

## *El arte de ponerse comprensivamente, en lugar del otro*

*Lic. José Miguel Toro*

*Argentina*

### *Introducción*

Muchas veces trato de pensar y racionalizar, de manera cuasi objetiva, si mi conducta ya pasada, en determinadas situaciones en las que la vida me pone frente a otro, fue la correcta. Y con la cabeza gacha, frente a mi mismo, debo aceptar que mi actuación fue por lo menos superficial.

Esta experiencia personal, me motivó a profundizar en una característica que podemos ubicar dentro de la Inteligencia Interpersonal. La Empatía.

En este pequeño desarrollo que les presento, en el cual se verá un cierto sesgo filosófico, partiré de una concepción antropológica en la que el Hombre es una Persona. Por lo tanto, es un ser capaz de un conocimiento intelectual, y por ello pasible de formación o educación.

A continuación, trataré de definir con alguna precisión lo que entiendo por Empatía. Luego veremos si es alguna capacidad propia de la persona o, debe adquirirse, allí daremos un espacio a la educación y por último, unas aplicaciones puntuales al ámbito de la escuela y de la Empresa.

Cómo considero que existen autores con mucho mayor conocimiento que el mío, sobre el particular, voy a recurrir frecuentemente a su consejo.

### *Situaciones puntuales*

-¿Cuántas veces nos vemos involucrados en la necesidad de tener que escuchar al otro?

-¿Cuántas veces nos vemos insertos en grupos de trabajo, en los cuales debemos permanecer durante varias horas y además producir resultados de manera efectiva?

-¿Cuántas veces nos encontramos ante la necesidad de afrontar una situación en la que tenemos que tomar decisiones, y las mismas no nos son agradables?

-¿Cuántas veces un alumno o un colaborador de una equipo de trabajo, nos plantea una situación en las que nos involucra?

-¿Cuántas veces.....?

Pero también, -¿cuántas veces no sabemos ubicarnos frente a las situaciones?

-¿Cuántas veces decimos y hacemos cosas fuera de lugar?

-¿Cuántas veces circunspectamente pontificamos sobre verdades dudosas?

-¿Cuántas veces....?

### *Estado originante de la Empatía*

Daremos algunas pistas tratando de mostrar el momento en el cual ya se observan manifestaciones empáticas en los niños de muy corta edad.

Cuántas veces, muchos de nosotros, que solemos tener hijos o sobrinos muy pequeños con hermanitos más pequeños aún, somos testigos presénciales, de situaciones en las que a uno de ellos se le reprocha haber hecho alguna fechoría, el niño se pone a llorar frente a la reprimenda de uno de sus padres, y acto seguido en un gesto de solidaridad, casi natural, su hermanito hace lo mismo.

Apoyado en este tipo de situaciones, en las cuales vemos señales claras de Empatía entre los niños, Goleman sostiene: “..que las raíces de la Empatía pueden rastrearse hasta la infancia”<sup>1</sup>. Es decir, prácticamente desde que nacen, los niños se sienten conmovidos en su armonía interior, cuando oyen llorar a otro niño.

En este sentido, también, los psicólogos del desarrollo, descubrieron que los niños sienten una preocupación fuertemente solidaria desde los primeros meses de vida. Vemos niños calmados por el regazo de su madre, frente a una situación ambiental de confusión, en la cual ellos se perciben involucrados. O, bien, en las situaciones en las que el niño sufre un pequeño accidente que requiere de la intervención amorosa de su madre, que con un mimo y unos arrumacos se cura, en esas situaciones, se suele observar a su hermanito acercarle su osito más codiciado para colaborar a la curación.

Evidentemente, se observa en este tipo de situaciones, algunas particularidades cotidianas, que estarían emparentadas con lo que pretendemos mostrar en este pequeño trabajo.

### *Empatía, significado e incumbencias.*

Ya ingresando en un marco de tipo teórico y en particular, dentro de la Teoría de las Inteligencias Múltiples, dónde se desarrolla las diversas

características de cada una, nos encontramos con la Inteligencia Interpersonal, que se define como: "... capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones"<sup>2</sup>

Dentro de la Inteligencia Interpersonal, encontramos a la Empatía, es decir, una mimetización motriz, como se suele llamar a la Empatía en sentido técnico, y tal como fue utilizada por primera vez, por E. B. Titchener, un psicólogo norteamericano hace, casi unos cuarenta años, que de alguna forma se puede entender como "*sentir dentro*".

