

# La empatía o el arte de crear mejores relaciones

Vivimos vidas estresadas y nuestros cerebros están saturados de estímulos que nos hacen relegar a los que nos rodean. Incluso, solemos ver a los demás — sean familiares, amistades o colegas —, como una carga o un fastidio, y ello nos impide percatarnos de que hay mejores manera de relacionarnos y de coexistir en este mundo que nos tocó compartir.

La empatía, un tema que me interesa hace tiempo, es una actitud que nos permite forjar conexiones positivas con los otros. “La empatía — dice Bruna Martinuzzi — es un estado mental y una manera de ser que actúa como una fuerza catalizadora que nos puede ayudar a crear comunidades más positivas para fines más elevados”.

Martinuzzi, una mujer que habla seis idiomas y es la presidenta de una firma especializada en ayudar a las personas a desarrollar su inteligencia emocional, sus cualidades de liderazgo y sus presentaciones en público, también es autora de un libro fascinante: *The Leader as a Mensch*, mucho más que un texto de autoayuda, un verdadero acompañante en el trabajo personal de construir tu propio ser líder.

Bueno, pues ayer me topé con un maravilloso artículo de ella llamado *Gandhi's Neurons: The Practice of Empathy* (<http://bit.ly/cWXrjx>), donde Martinuzzi hace referencia a muchas cosas, pero lo más relevante es la claridad con la que explica lo crucial que la empatía puede llegar a ser no sólo en nuestras vidas personales sino incluso para la rentabilidad de las empresas.

La empatía, dice la autora, es nuestra habilidad para reconocer e identificarnos con las preocupaciones que otras personas tienen. La empatía, entonces, incluye la comprensión de las perspectivas, pensamientos, deseos y creencias ajenos. Y cuando somos empáticos involucramos nuestras propias emociones, no nada más nuestra razón. Y en una sociedad como la mexicana, con tanta cargas violentas, ¿no sería bueno aprender un poco más de empatía?

He aquí unas sugerencias basadas en las ideas de Martinuzzi y otras que he ido decantado en mi propia búsqueda.

**1. No des por sentada a la gente más importante de tu vida.** No permitas que la búsqueda de tus objetivos profesionales o personales te haga descuidar las necesidades emocionales de tu familia y amigos cercanos. Son relaciones que hay que cultivar para que florezcan. Platica con ellos, dales tiempo, ten detalles, pero sobre todo escúchalos. Es la mejor manera de mantener lazos fuertes.

**2. Aplica la “filantropía interpersonal”.** Haz un esfuerzo consciente de ser generoso en tus halagos. Reconocer

los esfuerzos y no solamente los logros de los demás es una manera de hacerlos sentir especiales e importantes. Dentro de tu círculo de proximidad afectiva, e incluso laboral, es muy importante mandar el mensaje de “tú me bastas” para desarrollar la seguridad en ellos mismos y confianza en ti.

**3. Modifica tus hábitos negativos al escuchar.** En su libro *The Emotional Intelligence Activity Book*, Adele Lynn tipifica seis actitudes negativas que las personas tenemos al escuchar: a) El **refutador**, que sólo oye lo suficiente para formular su objeción. b) El **aconsejador**, al que nadie le ha preguntado y ya anda dando consejos. c) El **interrupción**, más ansioso por escucharse que por oír a los demás. d) El **escucha lógico**, que quiere interpretar lo que oye lógicamente y no le interesan los sentimientos o emociones asociados a un mensaje. e) El **enganchador feliz** usa lo que dice el otro como pretexto para cambiar la conversación hacia sí mismo. f) Quizá, el peor de todos: el **simulador**, aquel que sólo pretende oír.

Si caes en alguna de estas categorías te sería útil poner más atención y hacerte consciente de ello para empezar a cambiar. Hacer a otra persona sentir que es realmente escuchada es uno de los aspectos fundamentales de la empatía.

**4. Cuidado con el efecto Pigmalión.** Cómo ves de manera recurrente a alguien con quien interactúas constantemente, puede tener un efecto en el desempeño de éste —una profecía autocumplida—. Así, gestos insignificantes —chechar el email mientras te habla, no mirarlo a los ojos durante una presentación, no voltear a verlo cuando te dice algo— también mandan el mensaje de “no eres importante”. Si te pones por un momento en sus zapatos verás que no es agradable.

Desarrollar empatía significa detener nuestro andar y darles tiempo y atención a las personas, especialmente las que están más cerca de nosotros. ♪

\*Especialista en comunicación política y profesora del ITAM