Universidad Tecmilenio

Tema 3. Empatía

Introducción

El ser humano es un ser eminentemente social, por lo que la comunicación, en todas sus variedades, resulta ser un tema de primer orden en casi todas las disciplinas formativas.

La comunicación entre seres humanos es compleja y, aunque el acto de comunicarse es natural e involuntario en el hombre, la comunicación efectiva requiere de un esfuerzo consciente.

En este tema se abordará cómo desarrollar la empatía, la comunicación y la asertividad aplicadas a la vida profesional, de manera que se vean reflejadas en tu empresa.

Te recomendamos revisar el siguiente video:

Victor Küppers: Por qué es tan importante ap...
Ver más ta...
Compartir
Mirar en YouTube

Aprendamos Juntos 2030. (2018, 28 de febrero). *Victor Küppers: Por qué es tan importante aprender a escuchar* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=LtMQDPAnauE

El siguiente enlace es externo a la Universidad Tecmilenio,
al acceder a éste considera que debes apegarte a sus términos y condiciones.

Explicación

La **empatía**, al ser un término acuñado desde hace casi un siglo, se ha definido de diferentes maneras. En sus inicios, hacía referencia a "sentir el interior" de cuestiones relacionadas con el arte, pero no fue hasta la Segunda Guerra Mundial que se comenzó a utilizar para relacionarlo con los sentimientos de otras personas.

Lanzoni (2020) establece que actualmente la empatía se puede definir como la "capacidad multifacética que involucra no solamente lo que sentimos, sino también lo que pensamos e imaginamos".

Puedes compartir los sentimientos de los demás, por ejemplo, cuando un amigo pierde a un familiar, pero ese sentimiento de duelo que se comparte viene acompañado del pensamiento y reflexión que haces con respecto a qué tan cercano era tu amigo con ese familiar o qué tipo de relación tenían. La naturaleza de la empatía es condicionada por el grado de conocimiento que se tiene sobre la situación.

