

## Management and Performance Associates – Noviembre 2014

### La era de la Empatía

Sabido es que, en los últimos años, el Coeficiente Intelectual (IQ) comenzó a ser cuestionado como el único determinante del éxito de las personas en el mundo de los negocios. Fue así como comenzó a considerarse a la medida de la propia Inteligencia Emocional (EQ), o sea a la habilidad de percibir, controlar, evaluar y expresar emociones, como lo que prevalece a la hora de hablar del éxito en los negocios.

Para avalar esta posición, la redactora contribuyente del Blog del periódico Huffington Post, Bernice Ledbetter, publicó el artículo – en Noviembre de 2014 – titulado “**6 Mitos y Realidades del Liderazgo**”. Uno de dichos mitos expresaba que *“los grandes líderes mantienen sus emociones bajo control”*. En realidad, dice el artículo, los grandes líderes se conectan con los demás en un nivel humano, utilizando la empatía, la compasión y la felicidad para ello.

Cada día, las personas en las organizaciones deben lidiar con

situaciones emocionales, propias y ajenas. Muchas veces tratamos de dejarlas en casa o de congelarlas hasta el regreso, lo que no parece ser muy realista. Los líderes efectivos reconocen que sus colaboradores y colegas (¡y ellos mismos!) son personas, que sienten y tienen problemas personales.

**La empatía es, entonces, el poder de comprender e ingresar en los sentimientos de otra persona.**

Pero su definición no finaliza allí, también nos ayuda a ser mejores innovadores, crear mejores servicios y una vida de mayor calidad. La verdadera empatía combina la comprensión de las emociones y también del raciocinio que el otro coloca en sus decisiones.

Veamos el caso de la diseñadora Patricia Moore. En 1979, en una reunión de equipo en la agencia de diseño para la cual trabajaba en New York, preguntó si podría diseñar una heladera que pudiera ser abierta por una persona con

artritis. La respuesta de sus colegas fue: *“Patricia, aquí no diseñamos cosas para gente así.”* Esto la impulsó a transformarse en una anciana de 85 años y visitar durante 3 años más de 100 ciudades en Estados Unidos y Canadá, para comprender los obstáculos que una persona de esa edad tenía que enfrentar a diario en su propio país. Sus descubrimientos llevaron el diseño internacional en una dirección impensada (“al diseño internacional lo impulsa la empatía”). Cualquier utensilio de cocina que hoy existe en los hogares del mundo, con mangos de goma, acolchados, son – por ejemplo – el resultado de las investigaciones de Patricia.

Los líderes pueden – y deben – empatizar con los demás. A pesar de que no relacionamos fácilmente al ambiente corporativo de trabajo con la empatía, está demostrado que los líderes que verdaderamente se interesan por las personas que trabajan en sus equipos, son los gestores de personas más efectivos que existen, inspirando y atrayendo a las personas. El Grupo Hay ha realizado una excelente

investigación relacionando a estos líderes con cuatro estilos de liderazgo, todos conectados con la empatía y todos altamente efectivos, en tanto y en cuanto se utilicen en el momento adecuado, durante el tiempo adecuado. Un líder empático tiene más herramientas para conectar con los demás y comprender sus premisas y puntos de vista.

Vale la pena recordar que, a pesar que cubramos nuestros oídos a diario con el último modelo de auriculares del mercado, no estamos solos en este mundo y no podemos actuar solos. **Todos necesitamos el apoyo del otro para alcanzar resultados, y dar impulso a la visión corporativa.**

Si bien desarrollar la empatía no es sencillo, estos tres sencillos ejercicios pueden colocarnos en el buen camino:

A– **ESCUCHE cuidadosamente** lo que el lenguaje verbal y corporal del otro tienen para decirnos, especialmente si es diferente a nosotros. Y **EVITE operar a partir de las primeras impresiones** 0, n o estaremos viendo a la otra persona sino aquello que nuestros

prejuicios hacen de ella. Y escúchelo con la intención de entenderlo y comprenderlo y no de refutar lo que acaba de decir.

**B- FLEXIBILICE su punto de vista** y piense que, a lo mejor, el equivocado es usted. Por lo menos, permítase ponerse en duda. Usted también puede ser el equivocado, y no hay nada malo en ello.

**C- NO LE TENGA MIEDO a lo diferente.** Es simplemente eso, diferente. Permítase abrirse a la oportunidad de ver la vida con otros ojos, aunque sea por unos breves minutos. Nadie le pide que, de ahora en más, sea diferente.

Invitamos a los que piensan que demostrar sus emociones (especialmente en el mundo de los negocios) es sinónimo de debilidad, a revisar sus creencias. Es imposible entregar un buen servicio o un buen producto si previamente no fuimos empáticos. Y mucho menos negociar. O realizar una sesión de coaching. Sin empatía es imposible comprender lo que el otro necesita, desea o piensa.

Quizás pueda ayudarlos ver el video animado de menos de tres minutos “**El poder de la empatía**”, que explica la diferencia entre la empatía y la simpatía. Demostrar simpatía hace que las personas se distancien porque sienten que no las comprenden y que a quien nos escucha no le importa en absoluto lo que nos está sucediendo. En cambio, cuando se muestra empatía se conecta con las personas, estas se sienten escuchadas y comprendidas y aunque no encuentren una solución, será un buen comienzo.

Puede ver el video presionando aquí:

<http://youtu.be/AiZt7Gc0oMo>

Ha sido subtulado en Español y lo narra Brené Brown, una investigadora de USA, quien escribió el libro “El coraje de ser vulnerable”.

Para finalizar, nos gustaría enfatizar que, en el artículo para Harvard Business Review de Julio de 2014 **Management’s Three Eras: A Brief History**, Rita McGrath concluye que la Gestión de Personas (Management), ha pasado de tres eras: la Era de la

Ejecución, la Era del Conocimiento  
y – actualmente – la Era de la  
Empatía.

**¿Y usted, en qué era vive?**

¡Hasta la próxima!