

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL

LA EMPATÍA

Autoras:

Berrio-Otxoa, Kontxesi

Inza, Amaia

Lledó, María del Mar

Telletxea, Saioa



Empatía

Es básica para la comunicación efectiva

Implica un esfuerzo para entender, reconocer, acoger, a la otra persona, sin prejuicios, con flexibilidad, aceptando su singularidad.

Se consigue cuando se adquiere la conciencia de la separación del yo-otro/a, y va más allá de una identificación pasiva, en yo me pongo en el lugar del/la otro/a, para ocupar su sitio, se imaginar lo que siente, incluso, sin tenerle en cuenta.

Es un esfuerzo de relación efectiva con la otra persona.

Esta competencia varia según las personas y las situaciones.

Desempeña un papel central en la disposición prosocial de las personas.



que simpatía

**NO ME PONGO EN ESU
LUGAR.**

**SI INVADO SU ESPACIO NO
PODRÉ ENTENDERLE.**

**CORRO EL RIESGO DE DECIRLE
LO QUE TIENE QUE HACER.**

**ES IMPOSIBLE OCUPAR EL
LUGAR DE OTRA PERSONA.**

**LA DISPOSICIÓN HA DE SER
OTRA.**

**LA MAYORIA DE LOS ERRORES
DE LA EMPATÍA SON POR
QUERER OCUPAR EL LUGAR DE
OTRA PERSONA.**

CONFIANZA

Empatía

SOLIDARIDAD apoyo, adhesión o ayuda que alguien da a la situación, necesidades o causas defendidas por otro/a.

ALTRUISMO, no como conducta propiamente dicha, sino como motivación a ayudar o beneficiar a otro /a sin pedir ni buscar nada a cambio.

COOPERACIÓN Ayuda mutua con el fin de alcanzar un objetivo querido y compartido que beneficia a las partes y cuyos costos son repartidos

(Martín-Baró, 1998)

Formula enunciados referidos a estados mentales (cognitivos y emocionales) de otras personas

Verbos de creencia	pensar, entender, comprender, percibir, creer, saber, recordar, informar, Etc.	Verbos de deseo	querer, necesitar, sentir anhelar, desear
			Searle, 1996)

Requisitos básicos

Conocimiento mínimo de sí mismo/a y de los/as demás.

Es una habilidad que se aprende a través de la puesta en practica de aptitudes como:

- La suspensión del yo (del juicio).
- La flexibilidad psicológica.
- La receptividad activa.

Estas aptitudes permiten el paso de uno/a mismo/a al otro/a, condición para el encuentro interpersonal.

Tres componentes psicológicos distintos

La suspensión del yo

- El interés hacia la otra persona.
- El respeto hacia la otra persona.
- Consideración hacia la otra persona.
- Y la postura interactiva o disposición para entrar en contacto.

La flexibilidad psicológica

- Tolerancia ante la ambigüedad.
- Complejidad cognitiva-capacidad de entender costumbres sociales y puntos de vista diferentes (normas y estilos de trabajos distintos)
- No confunde personas con estereotipos.
- Relativización de las opiniones propias.

Receptividad activa

- Escucha atenta.
- Comprensión de la otra persona, de sus necesidades, sentimientos, opiniones.

(Marandon, 2003)

Consiste en el compromiso de los/as protagonistas en una relación activa y descentralizada hacia el/la otro/a.



Condiciona la comunicación, pero no asegura el éxito; conseguir objetivos, y satisfacción personas.

Éxito condicionado por la situación del encuentro en sí mismo;
CONFIANZA.



Limitaciones al concepto

El tipo de situación y el resto de los/as participantes tienen más importancia que las características particulares de las personas.

La empatía tiene poca importancia en una situación estresante (despido sin previo aviso).

El éxito de un encuentro depende de la voluntad más o menos recíproca de los/as participantes, lo cual es discutible en situaciones profesionales, institucionales, políticas y económicas (diferencias de interés y motivación hacia el encuentro).

(Celis, 2003; Borrel 2011)

Otras críticas

La hostilidad, la amenaza, la mala fe, el chantaje, los dispositivos de control, el formalismo, crean clima de desconfianza y comportamientos defensivos en los/as participantes.

La noción de confianza a la base de la comunicación.
Sin olvidar la dimensión cultural e intercultural.

(Marandon, 2003)

Medidas de empatía

Hogan Empathy Scale (HES, Hogan, 1969):

- Es una medida empática emocional.

Questionnaire Measure of Emotional Empathy (QMEE, Mehrabian y Epstein, 1972)

- Es una medida empática cognitiva.

Davis (1980, 1983, 1996), empatía como conjunto de constructos, no unidimensional. Desarrolla el Índice de Reactividad Interpersonal.

