



WWW.LAISLADELOS5FAROS.COM

LA EMPATÍA

FERRAN RAMON-CORTÉS

CREACIÓN
23 MAYO 2020

ÚLTIMA REVISIÓN
23 MAYO 2020

QUÉ ES LA EMPATÍA

Cuando preguntamos a alguien “¿qué es la empatía?” la respuesta más común (y no desacertada) es: “ponerse en la piel del otro”. O como dicen en el mundo anglosajón, “ponerse en los zapatos del otro”. Es cierto. Pero la respuesta es poco precisa, y hoy en día que se utiliza el término en todos los ámbitos posibles (se habla de jefes empáticos, maestros empáticos, políticos empáticos o médicos empáticos) conviene matizar.

Lo primero que necesitamos apuntar es que la empatía es una capacidad natural en el hombre. Estamos programados biológicamente para tener empatía, y esta capacidad se atribuye a las denominadas neuronas espejo, descubiertas en los años 90 por el investigador Giacomo Rizzolatti, unas neuronas que como su nombre indica, hacen de espejo y reproducen en uno mismo las emociones que siente el otro. En este sentido, la carencia de empatía es patológica, y explica algunos comportamientos psicópatas.

Pero el objetivo del presente documento no es explorar la neurociencia de la empatía sino analizarla como habilidad de comunicación. Y desde esta perspectiva, es importante entender que algunas personas pueden tener más o menos empatía, pero que se desarrolla y se entrena; no es una condición natural fija.

Desde el punto de vista de la comunicación, una definición útil sería “**captar con precisión las emociones de los demás y actuar en consecuencia**”. La definición tiene varias implicaciones:

- En primer lugar hablamos de “captar” lo que el otro siente. No necesariamente de “sentir” lo que el otro siente. Aunque esto será objeto de discusión posterior.
- Hablamos también de captar “con precisión”. Porque la naturaleza de las emociones es muy compleja, y debemos afinar mucho: no es lo mismo una inquietud, que un miedo o un pánico. Como no es lo mismo un pequeño disgusto que una gran decepción. Y es importante esa precisión porque



cuando queramos acompañar esta emoción deberemos hacerlo de forma muy distinta en función de lo que hayamos captado.

- Y añadimos “actuar en consecuencia”. Porque la empatía ha de tener una función, y ésta es precisamente la de hacer con el otro lo que necesita. Actuar como necesita. De poco sirve que capte con precisión tu miedo, si no hago nada con ello, o lo que hago no te ayuda.

Es por tanto desde esta trilogía: captar, con precisión, para actuar, que proponemos analizar la empatía.

Y como apuntaba al inicio, desde la concepción popular de “ponerse en la piel del otro”, necesitamos precisar y matizar.

La primera precisión es que hay distintos tipos de empatía, que podemos utilizar en distintos contextos, y que algunos, a pesar de ser considerados empatía no nos van a ayudar, y los vamos a considerar fallos empáticos.

EMPATÍA AUTÉNTICA Y EMPATÍA PROYECTADA

Así, hay una primera distinción importante: Hay una empatía auténtica, y hay una empatía proyectada. La primera es fundamental para las relaciones. La segunda es un fallo empático no fácil de gestionar.

- La **empatía auténtica** responde a la primera parte de la definición ya comentada: “Capto con precisión tu emoción”.
- La **empatía proyectada** es otra historia. Consiste en que no capto lo que tu sientes, sino que imagino que sientes lo que yo sentiría en tu lugar.

Imaginemos que os cuento el plantón que me ha dado esta mañana mi pareja. Desde la empatía auténtica, vuestro “radar” (hablaremos de cómo captamos los signos emocionales) capta en mi relato la emoción que siento; por ejemplo, un cierto fastidio sin más importancia. Desde la empatía proyectada, si a vosotros os enfurecería el plantón de vuestra pareja, me atribuiréis un enfado y una ira



que no siento, y que está muy lejos de mi realidad emocional. Es simple y llanamente un fallo empático. Y lo complejo es que la intención empática está presente (me estáis escuchando, os interesáis por mi) así que si os dijera que no estáis siendo empáticos, os sentaría fatal.

