



Liderazgo positivo

TEMA 3. Técnicas de empatía

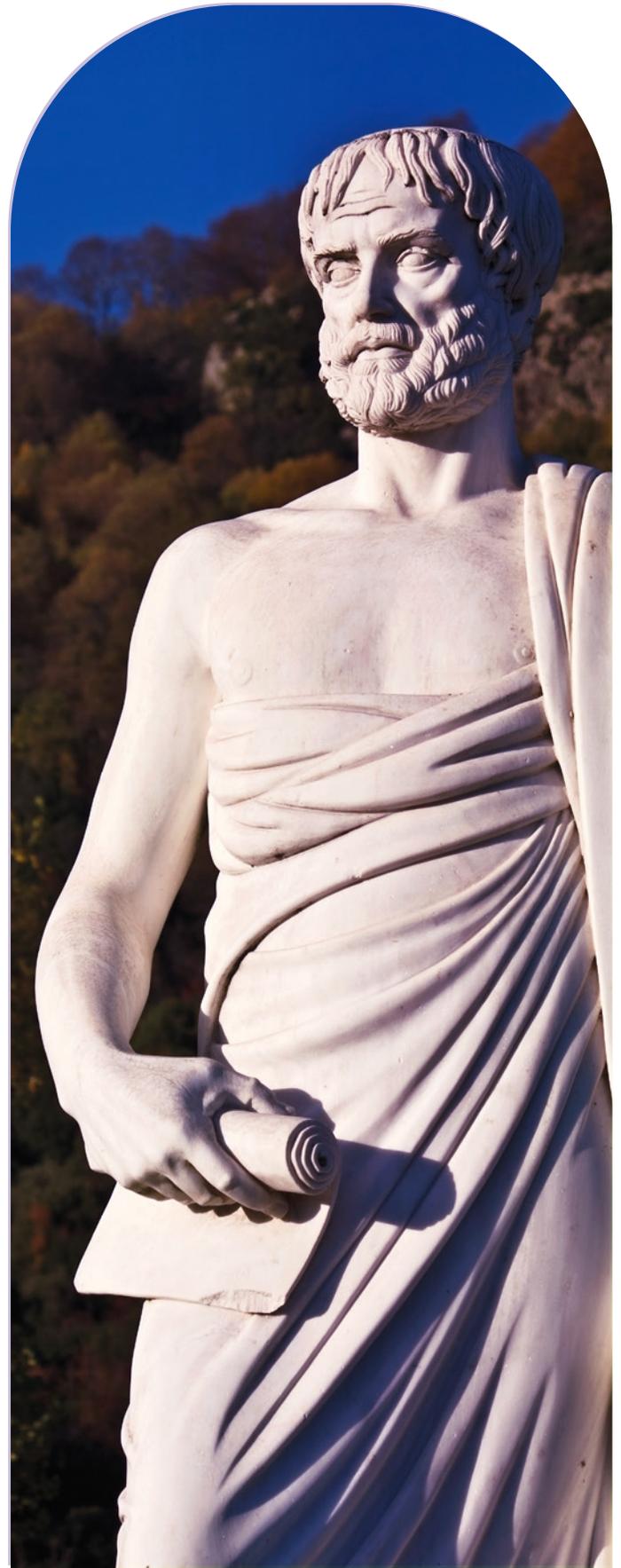
Liderazgo positivo

Las técnicas de empatía son herramientas esenciales que te permiten comprender mejor las emociones y experiencias de los demás. Usar estas técnicas te facilita conectarte genuinamente con otras personas y entender sus perspectivas.

Breve historia de la empatía

Desde los albores de la humanidad, la empatía ha desempeñado un papel crucial en la evolución humana. En las primeras sociedades, la empatía no solo era una conducta social, sino también una herramienta de supervivencia. Estas comunidades primitivas dependían de la comunicación y del apoyo mutuo para enfrentar desafíos. La capacidad de comprender las necesidades y emociones de los demás fomentaba la solidaridad y la cohesión del grupo (Agnieszka et al., 2020).

Grandes pensadores como Aristóteles y Sócrates veían esta habilidad, que ahora llamamos empatía, como una virtud moral y ética. Argumentaban que las personas virtuosas poseían esta habilidad innata, permitiéndoles responder adecuadamente situaciones y necesidades de otros.