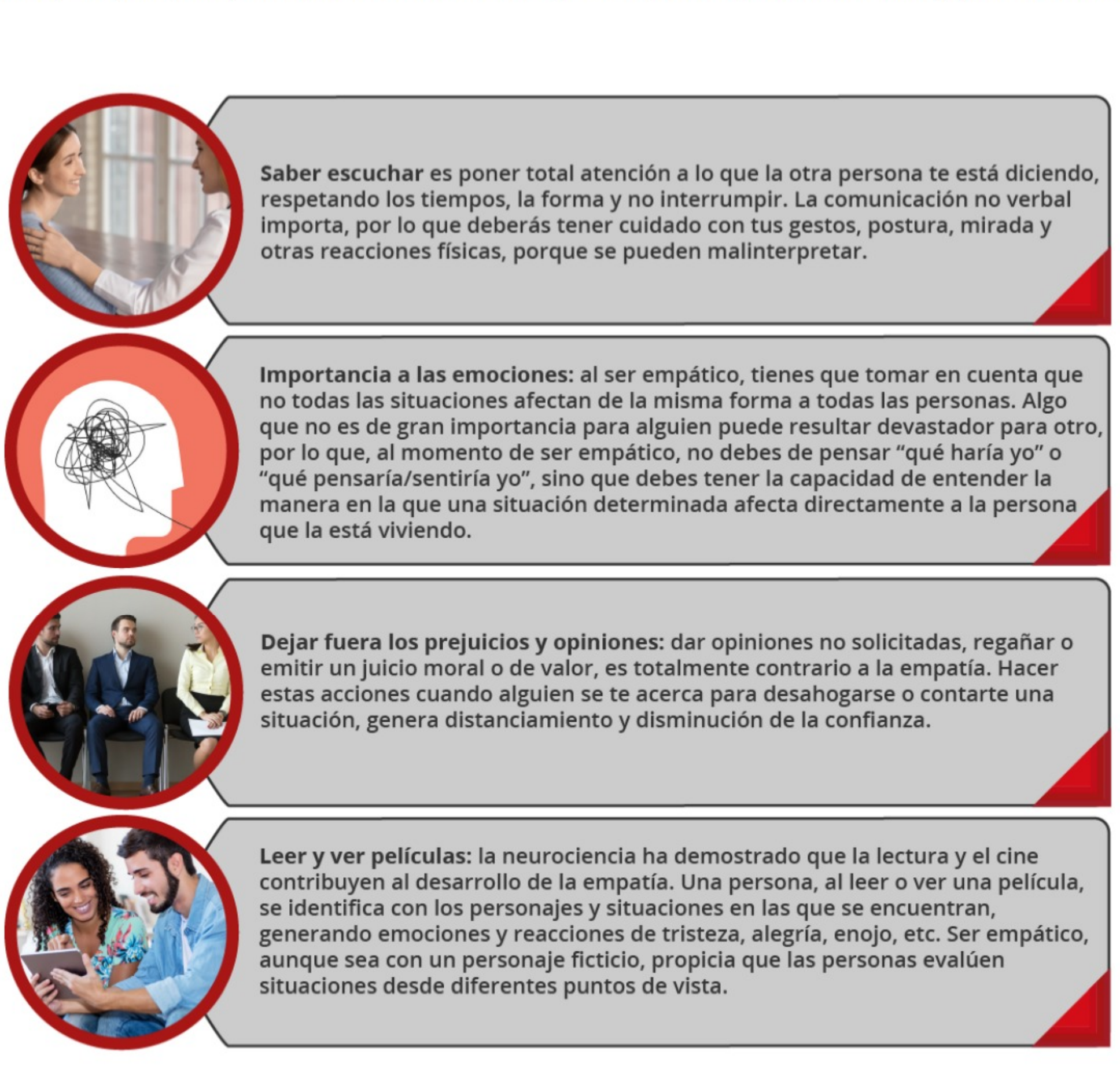
Dentro de la empatía viene la capacidad de "ponerse en los zapatos del otro", siendo esta una de las claves para la buena comunicación. Una persona empática que pone atención a quien le habla y comparte y entiende los sentimientos de los demás, generalmente, suele ser más respetada y valorada.

> El alcalde de la ciudad de Cuauhtémoc, Chihuahua, decidió poner a prueba a los empleados de la dirección de desarrollo social municipal para ver el trato que les dan a las personas que piden un apoyo social. Para esto, el alcalde se colocó unas gafas oscuras, un parche cerca del ojo izquierdo, vistió ropa sucia y usó una silla de ruedas en mal estado para ir a pedir una despensa al ayuntamiento.
>
> "La sorpresa más desagradable que me llevé fue el trato que me dio mi propia gente, la gente de mi oficina cuando me pidieron que me retirara porque olía mal... pero también la gente que huele mal tiene dignidad" (Expansión política, 2019).

Vázquez (2020) menciona que estudios de la Universidad de Cambridge publicados en el 2018 señalan que la empatía no está condicionada por los genes, sino por el género (señalando que las mujeres suelen ser más empáticas que los hombres) y el entorno social de cada persona, sin embargo, es influenciado principalmente por este último.

Está comprobado científicamente que la empatía no es una habilidad innata, no se nace con ella, sino que se desarrolla a lo largo de la vida de una persona y se ve influenciada por las diferentes vivencias y situaciones a las que se enfrenta.

Tomando en cuenta lo anterior, Vázquez (2020) señala cuatro formas en las que una persona puede desarrollar y potencializar la habilidad de la empatía:



Saber escuchar es poner total atención a lo que la otra persona te está diciendo, respetando los tiempos, la forma y no interrumpir. La comunicación no verbal importa, por lo que deberás tener cuidado con tus gestos, postura, mirada y otras reacciones físicas, porque se pueden malinterpretar.

