

Visibilizando nuestra vulnerabilidad: Salud psicosocial dentro y fuera del trabajo en tiempos de Pandemia por Covid-19. Tercera parte (2021).

La Empatía como recurso necesario. Una revisión teórica.

Publicado en: Revista El Prevencionista Revista especializada en Seguridad y Salud en el Trabajo Edición 68 Año 2021



Autora: Gisela Blanco Gómez.

En esta tercera parte continúo mostrando y desarrollando algunos de los recursos que permitirán hacer frente al mundo que vivimos que se ha denominado de múltiples formas, entre ellos está el **VICAH** (volatilidad, incertidumbre, cambio, ambigüedad y la H es de hiperconexión) en sus variadas dimensiones: sociales, tecnológicas, económicas, ambientales y políticas que hay que valorar continuamente para intentar predecir sus efectos en nuestras vidas.

También es conocido el acrónimo **TUNA** (Turbulento, Novedoso, Incierto, Ambiguo), que define similares características. Pero la situación a la que nos enfrentamos tiene muchas más características de las que acabamos de enumerar. El contexto de la pandemia mundial nos ha ocasionado un profundo revés de muchas ideas preconcebidas, tantas como las que cayeron con el muro de Berlín y aquellas que dieron pie a la descripción del mundo VUCA.

En este artículo me centraré en el desarrollo de una habilidad incluida dentro las emocionales: La Empatía

compasión y preocupación por el otro y “la aflicción o malestar personal”, que se refiere a la ansiedad que se experimenta al ser testigo de un suceso desagradable para el otro.

Paralelamente a la visión psicológica sobre la empatía, la biología ha contribuido con sus aportes debido a que es un comportamiento compartido con otras especies (principalmente con los mamíferos), siendo del interés de etólogos, genetistas, neurólogos y neuropsicólogos, todos ellos buscando el origen y las bases de los comportamientos empáticos.

Desde la perspectiva evolucionista, la empatía es considerada una serie compleja de estados de ánimo, comportamientos y aprendizajes heredados, siendo esencial para la supervivencia de los individuos y de las especies, pues facilita el resguardo de los depredadores, las actividades de cortejo, los vínculos de los grupos y la supervivencia de las crías, en manadas, bandadas, cardúmenes, etc. Implica una comunicación emocional entre los individuos y el grupo, así como una serie de aprendizajes del contexto social en el que se desarrollan (Plutchik, 1987).

Posteriormente en 1996 Mehrarian considera la empatía emocional como la experiencia de las emociones de otra persona, y señala que ponerla en práctica es símbolo de salud, personalidad ajustada, seguridad y habilidad en las relaciones interpersonales. Cohen en ese mismo año afirma que es una habilidad para comprender y compartir el estado emocional de otro individuo.

En el año 2004 surgen dos concepciones, la señalada por González de Rivera que define a la empatía como una capacidad para comprender y experimentar vicariamente sentimientos, pensamientos y experiencias de otra persona sin que estos hayan sido comunicados de forma explícita.

La otra concepción que surge es el modelo de Decety y Jackson (2004), que incluye tres componentes que interactúan dinámicamente para producir la empatía humana:

- 1) la emoción compartida entre el observador y el observado, es decir, la respuesta afectiva más automática
- 2) la autoconciencia y conciencia del otro, que impide la confusión entre el sí mismo y el otro a pesar de cierta identificación temporal
- 3) la flexibilidad cognitiva (pensamiento) para adoptar la perspectiva del otro, que requiere de procesos de regulación.

De acuerdo con estos autores, ninguno de los tres componentes por separado puede explicar el potencial de la empatía humana logrando funcionar de manera interrelacionada.

Por otra parte, las investigaciones en neurociencia señalan que en nuestro cerebro existen determinadas estructuras como el lóbulo prefrontal medial, lóbulo temporal, surco temporal superior, lóbulo parietal inferior y estructuras límbicas; es decir estamos biológicamente equipados para ser empáticos siendo una estrategia de supervivencia que permite construir lazos sociales, facilitándonos el acercarnos a otros, comprender sus sentimientos y emociones.

La ejecución exitosa de las distintas capacidades y funciones que se activan en la empatía depende de una red neural amplia en la que están implicadas diferentes áreas cerebrales en las que se procesarían distintos tipos de información (Muñoz y Chaves, 2013).

Otro aporte de las neurociencias es el descubrimiento de las neuronas espejo, lo que ha permitido reconocer que existe un mecanismo perceptivo encargado de observar a otras personas mientras realizan diversas actividades intentando comprender sus intenciones y se ha comprobado que las personas más empáticas presentan mayor actividad en las neuronas espejo (Moya Albiol, Herrero y Bernal, 2010).

