



# El poder de la empatía

por Jorge Valentiner, Software Quality Assurance Engineer de Meta4

En el día a día del trato con los clientes, colaboradores y compañeros, nos encontramos inmersos en la dinámica de un ambiente de trabajo en continuo movimiento, donde quedarse quieto se paga muy caro y demanda una constante inversión de capital humano capaz de mantener el pilar de cualquier empresa: ofrecer productos o servicios que aporten un valor que exceda el dinero invertido por ambas partes: el cliente y el proveedor.

Sin embargo, detrás de todo ese entramado empresarial de contratos, ventas y reuniones, siempre hay un denominador común: las personas. En mi opinión, a veces pasamos por alto el hecho de que **no solo es importante ser buenos en lo que hacemos, sino también en cómo lo hacemos y con qué actitud**. Esto, sin duda, es un factor determinante para el éxito de las personas y, por ende, también lo es para el éxito de las empresas.

Últimamente está en boga la inversión de recursos por parte de las compañías en cursos de inteligencia emocional, desarrollo de capacidades de comunicación, negociación, etc. Cada vez nos damos más cuenta de la importancia que tiene reforzar esa parte “humana” de los negocios, pues es un componente clave en las organizaciones, lo que ocurre independientemente del área en donde se trabaje. Al fin y al cabo, detrás de esas relaciones están las personas; las mismas que formamos parte de un gran equipo que persiguen el mismo objetivo: el éxito laboral y profesional.

He de confesar que la elección del título de

este artículo “El poder de la empatía”, ha sido pensando por su fuerza y en el interés que pudiera despertar en el lector. La idea es que éste haga clic en el enlace, pero que también lo haga en su mente. El objetivo es que, en la medida de lo posible, escuchemos a los demás de forma más activa, ya que pasamos demasiado tiempo escuchando a los demás únicamente para responder y no para comprender a nuestro semejante. Nos enseñan que tenemos que responder ante los estímulos, cuanto antes mejor e incluso que debemos adelantarnos a las circunstancias siendo proactivos. Sin embargo, no hay que oír solamente... hay que escuchar evitando interrumpir al otro y hay que mostrarse con una actitud atenta y sincera. En resumen: hay que saber escuchar, saber entender.

Al escuchar activamente a los demás, conoceremos a la persona con quien estamos hablando, así como sus aptitudes, conocimientos, gustos, forma de hablar y su actitud en general. Asimismo conoceremos su personalidad, concepto incluido en tantos libros, pero que yo defino simplemente en **quién eres, cuáles son tus raíces y cómo te muestras e interactúas con el mundo que te rodea**. A medida que vamos conociendo a las personas, nos damos cuenta de que cada uno de nosotros tiene sus propias expectativas, una visión particular, un carácter determinado y distintas formas de desempeñar un puesto de trabajo. Por esta razón, y porque tarde o temprano tendremos que interactuar con ellos, ya sea con un cliente o con un compañero, no podremos tratar a todo

¡Compártelo!



www.meta4.es



el mundo de la misma forma y desde el mismo punto de vista. Somos demasiados complejos y diferentes para hacerlo de forma unilateral: “así soy yo y esta es mi personalidad; te guste o no”.

A medida que las relaciones profesionales se van sucediendo, vamos conociendo quiénes están detrás de los correos electrónicos, cómo se expresan, y la forma y tono con la que se dirigen a los demás. Todo ello nos ayuda a obtener más información para facilitar el ponernos en lugar del otro, aportando una visión más global con miras a que las relaciones profesionales sean más productivas para ambas partes: un *win-win*.

Si tomamos nota y aprendemos de la persona que está detrás de las tareas rutinarias en nuestro día a día, seremos más empáticos, nos comunicaremos mejor y, al mismo tiempo, fortaleceremos las relaciones de confianza en nuestro entorno, abonando el terreno para poder transmitir optimismo y motivación a quienes nos rodean.

En ocasiones, simplemente, la forma en que transmites el mensaje o manejas una situación en una posición conciliadora hace que su efecto en el receptor sea muy distinto, ya que evidentemente **no podemos controlar a los demás, pero sí podemos controlar nuestras reacciones ante sus acciones**. Entonces... ¿por qué no intentarlo?



¡Compártelo!



[www.meta4.es](http://www.meta4.es)