

LA COMUNICACIÓN EN LA RELACIÓN DE AYUDA.

"Cuántas veces decimos u oímos que el mundo es un pañuelo porque nos vamos encontrando con personas cercanas en cada rincón del mundo. Sabemos que el mundo es siempre igual. Igual para todos. Lo que varía es la comunicación. Quien marcha por la vida ensimismado o encerrado en sus reflexiones, sin entablar diálogo con nadie; quien no levanta la vista del suelo es casi seguro que no se encuentra con nadie conocido. ¡Ni desconocido! Quien por el contrario, anda por la vida entablando relación, cercanía; quien busca temas comunes de conversación, o temas muy dispares para confrontar mejor; quien piensa que lo más bonito que puede encontrarse en el camino es la persona y se interesa por su vida, los detalles que la configuran...se tropieza con vecinos, con viejos amigos, paisanos, amigos de sus amigos...La comunicación hace al mundo pequeño -un pañuelo-, la buena comunicación hace al mundo grande. La mucha y buena comunicación hace nuestro mundo pequeño, grande y... precioso.

(A.Francia)

Vamos a centrarnos en las relaciones de comunicación que se establecen con los mayores. Quisiera posicionarme en una perspectiva distinta de la habitual: la de un enfoque centrado en la persona, tanto en su dimensión individual como grupal. Considerar a la persona como centro de interés nos llevará a una orientación no directiva que cree en la capacidad de autodirección y autocontrol de los seres humanos y las riquezas del intercambio y comunicación interpersonal.

Quizá cuando leamos este párrafo pensemos: ¡Vaya, otro aspecto más a tener en cuenta en mi trabajo! Si casi no me da tiempo de hacer las cosas y ahora hay que valorar esto también... Además, esto es muy bonito en la teoría pero, ¿cómo se hace?

Consideremos que este intercambio personal, lejos de cargarnos de trabajo nos ayudará a aliviarlo, a descargar tensiones y actuar de forma más serena y relajada. Respecto al cómo se hace, podemos aprender a desarrollar ciertas habilidades y actitudes que nos llevarán a obtener resultados más satisfactorios, tanto en las relaciones personales como en el logro de nuestros objetivos profesionales.

Desde luego, no es un trabajo sencillo porque los profesionales se ven acosados por numerosas presiones y expectativas que provienen tanto de los usuarios sometidos a la ansiedad estresante de la enfermedad y la soledad, como de los familiares que "quieren saber", que se sienten con derecho de exigirte, que te paran, te absorben. En este sentido, el establecimiento de unas relaciones de calidad con unos canales y procedimientos de comunicación adecuados podrá crear un clima positivo en el que la profesionalidad se pueda desarrollar satisfactoriamente.

Pero, **¿qué es la comunicación?**

"La comunicación es una operación que pone en relación a los sujetos humanos, y consiste en hacer pasar un conocimiento, una información o una emoción de unos a otros, es decir, realizar un intercambio de significaciones"

(Paul Grieger).

El cómo construyamos un mensaje y nuestra dinámica personal repercutirá de muy distinta manera en la eficacia de la comunicación y en la satisfacción de los que se comunican. Cada mensaje puede tener significados muy variados y sería un error creer que las cosas que el emisor dice son entendidas igualmente por el receptor si no tenemos en cuenta factores como el estilo que empleamos al comunicarnos, el tipo de comunicación, la cantidad y calidad de los contenidos, la intencionalidad... Veámoslo más detenidamente:

¿Qué es el estilo de comunicación?

Por estilo comunicativo se entiende el conjunto de acciones, recursos y procedimientos que cada uno de los interlocutores desarrolla durante los procesos de comunicación en los que se implica.

El estilo con que te comunicas es la carta de presentación para tu interlocutor; es fundamental en cualquier relación y comunicación interpersonal, y no sólo en situaciones cotidianas sino sobre todo ante situaciones en que nos podamos sentir amenazados, incomprendidos, agobiados. Porque...

- ¿cómo te sientes cuando por requerimientos de tu tarea has de "llamar la atención" a un mayor o a algún familiar que está actuando de forma inadecuada?
- ¿cómo actúas ante una persona que se niega sistemáticamente a tomarse la medicación?
- ¿cómo defiendes tus derechos y necesidades personales cuando éstos se ven constantemente "sacrificados" por las exigencias y la sobrecarga de las tareas que tienes asignadas o te han asignado?

