



LA EMPATÍA EN EL ÁREA LABORAL

¿Que es la empatía?

Las personas empáticas tienen una predisposición natural para algunas de las competencias más demandadas en las ofertas de empleo: trabajo en equipo, capacidad de liderazgo, habilidades en la negociación y atención al público. Hay muy pocos profesionales que verdaderamente no sientan empatía. Tal como hemos apuntado, el ser humano cuenta con esta cualidad por naturaleza. La empatía es una conducta adaptativa que ha quedado inscrita en su biología.

Está relacionada con las neuronas espejo, un tipo de células que se activan cuando observamos una conducta y sentimos el impulso de imitarla. Sucede con la risa, con el llanto y con muchos otros sentimientos. Nos permite aprender por imitación. No necesitamos tocar el mismo objeto con el que se ha quemado otra persona, porque hemos visto su expresión de dolor cuando lo ha tocado ella. Por eso se considera una conducta adaptativa.

La empatía es la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos. De forma popular se conoce como saber ponerse en el pellejo del otro. Pero, como sucede cualquier otra capacidad innata, unos la desarrollan más y otros no tanto, y siempre es posible potenciarla. La empatía es una competencia clave de la inteligencia emocional que se pone de manifiesto a la hora de comunicarnos y relacionarnos con los demás. Por eso es tan importante fomentarla en directivos, ejecutivos y responsables de equipos, ya que está relacionada con un buen liderazgo.

Sea cual sea tu puesto de trabajo, ser más empático con tus compañeros y colaboradores te beneficiará en muchos sentidos. La empatía es la capacidad de ver el mundo como la otra persona, para compartir y comprender sus sentimientos, necesidades, preocupaciones y estado emocional. También se utiliza la expresión «ponerse en los zapatos del otro».

A veces confundimos simpatía y empatía, pero son dos habilidades distintas. La simpatía se centra en la amabilidad, en encontrar algo positivo del problema que nos explica la otra persona, busca la aprobación, se escucha para responder. Se siente el mismo estado emocional que la otra persona, pero sin necesidad de comprenderla.

La empatía, en cambio, va un paso más allá. No busca lo positivo de la situación, simplemente busca entender a la otra persona. Se escucha para comprender, no necesita la aprobación, reconoce las emociones sin juzgar. En la simpatía buscamos algo así como «caer bien o gustar» y en la empatía buscamos «entender y reconocer las emociones del otro».

En el trabajo, tanto la simpatía como la empatía nos ayudan a establecer buenas relaciones con nuestros compañeros, aunque la empatía nos llevará a tener conexiones más duraderas y auténticas.

¿Sirve la empatía en el trabajo?

- La respuesta es sencilla: sí. Primero, por motivos relacionados con el bienestar y la salud de la persona trabajadora. Segundo, porque alguien empático es siempre bien recibido por las empresas. La empatía genera beneficios; cumplir con las normas de convivencia resulta realmente rentable para ellas. Una persona empática tratará de contemplar otros puntos de vista además del suyo. Y, por lo general, no velará solo por sus intereses, sino también por los del grupo y por los de la empresa.

- Algunas de las competencias más valoradas dependen en gran parte de que la persona sea empática:

- Trabajo en equipo.

Entender los puntos de vista de otros compañeros ayuda a eliminar prejuicios. No vale solo una idea, la tuya; valen las ideas de cualquiera que realmente sean efectivas. Para una persona empática es más sencillo trabajar con un objetivo común a pesar de que no haya prevalecido su forma de ver las cosas.

- Liderazgo.

El mando puede ejercerse sin empatía ninguna; sin embargo, el liderazgo no. Si es buen líder, tendrá a su cargo a personas que confían en su capacidad de coordinar el trabajo. Y esto en gran parte se debe a que se sienten escuchadas. Sus ideas tienen una validez dentro de la toma de decisiones. La confianza es recíproca, quien ejerce un buen liderazgo presta atención a cualquiera del equipo que sepa resolver una incidencia. Asume que, como ser humano, comete errores y puede equivocarse. Su capacidad para encontrar la mejor solución pasa por encima de su ego.

- Negociación.

En un proceso de negociación la empatía desempeña un papel fundamental. Un exceso o un defecto de esta competencia puede terminar con el trato o bien hacer que se llegue a un acuerdo poco ventajoso. Saber descifrar las reacciones de la otra parte va a convertirse en la clave para exigir más condiciones o bien para relajar un poco las peticiones iniciales.

- Atención al público.

Una persona empática es siempre alguien amable. Se pone en el lugar del otro y lo trata con respeto y simpatía. Por otro lado, esta cualidad ayuda a saber detectar lo que el público demanda y atender a sus necesidades en la medida de lo posible.