Índice de Reactividad interpersonal (IRI) (Davis, 1980):

28 ítems

4 subescalas que miden 4 dimensiones del concepto global de empatía.

Incluye factores cognitivos y emocionales:

- Toma de perspectiva
- Fantasía
- Preocupación empática
- Malestar personal

Toma de perspectiva

Intentos espontáneos por adoptar la perspectiva del/de la otro/a ante situaciones reales de la vida cotidiana. Habilidad para comprender el punto de vista de la otra persona.

Fantasía

Tendencia a identificarse con personajes del cine y la literatura, capacidad imaginativa del sujeto para ponerse en situaciones ficticias.

Preocupación empática

Reacciones emocionales ante las experiencias negativas de los/as otros/as, los sentimientos de compasión, preocupación y cariño ante el malestar de otros/as (orientados al otro/a).

Malestar personal

Sentimientos de ansiedad y malestar al observar las experiencias negativas de los/as demás (orientados al yo).

Escala Empatía Médica de Jefferson (EMM):

Tres factores:

Toma de perspectiva

- Habilidad para interpretar los estados mentales y emocionales propios y ajenos.
- Saber parar ciertos pensamientos y sentimientos que suponen barreras y redirigirlos.

Atención con compasión.

Habilidad para ponerse en la situación del/ de la cliente.

Depende de factores sociales, educacionales y experiencias personales.

No tiene en cuenta aspectos como la contrareacción y contratrasferencia.

(Alcorta-Garza , 2005)

Toma de perspectiva

A partir de la valoración y el análisis de uno/a mismo/a (autoconocimiento).

Distinguiendo entre lo que una persona conoce respecto de sí (cómo piensa, siente y se comporta), en una situación dada y la capacidad de predecir pensamientos, sentimientos o acciones de otra persona en esa misma situación.

Suponiendo capacidad metacognitiva y metarrepresentación (capacidad de conocer e interpretar las emociones).

(Alcorta-Garza , 2005)

Empatía y evolución natural

La empatía está dirigida a la otra persona y reconoce su cualidad humana. Es una herencia de comportamiento de nuestros parientes evolutivos más próximos.

El hecho de entenderse con las demás personas entraña ventajas para la supervivencia.

Nuestros/as antepasados/as aprendieron a compartir su comida y sus habilidades, dentro de una red de compromisos que se cumplían.

Está presente en niños/as de corta edad, menos de 18 meses.

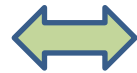
Los chimpancés ayudan incluso a chimpancés que no están emparentados y a humanos que no conocen.

No se cuestiona que compartimos las facultades morales con otras especies.

Los elefantes muestran empatía con otros, ya estén emparentados o no.

(Olson, 2008)

Las raíces del comportamiento prosocial, como la empatía, preceden a la evolución de la cultura



¿Por qué no vivimos en un mundo más pacífico?

La cooperación es una ventaja evolutiva, y una estrategia de supervivencia natural.

La ayuda mutua es una “ley natural”.

La empatía sería el punto de partida original del cual emanan la cultura y el lenguaje.

Pero a lo largo del tiempo, la cultura filtra e influye en el modo en el que la empatía evoluciona y se expresa (Casal, 2011).

Los sistemas de creencias tienden a invalidar los rasgos automáticos, pre-reflexivos, neurobiológicos que deberían unir a la gente (Olson, 2008).

El modo de educar evita que nos enteremos o entendamos el dolor de las demás personas (Garagordobil, 2006).

Por ejemplo, si se infunde el temor (no real) de que las personas inmigrantes son las culpables de la escasez de trabajo o de la inseguridad en las calles, se atenúa y disminuye nuestra respuesta empática.

La proximidad es un factor en la expresión de la empatía (Si no vemos víctimas, no nos sensibilizamos, pero si las vemos en forma de bombardeo tecnológico, nos desensibilizamos).

La crianza entra en juego para fijar parámetros y guiarnos hacia la adquisición de sistemas morales particulares.

Los factores ambientales pueden impulsar a las personas a un razonamiento moral defectuoso.

Las variables socioeconómicas son responsables de configurar la cultura.

Todo tiene que ver con la calidad de la justicia y la igualdad de oportunidades.

Así, unos motivos derivados de la cultura pueden sustituir, suplementar, o dejar sin efecto un comportamiento programado genéticamente.

Para usar el mecanismo del espejo (un mecanismo espejo) estrictamente de una forma positiva, hace falta añadir el concepto de cultura.

La cultura es un terreno muy reñido y su estudio puede revelar cómo se ejerce el poder, y en nombre de quién.

Las clases subordinadas asimilan ciertas ideas como “sentido común”. Se construye una identidad sobre los valores del mercado.