Avanzando en el tiempo, en el siglo XIX, la empatía era valorada como una característica intrínseca del ser humano. Sin embargo, fue en el siglo XX cuando se reconoció la empatía como la habilidad de sintonizar con los sentimientos ajenos. Investigadores notables, como el psicólogo Heinz Kohut y el neurólogo Giacomo Rizzolatti, proporcionaron evidencia de sus fundamentos biológicos

y su papel crucial en el desarrollo humano.

Hoy en día, valoras la empatía no solo como una característica individual, sino también como un componente esencial en diversas áreas, como las relaciones interpersonales, el liderazgo, la psicología, la medicina, entre otras (Agnieszka et al., 2020).

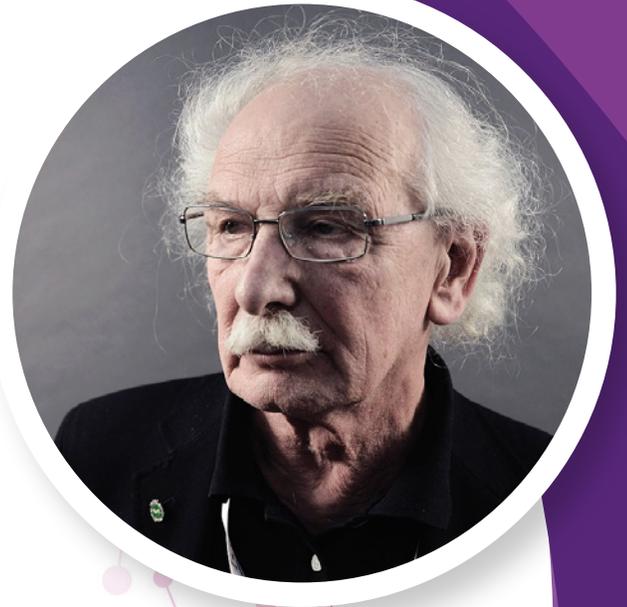


Figura 1. Los inicios de la empatía. Elaboración propia

Biología de la empatía

Desde la perspectiva de la neurociencia, cualquier comportamiento que muestres es un producto de la actividad cerebral. Uno de los descubrimientos más relevantes en este campo se refiere a las "neuronas espejo". Se activan tanto cuando realizas una acción como cuando ves a otra persona llevar a cabo esa misma acción. Estas neuronas te permiten emular experiencias ajenas y entender sus emociones con mayor profundidad.

En 1996, **Rizzolatti** y su equipo presentaron las neuronas espejo, identificándolas como fundamentales para la empatía humana. Inicialmente, detectaron estas neuronas en primates y notaron su ubicación en una zona anterior de la corteza motora, la cual está relacionada con la anticipación de movimientos voluntarios. Durante sus investigaciones, monitorearon la actividad cerebral de primates mientras realizaban acciones específicas, como tomar un objeto. Descubrieron que las mismas neuronas se activaban tanto cuando el primate realizaba la acción como cuando observaba a un investigador hacerlo. Esto llevó al entendimiento de que las neuronas espejo permiten que el primate "sienta" lo que otro individuo está experimentando, de ahí su nombre.



Has oído que las emociones pueden ser "contagiosas", ¿verdad? Las neuronas espejo son un factor clave detrás de este fenómeno. No solo replican comportamientos observados, sino también emociones y pensamientos. Por eso sientes emoción al ver un beso en una película, tristeza al ver noticias de tragedias, o incluso dolor al ver a alguien lastimarse. Estas neuronas te conectan emocionalmente con lo que observas (Vértigo Político, 2020).

Las neuronas espejo contribuyen a la forma en que interpretas las acciones de los demás. No solo te ayudan a replicar una acción que observas, sino que también te permiten comprenderla y asignarle un significado. Así, puedes discernir por qué alguien actúa de una manera particular y si requiere de tu apoyo (RootsofEmpathy, 2018).

Entiende la empatía como tu habilidad para ponerte en el lugar de otra persona. Esto implica entender sus pensamientos, emociones y sentimientos, no desde tu perspectiva, sino tratando de pensar como lo hace el otro, con sus creencias y valores, incluso si no coincides con sus opiniones.

Para distinguir la empatía de otros conceptos similares, consulta la Figura 2. Esta ilustra las principales características de la empatía: sentir y entender a los demás. En otras palabras, sales de tu perspectiva para adoptar la del otro, comprendiendo cómo piensa, actúa y siente, y desde ese lugar, conectas con sus emociones (López et al., 2014).

	Sentir	Conducta
En Tí	Autoconsciencia	Autocontrol
En los demás	Empatía	Habilidades Sociales

Figura 2. Diferencia de conceptos básicos. Elaboración propia.

