

# La empatía

La empatía es uno de los componentes de la inteligencia emocional, tan necesaria para el éxito del ejecutivo y líder moderno, nos dice Patricia Cánepa, vicepresidente de DBM Perú.

La empatía no es más que nuestra capacidad para ponernos en el lugar del otro, de realmente escuchar para tratar de imaginar lo que esa persona está pasando o sintiendo; y, si es posible, ayudar.

¿Por qué es importante desarrollar la empatía? Porque a través de ella aumenta nuestra capacidad para entender a otros y sienta

las bases para poder influir y hacer una mejor gestión. Quien no se siente escuchado o entendido se pondrá a la defensiva y se convertirá en un obstáculo, lo cual no induce a nada bueno. Con empatía, se construye confianza, la base para toda relación positiva y consecuente obtención de resultados.

Aquí algunos consejos para reforzar su empatía.

**Relájese.** Vea cualquier intercambio con otra perso-

na como una situación nueva y puntual. De esta manera, podrá olvidarse de usted para centrarse en la otra persona, quien viene a ser su foco de atención. Si recuerda que no se trata de usted, que su rol es escuchar más y hablar menos, todo será más fácil.

**Escuche activamente.** Para que el otro perciba su interés, debe ser genuino. Mírelo a los ojos, deje su computadora y elimine cualquier otra distracción. Limpie su mente de prejuicios y

paradigmas para poder escuchar realmente a quien le habla. Haga un intento genuino de tratar de entender los pensamientos, ideas, miedos, comportamientos o situación del otro. Muestre señales de interés, como asentir con la cabeza o reflexionar, lo cual será apreciado por la otra persona.

**Asegúrese de que entienda lo dicho,** a través de la retroalimentación. “Quiero asegurarme de que entiendo lo que te preocupa. Este proyec-

to te parece muy difícil, no sabes por dónde empezar y esto te está generando angustia, ¿es correcto?”

**Valde lo que la persona dice** y ofrezca ayuda si viene al caso. “Entiendo lo que me dices, yo pasé por algo similar que me tuvo confundido por meses, ¿cómo crees que te puedo ayudar?” Recuerde que, en oportunidades, la mejor manera de ayudar es simplemente escuchar. Quien se siente escuchado, se siente valorado.