

Competencias Sociales

Conciencia social: Empatía

Autoras: Carmen García de Leaniz y Olga Cañizares

Índice

Apuntes	3
6.1. La empatía	3
6.2. Niveles de empatía	5
6.3. Componentes de la empatía	6
6.4. Beneficios de la empatía	7
6.5. Referencias bibliográficas	10

6.1. La empatía

La empatía es, según Repetto (2009): «la capacidad de la persona de dar a los demás una respuesta que demuestre nuestra comprensión profunda de su mundo emocional y cognitivo, sin dejar de distinguir entre mi propio yo y el yo de los demás»

La persona empática es capaz de captar los sentimientos de los otros, lo cual le permite llegar al corazón de una cuestión, encontrar el verdadero sentimiento que se oculta detrás de un problema y que subyace en el contexto.

La empatía supone ponernos en el lugar del otro y comunicarnos con él desde esa nueva perspectiva, más rica y más amplia, que hace sentir al otro que es escuchado y entendido.

La empatía es clave para las relaciones humanas satisfactorias. **La facultad sobre la que se erige la empatía es la conciencia sobre uno mismo.** Una mayor conciencia, conocimiento y comprensión de nuestras propias emociones, supondrá una mayor destreza en la comprensión de los otros.

Otras facultades esenciales para poder demostrar empatía son las **habilidades de comunicación** para poder escuchar y expresar nuestra comprensión de forma que la otra persona se sienta escuchada y entendida.

La empatía es algo así como nuestro radar social, gracias al cual podemos manejarnos en las relaciones e interpretar correctamente las necesidades de los otros. Por tanto, la empatía supone, por un lado, la **capacidad cognitiva** que permite a la persona adoptar la perspectiva del otro en situaciones de la vida cotidiana, comprender el

punto de vista de la otra persona; y, por otro lado, la **capacidad emocional** de percibir las emociones del otro y la **capacidad de expresar** nuestra comprensión al otro.

En ocasiones, confundimos la empatía con la simpatía, es decir, al escuchar a la otra persona, entramos en sintonía emocional con ella porque, en algún momento de nuestra vida hemos tenido sentimientos similares a los que nos está expresando y, a partir de ahí, nos sentimos afines, sentimos que estamos unidos por un sentimiento común, en vez de comprender el sentimiento del otro sin impregnarlo de experiencias personales. Además, en estos casos, podemos terminar por proyectar en el otro, sentimientos y emociones nuestras, que nada tienen que ver con su vivencia personal de la situación.

Otra de las confusiones comunes que suelen ocurrir, especialmente cuando vemos sufrir a un ser querido, es lo que llamamos el **contagio emocional**, es decir, confundimos la empatía con el este contagio que ocurre cuando dejamos penetrar en nosotros el sentimiento del otro y lo vivimos como si fuera propio. Esto ocurre cuando, por ejemplo, nos sobrecoge tanto el dolor de la otra persona, que empezamos a sentirlo nosotros mismos, de la misma manera que lo siente el otro, viéndonos incapaces de despegarnos de esas emociones.

Cuando sentimos empatía, somos capaces de ver la situación y sentirla como la otra persona, sin por ello perder nuestro propio punto de vista y nuestra estabilidad emocional.

Nuestra flexibilidad de perspectiva y nuestra estabilidad emocional son precisamente las que nos pueden facilitar nuestra capacidad para ayudar a la persona, nuestra capacidad para demostrarle que la comprendemos y, a partir de ahí, mostrarle otras perspectivas, una oportunidad para calmarse.

6.2. Niveles de empatía

Nuestro nivel de empatía dependerá de nuestra capacidad de escuchar a la otra persona, de nuestra capacidad de comprender sus emociones y nuestra capacidad de demostrar interés, no solo por sus emociones, sino también por sus necesidades. A partir de esta reflexión, podemos hablar de cuatro niveles de empatía:

- ▶ Nivel **nulo** de empatía: las respuestas que doy a la persona que habla no tienen nada que ver con aquello que me acaba de comunicar, ya sea de manera implícita o explícita. Evalúo, critico, cambio el mensaje, lo reduzco o transformo en algo beneficioso para mis propios intereses.
- ▶ Nivel **inicial** de empatía: demuestro una comprensión de lo comunicado por la otra persona y detecto que está sintiendo una emoción o sentimiento, aunque no llego a comprender completamente cuáles son.
- ▶ Nivel **medio** de empatía: comprendo y demuestro que comprendo los sentimientos de la otra persona.
- ▶ Nivel **avanzado** de empatía: comprendo y demuestro que comprendo no solo los sentimientos de la otra persona, sino también sus necesidades implícitas y muestro interés por las mismas.