Son situaciones todas ellas que pueden poner en un "aprieto" nuestra capacidad y habilidad de afrontamiento. Esta, dependerá a su vez, del estilo de comunicación que utilicemos. En estas situaciones se piensa, a menudo, que la comunicación sólo puede transcurrir por dos únicas vías de acción o dos estilos de afrontamiento:

1. No decir nada sobre el comportamiento que nos molesta, evitar actuar por miedo a lo que pueda pasar, o abordar la situación de manera poco directa: adoptando caminos o estrategias tortuosas que denotan temor e inseguridad al hacerlo. Esto sería un estilo **inhibido o pasivo**.
2. Demandar un cambio inmediato en la conducta de tu interlocutor usando intimidación, sarcasmo, o incluso violencia. Esto sería un estilo **agresivo o intimidatorio**.

Ambos estilos, inhibido y agresivo, son **dos caras de la misma moneda**, es decir, la persona que se inhibe en determinadas situaciones, puede, en otras situaciones, dar rienda suelta a su irritación. Lo importante es que ambos tipos de reacciones **tienen en común** un elemento crucial: **es la situación la que "manda" u orienta el comportamiento** de la persona en cuestión. Tanto la persona con estilo inhibido como agresivo se sienten sin control, la situación les desborda, les sobrepasa. En ambos casos la percepción del control que tienen de la situación es muy reducida. Como consecuencia de ello, ambos estilos no suelen ser efectivos para lograr sus objetivos, suelen generar conflictos interpersonales y suelen desarrollar una baja autoestima.

Pero hay una tercera elección, un estilo de comunicación diferente. Un estilo que ayuda a los individuos a realizar sus objetivos interpersonales sin sacrificar las futuras relaciones. Este estilo se denomina **asertivo**. Actuar asertivamente significa que tú expresas lo que quieres y deseas de un modo directo, honesto, y en un modo adecuado que claramente indica lo que tú deseas de la otra persona pero mostrando respeto por ésta. La aserción es el arte de **expresar clara y concisamente tus deseos y necesidades a otra persona mientras eres respetuoso con el punto de vista de la otra persona**.

Al contrario que los otros estilos, **el estilo asertivo se orienta por los objetivos**, por lo que la probabilidad de lograrlos es mayor que con los otros, y cuando ello no es posible la persona generalmente se siente mejor por haber sido capaz de expresar al menos sus opiniones. Orientarse por

los objetivos significa también **cambiar de objetivos o demorarlos** si la situación así lo requiere. Empecinarse en lograr ciertos objetivos cuando la situación te informa acerca de la improbabilidad de lograrlos puede ocasionar conflictos innecesarios en las relaciones interpersonales, si bien el estilo asertivo no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto interpersonal, ya que resultaría imposible, lo minimiza al máximo. Estos tres estilos de comunicación tienen una serie de características que vemos resumidas en el siguiente cuadro:

ESTILO INHIBIDO	ESTILO AGRESIVO	ESTILO ASERTIVO
1. Comportamiento verbal: <ul style="list-style-type: none"> • Vacilante: "quizás", "tal vez", "bueno... si yo.. no te molestes.." • Con parásitos verbales: " Ejem, yo..." 	1. Comportamiento verbal: <ul style="list-style-type: none"> • Impositivo: "tienes que...", "no te tolero", "no te consiento". • Interrumpe a los demás. • Da ordenes. 	1. Comportamiento verbal: <ul style="list-style-type: none"> • Firme y directo: "deseo", "opino que", "me estoy sintiendo...", "¿qué piensas?"
2. Comportamiento no verbal: <ul style="list-style-type: none"> • Postura cerrada y hundida en el cuerpo. • Movimientos forzados, rígidos e inquietos. Se retuerce las manos. • Posición de la cabeza a menudo hacia abajo. • Ausencia de contacto visual, miradas bajas. • Voz baja. Tono de voz vacilante. • Movimiento del cuerpo tendente a alejarse de los otros. • Puede evitar totalmente la situación. 	2. Comportamiento no verbal: <ul style="list-style-type: none"> • Postura erecta del cuerpo y hombros hacia atrás. • Movimientos y gestos amenazantes. • Posición de la cabeza hacia atrás. • Mirada fija. • Voz alta. Habla fluida y rápida. • Movimiento del cuerpo tendente a invadir el espacio del interlocutor. 	2. Comportamiento no verbal: <ul style="list-style-type: none"> • Expresión social franca y abierta al cuerpo. • Postura relajada. • Ausencia de tensión muscular. • Movimientos fáciles y pausados. • Cabeza alta y contacto visual. • Movimientos del cuerpo y cabeza orientados hacia el otro. • Tono de voz firme. • Espacio interpersonal adecuado.
3. Otras características: <ul style="list-style-type: none"> • Deja violar sus derechos. • Baja autoestima. • Pierde oportunidades. Deja a los demás elegir por él. • Se siente sin control. • No suele lograr sus objetivos. 	3. Otras características: <ul style="list-style-type: none"> • Viola los derechos. • Baja autoestima. • Pierde oportunidades. • Se siente sin control. • Puede lograr algunos objetivos, pero dañando las relaciones (humilla). 	3. Otras características. <ul style="list-style-type: none"> • Protege sus derechos y respeta los de los demás. • Logra sus objetivos sin ofender a los demás. • Se siente satisfecho consigo mismo. • Elige por sí mismo. • Permite a la otra persona saber que se le comprende y cómo te sientes. • Establece su posición o lo que quiere con claridad. • Ofrece una explicación cuando es posible.

¿Qué tipo de comunicación utilizamos?

Cuando hablamos de tipos de comunicación hacemos referencia a unos conceptos básicos: lo **verbal** y lo **no verbal**, que en la realidad no aparecen separados mas que de forma excepcional pero que es necesario considerar diferenciadamente.

Los contenidos **verbales** versan predominantemente sobre ideas, pensamientos y, en general, dimensiones cognitivas, mientras que los contenidos **no verbales** se refieren sobre todo a la esfera afectiva, los sentimientos y las emociones.

En la comunicación **verbal** incluimos todo aquello que se dice con palabras, ya sea de forma oral u escrita. Se trata del lenguaje en su sentido más simple. La comunicación **no verbal** incluiría *Conductas no verbales*, es decir, comportamientos que "dicen algo" a quien los observa y *Sistemas no verbales contextuales* (y del ambiente) que son todos los elementos materiales del entorno social y natural que ofrecen algún tipo de información.

Basta con observar el papel que tienen los comportamientos no verbales en nuestro trabajo con los mayores para comprender la necesidad de su estudio porque no sólo son importantes las cosas **que** decimos sino **cómo** las decimos. El envoltorio en que vayan arropados los contenidos de los mensajes y las conductas interactivas es lo que les dará forma, lo primero que recibirán los destinatarios. La comunicación verbal con los mayores es a veces defectuosa, incompleta, por estilos comunicativos diferentes, por falta de tiempo, presión de las tareas, etc. Y es en estos casos, cuando los comportamientos no verbales adquieren gran importancia aclarando, ilustrando, completando o incluso modificando la información, pero también propiciando la relación profunda que es tan necesaria y tan difícil de llevar sólo con palabras.

En la relación que establecemos con los otros debemos estar atentos a los mensajes no verbales que enviamos, porque de éstos va a depender en buena medida el grado de colaboración que obtengamos. Concretamente, las incongruencias y descalificaciones en los mensajes que enviamos pueden producir en los otros confusión, rechazo, o pérdida de confianza en el trabajo que estamos haciendo con ellos.

Igualmente importante es el estudio de las conductas no verbales que percibimos en los demás. Podemos aprender a "leer" lo que nos dicen sus gestos, su risa, su rostro, su cuerpo, su mirada... Y es que el comportamiento no verbal es imposible ocultarlo. Podemos ocultar las palabras, decidir no hablar o no comunicarnos verbalmente, pero es imposible no enviar mensajes a través de nuestro cuerpo.

La expresión facial es uno de los medios más importantes de la comunicación no verbal. A través de la expresión de la cara podemos conocer el grado de inclinación, comprensión, interés o implicación de una persona; el estado emocional de los interlocutores. La cara es también un sensor instantáneo de cuantos cambios acontecen en la interacción constituyéndose en un *feedback (retroalimentación)* de lo más efectivo para cualquier interlocutor.

