

Sencillos tips para generar EMPATÍA



Dr. Osvaldo Barrios
Magíster en Dirección de
Empresas de Salud
Gerente Comercial
CASMU-IAMPP

Con especial motivación por la proximidad de las festividades navideñas, hacemos llegar a Uds. la última edición de este año 2015 de nuestra revista "+ Cerca", cada vez mas leída y mas solicitada por nuestros afiliados, sus familias y usuarios en general.

Así como en la edición pasada reflexionamos con los lectores acerca del rol de nuestra Institución y cómo se posiciona en el mundo empresarial como empresa de servicios, hoy, queremos hablarles de un concepto clave en una empresa que brinda servicios a personas: la EMPATÍA

La empatía es el arte de tener una comunicación interpersonal fuerte. Es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

La empatía es muy importante, ya que permite una comprensión en profundidad del mensaje del otro para establecer un diálogo, permite inferir en los pensamientos y sentimientos de los demás, genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

La empatía es el rasgo característico de las relaciones interpersonales exitosas.

¿Por qué la empatía es importante en la comunicación con los demás?

La empatía es la habilidad de tomar conciencia, reconocer, entender y apreciar los sentimientos de los demás. Dicho de otra manera, el ser empáticos es el ser capaces de "leer" emocionalmente a las personas, ponerse en su lugar y compartir sus sentimientos.

La empatía no impide estar de acuerdo con la otra persona. Cada uno puede tener sus propias convicciones. Puede que alguien no esté de acuerdo con su interlocutor pero será capaz de respetar su posición, aceptando como legítimas sus propias motivaciones.

¿Cómo se desarrolla la empatía?

Hay personas que tienen la empatía innata, pero eso no quiere decir que no se puede desarrollar y potenciar.

La empatía se desarrollará más fácilmente en aquellas personas que han trabajado en un ambiente en el que han sido aceptadas y comprendidas, han recibido apoyo cuando lo necesitaban y han visto cómo se vivía la preocupación por los demás.

Si alguien quiere desarrollar su empatía, debe dar importancia a lo que le preocupa a su interlocutor. Debe escucharlo sin prejuicios y dejar que sus ideas y creencias influyan a la hora de interpretar lo que le ocurre.

Debe sentir compasión, ponerse como ejemplo por haber pasado por las mismas experiencias si es el caso; intentar animar a su interlocutor, con frases como "cada problema tiene su solución"; dar la razón y seguir la corriente.

Si se está excesivamente pendiente de uno mismo, se ten-

drá más dificultades para pensar en los demás y ponerse en su lugar.

Por lo tanto, para el desarrollo de la empatía se tendría que ser capaz de salir de uno mismo e intentar entrar en el mundo del otro.

Estrategias para desarrollar la empatía

En primer lugar se debe escuchar con la mente abierta y sin prejuicios; prestar atención y mostrar interés por lo que le están contando, ya que no es suficiente con saber lo que el otro siente, sino que tiene que demostrárselo; no interrumpir mientras le están hablando y evitar convertirse en un experto que se dedica a dar consejos en lugar de intentar sentir lo que el otro siente.

En segundo lugar debe desarrollar la habilidad de descubrir, reconocer y recompensar las cualidades y logros de los demás. Esto va a contribuir, no solamente a fomentar sus capacidades, sino que descubrirá también, su preocupación e interés por él.

Intente hacer preguntas abiertas, que ayuden a seguir la conversación y haga ver a la otra persona que está interesado por lo que le está contando.

Es importante, también, intentar avanzar lentamente en el diálogo, de esta forma Ud. está ayudando a la otra persona a que tome perspectiva de lo que le ocurre, deje que los pensamientos y sentimientos vayan al unísono y le da tiempo de asimilar y reflexionar sobre el tema.

Antes de dar su opinión sobre el tema, debe esperar a tener información suficiente, garantizarse de que la otra persona le ha contado todo lo que quería y de que Ud. ha escuchado e interpretado correctamente lo esencial de su mensaje.

Va a constatar que su interlocutor necesita su opinión y consejo sobre lo que le está contando. Es muy importante hacerlo de forma constructiva, ser sincero y procurar no herir con sus comentarios.

Para esto es muy importante ser respetuoso con los sentimientos y pensamientos de la otra persona y aceptar abiertamente lo que le está contando.

Es aconsejable tener una buena predisposición para aceptar las diferencias que Ud. tiene con los demás, ser tolerante y tener paciencia con los que le rodean y con Ud. mismo.

¿Qué le parece si a partir de ahora, empieza a aplicar los tips que acabo de contarle? Verá Ud. que si los aplica, desde hoy mismo, va a tener una comunicación mucho más fuerte y más eficiente.

Pruebe. Sus interlocutores se van a sentir escuchados y entendidos. Todo va a fluir mucho más.

Y como lo hacemos siempre, saludamos a todos quienes han hecho posible que este ejemplar esté hoy en vuestras manos. Y me refiero a los proveedores que participan de la publicación, los profesionales que gentilmente nos aportan sus destacados artículos y todos aquellos que con sus críticas constructivas y aportes nos ayudan a mejorar en cada nueva edición año tras año.

Finalmente, queremos agradecer a todos nuestros trabajadores, a nuestros afiliados y a nuestros proveedores, porque a lo largo de este año han hecho posible que CASMU siga adelante siempre pujante, consolidando grandes proyectos, innovando y desarrollándose para mantenerse como la mejor alternativa para nuestros afiliados. Esto es lo que nos motiva a mejorar para ofrecerles servicios de la más alta calidad. ¡Que tengan un exitoso 2016!"

Un saludo afectuoso para todos.