Técnicas de empatía

Para profundizar en tu comprensión de la empatía, es vital distinguir entre empatía y simpatía. A menudo, puedes pensar que estás mostrando empatía cuando, en realidad, solo estás expresando simpatía.

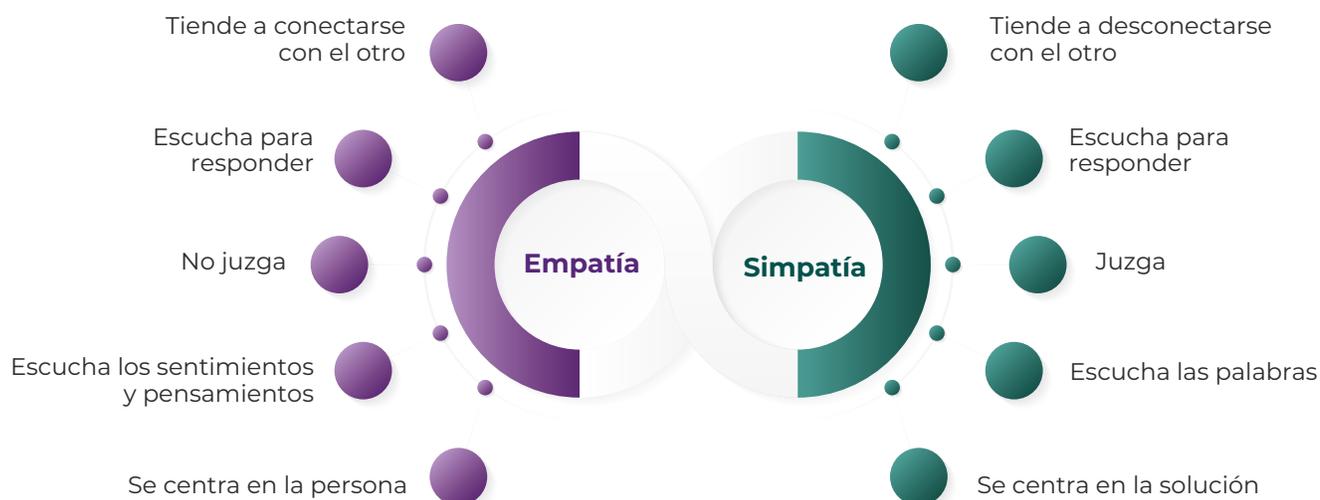


Figura 3. Diferencia entre empatía y simpatía. Elaboración propia

Existen diversas técnicas para mejorar tu empatía, pero a continuación, te presento algunas de las más esenciales. Sin embargo, antes de aplicar estas técnicas hacia otros, es crucial practicar la empatía contigo mismo.

Para ser verdaderamente empático, considera lo siguiente:

- a** Tener contacto visual con el otro.
- b** Ver el rostro u expresiones faciales como un todo y no aisladas.
- c** Observar el lenguaje corporal completo, prestar atención a la postura.
- d** Escuchar el tono de voz, atender su respiración.
- e** Identificar y nombrar los sentimientos expresados.



1. Técnica de rapport:

El rapport es tu habilidad para sintonizar y mantener la sintonía con el estado emocional de alguien a través de la comunicación no verbal, el paralenguaje y la comunicación verbal.

Basándote en las neuronas espejo, esta técnica te invita a igualar, de manera sutil, algún aspecto del comportamiento de otra persona, como la respiración, los movimientos corporales, la velocidad de comunicación o la postura. Al imitar de forma más natural, puedes fomentar la empatía, porque te desvinculas de ti mismo y te conectas con el otro. Es esencial recordar que debes sintonizar solo con un elemento a la vez. Si uno no resulta efectivo, prueba con otro para establecer esa conexión empática. Sabrás que está funcionando cuando, de manera espontánea, la otra persona comienza a replicar tus gestos o posturas. Esta reciprocidad demuestra una conexión genuina entre ambos (López et al., 2014).



2. Apoya la fortaleza de las personas

En lugar de reforzar la victimización, tu enfoque debe centrarse en apoyar y destacar las fortalezas de los demás. La gente se siente identificada cuando se les reconoce de manera genuina. Esta técnica implica poner de relieve las fortalezas que percibes en otros en un momento dado. Va más allá de la situación actual; se trata de acercarse para elevar y aportar. Tu objetivo es fortalecer a la otra persona, alentándola a explorar soluciones y alternativas.