Vamos a poner un ejemplo para ilustrar los niveles de empatía. Imaginemos que somos un profesor, estamos en clase, proponemos una actividad teatral, y vemos que uno de nuestros alumnos, se queda en un rincón, cabizbajo y nos dice que no quiere hacer la actividad. Los **diferentes tipos de respuesta** podrían ser:

- ▶ Nivel nulo de empatía: «¡Siempre tienes que llamar la atención!», «¡Venga, hombre! ¡Qué te lo vas a pasar muy bien!» (nos mostramos completamente ajenos a las emociones del niño e incluso damos rienda suelta a las nuestras).

- ▶ Nivel inicial de empatía: «¿Qué te pasa? ¿Por qué no quieres hacerlo?» (nos damos cuenta de que pasa algo y mostramos interés por la persona).
- ▶ Nivel medio de empatía: «¿Qué te pasa? ¿Te da vergüenza? (reconocemos sus emociones a través de su lenguaje no verbal, vemos que se siente inseguro, que le da vergüenza y le demostramos interés por sus emociones)
- ▶ Nivel avanzado de empatía: «¿Qué te pasa? ¿Te da vergüenza? ¿Quieres que practique contigo y salimos a hacer la representación juntos? ¿Cómo te puedo ayudar?» (reconocemos sus emociones y sus necesidades y le demostramos nuestra comprensión y nuestro interés por ayudarle).

6.3. Componentes de la empatía

La empatía se desarrolla en el contexto de las relaciones sociales y tiene como base la comunicación. La empatía, por tanto, tiene cuatro componentes fundamentales:

- ▶ La **escucha empática**: ya vimos en el apartado de escucha activa, cuáles son las claves para ir más allá de las palabras, ser capaces de detectar y conectar con los sentimientos de la otra persona y, simplemente a través de la escucha, demostrar que nos importa.
- ▶ La **comprensión empática**: para poder desarrollar la comprensión empática, necesitamos profundizar en el mensaje del otro y entender el significado que tiene para él/ella, es decir, la trascendencia, importancia que para él/ella tiene.

- ▶ La **reacción empática**: la comprensión empática, conectar con las emociones de los demás, tiene unos efectos sobre nosotros mismos. Básicamente, se pueden producir dos tipos de efectos:
 - Sentimientos orientados al otro que nos mueven a conductas de preocupación por su situación, conductas de apoyo a sus necesidades, de consuelo, de regocijo por su buena fortuna, de respeto, de acercamiento ante actos en un primer momento incomprensibles, de tolerancia a las diferencias, de aprendizaje hacia realidades diferentes a la mía.
 - Sentimientos orientados al yo que se centran en el contagio emocional que describíamos anteriormente o en la simpatía, que me hacen incapaz de distinguir su mundo vivencial del mío, llegando a sufrir excesivamente, a abandonar mi propio mundo, a bloquearme, a responsabilizarme de sus problemas. Los primeros, son los que corresponden a un verdadero sentimiento de empatía.
- ▶ La **respuesta empática**: si sentimos empatía, pero somos incapaces de responder de forma que la otra persona se sienta escuchada, respetada y comprendida, nos habremos quedado a mitad del camino. Esta destreza es clave, ya que la empatía es la destreza de responder de manera que la otra persona se sienta respetada y comprendida.

6.4. Beneficios de la empatía

El desarrollo de la empatía implica:

- ▶ Un mayor conocimiento y control de nosotros mismos.
- ▶ Dejar de ser el centro exclusivo de nuestra existencia.
- ▶ Mejora nuestras habilidades sociales.
- ▶ Mejora nuestra capacidad de comunicarnos.
- ▶ Se incrementan las relaciones a un nivel personal y se hacen más auténticas.