Paralelamente han surgido líneas de desarrollo en los cuales la empatía se convierte en un componente de otros procesos de orden individual y social.

Un enfoque que ha resaltado las diversas funciones que puede tener de la empatía es el de la Inteligencia Emocional, tal y como la definieron sus creadores Mayer y Salovey (1993) es la habilidad para manejar los sentimientos y emociones propios y de los demás, de discriminar entre ellos y de utilizar esta información para guiar el pensamiento y la acción de uno mismo y de los demás. Para estos autores la inteligencia emocional está compuesta por cuatro dimensiones o componentes: reconocimiento de las propias emociones, control emocional (inteligencia intrapersonal), capacidad de motivarse a uno mismo, empatía y habilidades sociales (inteligencia interpersonal).

Bajo este enfoque, la empatía facilita la interacción con los demás, que supone una habilidad para percibir, evaluar y actuar de acuerdo con las emociones de los otros, favorece la autoregulación emocional al tomar en cuenta el impacto de los propios actos sobre los demás. Cumple también una función adaptativa permitiendo las acciones sociales congruentes con el estado emocional propio y de los otros.

Otra de las vertientes nos muestra a la empatía como uno de los componentes o competencias que forman parte de la comunicación interpersonal. La empatía implica entonces un intercambio entre emisor y receptor, en el que debe existir escucha activa por parte del receptor y habilidades del emisor para hacerse comprender, libertad de expresión, claridad de expresión, continuidad, respeto y consideración (Martínez-Pampliega y col., 2006).

En función de esto, la empatía estaría implícita en la escucha, en la intención que colocamos ante el mensaje recibido, en las acciones que surgen como respuesta al acto comunicativo, generando todo esto un clima que facilita y permite el encuentro humano. (Muñoz y Chaves, 2013).

Un aspecto de la empatía de más reciente e incipiente desarrollo es la denominada empatía colectiva que tiene una de su expresión en el mundo de trabajo, también denominada empatía de los equipos de trabajo.

En este sentido, la empatía colectiva puede ocurrir cuando los miembros del grupo comparten sentimientos de los demás, y comprenden psicológicamente las circunstancias de esa persona. Surge cuando las necesidades o experiencias de las

personas son más propensas a ser percibidas como relevantes o similares, tales como tener objetivos relacionados con el trabajo alineados con sus necesidades, trabajar con compañeros de grupo en particular entre los cuales hay intereses y visiones compartidas.

Una expresión de la empatía colectiva es el proceso de toma de decisiones en los programas de filantropía organizacional siendo un indicador del deseo compartido colectivamente por ayudar a aquellos que lo necesitan. (Kelly y Barsade, 2001 y Muller 2014).

La empatía colectiva es generadora de sentido de pertenencia a un equipo de trabajo, permite ampliar la comprensión hacia los compañeros aun cuando se tengan diferentes perspectivas de las situaciones de trabajo, genera mayor vinculación, respeto a las diferencias, potencia la solución de conflictos de manera funcional. Todo esto solo es posible si las organizaciones fomentan ambientes de trabajo cada vez más seguros y saludables haciéndolo parte de su cultura organizacional.

Existen una serie de prácticas a tomar en cuenta si queremos desarrollar o potenciar la empatía como parte de nuestra cotidianidad dentro y fuera de los espacios de trabajo.

Uno de los primeros pasos para desarrollar la empatía individual es el autoconocimiento, ya que esto hace posible reconocer a otros y poder comprender sus experiencias emocionales. El conocimiento de sí mismo es una brújula que nos orienta en función de identificarnos con los demás y experimentar que somos humanamente iguales y al mismo tiempo diferentes en cuanto a características físicas, culturales, sociales, ideológicas, entre otras.

Por otra parte, es necesario aprender a experimentar y habitar las propias emociones para así poder ampliar la percepción y comprensión de los mundos emocionales de los otros; pasa por reconocer tanto las experiencias emocionales del polo positivo como del negativo, sin embargo, la empatía principalmente se pone en marcha a través de la experimentación de emociones positivas, desde la rabia, el miedo, el resentimiento es muy difícil practicar la empatía.