Esta distinción es importante, porque hay personas que tienden muy fácilmente a la empatía proyectada, y sin intención alguna ayudan poco o “desayudan”, porque están actuando desde una atribución emocional que no es tal. En mi experiencia, en aquellas emociones que están muy presentes en nosotros, se nos dispara la empatía proyectada. Si soy miedoso, leo mucho miedo en los demás. Si estoy triste, veo mucha tristeza en los demás.



Hace unos años me operaron del corazón. Se trataba de una operación sencilla, para regular unas taquicardias que me dificultaban una vida normal. La operación se realiza mediante un catéter, introducido por una vena en la ingle, que se hace llegar hasta el corazón. Tarda unos treinta minutos, son sedación, y sólo precisa de una noche de hospital para controlar la herida de entrada del catéter. Se lo conté a una amiga, unas semanas antes ya que la operación me obligaba a cambiar una cita con ella.

- *¿Te operan del corazón? -me dijo- debes estar asustado.*
- *No, que va. Es una operación sencilla. El médico me ha contado el procedimiento, y no hay ningún riesgo. Estoy muy tranquilo y tengo ganas de resolverlo, porque estas taquicardias me complican mucho la vida.*
- *¿Y qué te hacen exactamente?*
- *Técnicamente se llama una ablación. Buscan el núcleo que provoca los impulsos eléctricos disfuncionales, y lo queman por radiofrecuencia.*
- *Para, para, que solo pensarlo me mareo...*

El día antes me llamó.

- *Qué, ¿preparado?*
- *Sí, todo a punto*
- *¿Estás tranquilo?*
- *Sí, ningún problema*
- *Es que cuando hablamos te noté tan angustiado...*

No lo estaba, en absoluto. Sospecho que si a ella le dijese que la operaban del corazón lo estaría, y fue lo que me atribuyó a mí. Empatía proyectada en estado puro. Pero con una intención empática innegable, me estaba llamando el día antes para saber de mí...

EMPATÍA COGNITIVA Y EMPATÍA EMOCIONAL

Vamos a una segunda distinción: Hay una empatía cognitiva (de pensamiento) y una empatía emocional (de corazón). En este caso las dos son funcionales para las relaciones. Lo que tenemos es que saber en cuál estamos -y en cuál nos conviene estar- en cada momento.

- La **empatía cognitiva** consiste, de nuevo, en que capto con precisión lo que sientes, sin que necesariamente lo sienta yo: si estás enfadado/a, lo capto, pero yo estoy en mi serenidad.
- La **empatía emocional** me lleva a sentir lo mismo que sientes tú. Te capto enfadada, y me enfado yo también, por lo mismo que te ha enfadado a ti.

Hay muchos matices a introducir en este punto: el primero es que no hay una línea clara de división. Nos movemos entre la empatía cognitiva y la emocional cruzando una delgada línea roja, a veces imperceptible. Y pasamos de una a otra a menudo sin darnos cuenta. Más tarde exploraremos las estrategias que nos pueden ayudar a tomar consciencia de ello. El segundo es que siendo las dos empatías importantes y funcionales en las relaciones, es importante que entendamos cuándo necesitamos una, y cuándo podemos permitirnos otra.

Si nuestra intención es acompañar a alguien en un problema, la empatía que necesitamos es la empatía cognitiva, no la emocional. Porque cautivos de la misma emoción que siente el otro, ayudamos mal. Si yo no sólo capto tu miedo, sino que siento ese mismo miedo, me autoexcluyo para ayudarte.

Si nuestra intención es compartir un momento emocional potente (por ejemplo la tristeza por la pérdida de un ser querido), la empatía emocional será adecuada; te voy a percibir triste, me pondré triste, y probablemente lloremos abrazados. Es humano y es perfecto. Estamos compartiendo una emoción. Pero cuando quiera acompañarte en esta tristeza, para que la puedas empezar a superar, desde la empatía cognitiva seré mucho mejor acompañante.



