



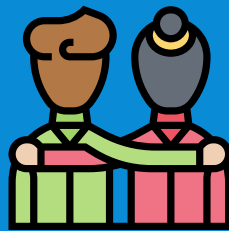
LA EMPATÍA, EL CONTEXTO Y TÚ

Barbara Butendieck A., Ximena Arias R., Manuel Grandón E. y
Patricia Villarroel G.



ENTENDIENDO QUÉ NOS HACE EMPÁTICOS

Se han preguntado ¿por qué a algunas personas les resulta fácil ser empáticos y a otros no? Al respecto, Moya (2018) menciona que las personas nacen con cierta predisposición de origen biológico que permitiría a algunos ser más empáticos que a otros. Los elementos de la biología que juegan un rol importante en esto de ser empático o no son: los genes, las hormonas, y la forma en que el cerebro se ha formado. Es importante resaltar que la educación, la experiencia de vida y el ambiente en que crecen las personas, son factores que permiten que la empatía se desarrolle en mayor o menor medida.



Entonces ¿Qué influye en el desarrollo y manifestación de la empatía? nuestra biología, las experiencias, el ambiente donde nos movilizamos y cómo integramos estas experiencias.



VEAMOS AHORA ALGUNOS ACTOS DE EMPATÍA

Existen muchos actos de empatía que podemos ir evidenciando en el día a día. Entre ellos, la escucha activa es uno de los cuales resulta más relevante, dado que la mayor parte del tiempo nos estamos comunicando ya sea en el trabajo, con la familia y en el entorno social. La escucha activa es importante además, porque nos permite entender las emociones de las personas.



Entre los diferentes actos de empatía que vivimos en lo cotidiano te podemos mencionar algunos:

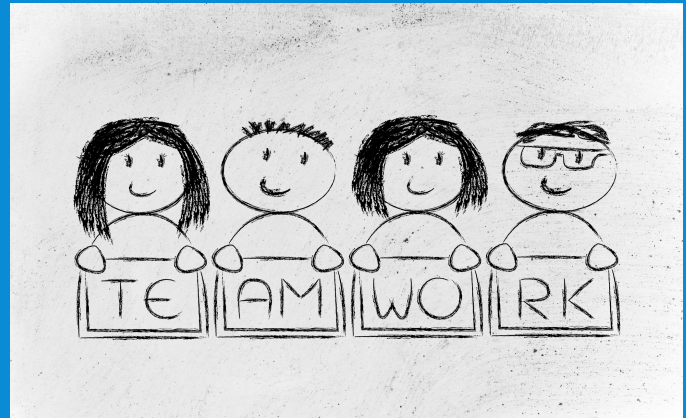
- Cuando lees un libro y te involucras con algún personaje.
- Cuando ayudas alguien a cruzar la calle.
- Compartir la emoción de otro.
- Ayudar a alguien con su tarea
- Ayudar a alguien a llegar a algún lugar

Todo el día tenemos oportunidades de ser empáticos.



EMPATÍA Y TRABAJO COLABORATIVO

Ser empático en el lugar de trabajo demuestra respeto por los demás y contribuye a crear la cultura del trabajo en equipo. Esto, aumenta la autoestima y el sentirse valorado, lo que permite generar el mejor esfuerzo al realizar nuestras actividades.



Desde el enfoque de la socioformación, concepto acuñado por Sergio Tobón, el trabajo colaborativo consiste en que las personas aprendan a identificar, interpretar, argumentar, resolver problemas en equipo. Con el trabajo colaborativo las personas enlazan sus habilidades, competencias, conocimientos para hacer frente a los retos laborales y de comunidad, favoreciendo la innovación además de contribuir con la construcción y consolidación de la sociedad del conocimiento (Vásquez et al., 2017).



EMPATÍA Y TRABAJO COLABORATIVO

¿Es necesario ser empático en el trabajo colaborativo?

La empatía es clave en el momento en que nos comunicamos con el resto, por eso, es importante fomentarla en el trabajo colaborativo. Si logramos entender las necesidades y emociones de nuestros compañeros de equipo, podremos entregarles el apoyo para seguir adelante y resolver las dificultades que se les presenten.