A continuación, paso a describir solo unas muy breves recomendaciones para potenciar la empatía, ya que el objetivo principal de este artículo fue hacer un recorrido teórico sobre este proceso y poder comprender la complejidad y las diferentes visiones que sobre él se han desarrollado. (algunas de estas sugerencias están basadas en un artículo realizado por Rivero-Guzmán)

- ☺ Desafiar nuestros prejuicios para así poder descubrir los aspectos comunes. Se trata de centrarnos en aquellos puntos que pueden unirnos con las personas, que nos acerquen a ellas en lugar de fijar nuestra atención en las diferencias. La identificación de los juicios que construimos alrededor de situaciones y en especial sobre las personas posibilita la práctica de la empatía a través de la comprensión, que implica entender al otro sin juzgarlo. Esta comprensión no implica estar de acuerdo con el otro ni asumir su perspectiva como propia.

- ☺ La práctica de la solidaridad nos permite el desarrollo de la sensibilidad hacia los otros y sus necesidades, siempre utilizando el respeto como mediador en el dar apoyo solo cuando es solicitado por el otro.
- ☺ Conversar con extraños es una fuente para el desarrollo de la empatía ya que nos permite expandir nuestra curiosidad y así poder acercarnos a perspectivas diferentes. Para algunas personas podría representar la posibilidad a su vez, de vencer el temor para relacionarse con otros.
- ☺ La escucha activa es una competencia necesaria en la práctica de la empatía. Está a su vez relacionada con estar presente para el otro y con el otro.
- ☺ Cultivar las experiencias emocionales del polo positivo centrando nuestra atención en todo aquello que hace nuestra vida más enriquecedora y funcional. La práctica de la atención consciente y deliberada para encontrar situaciones cotidianas que nos informan sobre lo que si funciona en nuestras vidas, es una técnica para cultivar la experiencia emocional positiva y así en ese estado poder conectar con los otros.

Finalmente, una triada importante para el desarrollo de la empatía es: “Conocer, comprender y sentir”

Salí por un momento de mí misma
para habitar la piel en que tú habitas
me olvidé de mis normas y principios
e intenté empatizar con otra vida.

Ejercicio de amor fue mi ejercicio,
adopté tu talante por un rato
a través de mis ojos vi tu mundo
e intenté sostenerlo con mis brazos.

Fue muy duro llevar sobre mi espalda
tu acuciante dolor, tu desengaño
ponerme en tu lugar, tener tus dudas,
entender por qué estás desesperado.

Al sentir sobre mí tu propia carga
aligeré tus hombros un momento,
después todo tornó a ser como siempre,
pero a partir de hoy, yo te comprendo.

Eratalia.

Referencias:

- Chartrand TL, Bargh JA. The chameleon effect: the perception-behavior link and social interaction. *J Pers Soc Psychol* 1999; 76: 893-910.)
- Davis, M. H. (1980) A multidimensional approach to individual differences in empathy. *Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10 , 85, (pp.1-17)
- Mehrabian A. *Manual for the Balanced Emotional Empathy Scale (BEES)*. Monterey, CA; 1996.
- Cohen D, Strayer J. Empathy in conduct- disordered and comparison Routh. *Dev Psychol* 1996; 32: 988-998.
- González de Rivera JL. Empatía y ectapía. *Psiquis* 2004; 25(6):243-5
- Decety J, Jackson P L. The functional architecture of human empathy. *Behav Cogn Neurosci Rev* 2004; 3: 71–100.
- Plutchik, R. (1987) En: *La empatía y su desarrollo*. Capítulo 3 Bases evolucionistas de la empatía. Bilbao: editorial Desclée de Brouwer, S.A
- Muñoz A, Chaves L. (2013) La empatía: ¿un concepto unívoco? *Katharsis—ISSN 0124-7816*, No. 16, pp. 123-143—julio-diciembre, Envigado, Colombia.
- Moya Albiol, L., Herrero, N., & Bernal, M. C. (2010). Bases neuronales de la empatía. *Neurología de la conducta*, 2(50), 89-100.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433–442.
- Martínez-Pampliega, Iraurgi, Galíndez & Sanz. (2006). Family Adaptability and Cohesion Evaluation Scale (FACES): desarrollo de una versión de 20 ítems en español. *International Journal of clinical and health psychology*, 6 (2), 317 – 338
- Kelly J. R. & Barsade, S. G. (2001). Mood and emotions in small groups and work teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(1), 99–130.
- Muller A. R.; Pfarrer M. D. & Little L. M. (2014). A theory of collective empathy in corporate philanthropy decisions, *Academy Management Review*, 39(1), 1–21.
- Rivero Guzmán M. (2021). *Empatía, el arte de entender a los demás*. Universidad Mayor de San Simón – DICYT. Publicaciones internas. Bolivia.