Estaba volviendo a casa caminando, y recibí un WhatsApp de una muy buena amiga. Decía “tengo un pésima noticia. A Pepe (su marido) le han detectado un tumor. Tiene muy mala pinta”. Me cayó el mundo encima. La quiero muchísimo a ella, y a Pepe, pasamos siempre una semana juntos en verano y tenemos una química muy especial. Nervioso, empecé a manipular el móvil para llamarla inmediatamente. Buscaba su contacto y no era capaz de encontrarlo. De repente me encontré a mí mismo, sentado en un muro de una calle, llorando. Guardé el móvil en el bolsillo. Lloré, (intentando que no me vieran, disimulando como pude). Retomé el camino a casa sin ninguna prisa. Compartí la noticia con mi mujer y hablamos sobre ello. Y por la noche, pasado el primer impacto, la llamé. Supe al cabo de un tiempo que le ayudó mi llamada. Y estoy seguro que no habría sido así si la hubiera hecho como pretendía en el primer momento. Estaba en empatía emocional pura y dura. Auténtica, humana, pero me temo que le habría dado mucha más angustia que esperanza.

Hay una metáfora que ayuda mucho a entender este punto: imaginemos que caigo en un pozo. Desde la empatía cognitiva, necesito que captés que estoy en el pozo, (captar con precisión lo que siento) y me alargues una mano para salir de él (actuar en consecuencia). Pero lo que no me sirve es que te tires al pozo conmigo (empatía emocional) porque me sentiré muy reconfortado contigo al lado pero ahora somos dos dentro del pozo, y alguien nos tendrá que rescatar. Y apurando esta misma metáfora, es absolutamente cierto que al alargar la mano para ayudarte a salir, si apuro mucho, puedo caer en el pozo; la frontera, como hemos dicho es muy sutil.

Es importante señalar también que en empatía cognitiva, la percepción que podemos estar dando es algo más distante, más fría. No estamos “resonando” exactamente con el otro. Pero nuestra capacidad de acompañar es mucho más efectiva, y al final la otra persona captará de cuánta ayuda le hemos sido, a pesar de esa impresión.

La empatía cognitiva es sin duda la necesaria en el ámbito laboral, profesional y para aquellas personas que dirigen personas (sin menospreciar los momentos de empatía emocional). La empatía emocional puede ser especialmente oportuna en determinados momentos el ámbito personal.

DESCONEXIÓN EMPÁTICA

Hay momentos en la vida que simplemente no nos podemos permitir la empatía. Estoy hablando de un cirujano a punto de realizar una compleja operación, de un equipo de rescate, de una intervención de los bomberos, o de multitud de situaciones en las que se requiere una acción precisa, y no hay margen de error. Son válidos estos ejemplos como lo es un simple accidente doméstico o el atender una persona que se desploma en la calle. ¿Por qué es así?: la explicación es sencilla, se necesita concentración máxima, y el contacto con la emoción nos puede distraer en el mejor de los casos, o hacernos dudar en el peor.

Esta situación se reproduce en el cine con precisión: cuando entra una camilla en el hospital se oye la voz de alguien que recita “varón, caucásico, 42 años, presión arterial 5/9...” Lo que se está produciendo es una despersonalización y una concentración en la tarea; si el cirujano, en ese momento, se dedica pensar que va a operar a vida o muerte al padre de las dos criaturas que esperan aterradas en la entrada de quirófano, probablemente le tiemble el pulso.

Por tanto, hay momentos en que desconectar de la empatía es funcional; y por ello hay un circuito en el cerebro de nos permite hacerlo. Nos conecta con la plena concentración en la tarea, y nos desconecta la empatía. Pero ¡ojo!. Es vital entender, que pasada la situación de alarma o emergencia, y sobre todo cuando tenemos que comunicarnos con alguien, tenemos que reconectar la empatía. Si no el accidente comunicacional está servido. Porque en desconexión empática decimos demasiado y mal. Lo que decimos, lo pensamos; no hay duda. Pero no necesariamente lo teníamos que decir y menos en la manera que lo vamos a decir.



Llegamos al hospital con mi hija de 12 años y su mano sangrando a chorros, con un dedo en un ángulo imposible. Había recibido por accidente el golpe de un disco metálico de los que se usan en atletismo, y le había causado un fuerte traumatismo. La hicieron pasar enseguida. El médico la atendió; le frenaron la hemorragia, y le hicieron una radiografía. Sin levantar los ojos de la pantalla, nos dijo: “Este dedo está roto, y en un mal lugar. Esta mano no quedará nunca más como antes”.