La mirada está muy relacionada con el mundo emotivo. Puede expresar deseo de afiliación, de establecer relaciones íntimas, o por el contrario puede reflejar aversión o deseo de no relacionarse.

La postura, el modo en cómo se sienta, permanece de pie o el porte al caminar de una persona, aparte de poder reflejar el estado emocional de la persona, puede revelarnos también las actitudes y sentimientos hacia sí mismo y hacia los otros.

Los gestos con las manos es, después de la expresión facial, una de las dimensiones más importantes del comportamiento no verbal. Sirven para enfatizar los mensajes verbales además de sustituir a éstos en determinadas ocasiones en que resulta difícil utilizar las palabras. Son indicadores también de determinados estados emocionales.

La proximidad espacial entre los interlocutores matiza enormemente la calidad y tipo de interacción que se establece entre ellos.

El contacto físico nos acerca, elimina la distancia. Es usado generalmente para expresar cordialidad, comprensión, simpatía. También es usado para expresar agresión.

Las claves verbales como el tono, volumen, claridad, velocidad, énfasis y fluidez, las pausas, el balbuceo... pueden afectar el significado de lo que se dice y, por tanto, la recepción del mensaje.

La apariencia personal a través del estilo de vestir, peinado, aseo..., introduce también matizaciones importantes en la comunicación verbal.

En definitiva, es importante conocer los aspectos que rodean la comunicación no verbal porque...

- nos ayuda a comunicar adecuadamente nuestro estado emocional;
- nos capacita para poder descubrir el estado emocional del mayor.

EL CUIDADOR EN LA RELACIÓN DE AYUDA.

"Concededme la serenidad para aceptar las cosas que no puedo cambiar, el valor para cambiar las que sí puedo y la sabiduría para establecer esta diferencia"

EL ENCUENTRO INICIAL: LA IMPLICACIÓN.

"Cada uno de nosotros alberga diferentes expectativas ante cualquier experiencia que emprende o vive. Vivimos anticipadamente en nuestra imaginación hechos o sentimientos que pueden verse plasmados o no en la realidad, porque a veces las cosas no salen como esperábamos.

Cada persona alberga en su encuentro con el enfermo determinadas expectativas según su estado de ánimo y según las motivaciones que le llevan a tal encuentro. También el enfermo tiene expectativas propias y un estado de ánimo que influyen en sus reacciones ante toda relación." ("Relación de Ayuda". José Carlos Bermejo).

Vamos a implicarnos en una relación con alguien que sufre, el primer interrogante empieza a fraguarse en la medida en que nos preguntamos hasta qué punto "meter los pies en el fango". En un segundo momento, pueden aparecer todas aquellas ideas, sentimientos, prejuicios,... relacionadas con las expectativas del encuentro. Me cargo con la responsabilidad de caer bien, de "hacerlo bien", generándome, en vez de una calma interior, un elemento de ansiedad relacionado con la responsabilidad de la ayuda.

Dos personas, o más, van a impactar el uno contra el otro y siempre tememos las consecuencias de ese choque. Los encuentros al ser únicos e irrepetibles se convierten en imprevisibles, no sabemos cómo va a reaccionar la persona ni, en ocasiones, cómo vamos a reaccionar nosotros mismos.

La implicación en el proceso de ayuda se me antoja parecida a lanzarse de un avión en vuelo. Es una experiencia intensa, cargada de adrenalina, de emociones, de miedos y con un aterrizaje satisfactorio, siempre que llevemos paracaídas y sepamos usarlo. Si no fuese así, podemos imaginar las consecuencias.

Un instrumento fundamental que puede garantizar un "salto" con éxito es la Escucha, tanto del otro como de uno mismo. Saber escuchar a la persona que comparte o nos expresa su sufrimiento requiere, como tantas veces se ha dicho, un silencio interior. Pero también se hace necesario, a veces en momentos paralelos tener la capacidad de autoexplorarse, escucharse uno a sí mismo y saber qué nos está ocurriendo. Facilitamos algunas pautas a cultivar en este sentido.

TÉCNICAS PARA ESCUCHAR EFICAZMENTE.

1. Escuche para comprender lo que la persona está diciendo realmente.
2. No interrumpa.
3. Tómese el tiempo necesario para procesar el significado del mensaje.
4. Reflexione sobre las palabras antes de responder.
5. Trate de entender el punto de vista de la otra persona sobre ese asunto.
6. Tome en consideración la situación y los sentimientos de su interlocutor.
7. Absténgase de criticar y de emitir juicios.
8. No cambie de tema.
9. Responda adecuadamente a la persona que habla.

