

Empatía: un eslabón de la Inteligencia Emocional



Mariana Herrera
Consultora de Human Capital
Deloitte Chile

¿Somos capaces de reconocer los sentimientos de las personas con las que nos relacionamos? No es fácil captar esta información, ni tampoco es fácil percibir los aspectos menos evidentes de la interacción como son los mensajes no verbales, el tono de voz, la postura, la mirada, los silencios y los gestos.

La empatía es una habilidad fundamental para el trato interpersonal y actualmente es una de las competencias valoradas en el área de los recursos humanos. En las organizaciones es una capacidad que se valora, aún cuando es de las habilidades menos desarrolladas. En general, tendemos a considerar más nuestras propias opiniones y puntos de vista y escuchamos menos otras perspectivas.

Entendemos la empatía como la habilidad social fundamental que nos permite anticipar, comprender y experimentar el punto de vista de otras personas. Forma parte de la comunicación interpersonal y nos ayuda a comprender el mensaje del otro. No sólo es una capacidad esencial en el ámbito de las relaciones interpersonales sino también en el ámbito laboral puesto que favorece el compañerismo y el trabajo en equipo.

Utilizamos la empatía para comprender a las personas, para poder solucionar problemas, para apoyar y también para sentirnos apoyados y acogidos. Para entender lo que otros necesitan o quieren debemos intentar comprender sus perspectivas, pensamientos, deseos y creencias.

Pero, ¿cómo logramos empatizar con los demás? Aún cuando no es una tarea simple, debemos partir por focalizar nuestra atención en algunos aspectos como la escucha activa. Es importante poner atención al mensaje de nuestro interlocutor, tratar de captar los significados asociados y no precipitarnos a emitir juicios negativos.

¿Para qué nos sirve tener empatía? Favorece la comunicación, nos permite transmitir nuestros mensajes en forma más eficiente así como comprender a nuestra contraparte, especialmente cuando discutimos temas importantes. Se genera un ambiente de trabajo más agradable, lo cual propicia el intercambio de ideas y se reduce la posibilidad de malas interpretaciones.

Observamos que las personas empáticas tienen un elevado nivel de inteligencia emocional, son más sensibles hacia el entorno, más observadoras, receptivas y son buenos oyentes. Cuando aplicamos inteligencia emocional en las empresas podemos mejorar la comunicación, sentirnos más satisfechos y motivados en el trabajo, mejorar las relaciones interpersonales, el clima laboral y reforzar nuestras habilidades de liderazgo.

Aquellos que están excesivamente pendientes de sí mismos, en general, tienen más dificultades para pensar en los demás y ponerse en su lugar. Por lo tanto, para el desarrollo de la empatía tendríamos que ser capaces de salir de nosotros mismos e intentar entrar en el mundo del otro.

Los invito a reflexionar sobre cómo nos relacionamos con los demás y acerca de cuánta energía y esfuerzo invertimos en escuchar con atención las ideas, posiciones, propuestas y necesidades de otros.