Pero, luego de esta primera aproximación, vamos a profundizar un poco más, a los efectos de conocer qué es, y luego ver, si es posible su desarrollo o educación, que es la intención última de este pequeño trabajo.

Para este "sentir dentro", es necesario un cierto grado de conciencia para tomarse el tiempo de prestar atención, ya que nuestra Empatía puede llegar a ser más intensa, en la medida en que nos concentramos completamente en alguien y entonces, logramos compenetrarnos emocionalmente. También es cierto, que cada uno de nosotros somos distintos, lo que arroja el hecho de nuestra habilidad, nuestra disponibilidad y nuestro interés para prestar atención, también hace que sea distinta en cada uno.

Esta disposición, es condicionada, por lo que podemos denominar, con Goleman, "*el trance humano*", es decir, una cierta inclinación social a ser propensos a no ver, a no saludar, a no detenernos frente al otro en la vía pública. Característica ampliamente justificada en estos tiempos, por estas tierras. Esto atenta contra la Empatía, porque anula un requisito fundamental que la sostiene. El hecho de "Prestar atención".

Pero no dejamos de ser seres naturalmente sociales, como escuchamos decir a Aristóteles, y sin abandonar la vía pública, muchas veces somos testigos, por ejemplo en el subterráneo, de ver a alguien que se desvanece cayendo al piso o simplemente cambia su color de piel facial, y ante el auxilio de otra persona, somos movidos a colaborar formando todo un equipo de rescatistas, dónde uno acerca un vaso de agua, el otro llama a los guardias de seguridad, el otro con alguna revista apantalla generando circulación de aire, etc. logrando la recuperación de la persona desvanecida. Este hecho, muestra una solidaridad a partir de "un darse cuenta", o "prestar atención", se generó la comprensión de la situación, por parte de una persona y el contagio al resto de los circunstanciales rescatistas.

El simple hecho de ver o enterarnos de que alguien presta ayuda, nos invita a realizar lo mismo, lo vemos muchas veces frente a algunos infortunios que ocurrieron en nuestro país en los últimos meses, por ejemplo, el caso de la ciudad de Tartagal, en la provincia de Salta, con la caída de un puente, debido al crecimiento desmesurado del caudal de un río, o cuando nos enteramos por medio de los medios de comunicación, de la situación crítica

---

<sup>2</sup> Gardner Howard "Inteligencias Múltiples, La Teoría en la Práctica" Pag. 40- Ed. Paidós- Buenos Aires- 1995

que esta atravesando un niño, mientras aguarda el transplante de un órgano, puede tener un fuerte impacto, que nos induce a un cálido sentido de elevación, comprometiéndonos en la misma tarea. Y aquí es bueno recordar, que, *“Los psicólogos usan el término “elevación”, para designar la luz que se nos enciende cuando somos testigos de la bondad de alguien. La elevación es el estado repetidamente mencionado cuando las personas cuentan como se sintieron al ver un acto espontáneo de valentía, tolerancia o compasión”*<sup>3</sup>.

Ahora, si bien esto que acabo de mostrar es real y verdadero, también lo es, esto que nos dice arriba, Gardner, con lo cual parece que estuviéramos en un aprieto porque el Hombre, que no deja de ser un ser social por naturaleza, según lo definió allá en el fondo de la historia el gran Filósofo Aristóteles: *“....el hombre es por naturaleza un animal político”*<sup>4</sup>, hoy es un ser solitario, según lo vemos por las características que nos propone para el siglo XX, un gran pensador llamado Martín Buber, cuando refiere:

*“ Hemos visto cómo en la historia del espíritu humano el hombre vuelve de continuo a verse en soledad, es decir, que se encuentra solo frente a un mundo que se ha hecho extraño e inquietante y no puede salir al paso, no puede enfrentarse realmente con las figuras mundanas del ser presente. Este hombre, tal como se nos presenta en Agustín, Pascal y Kierkegaard, busca una figura del ser no incardinada en el mundo, una figura divina del ser con la que él, en su soledad, puede entrar en tratos; extiende sus brazos a través del mundo en pos de esa figura. Pero.....(la soledad de esta época) es más gélida, más rigurosa y salvarse de ella más difícil cada vez...”*<sup>5</sup>