VERIFIQUE SU COMPRENSIÓN DEL MENSAJE.

Asegúrese de que entiende cada cosa que la persona está tratando de expresar. Pida a su interlocutor que le aclare lo que no entienda en ese mismo momento. Una simple oración puede ser interpretada de muchas maneras diferentes. Es obligación de la persona que escucha asegurarse de que está entendiendo correctamente.

PONGA ATENCIÓN A LA COMUNICACIÓN NO VERBAL.

Observe la expresión facial y al lenguaje corporal de su interlocutor. Ponga atención al tono, volumen y velocidad de su voz. Combine estas pistas con el contenido real de la conversación, con el fin de interpretar el verdadero significado que implican sus palabras.

El lenguaje corporal puede reforzar o contradecir las palabras del que habla. Ponga atención al lenguaje corporal de su interlocutor, así como a lo que está diciendo. Las palabras van acompañadas de tonos cambiantes y volumen de la voz, expresiones faciales fluctuantes, gestos de las manos y movimientos del cuerpo.

Recuerde que las acciones hablan más que las palabras. Cuando el lenguaje corporal no calza con lo que la persona está diciendo, quédese con el mensaje que le envía la comunicación no verbal.

¡PONGA ATENCIÓN!

Concéntrese en las palabras de su interlocutor, no en su diálogo interno.

No piense en lo que va a decir hasta el punto de no escuchar lo que le están diciendo. Esté consciente de sus propias diferencias internas con la persona que habla, pero desconéctese de ellas por el momento.

Esté consciente de sus emociones mientras escucha. No reaccione tanto al mensaje de su interlocutor que no sea capaz de apreciar lo que está diciendo.

¡No sueñe despierto! Tome notas durante la conversación para ayudarse a estar alerta.

MUESTRE SU INTERÉS Y COMPRENSIÓN.

Estimule a la persona que hable para que continúe, por medio de mensajes no verbales. Esto demuestra que le está poniendo atención y que desea seguir escuchando. Sonría o frunza el entrecejo para mostrar sus emociones, imite expresiones faciales para mostrar empatía con los sentimientos de su interlocutora, haga contacto visual directo, acérquese para comunicar interés, asiente con la cabeza para mostrar aceptación o comprensión.

SEA EMPÁTICO. ("Relación de Ayuda". José Carlos Bermejo)

"La empatía la podemos definir como la actitud que permite ponerse en el lugar del otro para comprender lo que experimenta y, de este modo, ser capaces de transmitir comprensión y ayuda sin identificarse necesaria y totalmente con él, sin desgastarse en el intento.

Algunos autores hablan de tres fases de la empatía:

En un primer momento, consistiría en identificarse temporalmente con el ayudado mediante una especie de sexto sentido: ¿qué sentiría yo si estuviese en su lugar?... Esto me permite comprender el impacto real que la enfermedad o la situación de dolor está teniendo en él. Pero no es suficiente; yo podría permanecer indiferente ante la persona.

Un segundo momento, entonces, consistiría en la repercusión o incorporación, es decir, en dejarse tocar por el sufrimiento del otro, en vibrar con él, observarse a sí mismo y percibir el impacto real que tiene el dolor ajeno concreto, encarnado en la persona a la que quiero ayudar, comprendiendo que es lo que vive exactamente, considerando su situación desde su punto de vista. En estas condiciones, estoy en grado de ayudar manifestando interés y no siendo gobernado por una identificación total de sentimientos.

Pero se requiere un tercer momento para mantener un sano equilibrio con más de una persona en dificultad y para no quemarse pronto en este difícil ejercicio del acompañamiento en el dolor. Es la fase de la separación, del restablecimiento de la distancia física y emotiva del que sufre. Una fase necesaria para recobrar fuerzas, para ver y saborear algo más de cuanto se percibe desde el pozo del dolor, una fase que se ha de vivir en libertad."

PAUTAS PARA EL DESARROLLO DE LA RELACIÓN DE AYUDA

Extraído del libro de J.C. Bermejo (1996) "Relación de ayuda. En el misterio del dolor", Ed. San Pablo.

