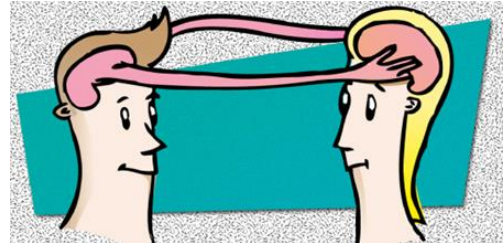


## LA ACTITUD EMPÁTICA

Para que un diálogo o encuentro entre dos personas sea fructífero, requiere que en él se dé la **Comprensión**. La actitud que permite captar el mundo de referencia de otra persona es la **Empatía**. Es una disposición interior que se despliega en habilidades concretas (como la Escucha Activa y la Respuesta Comprensiva).



**Comprensión Empática:** "La captación precisa de los sentimientos experimentados por el paciente y de los significados que éstos tienen para él y, una vez captados, comunicárselos" (Carl Rogers)

La empatía facilita el desenvolvimiento y progreso de todo tipo de relación entre dos o más personas; es algo así como nuestro *radar social*, que nos permite navegar con acierto en el mar de nuestras relaciones. A través de ella se pueden apreciar los sentimientos y necesidades de los demás, dando pie a la calidez emocional, el compromiso, el afecto y la sensibilidad.



Una persona empática es habilidosa en *leer las situaciones* mientras tienen lugar, *ajustándose a ellas conforme lo requieran*. Tiene una buena capacidad de escucha y es diestra en leer "pistas" no verbales. A través de la lectura de las necesidades de los demás, podemos reajustar nuestro actuar (p.e. sabremos cuándo hablar y cuándo no) y siempre que procedamos con sincero interés ello repercutirá en beneficio de nuestras relaciones personales.

Pero hemos de estar atentos en cada momento, pues lo que funciona con una persona no lo hace necesariamente con otra, o es más, puede no servir incluso con la misma persona en otro momento.

Por otro lado, cuando no tenemos entrenada esta habilidad podemos tener dificultades para escuchar e interpretar correctamente las señales no verbales y emociones de los demás, escuchar. La insensibilidad a las emociones de los demás socava las relaciones interpersonales. Los individuos que manifiestan incapacidad empática no saben leer su radar social, motivo por el que, algunas veces, sin proponérselo dañan la intimidad emocional de quienes tratan, pues al no validar los sentimientos y emociones del otro, éste se siente molesto, herido o ignorado.

La empatía requiere también de la *Tolerancia*: la habilidad para comprender que los demás pueden tener o tienen puntos de vista diferentes a los nuestros y respetarlos.

Cualquier tipo de relación, de amistad, marital, familiar o de trabajo, puede verse afectada por esta habilidad. De hecho, investigaciones diversas demuestran que es esencial en muchas ocupaciones, especialmente en aquéllas que tienen que ver con el trato al público, las ventas, las relaciones públicas, los recursos humanos, la administración... y, por supuesto, las que implican algún tipo de relación de ayuda. En todas ellas es una habilidad crucial para alcanzar la excelencia.

Estamos equipados biológicamente para la empatía a través de las "*neuronas espejo*" (G. Rizzolatti).

## - Algunas Concepciones Erróneas Frecuentes -

### 1. Empatía = Simpatía

Simpatía: actitud que inspira inclinación y afecto hacia otra persona y nos lleva a favorecerla. Afirmamos a la persona, pero, en el fondo, podemos anularla o confundirnos con ella.

Antipatía: causa rechazo o repugnancia ante el otro, y nos lleva a desfavorecerlo. Negamos o destruimos a la persona.

Empatía: capacidad de entender cómo piensa o siente la otra persona, sin que sea preciso estar de acuerdo con ella ni confundirse o identificarse con su situación actual. Respetamos a la persona y la afirmamos.

### 2. Empatía = Estar de Acuerdo

Actuar empáticamente no implica dejar de lado las propias convicciones y asumir las del otro. Podemos estar en completo desacuerdo con alguien, sin por ello dejar de ser empáticos y respetar su posición, aceptando como legítimas sus propias motivaciones.