(Breithaupt, 2011)

¿CÓMO DETERMINAR

QUÉ

DEBE PREVALECER,

CÓMO

AUMENTAR LAS OPORTUNIDADES DEL
ASPECTO EMPÁTICO DE NUESTRA

NATURALEZA ? (Goleman, 2006)

Si la reciprocidad exige igualdad y poner fin a la explotación y la opresión, tratar a los demás de forma justa y comprensiva es a gran escala, una de las condiciones para que la persona pueda desarrollarse.

La cultura capitalista global premia la acumulación, todo se transforma en mercancía.

¿Los principios de la empatía y de la sociedad capitalista son incompatibles?

La ansia depredadora, la crueldad, la barbarie, etc., también tienen sus orígenes evolutivos, y sus correlatos neuronales.

La naturaleza humana también tiene la capacidad de conducir hacia el altruismo, y la cooperación, el apoyo y la solidaridad.....

Empatía selectiva- un estudio con agresores sexuales

Estudio con delincuentes sexuales

La carencia de empatía con las víctimas es un factor de riesgo para la agresión sexual.

El tratamiento puede incrementar la empatía de los agresores sexuales.

No carecen de empatía en general, sino más bien hacia sus propias víctimas.

Los agresores manifestaron mayor o igual grado de empatía que los delincuentes no sexuales hacia víctimas de accidentes de tráfico o de agresión sexual por parte de otros agresores, pero evidenciaron claros déficits de empatía hacia sus propias víctimas.

Incapacidad para reconocer el daño causado, aspecto sobre el que inciden los programas de tratamiento.

Relación con menor reincidencia:

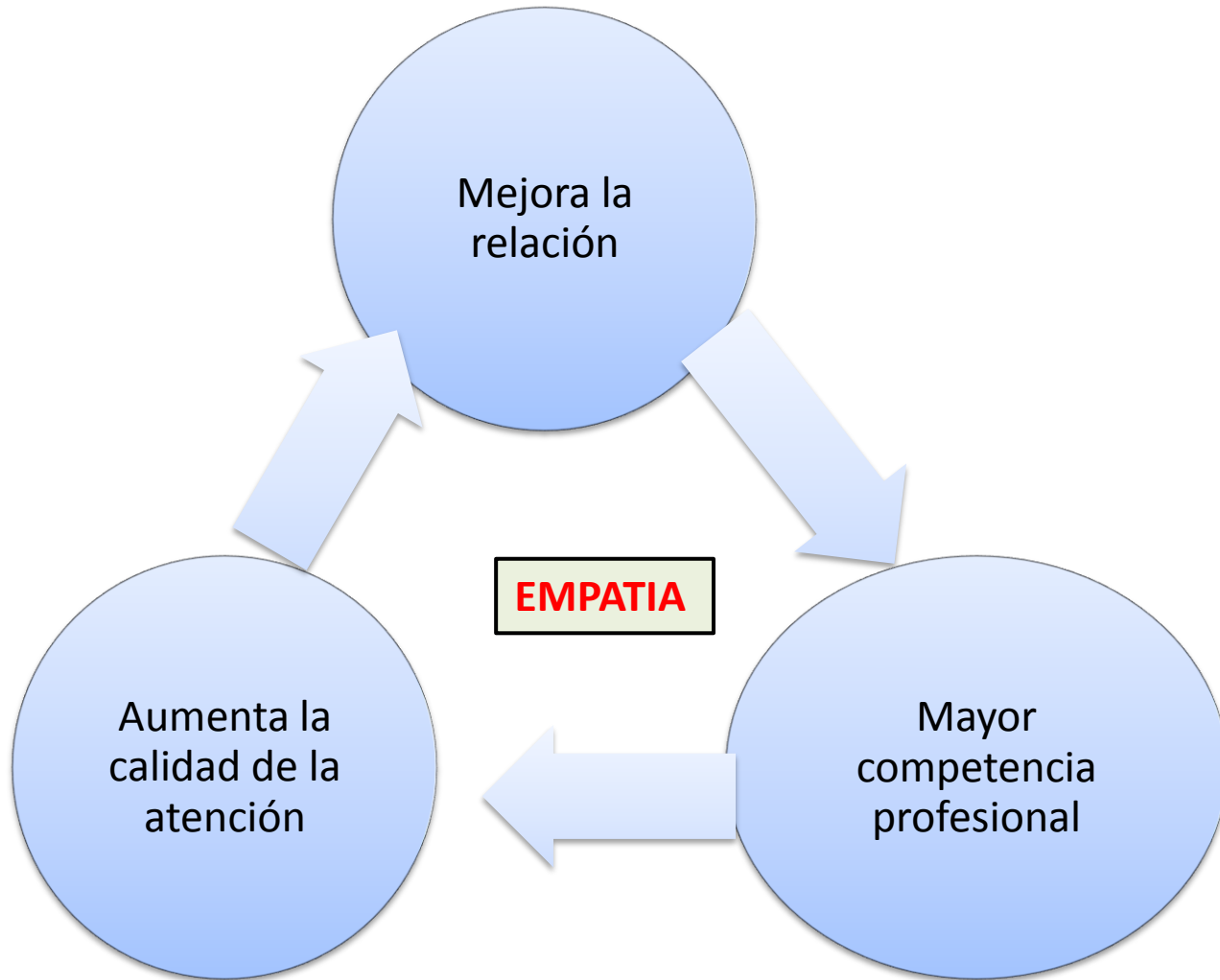
- Malestar psicológico
- Culpabilidad por el delito sexual
- Motivación para el tratamiento
- Empatía con la víctima