LA PERSONA QUE AYUDA

La persona que ayuda es el que comprende en profundidad los sentimientos del otro y lo que quiere decir exactamente. Respeto la persona del otro y su derecho a la libertad de elección. Reconoce las cualidades del otro y su capacidad para resolver su problema en condiciones favorables.

La persona que ayuda no se pone una máscara de profesionalidad. Es siempre natural en su relación con el otro. No se enfada ante las provocaciones del otro. Al contrario, utiliza esta provocación como base de una mayor investigación de la relación con el otro. En su relación con el otro, la persona que ayuda está en contacto con la realidad y ayuda a que el otro se exprese en un lenguaje claro y concreto. Cuando cree que puede ayudar al otro revelando algunos aspectos de sí mismo, se descubrirá ante el otro. Pero esta autorrevelación no vendrá de una necesidad de autosatisfacción sino únicamente a beneficio del otro. Si las defensas del otro le impiden entrar en contacto directo consigo mismo y con los demás, la persona que ayuda no dudará en confrontarlo con sus discrepancias, a pesar de prever que provocará una crisis.

LA ESCUCHA ACTIVA: EL ARTE DE PERSONALIZAR

Personalizar en la comunicación significa ocuparse del significado único que lo que se oye tiene para quien lo pronuncia. Significa acoger los sentimientos únicos con los que el sujeto vive de modo intransferible el impacto de lo que acontece a su alrededor o dentro de sí. Personalizar supone despojarse de muchos principios y convicciones y revestirse de un vacío acogedor.

El que personaliza, el que escucha realmente, el que inspira confianza para abrir el baúl es el que no se escandaliza ante lo que oye, sino que admira con sorpresa el maravilloso mundo que no está en el escaparate, sino en la trastienda de cada uno, que no está en la superficie, sino en lo profundo, allí donde todos somos tan sencillos como niños, allí donde somos frágiles, allí donde la fantasía nos hace ricos y pobres a la vez y donde la imaginación es creativa para nuestro beneficio y nuestra perplejidad.

Para el que escucha con interés, una cosa no es importante en sí misma, sino que pasa a serlo, por insignificante que parezca, en el momento en que alguien lo cuenta de sí.

Al contarse, uno se cura a sí mismo, porque hace el esfuerzo de poner orden, de dar palabras a cuanto le habita. Además, narrarse supone confrontarse consigo mismo y dejarse interpelar por el otro, y esto comporta un riesgo. Quizás sea éste también uno de los frenos que impiden que la comunicación se mantenga a nivel de superficie.

LA EMPATIA

Uno de los elementos clave que forma parte la **inteligencia emocional**, es la **empatía**, la cual pertenece al dominio interpersonal. La empatía es el rasgo característico de las relaciones interpersonales exitosas.

Pero, ¿a qué nos referimos cuando hablamos de empatía? La empatía no es otra que "**la habilidad para estar consciente de, reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los demás**". En otras palabras, el ser empáticos es el ser capaces de "leer" emocionalmente a las personas.

Es sin duda una habilidad que, empleada con acierto, facilita el desenvolvimiento y progreso de todo tipo de relación entre dos o más personas. Así como la **autoconciencia emocional** es un elemento importantísimo en la potenciación de las habilidades intrapersonales, la empatía viene a ser algo así como nuestra **conciencia social**, pues a través de ella se pueden apreciar los sentimientos y necesidades de los demás, dando pie a la calidez emocional, el compromiso, el afecto y la sensibilidad. Veamos su importancia.

EL RADAR SOCIAL.

Si por un lado, un déficit en nuestra capacidad de autoconciencia emocional nos lleva a ser vistos como **analfabetos emocionales** (iletrados en el "abc" del reconocimiento de las propias emociones), una insuficiencia en nuestra habilidad empática es el resultado de una **sordera emocional**, pues a partir de ello, no tardan en evidenciarse fallas en nuestra capacidad para interpretar adecuadamente las necesidades de los demás, aquéllas que subyacen a los sentimientos expresos de las personas.

Por ello la empatía es algo así como nuestro **radar social**, el cual nos permite navegar con acierto en el propio mar de nuestras relaciones. Si no le prestamos atención, con seguridad equivocaremos el rumbo y difícilmente arribaremos a buen puerto. Revisemos ahora con detenimiento en qué nos es útil.

