



¿SABÉS UTILIZAR LA EMPATÍA?

Por Amelie Calot

Adaptación Oficina Comunicación RR.PP.

Pensá... ¿sos una persona [empática](#)? Si sos de los que dicen, “ese es tu problema” o “buscate una vida”, probablemente seas una persona sin una pizca de empatía. Sin embargo, si tu lema es, “ponerte en los zapatos del otro” o “ver a través de sus ojos” estas serían expresiones de una persona empática.

Claro que hay días que cuesta escuchar, días en los que no se está al 100%, y lo primero que pensás es...para qué me estará contando esto, si supiera cómo estoy yo...

Superado este primer momento, olvidados los problemas personales y, ya centrados en la conversación, hay que encontrar la manera de ser empáticos, es decir, de ponerse en el lugar de la otra persona, escuchando, sin juzgar, e intentando entender cuáles son las circunstancias personales que le han llevado a esa situación.

Pero... ¿Qué es la empatía?

Es el arte de comprender las emociones de los demás.

La empatía viene de la palabra griega **empátheia**. Y se puede definir como “**la capacidad intuitiva de ponerse en el lugar de otra persona y de percibir lo que esta siente, diferenciando lo que yo siento de lo que siente el otro, y, siendo capaz de regular la respuesta emocional.**”

Para entenderlo, se produce en tres pasos:

1. Percibimos las emociones del otro: **Empatía afectiva.**
2. Reconocemos esas emociones: **Empatía cognitiva.**
3. Gracias a ellas, nos ponemos en el lugar del otro y proporcionamos las respuestas adecuadas: **Empatía madura.**

Según los últimos estudios, la empatía proviene de una respuesta de varias regiones cerebrales, en ella también intervienen las llamadas neuronas espejo. Se inicia en el primer año de vida y hacia los 7-8 años ya somos capaces de ponernos emocionalmente en el lugar del otro.

La empatía, ¿se puede mejorar?

Hay que tener en cuenta que, tener empatía por alguien, no significa resolver sus problemas, muchas veces es, simplemente saber escuchar y comprender, y, esta habilidad, puede desarrollarse y potenciarse.

Para ello debemos tener en cuenta:

- **Mejorar nuestra autoestima**, pues mejora nuestra capacidad de ser empáticos.
- **Evitar ser brusco e intentar ser amable.**
- **Escuchar con la mente abierta y sin prejuicios.**
- **Prestar atención** y mostrar interés en lo que nos están contando.

- **No interrumpir** mientras nos están hablando.
- **Hacer preguntas abiertas.**
- **Avanzar lentamente en el diálogo.**
- **Intentar sentir** lo que el otro siente y no sólo dar consejos.
- **Sincronizar la emoción** con la del otro, esto es, sonreír o permanecer serio si el otro lo está.
- **Ponerse en sus zapatos.** Imaginarse cómo es un día en la vida de la otra persona, sin juzgar.
- **Intentar identificar la emoción.** Por los gestos, o preguntando directamente, por ejemplo, "¿Te sentís triste?".
- **Intentar consolar.** Basta con decir "te comprendo".
- **Prestar ayuda y apoyo.**
- **Dar nuestra opinión** de forma constructiva, siendo sinceros y procurando no herir con nuestros comentarios.
- **Ser respetuoso** con los sentimientos y pensamientos de la otra persona y aceptar lo que nos está contando.
- Intentar **ser tolerantes y tener paciencia.**

Qué debemos evitar

- Ponerse como ejemplo.
- Ridiculizar los sentimientos.
- Quitar importancia a lo que nos cuentan.
- Juzgar.
- Sentir compasión.
- Dar la razón y seguir la corriente.

Se debe tener en cuenta que:

- **Las personalidades narcisistas, antisociales, obsesivas o psicóticas** carecen de empatía.
- **Demasiada empatía produce agotamiento,** hay que controlarla para que no aparezca fatiga por compasión (por ejemplo, en los cuidadores).
- Lo contrario de la empatía es la **empatía**.
- **Hay que diferenciarla de la simpatía,** en líneas generales, el objeto de la empatía es la comprensión y el de la simpatía es el bienestar del otro.

Empatía	Simpatía
Tiende a la conexión	Tiende a la desconexión
Escucha para comprender	Escucha para responder
Se centra en la emoción	Busca la aprobación
Requiere aprendizaje	Es espontáneo
Da respuestas no verbales	Responde verbalmente
No juzga	Juzga
No es mutua	Es mutua
Plano emocional	Plano intelectual
Escucha los sentimientos	Escucha las palabras
Se centra en la persona	Se centra en la solución

- Un dato curioso es que, en los programas pedagógicos de Dinamarca y Finlandia, se dedica una hora por semana para desarrollarla. Los niños aprenden intercambiando sus emociones ante diferentes situaciones para encontrar, entre todos, soluciones. Asimismo, parte del proceso de selección de los docentes, desde su formación universitaria, consiste en evaluar su capacidad de empatía y comunicación, entre otras habilidades.

Problemas de la empatía

- **Los manipuladores** que pretenden utilizar la compasión para sus propios fines. Como son, políticos, extremistas religiosos, etc.
- Hay que evitar utilizar la empatía solo como una **moda o una obligación moral**.

“CAMINA UN RATO CON MIS ZAPATOS”

Proverbio indio



Adaptación: Oficina de Comunicación & RR.PP. – CUC

Fuente: Calot, A. (2017). *Empatía ¿sabes utilizarla?* [Blog]. Recuperado de: <https://goo.gl/Kz97HR>