3. Escucha activa

Desconéctate de tus propios pensamientos y enfócate completamente en la persona con la que estás hablando. Esto implica:

- No interrumpir.
- Mantener contacto visual.
- Adoptar una postura corporal abierta.
- Evitar prejuicios.
- Estar alerta a las señales no verbales y entender el contexto.

En esta técnica, pregunta para obtener más información. Por ejemplo, indaga sobre cómo se siente o qué piensa la otra persona. Además, utiliza el parafraseo: repite lo que la otra persona ha dicho, pero con diferentes palabras, para asegurarte de que has comprendido su mensaje. Cuando alguien se siente

verdaderamente escuchado sin ser juzgado o interrumpido, se fomenta la empatía. Practicar la escucha activa puede ser un desafío porque requiere silenciar tu voz interna y centrarte plenamente en la otra persona, mostrando un interés genuino (López et al., 2014).

4. El comentario empático

Consiste en mantener la atención de la conversación en la persona con la que estás hablando, en lugar de hablar de ti.



Un comentario empático básico requiere de una construcción:



Figura 4. Construcción de la conversación empática. Elaboración propia

5. Mapa de empatía

Esta herramienta actúa como una guía para profundizar en la escucha activa, ayudándote a explorar más a fondo la perspectiva de la otra persona.

El mapa de empatía es una representación visual que te permite considerar cómo los estímulos del entorno pueden influir e identificar las emociones internas que experimenta alguien. Dave Gray, fundador de XPLANE, diseñó este mapa. XPLANE es una consultora que emplea herramientas visuales para potenciar la visión estratégica de quienes trabajan con ellos. El concepto del mapa de empatía se introdujo en su libro *Game Storming* (López et al., 2014).

El mapa de empatía tiene una estructura formada por 6 bloques de preguntas:

¿Qué OYE o ESCUCHA?

- ¿Qué está oyendo decir a los demás?
- ¿Qué está escuchando de sus amigos?
- ¿Qué está escuchando de sus colegas?
- ¿Qué está escuchando de otros?

¿Qué PIENSA y SIENTE?

- ¿Qué da sentido a su vida?
- ¿Qué le hace feliz?
- ¿Qué otros pensamientos y sentimientos podrían motivar su comportamiento?

¿Qué DICE y HACE?

- ¿Qué le hemos oído decir?
- ¿Qué podemos imaginarle diciendo?
- ¿Qué hace hoy?
- ¿Qué comportamiento hemos observado?
- ¿Qué necesita hacer de manera diferente?
- ¿Qué decisiones de tomar?

¿Qué VE?

- ¿Qué da sentido a su vida?
- ¿Qué le hace feliz?
- ¿Qué otros pensamientos y sentimientos podrían motivar su comportamiento?

ESFUERZOS

- ¿Cuáles son sus miedos, frustraciones y ansiedades?

GANANCIAS

- ¿Cuáles son sus deseos, necesidades, esperanzas y sueño?

Figura 5 Mapa de empatía

La empatía, aunque tiene una base biológica y es innata, se puede potenciar a través de la escucha activa, el respeto y diversas actividades y pautas. Es esencial cultivar la empatía, lo que significa colocarte en el lugar del otro, comprendiendo sus sentimientos, pensamientos y creencias. Practicar la empatía tanto en la vida personal como profesional facilita una mejor conexión con los demás.

La empatía es más que una simple habilidad; es una herramienta esencial que mejora nuestra conexión con los

demás, permitiendo una comunicación y comprensión más profundas. Al cultivar y potenciar nuestra capacidad empática a través de la escucha activa y el respeto, no solo enriquecemos nuestras relaciones personales y profesionales, sino que también fomentamos ambientes más comprensivos y colaborativos en todos los aspectos de nuestra vida. Es, sin duda, un pilar fundamental para construir sociedades más armoniosas y comprensivas.

Referencias

Vértigo Político (2020). Giacomo Rizzolatti habla en la UNAM charla de neuronas espejo. *Vértigo Político*. <https://www.vertigopolitico.com/todo-menos-politi-ca/conocimiento/giacomo-rizzolatti-habla-en-la-unam-charla-de-neuronas-espejo>

RootsofEmpathy. (2018). *Dr. Christian Keysers - The Empathic Brain*. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=Yw8p2D2Jejg>

López, M. B., Arán Filippetti, V., y Richaud, M. C. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en psicología latinoamericana*.

Agnieszka, L., Katarzyna, T., y Sandra, B. (2020). Empatía, resiliencia y gratitud: ¿Hay diferencias de género?. *Anales de Psicología*.

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.