Esta realidad que nos presenta Buber, nos obliga permanentemente a revisar alternativas de rescate, porque lo que afirmaba Aristóteles, es rigurosamente verdad, según lo muestran los hechos cotidianos, que hemos señalado. Es decir, vivimos insertos en comunidades, pequeñas o grandes, y las mismas están formadas por otros, que como nosotros, pertenecen a la misma especie y por lo tanto tienen las mismas necesidades básicas. Estas necesidades están teñidas de las particularidades de lo social. Nuestro desarrollo personal a nivel bio-psíquico-espiritual, se produce en la medida en que nos vinculamos, porque al ser Personas, estas, se definen por su espiritualidad, característica que le proporciona una apertura al otro. Por ello en la medida en que el hombre se vincule con el otro es de alguna manera más hombre, porque está realizándose, ya que en ese medio social es dónde encuentra los elementos que le permiten alcanzar su propia realización personal.

Por otro lado, el Hombre al ser un ser social por naturaleza y no por adquisición o por aprendizaje, naturalmente está absorbiendo las irradiaciones conductuales del ambiente donde se mueve o del círculo social al que

<sup>3</sup> Goleman Daniel – Inteligencia Social- pag.80- Ed. Planeta- México-2006

<sup>4</sup> Aristóteles – La Política-Pag. 158- Edit. Porrúa- México- 1967

<sup>5</sup> Buber Martín- ¿Qué es el hombre?-Pag. 94- Edit. Fondo de Cultura Económica-Mexico- 1954

pertenece, éste ámbito permanentemente está influyendo en la persona de manera tal que su efecto perdura por mucho tiempo, dándole a la misma, diversas formas o modos conductuales. Por ejemplo, cuántos de nosotros que tenemos más de cuarenta mayos, cuando escuchamos las canciones de Sui Generis, se nos pinta un lagrimón?. Cuántos de nosotros al mirar fotos con nuestros compañeros del colegio, sentimos que fueron los mejores tiempos, dónde la amistad era un principio irrenunciable y además su cultivo nos insumía el mayor tiempo del día? Todo esto sigue cargado en nuestra memoria y en nuestro yo más íntimo y desde allí nos solicita.

Estas necesidades, para poder satisfacerlas, nos invitan a vincularnos, estas necesidades nos invitan a generar diálogo, estas necesidades nos invitan a comprometernos. Pero, si bien es cierto lo que vengo afirmando, también es cierto lo que nos dice Buber. El hombre de hoy es un ser solitario, un hombre para el cual el otro es un objeto que me sirve, un objeto relativamente útil a mis necesidades actuales, un objeto cuyo valor, muchas veces, esta estimado de manera cuantitativa. Y muchas veces el otro se torna un “Lobo...” Como muy bien lo describía Hobbes..

El texto que escribe Buber, señala que la particularidad de la soledad del hombre del siglo XX, es más gélida que la de los tiempos de Agustín, o Pascal, entre otros. Hoy el hombre está necesitado de resultados, está necesitado de hacer que el error tienda a cero, en definitiva el hombre de hoy no tiene frente a sí otro hombre, sino que tiene un objeto que le puede ofrecer un medio para conseguir un resultado o peor aún, tiene a un enemigo al que debe vencer en una batalla por sobrevivir. Y pensar que Jesucristo, hablaba de hermano, cuando se refería al hombre. Qué contradicción!!!!

En este marco, relacional se hace difícil la existencia del ejercicio de la Empatía. Se hace difícil la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenos, es decir, de ponerse en el lugar del otro y compartir sus sentimientos de manera comprensiva. Particularidad, fundamental que distingue a la Empatía de la Simpatía.

Pero, no traicionaremos los principios que hacen a las propiedades esenciales de la Persona Humana, y afirmamos con toda fuerza, que la Empatía es una capacidad que se puede desarrollar y para ello ofreceremos algunos elementos.

### *La Empatía, ¿ es pasible de desarrollo?.*

Según la definición clásica, la Persona, es: “*una sustancia individual de naturaleza racional*”<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Boecio – Liber de persona et duabus naturas- Cap III- vos Persona - Diccionario de Filosofía de Ferrater Mora – Ed. Alianza- Madrid – 1979

