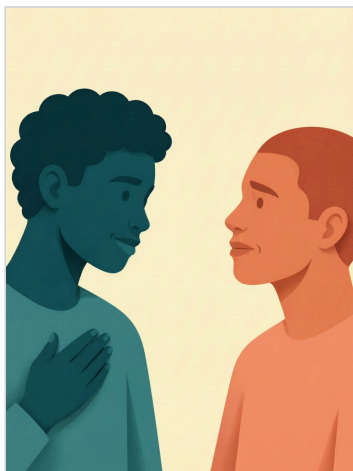


L U M B R E



Cómo tratar a la gente: escucha, empatía y enojo

Materia: Fundamentos de campaña

24/10/2026

Antes de empezar

Antes de convencer hay que conectar. Esta cápsula entrena el trato que deja a la gente mejor de como la encontramos.

QUÉ APRENDERÁS

- Desarrollar la base humana de la campaña: escuchar de verdad, empatizar y mantener la calma ante personas molestas.

La gente no vota a un discurso; vota a quien la hace sentir escuchada

Puedes saber todas las propuestas de memoria y aun así perder a alguien en treinta segundos si miras el reloj mientras te quejas.

Tratar bien a la gente tiene tres gestos simples: **mirar y saludar por su nombre** cuando lo sabes, **escuchar de verdad** lo que le preocupa y **despedirse con gratitud**, aunque no esté de acuerdo contigo. Así de fácil y así de difícil.

Piensa en la última vez que alguien te escuchó de verdad un problema: seguro recuerdas a esa persona. Ahora piensa en la última vez que te ofrecieron un volante sin decir nada: casi seguro ni recuerdas el nombre. *Un mismo rostro puede ganarte un aliado o perderte diez*, porque el buen trato se cuenta.

Qué vas a practicar

Escucha activa, empatía sin estar de acuerdo, y cómo bajar la temperatura cuando alguien llega enojado.

VIDEO

El arte de escuchar: Desarrollando empatía en las conversaciones

Video externo en YouTube. Lumbre no aloja ni controla el contenido enlazado.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=u4xvVFM30hg>



Escuchar es el primer discurso de una campaña.

Escuchar de verdad (no esperar tu turno)

1. Deja que la persona termine sin interrumpir.
2. Repite con tus palabras lo que entendiste: "entonces lo que te preocupa es...".
3. Haz una pregunta genuina sobre su situación.
4. Agradece el tiempo antes de ofrecer tu propuesta.

Empatizar no es estar de acuerdo

Puedes validar la emoción sin ceder el hecho. **Entiendo tu enojo, a mí también me frustraría** no es una derrota: es un puente. Después del puente sí puedes invitar al otro lado: contar tu propuesta sin imponerla.

La gente olvidará lo que dijiste, pero no cómo la hiciste sentir.

— Sabiduría de campaña

Cuando alguien llega enojado

- **Manejar el enojo**
 - Baja la voz
 - Habla despacio
 - Sin brazos cruzados
 - Reconoce
 - Entiendo tu molestia
 - Cuéntame más
 - No te lo tomes
 - Es el enojo
 - No eres tú
 - Ofrece
 - Anoto tu caso
 - Te contactamos

El mapa mental interactivo es interactivo en la versión online.



1. Une cada frase de una persona enojada con la mejor respuesta de un voluntario:

1.	¡Nadie nos ha hecho caso nunca!	-----
1.	Todos los políticos son iguales	-----
1.	No me interesa su campaña	-----
1.	A ver, demuéstrenme que son distintos	-----

Opciones: Te escucho; voy a anotar tu caso con nombre y dirección · Entiendo el desengaño; prefiero que me juzgues por lo que haga · Está bien, gracias por tu tiempo; aquí queda el dato por si acaso · Con gusto: esta es nuestra propuesta concreta y este nuestro plan

2. Alguien te interrumpe y sube la voz frente a vecinos. Lo más eficaz es:

- ☐ Subir la voz para que no te ganen
- ☐ Bajar la voz, mantener la calma y dejar que se exprese
- ☐ Responder con un chiste para relajar
- ☐ Retirarte sin decir nada

3. Si una persona no está de acuerdo contigo, la conversación fracasó.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

Lo que pasa después del trato

Escuchar bien vale la mitad; la otra mitad es **cumplir lo que anotaste**. Si prometiste "te contactamos", alguien del equipo debe contactar. Si tomaste el dato de una fuga de agua o una calle mal iluminada, regresa con novedades, aunque sean pequeñas. La gente no mide una campaña por grandes promesas: la mide por si la persona que volvió **fue la misma que escuchó**.

Trampas que queman confianza

Prometer lo que no depende de ti, pedir datos de contacto "para tu base" sin decir para qué, tocar una puerta ya atendida por otra brigada, o hablar mal de un vecino delante de otro. Una sola de estas rompe semanas de buen trato.

4. Piensa en la última conversación difícil que tuviste "por la campaña". ¿Qué gesto de los que viste te habría ayudado? Escribe qué harás distinto la próxima vez que alguien llegue enojado.

Un objetivo pequeño: en tu próximo contacto, escucha completa antes de ofrecer tu propuesta.

Has completado los **Fundamentos**. Con esta base común, el equipo ya habla el mismo idioma. Elige ahora el curso de tu rol: líder y candidato, dirección, comunicación o equipo territorial.

Referencia curricular

Materia:	Fundamentos de campaña
-----------------	------------------------

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://politica.lumbre.lat/object/camp-fun-r01-0a05>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat