

## **¿Qué es la empatía?**

La empatía es una habilidad cognitiva que permite ver y comprender las cosas desde la perspectiva del otro. En otras palabras es la habilidad de percibir los pensamientos y sentimientos de otra persona, la capacidad de “ponerse en el lugar del otro”.

Esta habilidad nos permite experimentar sus emociones como si fueran propias, y por lo tanto nos facilita la comprensión de su mundo interior. Actuar empáticamente no implica que se tenga que adoptar la postura del otro, simplemente nos permite ver y comprender el mundo a través de los “ojos” del otro.

Empatía y simpatía no son lo mismo, son procesos diferentes. La simpatía permite, como la empatía, percibir el estado emocional de otra persona, pero no su comprensión; y esa es la gran diferencia.

La empatía nos aporta sensibilidad para detectar los mensajes no verbales de los demás. Mensajes en los que se encuentra sus verdaderos deseos, sentimientos y anhelos. Esto nos permite conocer sus necesidades y el por qué hace lo que hace una persona. Esta profunda comprensión es una excelente herramienta que facilita la fluidez de las relaciones interpersonales; por lo tanto la empatía mejora todo tipo de relaciones, ya sean sociales, laborales o de pareja.

Cuando comprendemos sinceramente a nuestro interlocutor, y demostramos que entendemos sus sentimientos, sean o no agradables, disminuyen sus defensas, baja su guardia e incluso deja de atacarnos si lo estaba haciendo. La empatía es un arma de mucha fuerza para modificar la disposición que una persona tiene hacia nosotros, genera confianza y abre una vía de diálogo donde antes existía conflicto. Cuando actuamos empáticamente, la armonía sustituye a la discordancia y la confrontación en la comunicación interpersonal.

### **Mirar con ojos ajenos.**

Las personas que se esfuerzan por entender a los demás, por comprender sus sentimientos, logran un mayor compromiso afectivo que quienes no actúan así.

Pero para que esto suceda, debe de existir un interés real en establecer ese vínculo. Estudios realizados sobre la empatía en la infancia han demostrado que durante los primeros años de vida existe una capacidad empática natural en el niño. El cual responde con estados similares a los estados emocionales de las personas que lo rodean. Esta capacidad innata de poner en el lugar del otro, se va diluyendo según el niño va creciendo. En cualquier caso, la habilidad para que una persona muestre empatía va en función del aprendizaje recibido y a la socialización a la que ha estado sometida.

Por otro lado, debemos ser sinceros y reconocer que tenemos mayor predisposición a empalizar con personas más afines y cercanas; y que nos cuesta mucho empalizar con aquellas personas con las que no tenemos objetivos comunes y que son distintas a nosotros.

En general, nos ponemos en el lugar del otro mediante la recepción de múltiples mensajes que nos da una composición más o menos clara de lo que está ocurriendo. Además de los mensajes recibidos de especto meramente superficial, como pueden ser las interacciones verbales, hay muchos otros mensajes a los cuales no les prestamos la debida atención. Por ejemplo, las posturas corporales, el tono de voz, las pausas entre palabras, la forma de mirar y los gestos de la cara, entre otros.

Las personas poco empáticas no son capaces de descifrar adecuadamente los estados emocionales de los demás. No saben entrever los aspectos relevantes mezclados en toda la información que se mueve durante la interacción con otra persona; por lo que no llegan a ponerse en el lugar del otro con lo cual su análisis y visión será siempre a través de su punto de vista.

En general, este tipo de personas son muy poco sensibles a las aflicciones ajenas porque no las perciben correctamente, lo que a su vez provoca el rechazo de los demás por falta de sensibilidad o tacto emocional. También debemos aclarar que en la mayoría de los casos, esta falta de tacto emocional no es premeditada ni deseada, sino que simplemente no saben comprender el mensaje emocional de toda comunicación.

En cambio, las personas empáticas han aprendido a activar automáticamente su radar emocional y son capaces de leer los estados emocionales de los demás. Esta capacidad o habilidad, facilita la escucha activa, regula la interacción y el intercambio de información; con lo cual toda la comunicación sucede de forma fluida, facilitando de esta forma las relaciones interpersonales. Las personas empáticas son muy valorados por los demás, ya que son considerados personas “cálidas”, de trato agradable y con un “don especial” para aliviar los estados de aflicción.

Actuar con empatía no implica tener que estar necesariamente de acuerdo con el otro, ni quiere decir que haya que adoptar el punto de vista ajeno en perjuicio del propio. Simplemente significa ser capaz de ver y comprender las cosas desde la perspectiva del interlocutor, sin obligación de tomar partido por él. Incluso, se puede estar en desacuerdo manteniendo a la vez empatía, la clave de esto es el respeto; el cual parte de la postura de reconocer que existen planteamientos y sentimientos distintos a los nuestros.

