

## EMPATÍA

### APRENDER a PERCIBIR la REALIDAD del OTRO

Vamos a recordar, una vez más, que somos seres lingüísticos que nos estamos explicando constantemente las cosas. En el acto mismo de explicar se dan dos circunstancias: la del que narra y la del que recibe la narración, el *ethos* y el *pathos*, el emisor y el receptor. El *ethos* o *athos* es el actor, el que hace, el que explica (el uno) y el *pathos* es el espectador, el que recibe, el cliente, el paciente, el que observa, escucha o *padece* la acción, porque lo hace de manera aparentemente pasiva (el otro...). Hasta ahora hemos estado observando el perfil del *ethos*, del emisor, deduciendo que, según sugieren los múltiples estudios multidisciplinares que se están realizando en los ámbitos científicos más vanguardistas, la forma más eficaz e inteligente de relacionarnos es a través de una mejor manera de ser, de más calidad, más asertiva y más consciente de sí misma.

Ahora le toca al *pathos*, al que recibe. Pero también hemos visto que nos conviene conciliar opuestos y no establecer tantas diferencias entre los extremos que, en realidad, casi siempre se tocan, o sea que el *ethos* para ser de calidad, tiene también que ser un buen *pathos*.

Un buen emisor tiene que ser un buen receptor.

“Demasiados (ejecutivos) piensan que son maravillosos con las personas porque hablan bien. No se dan cuenta de que ser maravillosos con las personas significa ‘escuchar’ bien” (Peter Drucker, 1990)

Observemos una conversación entre dos personas, no, mejor observemos dos conversaciones entre dos personas:

la típica conversación en la que uno habla, sin mucha capacidad para motivar la escucha del otro, y el otro hace como que atiende pero no está realmente ahí  
y

otra en la que el que habla estimula la atención del otro, que atiende con interés las explicaciones y las acepta, al menos como posibles, y en la que ambos dialogan animadamente y con respeto.

Fijémonos en la viveza de una y otra conversación, en la riqueza y en la calidad de ambas, comparémoslas y valorémoslas. No hay color.

En el segundo caso hay una clara conjunción entre el *ethos* y el *pathos*, porque el que habla atiende las señales del receptor, convirtiéndose a su vez en observador o el que ‘escucha’ con los sentidos y con la mente... y el *ethos* se funde en el *pathos* en el proceso de **empatía** (en la recepción del otro, con el otro) que es la capacidad de percibir la *realidad* ajena como si fuera la nuestra, ponernos en su lugar, comprenderlo, captarlo a través de lo que dice y de lo que no dice, de sus gestos y de sus micro gestos, de lo que hace y de lo que no hace...

El arte de la empatía es el arte de captar al otro, de percatarse de su existencia, de reconocerlo como *otro*, que ya sabemos no tan alejado de *uno*, considerándolo y

descubriéndolo como persona. Cuando alguien explica una cosa a otra persona, ésta reacciona y sus reacciones emiten señales (posturas, gestos, actitudes, sonidos...), el comunicador de calidad, el que sabe relacionarse, atiende a estas señales, se fija, observa y, sobre todo, sabe estimular la participación del otro para poder observarlo y conocerlo mejor, para conocer sus opiniones, sus puntos de vista y para enriquecerse en ese ampliar la visión.

Más adelante veremos cómo tendremos que observar para este recibir tan completo, veamos ahora aquellos aspectos o señales a través de los cuales podemos percibir las 'realidades' del otro o su forma de experimentarlas, dándonos cuenta de que las señales sólo nos dicen que hay algo sobre lo que podemos hacer una posible interpretación, que nos llegan en forma de respuesta, retorno o feedback:

- la voz *tono, temblor, carraspeo, firmeza, potencia, adecuación, entonación, viveza...*
- el rostro y sus microgestos, que expresan las emociones, la atención o el desinterés, el estado de ánimo, el grado de aceptación o de resistencia, la negación o rechazo, la capacidad de comprensión...
- los gestos corporales, los cambios bruscos de postura, tensión, percepción de amenaza o confianza...
- lo que se dice y lo que no se dice, el qué y el cómo, juntos, el mensaje verbal con las emociones...

Los mismos estudios que nos hablan de las maneras más óptimas del emitir o actuar, nos sugieren también la formas más eficaces e inteligentes del recibir... que pasan ineludiblemente por desarrollar y trabajar(nos) nuestra capacidad de atención, a través del interés y consideración (reales) hacia el otro y también por desarrollar nuestra capacidad de absorción o de aprehensión, de aceptación (lo que es) y de comprensión (lo que significa).