Importancia a las emociones: al ser empático, tienes que tomar en cuenta que no todas las situaciones afectan de la misma forma a todas las personas. Algo que no es de gran importancia para alguien puede resultar devastador para otro, por lo que, al momento de ser empático, no debes de pensar "qué haría yo" o "qué pensaría/sentiría yo", sino que debes tener la capacidad de entender la manera en la que una situación determinada afecta directamente a la persona que la está viviendo.

Dejar fuera los prejuicios y opiniones: dar opiniones no solicitadas, regañar o emitir un juicio moral o de valor, es totalmente contrario a la empatía. Hacer estas acciones cuando alguien se te acerca para desahogarse o contarte una situación, genera distanciamiento y disminución de la confianza.

Leer y ver películas: la neurociencia ha demostrado que la lectura y el cine contribuyen al desarrollo de la empatía. Una persona, al leer o ver una película, se identifica con los personajes y situaciones en las que se encuentran, generando emociones y reacciones de tristeza, alegría, enojo, etc. Ser empático, aunque sea con un personaje ficticio, propicia que las personas evalúen situaciones desde diferentes puntos de vista.

Te recomendamos revisar el siguiente video:

Brené Brown - El poder de la empatía (corto a...
Ver más ta...
Compartir
Mirar en YouTube
ıncreiblemente doloroso e intentamos
encontrarle el buen lado (silverlining'it)

Javier Darío Ríos Castillo. (2013, 16 de diciembre). *Brené Brown - El poder de la empatía (corto animado RSA.org)* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=AyInqn_Hw_E

El siguiente enlace es externo a la Universidad Tecmilenio,
al acceder a éste considera que debes apegarte a sus términos y condiciones.

Según Hernández y Lesmes (2018) "la **escucha activa** consiste en una forma de comunicación que transmite ideas claras sin irrumpir al receptor".

Esta "se realiza con libertad teniendo en cuenta lo que piensan y sienten los demás; se demuestra cuán atento está una persona durante el diálogo" y este último se ve "reflejado en las acciones del emisor, es decir, se escucha atentamente, analizando, razonando y comprendiendo la información que se está transmitiendo en la conversación de una o varias personas".

Si bien, el oír es una experiencia sensorial involuntaria de la anatomía humana, la **escucha activa** es una habilidad que debe aprenderse. Aunque la intuición dicte lo contrario, dominar la escucha activa va más allá de "poner atención".

Esta competencia se nutre de una serie de elementos que deben ejercitarse consciente y constantemente, como la paciencia, la empatía, el pensamiento analítico, la atención plena y, en general, el mantenimiento de una buena disposición aún y cuando el estado de ánimo e incluso el físico opongan resistencia. A continuación, se resumen las cinco técnicas más importantes para desarrollar la escucha activa:

Poner atención.

Demostrar que se está escuchando.

Dar retroalimentación.

Posponer juicios.

Responder apropiadamente.

La atención plena es una competencia que debe aprenderse y ejercitarse. Por lo general, en el ámbito laboral, quien solicita escucha activa de alguien más es porque tiene una necesidad o problema que requiere una solución.

> Cuando una persona está inconforme con el servicio, el colaborador escucha y trata de explicar las posibles soluciones al problema, así como un proveedor que explica el funcionamiento de un nuevo software de administración o un colega que atraviesa por una situación personal desafortunada y busca apoyo emocional.

Todas estas situaciones son endémicas a un lugar de trabajo, por ello, la escucha activa es una herramienta indispensable de cualquier elemento.

Es posible afirmar que la **asertividad** es un subconjunto de la empatía, ya que, de alguna forma, es la manera de expresar las emociones sin tener alguna alteración, hablar sin lastimar o herir. Incluso una persona empática puede ser asertiva, o no serlo, igual que una persona asertiva podría ser empática o no.

Aguilar y Vargas (2010) comentan que la asertividad es una cualidad de la conducta en primer lugar y luego de la persona, cuando se generaliza y consolida el comportamiento asertivo.