“Este dedo”, “esta mano”, como si fueran “cosas”, no nuestra hija. Y le estaba diciendo a una niña de 12 años que le quedaría mal toda la vida. No era ni el momento ni la manera. Ni fue acertado -por suerte- el diagnóstico. Aunque podría haber sido certero, pero la comunicación -en pura desconexión empática- fue seguro un desastre que nos llevó de inmediato a la consulta de otro médico distinto.

Y tal como hemos descrito el mecanismo de desconexión empática en el contexto de una situación crítica, hay también una desconexión empática mucho más cotidiana, que a todos nos concierne, y que tiene que ver con el sentirse atacado o en peligro, algo que ocurre en una discusión.

Cuando una discusión se “calienta”, hay un momento en que nos sentimos atacados o en peligro. Probablemente por un juicio, una expresión fuera de lugar, o por cualquier motivo. En estas situaciones se produce sin consciencia la desconexión empática. Y el resultado suele ser desastroso. Porque en desconexión empática solo sabemos huir o contraatacar. Lo segundo es más habitual que lo primero en las discusiones, y el contraataque suele ser letal.

Hay algo importantísimo a tener en cuenta: en desconexión empática, lo que decimos en el fondo lo pensamos. Por eso el resultado puede ser fatal. Yo pienso que eres un desastre en el trabajo. Pero en empatía buscaré el momento y las palabras adecuadas para decírtelo (que obviamente no incluirán el adjetivo desastre). En discusión, y más concretamente en desconexión empática, te lo

diré tal cual. Y será difícil de arreglar porque he dicho -mal dicho e inoportunamente- algo que en el fondo pienso.

Y un apunte final: el cerebro nos lanza “pensamientos basura”, cosas que pensamos en un determinado momento, pero que no tienen mayor importancia. Cosas como “ahí te mueras y se acabe este tormento”, o “cuantas ganas tengo de perderte de vista”, o “eres el jefe más inútil que he tenido”. Son pensamientos basura, que todos tenemos, y que no tienen ningún valor. La empatía se encarga de guardarlos para nosotros y hacerlos desvanecer. Pero si se nos cruzan por la mente en desconexión empática, los decimos. Los verbalizamos. Este es el accidente.



Hay un precioso ejemplo de “pensamientos basura” en que se basa el libro de Patrick Ness “un monstruo viene a verme”, que dio lugar a la película homónima de JJ Bayona. Es la historia de un niño está viviendo el cáncer terminal de su madre, y provoca tanto en la escuela como en su vida particular episodios violentos para ser castigado. Quiere ser castigado porque ha tenido un pensamiento basura: ojalá mi madre muera ya y se termine esta tortura. No se perdona haber pensado eso. En el libro se describe maravillosamente y con una preciosa fantasía cómo esos pensamientos no son la verdad. Son un accidente. Hay pensamientos que sencillamente se cruzan por nuestra mente y que lo único que tenemos que hacer es entender que son fruto del stress, e ignorarlos.

FATIGA POR COMPASIÓN

Una consecuencia de mucho de lo explicado hasta ahora: la llamada Fatiga por compasión. La van a padecer aquellas personas que están especialmente conectadas a la empatía emocional, y es típica de profesiones de ayuda: enfermería, medicina, trabajo social, educación... El mecanismo es sencillo: siento empatía por ti, la siento a nivel emocional, y me voy a casa cargado de

todas esas emociones. Porque la empatía emocional no sale gratis. Deja poso. Y hay que procesar esas emociones que he sentido estando conectado a las tuyas.

Aquí de nuevo la prevención es tomar consciencia de dónde nos estamos situando: ¿empatía cognitiva o emocional? Porque lo que no hemos de hacer es desconectarnos empáticamente. El camino de en medio es el bueno. Entre la no empatía y la empatía emocional, está la cognitiva que es la que nos deja hacer un buen trabajo.