Esta definición de Persona, que nos viene de un pensador que influenció las corrientes filosóficas, y por ello también, las de orientaciones antropológicas, como lo es Boecio, durante mucho tiempo. Entre otras propiedades, muestra, la capacidad esencial que alguien tiene, por poseer esta naturaleza racional, de poder vincularse de manera consciente con el otro, es decir, ella se puede vincular con otro, saber que lo está haciendo y por lo mismo, está en condiciones de valorar ese vínculo. Por otro lado, esta posibilidad, como fundamento, en el hecho de que el Hombre que “ *es el primero, en el mundo material, que por la vida de su inteligencia y de su voluntad libre supera enteramente la materia y logra la inmaterialidad perfecta (se produce en), el acto del espíritu*”<sup>7</sup>

En definitiva, es una realidad que naturalmente está orientada a la apertura, porque su espiritualidad, en cuanto espiritualidad, no ofrece límites a esta apertura, dentro del ámbito relacional. Es más, su apertura trasciende lo meramente humano y se extiende hacia lo divino, de allí la existencia de la relación del hombre con la divinidad, es decir, la religación o religión. Tema de otra investigación.

Ahora, si marcamos el valor del ejercicio de la Empatía, éste, nos permite ayudar a recuperar el interés por las personas que nos rodean y a consolidar esa relación cotidiana que con cada una de ellas tenemos, en los diversos ambientes en el que nos encontramos y que están salpicados de momentos en los que el otro nos solicita y merece un oído comprensivo y un ánimo dispuesto.

Ahora, esa Empatía, que es un elemento fundamental de la Inteligencia Interpersonal, se puede educar y desarrollar, según lo que podemos observar en esta postura: “*Yo considero una inteligencia como un potencial biopsicológico. Es decir, que todos los miembros de la especie poseen el potencial para ejercer un conjunto de facultades intelectuales de la que la especie es capaz*”<sup>8</sup>

Lo que afirma Gardner, se encuentra en relación con otro pasaje en el cual indica que: “*Cada inteligencia se basa, al menos inicialmente, en un potencial biológico que luego se expresa como el resultado de la interacción de factores genéticos y ambientales*”<sup>9</sup>

Por lo que vemos, ya la inteligencia permite, desde su propia constitución el vínculo, según lo entendemos en Gardner y lo vimos anteriormente en Derisi y éste, asociado necesariamente, a la posibilidad de conocimiento y consecuentemente de valoración. De lo dicho, encontramos elementos que nos permiten alentar la idea de la educación y desarrollo de dicha capacidad, que es netamente humana.

---

<sup>7</sup> Derisi O. Nicolas – Esencia y vida de la Persona Humana- Pag. 23- Ed. Eudeba- Buenos Aires- 1979

<sup>8</sup> Gardner H. - Inteligencias Múltiples- La teoría en la práctica- Pag. 52- Paidós Barcelona - 1995

<sup>9</sup> Gardner H. - Inteligencias Múltiples- La teoría en la práctica- Pag. 100- Paidós Barcelona - 1995

Con esta afirmación estamos diciendo que el Hombre del siglo XX, puede ser un ser solitario, pero que la soledad no le es esencial, sino que le acontece de manera circunstancial, lo que nos permite revertir la situación, al menos en los ámbitos en los que nos movemos de manera cotidiana.

Entonces, si esto que terminamos de decir, es verdad, podemos dar la razón a Goleman y comenzar a construir de allí, cuando nos dice que *“La Empatía se construye sobre la conciencia de uno mismo; cuanto más abiertos estamos a nuestras propias emociones, más hábiles seremos para interpretar los sentimientos”*<sup>10</sup>

Goleman en este texto nos señala el punto de partida para la construcción de la Empatía, pero implícitamente también, nos deja entrever, que hay una limitación que podemos tener hacia nosotros mismos, de no mirarnos y no saber cómo somos, ello se denomina alexitimia, fenómeno que nos limita para vincularnos con los otros. El fenómeno, nos hace sentir desconcertados cuando nos vemos frente a otros, y más cuando ese otro nos solicita, nos requiere para que escuchemos y conozcamos su situación personal. Por ello la imposibilidad de registrar los sentimientos del otro es un déficit muy importante para la Inteligencia Interpersonal.

También es cierto que en la sociedad en la que nos movemos, estamos rodeados de circunstancias que nos influyen permanentemente, y que hacen que acrecentemos los rasgos que mencioné recién, ya que debemos reconocer que esa sociedad en la que estamos insertos nos absorbe con sus preocupaciones y su vértigo y terminamos convirtiéndonos en seres fuertemente egoístas, cerrando los distintos accesos a la comunicación, que me permiten la apertura al otro y por lo mismo el conocimiento y posterior valoración del mismo.