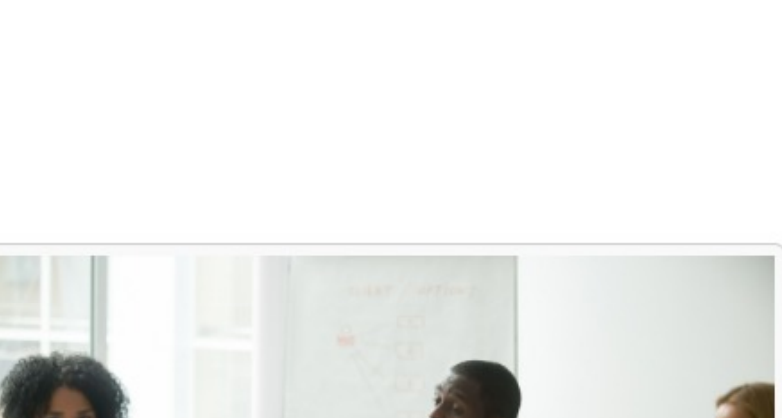
Por esto, la persona es asertiva porque puede responder de manera adecuada ante los estados de ánimo de los demás y, al mismo tiempo, sin problema, puede expresar lo que siente, ya sea de forma positiva o negativa (en este punto sin herir o lastimar).

Esto nos demuestra que la asertividad es un subconjunto de la empatía, sin llegar a implicar exclusividad.

Por otro lado, la asertividad se preocupa por no agredir a los demás con las palabras y a la vez permite que los demás opinen o manifiesten su manera de pensar. En la empatía se pueden expresar los sentimientos o emociones sin restricciones de ningún tipo y a la vez permite entender y comprender lo que quiere decir o expresar la otra persona.

Por tanto, en la asertividad se defienden las palabras que se pronuncian y en la empatía se entienden las palabras que los demás pronuncian.

Asertividad
Empatía
Comunicación



Por ello, cuando tenemos la capacidad de expresar o decir lo que se piensa sin herir a los demás y existe la capacidad de comprender y entender a los otros, brindando la oportunidad de hablar y exponer lo que piensan y sienten, es cuando se logra establecer un diálogo enriquecedor, donde ambas partes aprenden de los otros y la comunicación fluye de forma más clara hacia un ambiente positivo.

Por otro lado, Aguilar y Vargas (2010) describen una situación contraria a la comunicación asertiva y la empatía que se puede dar en la organización, que es el **conflicto**, es decir, que en nuestras relaciones laborales o personales surgen momentos críticos en los que no se sabe cómo resolver determinadas situaciones o cómo expresarnos de manera empática o asertiva.

De tal forma que se deben desarrollar diversas destrezas para manejar esta situación, así como aplicar técnicas que ayuden a establecer una comunicación asertiva.

Cuando dos o más personas tienen intereses mutuamente incompatibles generando un contexto de confrontación u oposición, se recomienda aplicar algunas de las siguientes herramientas para su manejo, descritas por Aguilar y Vargas (2010):

Gánate a quien te atiende

- Haz contacto visual directo con quien te atienda.
- Saluda al vendedor con un saludo de buenos días o buenas tardes.
- Di lo que quieres en forma directa, clara y específica.
- Manifiesta claramente que necesitas que te atiendan.
- Utiliza la frase "**por favor**" dentro de los primeros 30 segundos de intercambio.

Pide lo que quieres

- Asegúrate de saber lo que realmente quieres y pídelo sin vacilar. No supongas que quien te atiende adivina tu pensamiento.
- Especifica el plazo en el que requieres el servicio si lo requieres.
- Asegúrate que quien te atiende tenga la autoridad para hacer lo que le pides.
- Especifica los detalles que puedan diferir de la norma.

Si tratas con alguien que está de muy mal humor

- Trata de **reducir la tensión**. Da a entender que entiendes la situación. Dile, por ejemplo: Parece que usted ha tenido un mal día, ¿no es verdad?
- Esta situación tiene que ser muy dura para usted.
- Usted está haciendo un gran trabajo. Me doy cuenta de que es una situación difícil.