### Escucha Activa

Escuchar de manera activa significa algo así como querer captar, activar la voluntad, tener ganas de percibir lo que hay, lo que es... y ello es expresión directa de un gran respeto y consideración hacia el otro en un reconocerle, también, su derecho a existir y a ser.

La escucha activa se pone en marcha a través del interés sincero y se manifiesta a través de una atención plena, de la diferenciación del objeto de nuestra atención y de su aislamiento o abstracción con relación al resto, del enfoque hacia él, como cuando miramos a través del ojo de una cámara y elegimos un punto, un motivo, un algo en el que poder actuar, lo que nos convierte en *ethos*.

El interés hacia el otro se activa de manera casi automática cuando reconocemos el valor de nuestras relaciones con los demás, su importancia como fuente de aprendizaje y de formación continua... nos hablan de ello antropólogos, sociólogos, psicólogos, biólogos, neurocientíficos, filósofos y, también, místicos, físicos,

inmunólogos... y mucha más gente, de todos los ámbitos, porque este tipo de conocimiento, que ya se ha empezado a validar entre los científicos, pertenece, por encima de todo, al ámbito del sentido común y de la lógica.

El principal obstáculo o barrera que podemos encontrarnos para activar nuestra atención y esta forma de interesarnos, queriendo captar lo que hay, es, sin duda alguna, la que va a poner nuestra propia mente, nuestro discurso interior (los prejuicios, las interpretaciones, los juicios, las opiniones, las evaluaciones, los miedos...) Esta mente lingüística nuestra, tan amante del relato y del parloteo constante y tan poco dada, por falta de experimentación, a la atención y al silencio de la observación pura.

### Los Beneficios del Interés y la Atención

- nuestro interlocutor, el objeto de nuestra relación, percibe nuestra distinción y reconocimiento

el reconocimiento dota de sentido nuestra existencia, reconocerse como ser, con derecho a existir, a hacer y a expresarse y con el deber de ser; el reconocimiento y la consideración reconfortan a nuestro interlocutor, porque actúan como un territorio neutral, como un lugar para encuentro, el entendimiento y las buenas relaciones

- aumento de la confianza

disminuyen la tensión y las barreras, y las medidas de protección y defensa (factores de tensión) pierden motivos, razones de ser; nuestro interlocutor se muestra más como es, con menos incongruencias y podemos encontrar más señales que nos permitan conocerlo y que nos faciliten el entendimiento

- aumento de la capacidad de expresión y de la vivacidad

a más autenticidad (el interés hacia el otro tiene que ser sincero), más fuerza en la expresión y en el gesto, más entusiasmo y más capacidad de persuasión

- mayor capacidad de percatación

la apertura mental que se da en la atención plena o escucha activa, posibilitada por la disposición de aceptar al otro y el interés por ver cómo es, qué le mueve o hacia dónde camina... hacen de puerta a través de la cual podemos acceder a otra forma de conocimiento, más directa, más de percatación inmediata, dándonos cuenta, de manera consciente de lo que ocurre, porqué ocurre, cómo ocurre... en el instante mismo de la acción

- percepción de la realidad del otro

percibimos al otro, aceptamos su realidad, no nos posicionamos, ni la juzgamos ni la evaluamos... aceptamos lo que vemos y basta

- aumento de la colaboración y participación, y mayor entendimiento: sinergia

cuando conocemos al otro, sabemos cómo motivarlo, cómo acercarnos a él y cómo hacer que se sienta bien, dando(se) lo mejor de sí mismo

- ...

Hemos dicho que el interés tiene que ser sincero y ha de ser forzosamente así, para que pueda mover todas estas capacidades. El interés sincero hacia el otro, puede activarse si nos trabajamos el afecto hacia todo lo que nos rodea, aprendiendo a apreciar nuestro entorno, con todos los seres que lo habitan. Si valoramos aquello que somos y aquello o aquellos con los que nos relacionamos, pondremos mucho más cuidado en cada una de nuestras acciones y las realizaremos con mucha más atención, con más interés, cuidando el detalle. Trabajarse el afecto, el aprecio, la valoración, el amor hacia los demás y hacia los objetos o destinatarios de nuestro interés, es trabajarse la capacidad de aceptación, de uno mismo y de los demás, y conlleva un aumento de la calidad de la persona (recordemos los atributos de la calidad y no confundamos calidad con debilidad mental o de carácter).

Estar dispuesto a aceptar aquello que es, aquello que se ve, aquello que se observa, sin filtros, sin barreras, sin explicaciones, sin ninguna interpretación o juicio, con una actitud de pleno silencio mental: actitud *epoché*.

Lourdes Tebé (2003)