En este clima, la Empatía resulta la acción que realizamos para reconocer y además, tratar de comprender los sentimientos y las actitudes de las personas que nos rodean, porque no solo somos seres pensantes, sino también, seres que sentimos, y ese aspecto muchas veces tiene un peso mayor en nuestra forma de ser y eventualmente, de tomar decisiones, o lo puramente racional o lo puramente emocional. Pensemos, por un momento, y solo a título de ejemplo, un docente, que en el aula se mueva casi exclusivamente, por sus sentimientos, dejando de lado el peso de la razón. O a la inversa, dónde la razón tenga una preponderancia casi exclusiva en las relaciones con y entre, los alumnos, allí veríamos reinar la subjetividad. Generando necesariamente la injusticia. De la cual seguramente muchos de nosotros hemos experimentado sus efectos tóxicos en nuestro más profundo yo, a lo largo de nuestras vidas. Efecto que muchas veces desencadenó lágrimas.

Porque la emoción sola, no ve con claridad las diversas aristas de la realidad concreta, pero la sola razón, no ve que el hombre tiene sentimientos

---

<sup>10</sup> Goleman Daniel – La Inteligencia Emocional – Pag. 123- Ed. Vergara- Buenos Aires – 1996

que influyen en su conducta cotidiana. En este sentido, estamos acostumbrados a escuchar experiencias académicas con estas características. Pero, en rigor de verdad, también encontramos a cada paso colegas docentes, que equilibrando sentimiento y razón llevan adelante su profesión con mucha sabiduría, la prueba la tenemos cuando recordamos al docente que influyó decisivamente, de manera positiva, en nuestra vida de estudiante. Lo mismo podríamos aplicar a la empresa y a la relación entre los distintos recursos que en ella conviven a diario, dentro del campo del comportamiento organizacional, tanto entre pares, como en la relación entre supervisores y supervisados. Siempre encontraremos a la persona que marcó mi vida de manera ampliamente positiva, aunque también están las otras.

Esta capacidad de conocer lo que el otro está viviendo es necesario poder desarrollarla, disminuyendo así, el fenómeno que afecta a los alexitímicos, porque con ella nos movemos en situaciones que necesitan de nuestra eficiencia, tal el caso de los equipos de venta, de los docentes frente a un aula, de los supervisores frente a un integrante de su equipo de trabajo, de un padre frente a un hijo, de un esposo frente a su esposa, etc. En definitiva, en la medida en que nos conozcamos a nosotros mismos, es decir, podamos saber de nuestras fortalezas y de nuestras debilidades, podremos abordar la relación con el otro, esto nos conecta con otra de las inteligencias propuestas por el Dr. Gardner, la Intrapersonal, que vinculada a la Interpersonal, de la cual estamos considerando la Empatía, se forma la Inteligencia Emocional.

### *¿Es posible educar la Empatía?*

Partimos de la necesidad de ajustar nuestra manera de vincularnos con el otro de forma comprensiva y racional, diríamos de forma equilibrada. Y esto es porque afirmamos con convicción que si bien la Empatía es connatural al hombre, según vimos arriba, también es cierto que las circunstancias que nos rodean han hecho que perdiéramos su ejercicio, pero en este trabajo queremos mostrar que se puede recuperar. Y una manera de hacerlo es por medio de la Educación. Esta manera de vincularnos, en la medida en que no está madura o educada, se bambolea entre extremos, que van desde un ataque de celos hasta el llegar a pedir perdón; desde una muestra de gratitud hasta una seducción. Entonces afirmamos que sí es posible educarla. La educación es formación de la persona. Solo una persona, es pasible de educación.

### *Entonces, nos preguntamos ¿cómo se Educa la Empatía?*

Partimos de un hecho empírico. Es evidente que nos rodean personas con una capacidad de comprensión del otro que es admirable, pero también, como adelantamos, nos encontramos con otras que tienen enormes dificultades para vincularse y para comprender al otro. Esto lo vemos en los conceptos que expresan en una conversación común o en las actitudes hacia los demás



Pero, en cualquiera de las situaciones, debemos tener presente que las habilidades empáticas se pueden desarrollar porque las mismas ya están en la persona.

Ahora busquemos las actitudes que alguien debería tratar de alcanzar, por medio de la educación de la Empatía:

1-La necesidad de escuchar con la mente abierta y sin tener preconceptos: Esto implica que en un caso dado, alguien se me acerca para explicarme o contarme una situación personal, cuyos efectos le trajo grandes consecuencias. Debo tener presente que ese alguien evaluó previamente, que yo sería una persona capaz de comprenderlo.