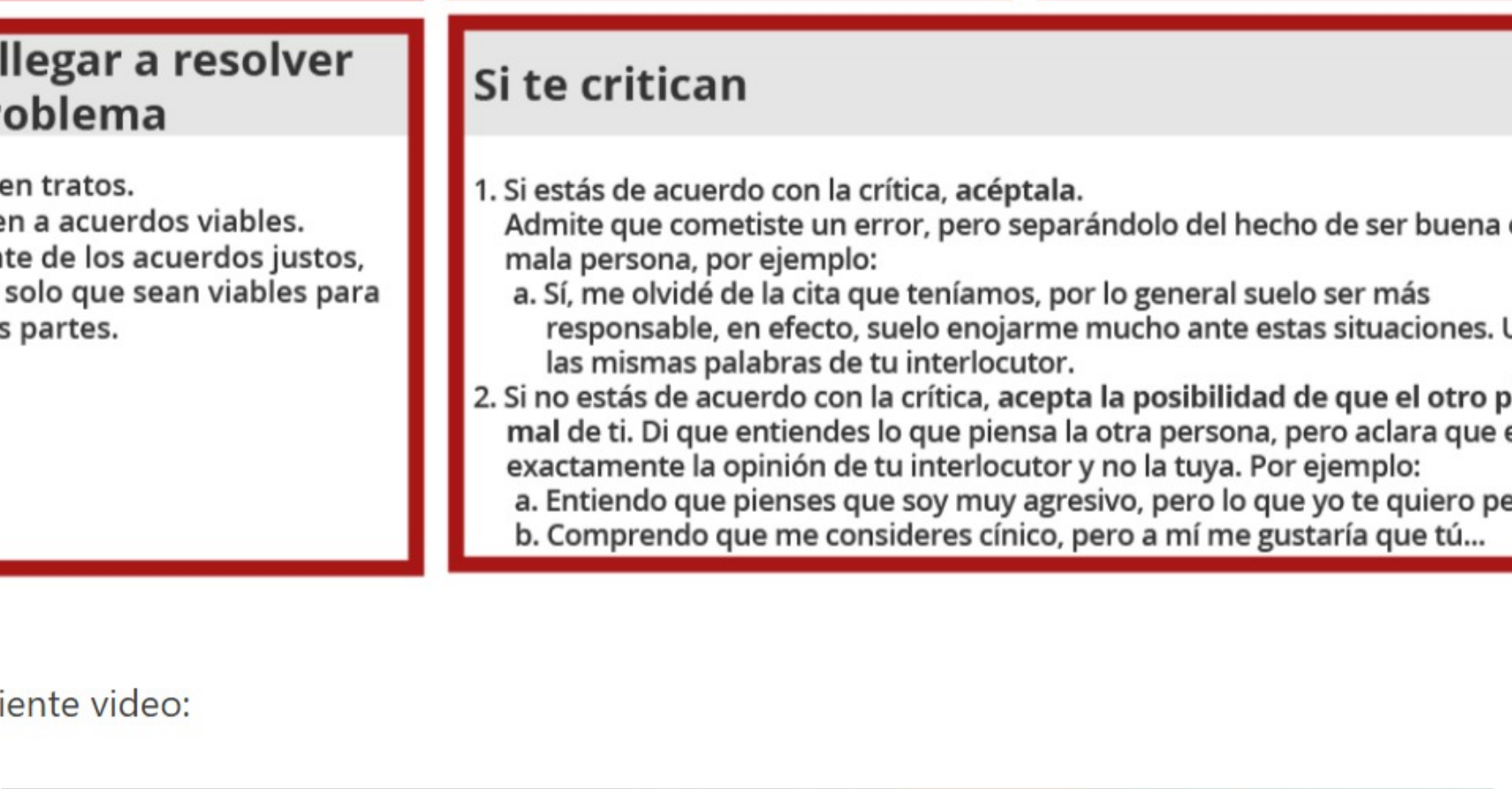
Para llegar a resolver un problema

- Realicen tratos.
- Lleguen a acuerdos viables.
- Olvídate de los acuerdos justos, busca solo que sean viables para las dos partes.

