cierto que pueden ser útiles y adecuados en muchas situaciones que requieren de la empatía; sin embargo, en este tipo de procesos más que de utilidad, puede resultar muy peligroso su uso y cancelar todo el trabajo realizado.