Para que el proceso de empatizar sea exitoso no basta con reconocer los sentimientos del otro, debemos de alguna manera hacerle saber y transmitirle que lo estamos comprendiendo. De lo contrario, el resultado final será el mismo que si no comprendiésemos lo que está sintiendo. Tampoco sirve que le digamos que le estamos entendiendo si dicha información no va acompañada de determinadas señales que confirmen al otro que, efectivamente está siendo comprendido.

La expresión de la empatía se realiza mediante ciertos mecanismos físicos y psicológicos que crean un clima propicio en la relación y que confirma el entendimiento entre las personas. Mantener un clima de cordialidad, aunque los temas resulten difíciles; dar nuestra opinión sobre el tema tratado; no juzgar a la otra persona ni imponerle nuestro parecer; son la base del entendiendo.

Es clave que en ningún momento intentemos imponer nuestro parecer, esto socava cualquier intento de entendimiento. En general, partimos de la premisa de que nosotros tenemos la razón, y es por ello que intentamos imponerla de alguna manera, directa o indirectamente; consciente y en muchos casos inconscientemente. Pero recordemos que ese intento de imposición, destruye cualquier intento de

entendimiento sincero. Primero tenemos que comprender a los demás si queremos que los demás nos comprendan a nosotros. Comprender para ser comprendidos, esa es la base; y la empatía lo hace posible.

### **Algunas consideraciones.**

Como ya hemos dicho, el objetivo de la conducta empática, es a grandes rasgos, ponernos en el lugar del otro. Para ello, debemos conocer y comprender los motivos y comportamientos, sin juicios categóricos, aceptando su opinión aunque discrepemos con ella y sin darle la razón si creemos que no la lleva.

Para lograrlo, debemos activar nuestra atención al máximo y observar a nuestro interlocutor detenidamente; escuchando con cuidado, no sólo para comprender lo que nos está diciendo con sus palabras, sino también lo que nos dice con sus gestos.

Existen algunas frases, junto con el tono de voz adecuado, que ayudan a empatizar. Por ejemplo, frases como “comprendo que”, “entiendo que” y similares facilitan esta labor. Otros aspectos a tener en cuenta son el momento y lugar para tener una conversación. Está comprobado que determinados lugares y circunstancias nos condicionan y predisponen más positivamente que otros. Además, hay que mantener el mismo nivel de conversación que nuestro interlocutor, por ejemplo no utilizando jerga profesional y adaptando nuestro vocabulario para facilitar el entendimiento y al mismo tiempo impedir que se genere una brecha en el diálogo.

Asimismo, debemos hacer hincapié en los aspectos importantes, evitando “irse por las ramas” a la vez que dar información innecesaria. La conversación debe centrarse en el tema a tratar, analizando las posibles causas y buscando aquellas soluciones que mejor se adecuen a las circunstancias.

### **El camino de la comprensión.**

La capacidad empática es una habilidad sujeta a las características individuales de cada persona, no hay una empatía estándar. Esta habilidad se consolida

progresivamente a lo largo del tiempo mediante la interacción de la información contextual y las distintas experiencias que una persona va teniendo durante su vida. Hay individuos que son muy hábiles para inferir sus propios sentimientos, pero en cambio les cuesta percibir los estados emocionales de los demás. Esto que en principio parece un problema sin solución, se puede modificar mediante el esfuerzo y el aprendizaje. Con lo cual no tenemos excusas para ser empáticos.

Mediante la inferencia de las necesidades ajenas es posible ir modelando nuestro modo de proceder, lo cual repercutirá positivamente en nuestras relaciones interpersonales.

Para aquellas personas especialmente sensibles, en dónde el sufrimiento ajeno les afecta sinceramente, deberán tener en cuenta que existe una pequeña contra en todo esto de la empatía. Cuando empatizamos, no sólo reconocemos sino que comprendemos los sentimientos de los demás, y si ese contenido emocional es negativo, entonces podrán afectar y de alguna manera “hacer sufrir” a todas aquellas personas que tengan una especial sensibilidad para con el sufrimiento ajeno. Pero esta pequeña contra, no llega en ningún modo a contrarrestar los beneficios que podemos obtener al comportarnos empáticamente, ya que sólo así tendremos una oportunidad cierta de ayudar a esas personas que están sufriendo.

Como si fuera poco, la empatía contribuye de manera constante al crecimiento personal e intelectual del individuo, haciéndolo más humano; ya que descubrir en otra personas sus emociones, junto con la posibilidad de aliviarlas, hace de la empatía un don de una riqueza inestimable.

La capacidad empática denota un profundo respeto por las demás personas, puesto que acepta escrupulosamente su criterio sin tener que adoptar la misma perspectiva. Ver y entender por los ojos ajenos, pero sin perder la propia visión, es una excelente manera de relacionarse con el mundo.