



## La empatía: La clave para conectar con los demás

María Julieta Balart Gritti,

Socia Directora de Ágama Consultoría y Aprendizaje, S.L.



La empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. De acuerdo al modelo, la competencia emocional de **empatía** se logra cuando combinamos a nivel intelectual la **escucha activa**, a nivel emocional la **comprensión** y a nivel conductual la **asertividad**. Quien es empático desarrolla la capacidad intelectual de vivenciar la manera en que siente la otra persona, lo que le facilita la comprensión del porqué de su comportamiento y le faculta para mantener un diálogo con el otro con un estilo de interacción positivo para ambos, respetando lo que piensa y siente cada uno y buscando acuerdos de mutuo beneficio. Por ello,

las personas empáticas suelen tener más éxito social, ya que la empatía facilita las relaciones interpersonales, la negociación, la capacidad de persuadir y el desarrollo del carisma.

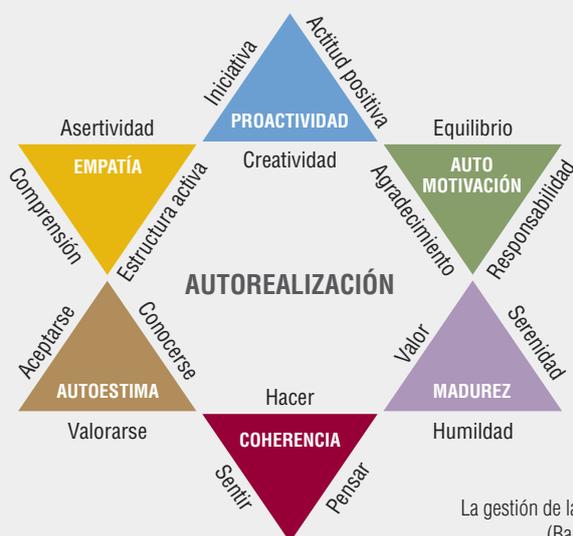
### ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa es escuchar con atención lo que el otro dice con su comunicación verbal y no verbal, con la mirada, tono de voz, postura, etc. Para que se pueda producir una verdadera escucha activa, es necesario estar en un estado de atención plena o consciente, lo que permite advertir de forma evidente los estímulos que nos llegan del exterior. La atención consciente se trata de que quien escucha se centre de manera exclusiva en la otra persona durante un tiempo determinado, es decir, lo que se llama "detener la mente", no pensar en nada, solo estar concentrado en lo que el otro está diciendo, teniendo interés por todo lo que se escucha y se observa sin juzgarlo.

Nuestra mente a través del juicio clasifica, escoge, desecha, aprueba y desaprueba y lo hace con sus propios baremos o parámetros los cuales se han ido construyendo desde la infancia producto de la educación, personalidad, experiencia, etc. Al juzgar, sin ser conscientes de ello, "desconectamos" de lo que el otro dice, dejamos de escucharle, pasamos de estar centrados en el diálogo exterior para conectar con "nuestro diálogo interior" (pensamientos, sentimientos, valores, expectativas, etc.) alejándonos de la posibilidad de ser empáticos.

Escuchar activamente es un acto intelectual, igual que pensar, juzgar, adivinar o cualquier otro acto realizado por la mente. Y aunque creamos

### LA GESTIÓN DE LAS TRES A



La gestión de las tres A ©  
(Balart, 2007)

lo contrario, no se pueden realizar bien con consciencia dos actos intelectuales simultáneos.

Prestar atención plena requiere realizar un esfuerzo físico y mental considerable para evitar las distracciones que ejercen otros estímulos. Se puede entrenar y de esta manera estaremos emocionalmente más predisuestos a comprender al otro.

## COMPRENSIÓN

La comprensión es la actitud que surge de prestar atención plena e implica estar abiertos a explorar el mundo del otro para entender sus sentimientos y necesidades fundamentales. Comprender es ver con “naturalidad” los actos y sentimientos de los demás, sin juicios, ni condenas, sino con la convicción de que cualquiera de nosotros podemos caer en lo mismo. Las personas que en la infancia han sido nutridas afectivamente, porque han sido aceptadas, cuidadas y queridas, tienen más capacidad para comprender a los demás, porque tienen menos miedo a que si lo hacen renuncien a sí mismas. La comprensión no implica tener simpatía ni antipatía al otro, sino simplemente entenderlo sin juzgarlo. Además tener comprensión es aplicar la compasión más la acción, lo que nos lleva a proponer, sugerir o establecer los medios que ayuden a los demás a superar el estado por el que actualmente pasan.

Comprender no significa estar de acuerdo con el otro, ni implica dejar de lado las propias convicciones y asumir como propias la del otro. Es más, se puede estar en completo desacuerdo con alguien sin por ello dejar de ser empáticos y respetar su posición, aceptando como legítimas sus propias motivaciones. Pero para poder realizar esto sin temor es importante desarrollar también la competencia de la asertividad.

## ASERTIVIDAD

Como lo importante no es tan tanto comprender al igual, sino hacerlo con el diferente y poder empatizar con él sin renunciar a uno mismo, es necesario desarrollar también la asertividad. Asertividad es una palabra que procede del latín “asertum” que significa poner en claro, afirmar e implica tener la capacidad para expresar o transmitir lo que se quiere, piensa, siente o necesita, sin incomodar, agredir o herir los sentimientos de la otra persona. Es valorar tanto

Las personas empáticas suelen tener más éxito social, ya que la empatía facilita las relaciones interpersonales, la negociación, la capacidad de persuadir y el desarrollo del carisma )

la propia perspectiva como la del otro, sin sentirse amenazado por la diferencia, pero sí reforzado por la convicción de que, aunque se comprende al otro, se defiende también la propia postura y se busca desde el respeto una alternativa que beneficie a ambos o perjudique lo mínimo posible. Por ello, en este modelo, a la asertividad le antecede la comprensión, la cual nos facilita que estemos más preparados para respetar al diferente y poder leer de una forma más adecuada las necesidades del distinto y empatizar con él, y en base a ello, poder reajustar nuestro actuar para lograr desde la sinceridad y el respeto el mutuo beneficio.

## CONCLUSIÓN

La empatía es una herramienta para conectar con los demás, porque nos lleva a empatar con simpatía, lo que significa buscar el ganar/ganar en la relación con el otro con verdadero interés a través de la escucha activa, de conocer cuál es el mapa con el que explora el mundo y mediante la comprensión, entender y respetar por qué escoge las rutas que escoge para andar por la vida. Si así lo hacemos, nuestro propio mapa se amplía, incorporamos nuevos paisajes, aprendemos nuevas rutas y al tener un mapa más amplio, caminamos más seguros y más felices por la vida porque elegimos los caminos más cortos y mejores, los que nos hacen llegar antes a nuestro destino perfecto: la autorrealización. )

Información elaborada por:

