

El arte de la empatía y el interés genuino

POR: DANIEL ORRILLO

Los seres humanos anhelamos ser escuchados; deseamos sentir la satisfacción de ser reconocidos por nuestro círculo social, que incluye compañeros, familia y amigos, así como personas del público en general. Una gran mayoría espera destacar en los estudios, el trabajo y/o en nuestras actividades diarias. Sin embargo, el deseo de captar el interés de las personas es inherente al ser humano y forma parte de las colectividades que siempre desean ser escuchadas.

Entonces, ¿por qué luchamos por ser quienes más escuchan a los demás? Expresar un pensamiento inconsciente similar a "escúchame a mí y te escucharé después" es lo que nos ciega sobre el arte de la empatía y la escucha activa. La empatía es un valor fundamental, en mi opinión, en las relaciones sociales. A lo largo de los cursos desarrollados en la carrera de Ciencias de la Comunicación, nos instruyen sobre la importancia de ser asertivos, el liderazgo y el trabajo en equipo, así como sentir empatía por nuestros semejantes. A pesar de ello, ¿quién realmente lo practica? ¿Por qué deberíamos interesarnos por los demás si ellos no se interesan por nosotros?

Dale Carnegie, un reconocido escritor que enseña la importancia de las relaciones humanas y autor del bestseller: "Cómo Ganar Amigos e Influir Sobre las Personas", menciona en su obra que si nos limitamos a intentar que la gente se interese por nosotros, nunca haremos amigos verdaderos. Es decir, cuando nos interesamos por los demás, formaremos amistades sinceras (Carnegie, 1936)¹.

Entonces, ¿cómo se relaciona el interés genuino por los demás y la empatía? Es tan sencillo como comprender por qué la amabilidad está ligada a las relaciones sociales. Cuando alguien es amable con los demás, logrará que esas personas abran su confianza hacia él. Quizás no de manera inmediata, pero, a fin de cuentas, una persona amable tendrá un mejor resultado que alguien que tiene un carácter negativo y lo transmite a los demás.

La empatía, esa poderosa capacidad que todos deberíamos cultivar, nos permitirá comprender los sentimientos ajenos. No podemos mostrar empatía sin antes interesarnos por la persona, su situación, su dolor y sus emociones. En esta parte, asumimos dos momentos importantes: primero, lograr entender la situación del afectado; y segundo, cumplir el anhelo de sentirse escuchado al mostrarle nuestro interés genuino, como se menciona en los primeros párrafos, el deseo de sentirse importante para los semejantes.



Foto de Ketut Subiyanto en Pexels

Citando nuevamente a Carnegie (1936): "Nos interesan los demás cuando se interesan por nosotros". A usted, que está leyendo estos párrafos, me gustaría que considere el significado de la cita a profundidad y pueda analizar si el autor dice la verdad. En ese aspecto, me atrevo a decir que la mayoría llegará a la conclusión de que lo mencionado por Carnegie es real, ya que la mayor parte del tiempo que invertimos en socializar estamos intentando ser el foco de interés, mientras que nuestros pares también están intentando lo mismo y quieren ser escuchados.

Aquellas personas que están constantemente tratando de ser empáticas de forma genuina progresan con mayor éxito en el futuro, tanto en el ámbito profesional como personal, especialmente cuando se trata de relaciones humanas. Un comunicador debe considerar seriamente estas características, poder entender lo que el público siente y desea en vez de imponer lo que él quiere, como es el caso del marketing. Las organizaciones tradicionales quieren que compren su producto, pero al consumidor no le gusta sentirse como una billetera. ¿Quién gana entonces?: Ambos deben ganar, por eso las grandes empresas están redirigiendo sus esfuerzos para generar vínculos más cercanos con sus stakeholders.

Ser empáticos e interesarnos por los demás de manera genuina nos llevará a un futuro prometedor. Si nosotros gustamos de la gente, ellos gustarán de lo que hacemos.

Referencias

¹Carnegie, D. (1936). *Cómo hacer amigos e influir sobre las personas*. Estados Unidos: Apogeo.