Si te critican

1. Si estás de acuerdo con la crítica, **acéptala.** Admite que cometiste un error, pero separándolo del hecho de ser buena o mala persona, por ejemplo:
   a. Sí, me olvidé de la cita que teníamos, por lo general suelo ser más responsable, en efecto, suelo enojarme mucho ante estas situaciones. Utiliza las mismas palabras de tu interlocutor.
2. Si no estás de acuerdo con la crítica, **acepta la posibilidad de que el otro piense mal** de ti. Di que entiendes lo que piensa la otra persona, pero aclara que es exactamente la opinión de tu interlocutor y no la tuya. Por ejemplo:
   a. Entiendo que pienses que soy muy agresivo, pero lo que yo te quiero pedir...
   b. Comprendo que me consideres cínico, pero a mí me gustaría que tú...

Te recomendamos revisar el siguiente video:



Sistema TV. (2012, 17 de enero). *Sistema TV Informa - Desarrollo Organizacional: Confianza en el ambiente laboral* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=b8rvbXi2JNk

El siguiente enlace es externo a la Universidad Tecmilenio,
al acceder a éste considera que debes apegarte a sus términos y condiciones.

Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio.

Cierre

Al unir estos conceptos (empatía + asertividad + comunicación) con sus implicaciones emocionales, personales y sociales, se puede conseguir un modelo casi perfecto de comunicación con los demás.

La base de esta fórmula es muy sencilla y nos permite tener una mejor relación y entendimiento con los demás, a la vez, ayuda a establecer sinceridad, claridad y comprensión. Por otro lado, la empatía nos ayuda a entender y comprender a los demás por medio de la escucha activa.

Cualquier persona que utilice este modelo para comunicarse en la empresa u organización tendrá muchos beneficios propios de cada habilidad por separado, aunado a los beneficios de establecer una comunicación eficaz, fluida y simbiótica, fruto de la relación entre la empatía y la asertividad.

Durante una conversación, ¿es fácil darse cuenta de que la persona detecte que tienes empatía?

¿Cómo piensas que la persona sabría que estás siendo empático?

Referencias bibliográficas

- Aguilar, J., y Vargas, J. (2010). *Comunicación asertiva*. Recuperado de https://mec.gov.py/talento/archivo/concurso08-16/material_lectura/comunicacion_educativa/comunicacion_asertiva.pdf
- Aprendamos Juntos 2030. (2018, 28 de febrero). *Victor Küppers: Por qué es tan importante aprender a escuchar* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=LtMQDPAnauE
- Expansión política. (2019). *Alcalde se disfraza para 'poner a prueba' a sus empleados*. Recuperado de https://politica.expansion.mx/estados/2019/07/08/carlos-tena-el-alcalde-que-fingio-discapacidad
- Hernández, K., y Lesmes, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Convicciones, 5*(9). Recuperado de https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/272
- Javier Darío Ríos Castillo. (2013, 16 de diciembre). *Brené Brown - El poder de la empatía (corto animado RSA.org)* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=AyInqn_Hw_E
- Lanzoni, S. (2020). *Los muchos significados de la empatía.* Recuperado de https://www.psychologytoday.com/es/blog/los-muchos-significados-de-la-empatia
- Sistema TV. (2012, 17 de enero). *Sistema TV Informa - Desarrollo Organizacional: Confianza en el ambiente laboral* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=b8rvbXi2JNk
- Vázquez, C. (2020). *Empatía: claves para desarrollar y potenciar esta capacidad.* Recuperado de https://www.eldiario.es/consumoclaro/cuidarse/claves-desarrollar-potenciar-empatia_1_1057581.html

Checkpoint

Asegúrate de:

- Haber entendido la importancia de saber escuchar con atención plena.
- Conocer el proceso para tener una comunicación efectiva.
- Aprender que la comunicación efectiva solo depende de ti, es decir, la obligación de darse a entender es del emisor y no del receptor.

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.