

PRACTIQUE LA EMPATIA

Samuel Chávez Donoso
Director General de Rekrea Ltda.

Reconocer que todas las personas somos diferentes es, sin lugar a dudas, un paso importante para ser más efectivos en materia de motivación y de liderazgo. También lo es el conocer a cada uno de nuestros colaboradores en su dimensión humana. Pero, en definitiva, lo importante será lo que hagamos con este conocimiento.

Comprender a las personas; comprender cómo piensa cada cual, cómo siente, cómo reacciona... **y por qué**, es una de las virtudes más destacables que puede tener un supervisor... ¡Y eso es la empatía!

Algunos definen la empatía, muy ligeramente a mi juicio, como: "Ponerse en el lugar del otro". Como si fuera algo instantáneo. Si eso es empatía, la empatía no existe. Porque nunca nadie podrá ponerse en el lugar de otro.

La empatía es, a mi juicio, una disposición, una actitud y un esfuerzo especial y deliberado para **acercarnos** lo más posible a la situación de algún otro. Para comprender **por qué** piensa lo que piensa, **por qué** dice lo que dice, **por qué** actúa como actúa. En definitiva, **por qué** es como es.

La empatía no es para justificar nada ni a nadie. Es para com-pren-der, a otro ser humano.

Para entender mejor el significado y alcance de la empatía, recordemos que: **La antipatía** genera rechazo; la **apatía** produce indiferencia; la **simpatía** invita a la aceptación. Y la **empatía**, por su parte, hace posible la com-pren-sión.

Sí. La empatía facilita y hace posible "la magia de la comprensión". Para comprender, profundamente, al prójimo; no sólo en su dimensión racional sino que también en el plano emocional.

Una frase importante de Abraham Lincoln nos ayudará a mejor entender este concepto. El solía decir a sus amigos más cercanos, acerca de sus adversarios: "No los condenen; ellos son tal como serían ustedes si estuvieran en su lugar". Eso es comprensión. Eso es... ¡em-pa-tía!

A veces, para comprender (**NO** para justificar), para com-pren-der el comportamiento de otro, deberíamos preguntarnos cómo seríamos nosotros si hubiésemos sido hijos de sus padres, en vez de él; si hubiésemos nacido donde él nació, en las circunstancias que vivió, con los amigos con que se relacionó, con las enseñanzas y con las influencias que recibió, etc.. Muy probablemente nos comportaríamos de la misma manera, o parecida.

¿Se da cuenta del alcance de ello? Pero repito, no es para justificar, es para entender o para comprender.

Una de las virtudes más provechosas que puede desarrollar un supervisor, es: **“Aquella que lo capacita o predispone a contemplar las cosas desde el punto de vista de sus trabajadores”**

La empatía ayuda al supervisor a comunicarse mejor. La empatía, le allana el camino para instruir, para motivar y para persuadir más eficazmente. Porque la empatía pone en el mismo contexto y en la misma sintonía a dos personas que se relacionan o que tratan de comunicarse.

Todas las personas somos diferentes. Por eso es que cobra mucho sentido aquello de: “Trate a todos sus trabajadores por igual. Es decir, a cada uno en forma diferente”.

¿Captó la idea? ¡No es fácil ¿eh?!

Pero usted, que es gerente o supervisor... ¡**Practique** la empatía! Le será mucho más fácil motivar y liderar a su gente.

