

La Empatía

Habilidad para aprender a cambiar, como capacidad para entender a los demás.

La empatía resulta esencial para llevar a cabo adecuadamente cualquier trabajo que exija una relación personal. Resulta indispensable para el logro de la excelencia en aquellos casos que requieren una lectura exacta de los sentimientos de los demás desde las ventas hasta el consultorio, la psicoterapia, la medicina y el liderazgo político o social y es indispensable para ser padre o para ser madre.

El personal de salud está expuesto al “sufrimiento empático” el cual se presenta cuando estamos profundamente conmovidos por el sufrimiento de una persona que nos importa. La preocupación que sentimos por un amigo en problemas, un compañero de trabajo, que teme ser despedido, un paciente, puede despertar en nosotros los mismos sentimientos, es un fenómeno que tiene lugar cuando alguien especialmente empático se ve expuesto a los estados de ánimo negativos de otra persona y carece de las habilidades de autorregulación necesarias para calmar el sufrimiento empático.

Los médicos residentes y las enfermeras se “endurecen” para poder hacer frente al sufrimiento empático y bromean sobre sus pacientes más graves como una forma de coraza emocional que les permite resguardar su sensibilidad.

El riesgo, sin embargo, es que pueden terminar siendo realmente insensibles ante el dolor y sufrimiento de sus pacientes.

Afortunadamente las nuevas generaciones de formadores de médicos y enfermeras enseñan a sus estudiantes formas eficaces para afrontar su propio dolor sin acabar con la empatía. Otras personas que corren el mismo riesgo del sufrimiento empático son los que tienen que trabajar con personas que se hallan en constante enojo, como los que tienen que atender los departamentos de información, de quejas y a los usuarios de los servicios públicos. La alternativa consiste en permanecer abiertos a los sentimientos al tiempo que nos adiestramos en el control emocional para no terminar abrumados por el dolor de las personas con las que nos relacionamos todos los días.

Podemos decir que la empatía es nuestro radar emocional, que está basado en la comunicación y escucha.

Escuchar hace parte de la empatía y resulta esencial. Es todo un arte que comienza dando la sensación de que uno está dispuesto a hacerlo. Las personas que tienen más facilidad para hablar suelen ser también las que mejor escuchan.

La escucha activa consiste en ir más allá de lo que se dice, repitiéndonos lo que acabamos de oír hasta estar seguros de haber comprendido.



Escuchar es más importante que hablar y saber escuchar es una de las cualidades que el personal de salud necesita para entender a sus pacientes y para poder atender a sus necesidades. Significa escuchar abiertamente y enviar mensajes convincentes. Tener esta habilidad es de las cosas más difíciles, generalmente toda la problemática social está enmarcada en las dificultades de comunicación. Pareciera que hablamos diferentes lenguajes y que por lo tanto no podemos entender ni hacernos entender por eso es fundamental pensar que la persona que tiene esta habilidad sabe dar, recibir y captar las señales emocionales y se sintonizan con su mensaje, es capaz de abordar abiertamente las cuestiones difíciles. Escucha bien, busca la comprensión mutua y no tiene problema para compartir la información que tiene.

Es capaz de motivar y alentar la comunicación sincera y permanece abierto a las malas o las buenas noticias. El escuchar siempre se centra en la otra persona y su objetivo es que el otro se sienta comprendido de una manera única. persona como un individuo y que sólo nos la muestra a través de un estereotipo de grupo.