Esto requiere de mi parte escuchar con atención el relato, no interferir en el desarrollo del mismo y no ofrecer recetas para su solución. Se trata de "*Sentir dentro*", del otro y no sentir dentro mío, para ir preparando mi propio discurso una vez que el otro termine el suyo, sin siquiera haberlo escuchado. Según la expresión arriba mencionada. El otro viene buscando un oído comprensivo, no quiere consejos de alguien que no estuvo en sus zapatos a la hora de la experiencia difícil.

2-De nuestra parte, debe haber un cierto nivel de habilidad para poder descubrir lo que realmente nos están diciendo, lo que va expresando mediante la relación de palabras y gestos. Debemos saber leer los gestos unidos a las palabras. De esta forma nuestro interés por lo que nos están diciendo será real. No olvidemos que un gesto, si lo sabemos leer, nos dice mucho más que mil palabras. Esto es porque las palabras muchas veces, antes de ser proferidas, son pensadas para buscarles el impacto que las mismas causarán en el referente que nos está escuchando. Pero el gesto, no actúa de esa forma, porque recorre un camino distinto, es un camino fuertemente emocional y no tan cerebral. En este caso las miradas, dicen mucho, el movimiento de las manos, la postura del cuerpo sentado o parado, etc.

3-También es necesario, para poder ayudar al otro a expresarse, y nosotros, a poder comprenderlo mejor, hacerle preguntas abiertas. Preguntas en las que muestro el interés por el relato, preguntas orientadas a que la persona brinde más detalles de su estado de ánimo tratando de que la misma pueda arrojar fuera los elementos nocivos de la experiencia negativa que vivió. Esta técnica ayudará a la persona que está contando la experiencia vivida, a ver y sentir, la oportunidad de descargarse ante alguien que no la va a juzgar por lo que le haya sucedido y por como manejó la situación.

4-En este diálogo en un clima de confianza, es necesario que busquemos generar los elementos que permitan que el diálogo avance, dando tiempo al otro para expresarse, no mostrándole estados de ansiedad por saber que ocurrió después de tal circunstancia, o preguntarle, ¿que le respondiste?. Hay una necesidad imperiosa de transmitir calma, serenidad y permitir que el otro se exprese. No

olvidemos que el que trae el problema, es la otra persona, y me ha elegido a mí para confesarlo en un clima de confianza y comprensión. No necesita que lo juzguemos ni que le demos recetas de cómo proceder en casos parecidos, ni que lo presionemos sobre cómo debe actuar o por qué actuó de la forma en que lo hizo. Solo necesita que lo escuchemos y lo comprendamos. Nada más.

5-Es importante, que antes de ofrecer nuestra opinión, tengamos presente, no pecar de sabiondos, necesitamos tener la suficiente información para poder dar una pista de cómo proceder para superar la situación luego del desarrollo del presente diálogo. Si es necesario, para no cometer errores de apresuramiento, por no tener la información suficiente, o la perspectiva necesaria, solicitar un tiempo prudente a la otra persona, antes de emitir nuestra opinión. Esto no solo habla de alguien prudente, sino que permite la posibilidad de pensar con cierta objetividad el problema, para entender bien las aristas que el mismo tiene. Por otro lado, es una prueba más, para la persona que confió en nosotros, que ella nos importa, por ello dedicamos un tiempo personal al estudio y análisis de su problemática, antes de emitir nuestra opinión o consejo.

6-A la hora de emitir nuestra opinión o consejo, es muy importante que las palabras y gestos nuestros, transmitan comprensión y una forma constructiva, rescatando lo positivo y en todo momento, procurando no herir los sentimientos de la otra persona. No olvidemos que al momento de elegirnos para expresar sus pesares, no vino a buscar alguien que cargara sobre sus espaldas más peso del que ya tiene. Sino todo lo contrario. De allí la necesidad de rescatar anímicamente a la persona. Esto se logra con delicadeza en las expresiones y en los gestos. En esta línea nos parece muy valioso, que la otra persona sienta nuestro compromiso en la compañía y en la comprensión, sienta que estamos tratando de ponernos en su lugar, dedicando nuestro tiempo y nuestro oído, para desde allí alcanzar a *sentir dentro* del otro, como el otro *se siente dentro* suyo.