O,

FERRAN RAMON -CORTÉS

Tuvimos a nuestro padre 45 días en una UCI post quirúrgica conectado a un respirador. Cada día nos pasaban el parte. De forma fría, distante, sin ninguna empatía. “El paciente está estable y no hay cambios en sus constantes”. Esa era la frase. No nos ayudaba, y sin embargo, hablando con un médico de la UCI me hizo entender los motivos: “estamos en una unidad de críticos. El 50% de nuestros pacientes fallecen. Si empatizáramos con la familia no llegaríamos a casa enteros”. Tenía (y tiene) razón. Pero ahí viene el matiz, que se encargó de aclararme mi Maestro: “No tienen que sentir vuestra angustia, pero sí captarla, y cambiar el vocabulario. No hablar del paciente sino de vuestro padre. Eso sería suficiente”. Ahí está la tercera vía.

10

Y en este punto podríamos abordar una nueva pregunta: ¿cómo controlamos la empatía emocional, cuando no queremos ir a ella? La respuesta es tomando una pequeña distancia, y hay muchas técnicas para hacerlo. Podemos imaginar que la empatía emocional es como un agujero de altísima gravedad. Si nos metemos, nos absorbe. La maestría es mantenernos en el borde sin caer en él, y para ello a veces es bueno dar un paso atrás. Nos funcionará, por ejemplo, en una conversación en la que nos cuentan una situación dramática que nos pilla por sorpresa, pedir una pausa; tomarse un respiro, ir a buscar un vaso de agua, y enfriar un poco esa emoción. Nos funcionará, si lo que estamos escuchando nos enfada o nos enfurece, poner contexto a la situación: mirarla desde fuera, como un espectador. Verse a uno mismo en medio de esa discusión aguantando el tipo.

Como nos funcionará, en un momento dado, distraer la atención fijándose en un detalle, un objeto, un elemento del entorno. Cualquier técnica que nos saque de la fuerza gravitatoria de la empatía emocional, porque una vez dentro esas técnicas ya no son aplicables.

EL INTERÉS EMPÁTICO

Hechos los matices, las distinciones entre los distintos tipos de empatía. ¿Se puede resumir esa complejidad de alguna manera? Hay un concepto que nos puede servir de hoja de ruta. Es el Interés empático. Consiste en que a través de la empatía no sólo entiendo lo que sientes, sino que entiendo lo que necesitas de mí. Esta es la idea final. La que da sentido a la empatía. Porque si no es una habilidad preciosa pero inútil. La empatía la queremos no solo para ser empáticos. La queremos para saber qué podemos hacer por el otro. Qué tenemos que hacer que le va ayudar. El interés empático me hace darme cuenta de que tengo que hablar, o callar, actuar, o desaparecer, acercarme a ti, o dejarte tranquilo. Y para cada persona y situación será diferente.

La empatía tiene una misión: que te pueda acompañar mejor. El interés empático es la brújula. Sin ella me pierdo en la propia empatía.

En la fase más virulenta de la pandemia de la Covid-19, en una misma tarde recibí la noticia de la muerte de sendos padres de dos buenos amigos. A uno lo llamé al instante. Mi amigo es una persona expresiva, emocional, muy comunicativa, y me pareció que le ayudaría la llamada instantánea. Al otro tardé cuatro días en contactarlo, y lo hice por WhatsApp en primera instancia. Es una persona reservada, serena, muy racional, y que tiene sus tempos. Me pareció que el primero necesitaba cuanto más apoyo mejor, y al instante, y el segundo necesitaba procesar y digerir la noticia. No sé si lo hice bien (no lo he hablado nunca con ellos) pero me dejé guiar -con mayor o menor acierto- por el interés empático: hice dos cosas muy distintas ante un mismo caso.

ENTRENAR Y DESARROLLAR LA EMPATÍA

Definida y disertada la empatía: he defendido que como habilidad de comunicación interpersonal, se desarrolla y se entrena. ¿Cómo podemos hacerlo?

En primer lugar será importante entender cómo se desencadena la empatía: captamos las emociones de los demás por miles de pequeños gestos, microexpresiones, y matices de voz que nuestro inconsciente procesa con sorprendente precisión. Porque todos tenemos o el software de decodificación de esos micromensajes, si no ya no existiríamos como especie. Entonces ¿qué nos falla a veces?. La respuesta es simple: practicar la observación; en un mundo hiperconectado, en el que andamos por la calle hablando por el móvil o vamos en metro escuchando música, estamos adormeciendo nuestra sensibilidad para captar las emociones.