A TRAVÉS DE LOS CRISTALES DEL OTRO.

No es raro que se crea comprender al otro sólo en base a lo que notamos superficialmente. Pero lo peor puede venir al confrontar su posición con la nuestra y no "ver" más allá de nuestra propia perspectiva y de lo aparentemente "evidente".

Debemos saber que nuestras relaciones se basan no sólo en contenidos manifiestos verbalmente, sino que existen muchísimos **otros mecanismos llenos de significado**, que siempre están ahí y de los que no siempre sabemos sacar partido. La postura, el tono o intensidad de voz, la mirada, un gesto e incluso el silencio mismo, todos son portadores de gran información, que siempre está ahí, para ser decodificada y darle la interpretación apropiada. De hecho, no podemos leer las mentes, pero sí existen muchas sutiles señales, a veces "invisibles" en apariencia, las cuales debemos aprender a "leer".

Un individuo empático puede ser descrito como una persona habilidosa en leer las situaciones mientras tienen lugar, ajustándose a las mismas conforme éstas lo requieran; al saber que una situación no es estática, sacan provecho de la **retroalimentación**, toda vez que saben que el ignorar las distintas señales que reciben puede ser perjudicial en su relación. Es también alguien que cuenta con una buena **capacidad de escucha**, diestra en leer "pistas" no verbales; sabe cuando hablar y cuando no, todo lo cual le facilita el camino para influenciar y regular de manera constructiva las emociones de los demás, beneficiando así sus relaciones interpersonales. **Pueden ser buenos negociadores, orientados hacia un escenario donde todas las partes salgan ganando.**

Por otro lado, las personas débiles en esta habilidad tienen dificultades para "leer" e interpretar correctamente las emociones de los demás, no saben escuchar, y muchas veces son ineficientes leyendo las señales no verbales, razón por la que pueden evidenciar una **torpeza social**, al aparecer como sujetos fríos e insensibles. Está claro que la insensibilidad a las emociones de los demás socava las relaciones interpersonales. Los individuos que manifiestan incapacidad empática no saben leer su radar social, motivo por el que -algunas veces sin proponérselo- dañan la intimidad emocional de quienes tratan, pues al no validar los sentimientos y emociones del otro, éste se siente molesto, herido o ignorado.

En el grado extremo de la carencia de esta habilidad están, por una parte, los alexitímicos (personas incapaces de expresar los propios sentimientos y de percibir adecuadamente los de terceros) y, por la otra, los elementos antisociales o los psicópatas, quienes guardan poca o ninguna consideración por los sentimientos ajenos y pueden más bien, en muchos casos, manipularlas en propio beneficio.

DENTRO DE OTROS ZAPATOS.

El proceder con empatía no significa estar de acuerdo con el otro. **No implica dejar de lado las propias convicciones y asumir como propias la del otro.** Es más, se puede estar en completo desacuerdo con alguien, sin por ello dejar de ser empáticos y respetar su posición, aceptando como legítimas sus propias motivaciones.

A través de la **lectura de las necesidades de los demás**, podemos reajustar nuestro actuar y siempre que procedamos con sincero interés ello repercutirá en beneficio de nuestras relaciones personales. Pero ello es algo a lo que debemos estar atentos en todo momento, pues lo que funciona con una persona no funciona necesariamente con otra, o es más, lo que en un momento funciona con una persona puede no servir en otro con la misma.

Mahatma Gandhi sostenía alguna vez lo siguiente *«las tres cuartas partes de las miserias y malos entendidos en el mundo terminarían si las personas se pusieran en los zapatos de sus adversarios y entendieran su punto de vista»*; en coherencia con ello, él decidió no proceder con violencia en su propósito por lograr la independencia de su país, y contra todo pronóstico la "resistencia pacífica" que impulsó fue el arma decisiva en la consecución de la ansiada liberación de su patria, la India.

Ciertamente no tenemos que ser como Gandhi para darnos cuenta que existen sutiles "armas" que podemos usar en beneficio propio y de los demás, que no son para destruir sino para hacer florecer relaciones provechosas en aras de nuestro crecimiento como seres humanos. Finalmente, no es exagerado sostener que las bases de la moralidad misma pueden hallarse en la empatía, en la cual a su vez (al ser llevada con integridad) está la raíz del **altruismo**.