### 3. Empatía = Ser Educado, fingir interés

La empatía no es una habilidad que nos permita manipular a los demás. No se trata de dejarle hablar al otro sin más, de darle la razón durante un tiempo para vencer su resistencia y luego imponer nuestro criterio. La empatía se basa en la autenticidad.

### 4. Empatía = Gran inversión de Tiempo

A veces se piensa que sólo hay que desarrollar una actitud empática, o sus correspondientes habilidades, cuando disponemos de un tiempo relativamente largo en la interacción personal, o cuando no estamos ocupados en resolver algún asunto; esto es, cuando "tenemos tiempo" de escuchar al otro. Cualquier mínimo gesto o palabra puede convertirse en empática si nosotros lo queremos.

La empatía hace que el otro nos sienta más cercano, salvaguardando al mismo tiempo un margen de distancia personal. Las personas empáticas "sienten", pero no se incapacitan por ello para ofrecer soluciones razonables a las situaciones problemáticas con las que se enfrentan en la relación con el otro.

## - ¿Cómo Empatizar? -

- ❑ Observar con atención los sentimientos del otro y escuchar (cuerpo, cara, gestos, tono, palabras...)
- ❑ Cuidar nuestra comunicación no verbal:
  - Contacto visual, expresión facial adecuada a los sentimientos del otro
  - Adoptar un comportamiento no verbal semejante al de la otra persona
- ❑ Cuidar nuestras palabras:
  - Utilizar expresiones de "reflejo" (Ej.: "Ya veo...", "Parece sentirse...", "Se le ve...", "Le estoy escuchando y le noto...")
  - No dar, en principio, nuestra opinión ni apresurarnos en ofrecer soluciones

**“Las tres cuartas partes de las miserias y malentendidos en el mundo terminarían si las personas se pusieran en los zapatos de sus adversarios y entendieran su punto de vista” (Gandhi)**

## MIRADA APRECIATIVA

**Nuestra mirada condiciona la calidad del vínculo con el Otro y las posibilidades de realización de toda forma de vida**

(Álex Rovira, escritor, empresario y economista)

Cultivarla supone encontrar el equilibrio entre hacerlo: - sin prejuicios  
- sin perder espíritu crítico

Diferenciar:

- Ver algo como **“Positivo”**: algo favorable que nos ha sucedido dentro de unas circunstancias que, a nuestro juicio, nos benefician
- **Apreciar**: ver “lo mejor de lo que hay”, el potencial de la situación con independencia de las circunstancias que se den en cada momento

Toma especial relevancia cuando lo que sucede no nos gusta



**“Conscientes de que las palabras pueden causar felicidad o sufrimiento, utilicemos sólo palabras que inspiren esperanza y confianza”**

(Thich Nhat Hanh)

### Es mejor ...

Escuchar  
Preguntar emociones  
Animar a reflexionar  
Ofrecer opciones  
Responder (pensar)  
Animar a probar opciones  
Aceptar  
Dialogar  
Averiguar si quiere información  
Empatizar  
Intentar entenderle  
Poner límites

### que ...

imponer  
evitarlas  
hacer que se justifique  
intentar hacer ver  
reaccionar (no pensar)  
intentar "solucionar"  
intentar convencer  
insistir  
darle información que tiene  
rescatar  
tomárselo como algo personal  
regañar o enfadarse

Cultivemos las "6 C": - Calidez  
- Cariño  
- Calidad  
- Coraje  
- Compasión  
- Conexión

## Herramientas para una Comunicación Abierta

1. Escuchar
2. Empatizar
3. Reflejar
4. Cuidar Comunicación No Verbal
5. Preguntas abiertas
6. Describir
7. Personalizar ("En mi opinión..., A mí me parece..., Yo lo que hago...")
8. Facilitar expresión de la emoción
9. Esperar (dar tiempo)
10. Sugerir
11. Reforzar
12. Evitar mentir
13. Prevenir
14. Graduar información negativa
15. Acompañar malas noticias de recursos
16. Dar esperanza
17. No saturar al otro si hay mucha emotividad (no agobiarle)
18. Especificar y priorizar (nuestros objetivos, plan de acción...)
19. Expresar nuestros sentimientos si es pertinente (de forma adecuada y asertiva)

