

LA EMPATÍA: UNA HABILIDAD NECESARIA

No estoy seguro de que la empatía sea la habilidad más importante para una secretaria. De lo que sí estoy seguro, es que SIN empatía una secretaria tendrá un desarrollo profesional incierto y sumamente vulnerable.

Este término tan utilizado en los últimos años podría definirse como:

Habilidad de una persona para entender los sentimientos de un semejante poniéndose en su lugar, evitando cualquier contagio emocional. Es sentir con el otro y no sentir como el otro. Es también la habilidad de reconocer las emociones y motivaciones ajenas y ser capaz de anticiparse a sus necesidades.

Bajo esta hipótesis de trabajo distinguimos la diferencia con el concepto de “simpatía” el cual sí produce una suerte de “contagio” sentimental o emocional. La persona simpática ve a otro llorando y también llora. Percibe el sufrimiento ajeno y eso la hace sufrir. Ve la felicidad en otra persona y eso la hace feliz. Porque la simpatía es una inclinación natural a *acompañar sentimientos y emociones ajenas*.

En el diario trabajo de la secretaria, muchas veces fusible o moderadora de cortocircuitos organizacionales, distinguir “empatía” de “simpatía” es muy saludable. Afirmo con total convicción que la “simpatía” es absolutamente inútil en el trabajo de la secretaria. Ojo, no confundir con “afabilidad”, “calidez”, “buen humor”, “buenos modales”, etc. Simpatía es otra cosa. Es “engancharse” en los rollos internos del jefe, de sus pares y de sus subordinados, además de los clientes externos de la organización.

La secretaria empática puede ayudar a los demás precisamente porque no se contagia los sentimientos ajenos. Los comprende, los valora, busca soluciones sin involucrar sus sentimientos en el asunto.

Cada día se reconoce más que tener éxito en el trabajo ya no es cuestión tan solo de dominar la tecnología ni de tener un altísimo coeficiente intelectual. Con respecto a los tests que miden el coeficiente intelectual, ya se sabe que son insuficientes para predecir el desempeño de una secretaria en su empleo. Todos pueden recordar el caso de algún empleado intelectualmente brillante que nunca superó los niveles medios de la empresa. O aquella compañera de estudios secundarios que era súper inteligente en la escuela, tal vez la mejor del curso, que nunca pasó de la mediocridad en sus trabajos.

En cambio, las personas conocidas como carismáticas, que dominan la habilidad de empatía, que son conscientes de la posición de los demás, de mente abierta y muy confiables, son las que llegan a los más altos cargos gerenciales.

Paradojalmente, algunos gerentes y jefes creen que la empatía no es importante en sus funciones porque ya poseen el poder. Sin embargo, comprender las necesidades y sentimientos de los subordinados permite a los altos cargos identificar las mejores maneras de motivarlos y saber hasta qué nivel de tensión y exigencia puede soportar cada persona.

Creo que los siguientes conceptos podrán ayudarte en tu desempeño profesional.

1. La empatía es dos veces más importante que las destrezas técnicas o el coeficiente intelectual para el desempeño de una secretaria

2. Para dominar la empatía no es suficiente comprender qué significa. Es necesario practicar todo lo que se pueda. Es como tocar el piano: puedes entender el funcionamiento del teclado y las cuerdas y, sin embargo, ser incapaz de tocar una sola nota
3. Debes tener conciencia de tus propias fortalezas y debilidades emocionales. Aprende a aceptar comentarios y críticas bien intencionadas
4. Cuando debas criticar a otro, separa a la persona del problema. Puedes ser muy dura con el error tratando de ser suave con la persona. No ofendas, simplemente trata de mejorar el desempeño del otro
5. Todos pueden ser empáticos pues se trata de una habilidad aprendida y desarrollada con la práctica. Empático no se nace, se hace
6. Tómate tiempo para practicar la empatía. Observa a los otros, analiza sus reacciones sin juzgarlas. Trata de comprenderlos desde su propio lugar, no desde el tuyo.
7. No trates a los demás como a ti te gustaría ser tratada. Es mejor tratar a los demás de la forma que a ellos les gustaría ser tratados
8. No prejuzgues comportamientos ajenos. A veces una conducta determinada puede parecer ofensiva o agresiva y ser en realidad algo muy diferente
9. No te enganches en tus pensamientos automáticos negativos o destructivos. Tómate tiempo para pensar y analizar diferentes actitudes de la persona antes de juzgarla
10. Debes estar preparada para enfrentarte con realidades no siempre placenteras, en especial cuando se trata de hacer la autocrítica o de escuchar atentamente las críticas que otro te haga
11. Al confrontar tus ideas con otra persona no descalifiques nunca al otro. Puedes defender tus ideas respetando las ajenas aunque sean contrarias a las tuyas
12. Exterioriza tus sentimientos. No dudes en expresar lo que sientes ante determinada situación
13. Recuerda que para ayudar a los demás se requiere evitar el contagio emocional. Si sufrieras ante el sufrimiento de otro, ambos necesitarían la ayuda de un tercero

Autor JORGE FISZER