Podría mediar la relación entre la existencia de una experiencia de haber sido víctima de abuso sexual en la infancia y de haberse convertido en agresor sexual = menor empatía.

(Martínez, 2008)

EMPATÍA Y RELACIÓN DE AYUDA

OCW-2016 Comunicación interpersonal y
habilidades sociales en las relaciones de ayuda
profesional



OCW-2016 Comunicación interpersonal y
habilidades sociales en las relaciones de ayuda
profesional



HABILIDAD PARA ENTENDER

HABILIDAD PARA COMUNICAR ESE ENTENDIMIENTO

Exige atributos como:

- Respeto
- Comportamiento prosocial
- Razonamiento moral
- Actitudes positivas hacia las personas

Consecuencias:

- Ausencia de demandas o litigios por mala práctica
- Mejora la habilidad para realización de análisis
- Satisfacción de/la persona que pide ayuda
- Satisfacción del/a persona que ayuda
- Mejora de resultados

(Arnolda, 2013: 12)

Bibliografía

- Alcorta-Garza, A., Hojat, M. y Tavitas-Herrera, S.E. (coords.) (2005). "Validación de la escala de Empatía Médica de Jefferson en estudiantes de medicina mexicanos" en *Salud Mental*, vol. 28, nº5: 57-63.
- Borrell, F. (2011). "Empatía, un valor troncal en la práctica clínica" en *Medicina Clínica*, vol. 136, nº 09: 390-7.
- Breithaupt, F. (2011). *Culturas de la empatía*. Madrid: Kartz Editores.
- Casal, P. (2011). "Entrevista a Frans de Waal: ética y primatología" en *Mètode: Revista de difusió de la Investigació*, nº 69: 24-29.
- Celis, M. de, Bohart, A.C. y Greenberg, L. (2003). "Reconsideración del concepto de empatía. Nuevas direcciones en psicoterapia", en *Aperturas Psicoanalíticas. Revista Internacional del Psicoanálisis*, nº 13. Recuperado de: <http://www.aperturas.org/articulos.php?id=0000237>
- Davis, M. H. (1980). "A multidimensional approach to individual differences in empathy" en *Catalog of Selected Documents in Psychology*, vol. 10, nº 85: 1-17.
- _____ (1983): "Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach", en *Journal of Personality and Social Psychology*, nº 44: 113-126.
- _____ (1996). *A Social Psychological Approach*. Londres: Westview Press.
- Garaigordobil, M. y García de Galdeano, P. (2006). "Empatía en niños de 10 a 12 años" en *Psicothema*, vol. 18, nº 2: 180-186.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia social: la nueva ciencia de las relaciones humanas*. Barcelona: Kairós.

Hoffman, M. (2002). *Desarrollo moral y empatía: implicaciones para la atención y la justicia*.

Barcelona: Idea Books.

Hogan, R. (1969). "Development of an Empathy Scale" en *Consulting and Clinical Psychology*, nº 33: 307-316.

Marandon, G. (2003). "Más allá de la empatía hay que cuidar la confianza" en *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, nº 61-62: 75-98.

Martínez, M., Redondo, S., Pérez, M. y García, C. (2008). "Empatía en una muestra española de delincuentes sexuales" en *Psicothema*, vol.20, nº2: 199-204.

Mehrabian, A. y Epstein, N. (1972). "A measure of emotional empathy" en *Journal of Personality*, vol. 40: 525-543

Mejía, M.A. (2012). "Conducta empática de los estudiantes de la salud". Universidad Autónoma de Madrid, Facultad de Medicina. Tesis Doctoral. Recuperado de:

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/9898/50769/mejia_de_diaz_maria_a_rnolda.pdf?sequence=1 [Consulta: 4-03-2016]

Olson, G. (2008). "De las neuronas espejo a la neuropolítica moral" en *Polis: Revista Latinoamericana*, nº. 20.

Searle, J. (1996). *El redescubrimiento de la mente*. Madrid: Cátedra.