Es una muy buena recomendación entrenar esa sensibilidad. Fijarse más en las expresiones de los demás. Hacer ejercicios conscientes. Intentar descifrar las emociones de gente que tenemos a distancia suficiente para no oírlos. Ver una serie sin volumen para captar muchos más gestos. Alimentar la base de datos de gestos y tonos, sobre todo, de aquellos con los que nos relacionamos habitualmente.

Hay, pero, un aspecto muy a tener en cuenta: la fidedigna interpretación del lenguaje no verbal y de las sutilezas del tono precisan del conocimiento del nivel base de la persona. Una persona muy poco expresiva, nos puede dar la impresión de tristeza; una expresión absolutamente falsa, y que nos llega porque no conocemos cómo es normalmente. En el caso de las expresiones faciales, para aquellas personas con las que nos relacionamos habitualmente, tenemos grabado un patrón, una plantilla. Las pequeñas sutilezas y diferencias sobre ese patrón no nos pasan desapercibidas, eso sí, si las observamos.

Hay por tanto una idea de “curiosidad” en la captación empática. Una idea de querer dedicar parte de nuestro cerebro a la captación de señales, más allá de la comprensión de las palabras. Hay que escuchar con los ojos, y captar miradas.



Hay que tener presente que somos capaces de captar la dilatación de las pupilas del otro (signo positivo) o la textura acuosa de unos ojos tristes. No somos conscientes ni sabríamos decirlo si nos lo preguntan. Pero captarlo lo captamos. Es nuestra programación de subsistencia.

Pau tiene una hermana mayor, con la que se lleva muy bien. Se llaman a menudo y comparten acontecimientos de sus respectivas familias. Ella es de contar mucho, y casi siempre las llamadas son iniciativa suya. Pau me cuenta que solo con escuchar el “Hola” de inicio ya sabe por dónde van a ir los tiros, y que raramente se equivoca. Las conversaciones empiezan siempre así, con ese “hola”, y en dos sílabas Pau ya se prepara para a alegría o la tristeza, el favor que le va a pedir, o el drama que le va a contar. Dos sílabas. Una palabra. Luego viene el resto de la historia para el que Pau ya está prevenido.

A partir de ahí, cómo se entrena: la idea fundamental es la toma de consciencia, y la revisión de mis episodios de comunicación. ¿Por qué una determinada persona ha tenido una determinada reacción? ¿Qué no estaba viendo en ese momento? Cuando entrenamos una habilidad lo que hacemos es ponerle consciencia. Y al poner consciencia somos algo menos espontáneos y algo más lentos y patosos en cada paso. Es una etapa -corta- que tenemos que pasar, para que nuestro cerebro recablee los circuitos y los automatice, e integremos la empatía de forma espontánea y natural. Es descrita actualmente por los neurocientíficos la llamada plasticidad cerebral, que consiste en que a lo largo de la vida y a través del aprendizaje creamos nuevas conexiones, nuevos circuitos que nos permiten actuar y ser distintos a como éramos.

Un último apunte: ¿somos empáticos con nosotros mismos? La pregunta no es obvia, y tiene múltiples derivadas. La primera tiene que ver con la conexión y consciencia de nuestros propios sentimientos. ¿Nos damos cuenta de lo que sentimos, o andamos anestesiados con nuestros propios sentimientos? Desde el

punto de vista neurológico, tenemos “sensores” de nuestras emociones. Tenemos la capacidad de captarlas. De nuevo, tenemos que tener voluntad y entrenarla. Si no somos conscientes de lo que sentimos, poco empáticos seremos con nosotros mismos.

La segunda derivada consiste en que es más que deseable que seamos empáticos con nosotros mismos si lo queremos ser también con los demás; porque la comunicación con los demás, como nos enseñó nuestro querido Maestro Oriol Pujol Borotau no es más que el reflejo de la comunicación con nosotros mismos. Si somos duros con nosotros, no nos perdonamos los errores, buscamos siempre la perfección y no nos tratamos con cariño, eso mismo haremos con los demás. Si nos damos cuenta de nuestros sentimientos, los acompañamos, nos mimamos, nos perdonamos y nos cuidamos, también lo haremos con los otros. Tenemos que empatizar con nosotros para ser empáticos. Tenemos que querernos para querer.





WWW.LAISLADELOS5FAROS.COM