7- Por último en este segmento, debemos ser tolerantes, abiertos y respetuosos, porque en el diálogo, es posible que escuchemos maneras de pensar y proceder de la persona que confió en nosotros, que no están muy de acuerdo con nuestros criterios. Pero no olvidemos que en este diálogo no estamos discutiendo quién tiene razón o quién no la tiene sobre determinada temática. En este momento alguien está expresando sus pesares y confió en nosotros para que lo escuchemos, porque considera que tenemos la suficiente madurez como para comprender su estado anímico. Nada más. El momento de las discusiones sobre criterios o conceptos diversos sobre determinada temática se puede establecer en otro momento, pero no en éste.

Luego de estas consideraciones sugiero a mis colegas, organizar instancias formativas de todas estas actitudes dirigidas a nuestros alumnos. Para ello deberemos tener presentes la necesidad del aporte de ciencias como

la Antropología de la cual hemos hecho algunas referencias, tales como el concepto de Persona, o del concepto de conocimiento humano. También, la necesidad de la Psicología para el esclarecimiento de temas vinculados a la Psiquis y su funcionamiento individual y colectivo. Además, de la Sociología, que nos arroja luz sobre los comportamientos societarios y el rol de los elementos culturales, entre otros.

Talleres en los que mediante situaciones escénicas, por ejemplo, se puedan mostrar las diversas reacciones de las personas involucradas en una situación donde la Empatía debe estar presente. Lo mismo en las empresas, durante las jornadas de capacitación, tanto presenciales, como virtuales, presentar dichas situaciones escénicas en las cuales se muestran casos puntuales donde se visualiza la relación cotidiana entre pares, frente a situaciones difíciles, o bien situaciones en las cuales interactúan un supervisor y un colaborador, con el desarrollo de un tema en particular.

Todo ello es muy valioso porque nos muestra de manera sencilla pero clara, las distintas conductas a las que estamos sometidos diariamente, y muchas de las cuales están teñidas de vicios que se pueden erradicar con solo ponerlas en evidencia.

### *A modo de conclusión.*

Luego de estos conceptos, los invito a que proyectemos, el desarrollo de la Empatía, por medio de la educación, porque es una alternativa positiva y alcanzable, que permite mejorar el clima interno del comportamiento organizacional, tanto en una empresa como en un colectivo educativo.

Estamos por demás informados de los acontecimientos que nos brindan los medios de comunicación, tanto escritos como orales y visuales, de experiencias lastimosas, ya sea a nivel nacional, como internacional, donde la no comprensión del otro, y la intolerancia, en exceso, abruman y en muchos casos destruyen vidas, tanto de niños, como de jóvenes y adultos, con consecuencias por demás altamente negativas.

Desde este lugar, y tratando de ahondar en estas temáticas, me siento personal y socialmente, obligado a realizar algún aporte positivo para torcer el curso de los hechos. Este es pues, el mío.

Solo deseo que el mismo, sea al menos, relativamente, útil.

## *Bibliografía*

- Albrecht Kart – “Inteligencia Práctica” – Edit. Vergara – Buenos Aires- 2008
- Aristóteles – La Política- Edit. Porrúa- México- 1967
- Blanco Guillermo – “Curso de Antropología Filosófica” – Edit. Educa- Buenos Aires- 2002
- Boecio – Liber de persona et duabus naturas- Cap III- vos Persona - Diccionario de Filosofía de Ferrater Mora – Ed. Alianza- Madrid – 1979
- Buber Martín- ¿Qué es el hombre?- Edit. Fondo de Cultura Económica- Mexico- 1954
- Derisi O. Nicolas – Esencia y vida de la Persona Humana- Ed. Eudeba- Buenos Aires- 1979
- Gardner Howard – “Estructuras de la Mente” – Edit Fondo de Cultura Económica- Buenos Aires- 2007
- Gardner Howard y Otros – “Inteligencia, Múltiples Perspectivas”- Edt. Aique- Buenos Aires- 2000
- Gardner Howard “Inteligencias Múltiples, La Teoría en la Práctica” - Ed. Paidós- Buenos Aires- 1995
- Goleman Daniel – La Inteligencia Emocional – Ed. Vergara- Buenos Aires – 1996
- Goleman Daniel – “Inteligencia Social” – Edit. Planeta – Colombia- 2006

Lic. José Miguel Toro

Argentina