

Asertividad y empatía, dos cualidades para relacionarnos mejor.

Asertividad

La asertividad es aquella habilidad personal que nos permite expresar de forma adecuada nuestras emociones frente a otra persona, y lo hacemos sin hostilidad ni agresividad. Una persona asertiva sabe expresar directa y adecuadamente sus opiniones y sentimientos (tanto positivos como negativos) en cualquier situación social.

Pongamos un ejemplo: Usted se sienta en un restaurante a cenar. Cuando el camarero le trae lo que ha pedido, se da cuenta de que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona. Usted podría:

- a. No decir nada y usar la copa sucia aunque a disgusto.
- b. Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que nunca volverá a ir a ese establecimiento.
- c. Llamar al camarero y pedirle que por favor le cambie la copa.

Una de las opciones es agresiva, otra pasiva y otra asertiva. La asertiva es la que obtiene mejor resultado, puesto que muestra respeto hacia los demás y resuelve nuestro problema.

Empatía

La empatía es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.

Las personas con una mayor capacidad de empatía son las que mejor saben "leer" a los demás. Son capaces de captar una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc. Y en base a esa información, pueden saber lo que está pasando dentro de ellas, lo que están sintiendo. Además, dado que los sentimientos y emociones son a menudo un reflejo del pensamiento, son capaces de deducir también lo que esa persona puede estar pensando.

Ejemplo de empatía (y falta de ella) en un restaurante chino. Un hombre daba las gracias a la camarera por un pequeño obsequio que el restaurante había dejado un par de días antes en los buzones de las personas que vivían cerca. La camarera china no hablaba ni una palabra de español, de manera que preguntó varias veces al hombre, quien se esforzaba por hacerse entender. Cuando la camarera se marcha, la mujer que está sentada al lado del hombre le dice: "Creo que ha entendido que quieres que te traiga el regalo", a lo que el hombre respondió con cara de asombro: "¿En serio?" Al poco rato, llegaba la camarera con el obsequio.

La mujer supo leer el rostro de la camarera y saber lo que ella había entendido, lo que nos indica que, seguramente, se trataba de una persona con una elevada capacidad de empatía.

La empatía requiere, por tanto, prestar atención a la otra persona, aunque es un proceso que se realiza en su mayor parte de manera inconsciente. Requiere también ser consciente de que los demás pueden sentir y pensar de modos similares a los nuestros, pero también diferentes. Tal vez a ti no te moleste un determinado comentario o broma, pero a otra persona sí puede molestarle. La persona empática es capaz de darse cuenta de que dicho comentario te ha molestado incluso aunque ella sienta de otra manera.

La empatía está relacionada con la compasión, porque es necesario cierto grado de empatía para poder sentir compasión por los demás. La empatía te permite sentir su dolor y su sufrimiento y, por tanto, llegar a compadecerte de alguien que sufre y desear prestarle tu ayuda.

En general, es fácil para la mayoría de las personas tener una respuesta empática ante un daño físico ocurrido a otra persona. Por ejemplo, todos sabemos lo que se siente ante un golpe en la espinilla, porque todos sentimos lo mismo y es fácil sentir el dolor la persona que vemos recibir el golpe. No obstante, para evitar el malestar que se siente, muchas personas reaccionan riéndose. De este modo, se libran del dolor, aunque también se alejan de una respuesta empática.

Cuando no se trata de dolor físico, sino emocional, puede ser más difícil saber lo que la otra persona está sintiendo y requiere un grado de atención y de conciencia de la otra persona más elevado.

Cómo ser más empático

Una persona puede aumentar su capacidad de empatía observando con más detalle a los demás mientras habla con ellos, prestándoles toda su atención y observando todos los mensajes que esa persona transmite, esforzándose por ponerse en su lugar y "leer" lo que siente. Si mientras hablas alguien, estás más pendiente de tus propias palabras, de lo que dirás después, de lo que hay a tu alrededor o de ciertas preocupaciones que rondan tu mente, tu capacidad para "leer" a la otra persona no será muy alta.

Pero la empatía es mucho más que saber lo que el otro siente, implica responder de una manera apropiada a la emoción que la otra persona está sintiendo. Es decir, si alguien te dice que acaba de romper con su pareja y tú sonríes y exclamas "¡Qué bien!", no estás dando una respuesta muy empática. Es muy importante que la otra persona sienta que la escuchas y que entiendes su situación para que se sienta arropada y pueda seguir expresando sus emociones, lo que le va a reducir la tensión y el estrés de la situación que esté atravesando.