Estos son algunos de los beneficios de la empatía en el trabajo:

1. Tomar el tiempo y la actitud óptimas para entender las necesidades de los colaboradores o compañeros. Así podrás proporcionarles el apoyo que necesitan para seguir adelante, para hacer frente a los retos o para solucionar dificultades.
2. Tener la actitud adecuada a la hora de llegar a acuerdos, para resolver conflictos. Escuchar, entender a todas las partes y tener en cuenta el punto de vista de todos los implicados hace mucho más fácil llegar a un acuerdo común, en vez de dar una orden de forma unilateral.
3. Entender y proporcionar a los compañeros y colaboradores lo que necesitan para avanzar crea un sentido de confianza y fortalece las relaciones dando lugar a una mayor colaboración y mejora de la productividad.
4. Sentirnos comprendidos, escuchados y respetados por nuestra forma de pensar ayuda a ser más abiertos a la hora de expresar nuestras emociones. Así podremos relacionarnos de forma más sincera y sentirnos valorados por lo que somos sin miedo a ser juzgados.
5. Gracias a las «neuronas espejo» siendo empáticos contagiaremos a los demás a serlo, creando un ambiente de conexión que hará el entorno de trabajo mucho más agradable y enriquecedor.

Claves para ser más empático:

- Practica la escucha con la intención de entender al otro.
- Parte de la base de que tu forma de ver las cosas es única, es decir, cada uno tiene su propio punto de vista y todos son válidos y respetables.
- Entrena la capacidad de entender tus propias emociones. Así te será cada vez más fácil entender las de los demás.
- Evita el aconsejar si no te lo piden expresamente.
- Enfócate en comprender al otro en vez de juzgarlo.

Aprende a desarrollar tu empatía

Si eres de esas personas que tiene menos desarrollada la empatía, no des por perdida la partida. Esta es una de las capacidades que se pueden trabajar. Hay un término que todo el mundo conoce bien y que define este propósito: sensibilizarse. Uno de los primeros pasos para empezar a potenciar tu empatía es observar.

Fíjate en las reacciones de las personas que te rodean ante lo que les sucede. Para ello, tienes que hacer el esfuerzo de dejar de observar tu ombligo por un momento. Puede que tengas otros asuntos en la cabeza que te ocupen prácticamente todas las horas del día. Apártalos por un rato y pon atención en el dependiente que te vende el pan, en la vecina que te saluda o en el amigo con el que estás charlando. Si nunca te has parado a hacer conscientemente este tipo de observación, te asombrará lo que vas a descubrir.

También hay actividades cercanas a la experiencia laboral que te permitirán aumentar tu capacidad de empatía orientada al trabajo. Estos son algunos ejemplos:

- Pertenecer a una asociación con intereses comunes
- Realizar un trabajo colaborativo
- Implicarse en proyectos que se lleven a cabo en grupos de trabajo
- Hacer labores de voluntariado
- Aprovecha todas las ocasiones que te surgen a diario para ir reforzando el músculo de la empatía. Cuando te encuentres en tu puesto, puedes aplicar el mismo tipo de observación y las estrategias que vayas adquiriendo en otro tipo de actividades como las que hemos mencionado en el listado.

Mantener una buena relación con los compañeros de trabajo es algo que parece sumamente simple, pero que no siempre sucede de esa manera. Y es que cultivar lazos de respeto, confianza y compañerismo requiere de una cuota importante de algo que se denomina inteligencia social.

Básicamente, este concepto alude a la interacción que las personas logran con su entorno, la cual determinará el tipo de relación –positiva o negativa– que se establecerá con los pares. En esta construcción, las habilidades sociales juegan un importantísimo papel, al ser el talento que permite manejar las relaciones con los demás y descubrir cuál es el mejor potencial que se puede desarrollar en el campo laboral.

Por ejemplo, quienes tienen un mayor manejo de las habilidades sociales suelen ser excelentes negociadores y presentar grandes capacidades para liderar grupos y dirigir cambios. Son capaces de trabajar, además, en colaboración con su equipo y crear positivas sinergias, como también lograr altos niveles de persuasión y generar empatía con otras personas.

De acuerdo con las charlas temáticas que realiza el Programa Vivir Bien de Sodexo Servicios de Beneficios e Incentivos para mejorar la calidad de vida laboral, la empatía es una habilidad indispensable en el campo de la inteligencia emocional, pues es lo que permite entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, ponerse en su lugar y responder a sus reacciones emocionales.

De esta manera, si no existe empatía, las personas son incapaces de ponerse en el lugar del otro e interpretar adecuadamente cuáles son sus anhelos, problemas y motivaciones. Como consecuencia, incurrirán en acciones negativas, tales como restarle importancia a las preocupaciones de sus compañeros, caerán en prejuicios, juzgarán sin compasión y descalificarán las ideas ajenas.

De ahí la importancia de poner en práctica algunos simples pasos que ayudarán a desplegar la inteligencia emocional en la oficina:

1

Manténgase al día de lo que ocurre en la vida de sus compañeros: Eventos importantes como matrimonios, separaciones, el nacimiento de un hijo o un viaje permiten conocer un poco más al otro y saber cómo reaccionará ante los eventos laborales que se van presentando.

2

Póngase en el lugar de su compañero: Muchos malos entendidos en el trabajo suceden al no empatizar con los pares y pasar a llevar sus emociones con el tono de vez o forma en que se dicen algunas cosas.

3

Haga algún favor que pueda facilitar el trabajo de otro: De esta manera se generan lazos y, probablemente, se recibirá lo mismo de vuelta.

4

Tómese un tiempo para conocer a las personas con las que trabaja: Inicie o siga conversaciones en lugares de encuentro común, como puede ser la impresora, la cafetería o la salida.