- ▶ Al profundizar en el conocimiento de los demás enriquecemos nuestra propia realidad.
- ▶ Abandonamos actitudes de duros jueces sancionadores a favor de actitudes más comprensivas y tolerantes.
- ▶ Ampliamos nuestros puntos de vista.
- ▶ Los demás se sentirán más a gusto y reconfortado con nosotros, buscarán nuestros oídos.
- ▶ Mejora nuestra capacidad de trabajo en equipo, en la escuela en el trabajo, con familiares y amigos.
- ▶ Nos predispone a conductas prosociales y solidarias.
- ▶ Disminuye nuestras respuestas agresivas verbales o físicas, además de la ira interna.
- ▶ Permite un mejor desempeño en profesiones que tienen una alta necesidad de influir (no manipular) en otros: liderazgo, venta, trabajo en equipo, relaciones públicas, educación, etc.

Como siempre, te recordamos, que no basta con saber qué es la empatía, cómo demostrarla y cuáles son sus beneficios. El reto es aplicarla, vivirla, incorporarla en nuestro día a día. Uno de los momentos en los que nos puede ser más útil contar con la habilidad de la empatía es en los conflictos, ya que nos puede ayudar a entender la visión y los sentimientos del otro y puede facilitar la resolución del mismo.

Si te parece, para terminar este apartado, te proponemos que hagas este ejercicio de empatía.

Vamos a experimentar, hasta donde es posible, cómo es estar en la piel de otro. Para ello, vamos a analizar una determinada realidad desde diversos puntos de vista:

- ▶ Mi punto de vista: el yo.
- ▶ El punto de vista del otro.
- ▶ Otro punto de vista, despegado de estos dos: el de una mirada imparcial, objetiva, desde fuera.

Coge dos sillas vacías y ponlas una enfrente de la otra, como si hubiera dos personas hablando sentadas en ellas.

Siéntate en una de ellas e imagina a una persona de tu entorno con la que tengas una relación complicada, con la que te cuesta empatizar. Piensa en algún conflicto reciente que hayas tenido con esa persona:

- ▶ Respira hondo, busca en ti mismo un estado de serenidad e imagina que en la silla de enfrente está sentada la otra persona.
- ▶ Colócate en tu lugar. Desde ese lugar, revive aquella situación y recoge toda la información que pueda ser interesante: qué veías, cómo veías al otro, cómo te veías a ti mismo, qué estabas pensando o diciendo, cómo sonaba tu voz, qué emociones y sensaciones experimentabas, etc.
- ▶ Respira hondo, recupera la serenidad y vuelve al momento presente.
- ▶ Ahora colócate en la posición del otro (siéntate en la silla de enfrente) y adopta su postura y personalidad, y vuelve a recordar la situación desde la piel de la otra persona, recogiendo toda la información que pueda ser relevante: ¿qué veía el otro? ¿Cómo te veía desde su posición? ¿Cómo eran tus gestos, tu lenguaje no verbal? ¿Cómo te escuchaba, cómo sonaba tu voz? ¿Qué pensamientos tiene el otro mientras todo esto sucede? ¿Cómo se siente? ¿Qué emociones experimenta?
- ▶ Respira hondo, recupera la serenidad y vuelve al momento presente. Colócate en la posición de un observador imparcial y mira la escena desde lejos: ¿qué ves? ¿Cómo se comunican esas dos personas? ¿Cómo se relacionan? ¿Cómo se hablan? ¿Qué emociones tienen? ¿Cómo se sienten? ¿Qué se siente viéndolo todo desde aquí?
- ▶ Respira hondo, recupera la serenidad, vuelve al presente y a tu posición, y contesta: ¿de qué te has dado cuenta? ¿Te ha costado más alguna posición que

otra? ¿Qué has aprendido en cada posición? ¿Qué posibilidades te brinda ese aprendizaje? ¿Qué harás diferente a partir de ahora?

6.5. Referencias bibliográficas

De Repetto, E. (2009). *Formación en competencias socio-emocionales*. Madrid: La Muralla.