- Escuchar a los demás, ponerse en el punto de vista del otro nos hará mucho más fácil la toma de decisiones como un acuerdo en común, dejando de lado las decisiones unipersonales.
- Entender a tus compañeros y entregar la ayuda necesaria promueve un ambiente de confianza mejorando las relaciones.
- El que nos escuchen y entiendan nuestras emociones desarrolla nuestra autoconfianza lo que nos ayuda a ser más participativos con nuestras opiniones y a sentirnos valorados.



EL DESIGN THINKING Y LA APLICACIÓN DE LA EMPATÍA

El Design Thinking se basa en 4 pilares y en un proceso. Los pilares del Design Thinking son: Centrado en la persona, replantear el problema, experimentación y colaboración. El proceso de empatía se encuentra presente en cada uno de ellos.

- **Centrarse en la persona**, nos referimos a que durante todo el desarrollo del modelo mantenemos el foco en la persona para la cual estamos diseñando una posible solución. Sin duda, la empatía, es un actor principal. No podríamos diseñar con éxito si no somos capaces de empatizar con el usuario.
- **Replantearse el problema**, consiste en replantear la problemática desde la mirada del usuario, para poder hacer esto pasamos por todo un proceso de empatía que busca la inspiración en la persona para diseñar una probable solución.
- **La experimentación**, nos dice que debemos seguir probando y probando posibles soluciones, quien nos guía en esta parte es el usuario, quien nos dará la información necesaria para ir aprendiendo del error, y para aprender del usuario, necesitamos empatizar con él.
- **Trabajo colaborativo**, para desarrollar el proceso de Design Thinking es necesario el trabajo colaborativo y como ya hemos visto, para que el trabajo colaborativo sea eficiente la empatía es fundamental.



Centrado en la persona



Replantear el problema



Experimentación



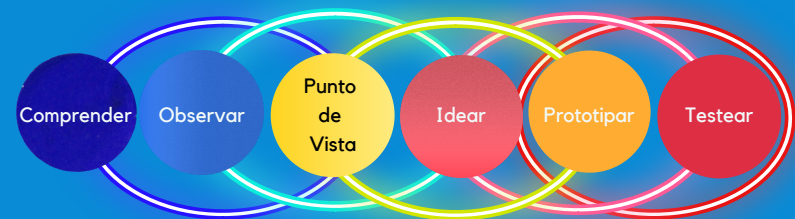
Colaboración

EL DESIGN THINKING Y LA APLICACIÓN DE LA EMPATÍA

Como mencionábamos, el Design Thinking también se basa en un modelo que consta de 6 fases las que son: comprender, observar, punto de vista, idear, prototipar y testear. Si bien la empatía se hace presente de manera transversal en cada una de ellas, en la fase observar se hace más relevante.

En esta fase de observación es necesario dejar de lado las propias concepciones y además dar paso a una escucha activa atendiendo a los sentimientos y emociones de los usuarios. Sólo así lograremos una observación profunda. Por lo tanto, el análisis de distintas realidades y opciones de solución a las diferentes problemáticas humanas se realiza desde la perspectiva de la empatía.

Hasta el momento, hemos visto que si bien la empatía es fundamental en la fase observar, se requiere de ella en todo el proceso para lograr desarrollar posibles soluciones para una necesidad de un usuario determinado. Así también, hemos hablado de la importancia que tiene la empatía en el trabajo colaborativo, siendo este uno de los pilares del Design Thinking.

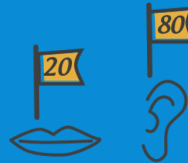


EL DESIGN THINKING Y LA APLICACIÓN DE LA EMPATÍA

¿Cómo esta metodología te puede ayudar a desarrollar la empatía?

Desde el Design Thinking, el desarrollo de la empatía es muy importante, y por eso, se promueven algunos principios como:

- Suspende los juicios
- Valorar las ideas de otros
- Escuchar atentamente
- Mirar como si fuésemos niños



Esto, nos ayuda a empatizar con todos los que conocemos y nos rodean, y en todos los contextos donde nos encontramos.

Esto es muy importante, sobre todo cuando queremos diseñar soluciones para una determinada necesidad de una persona, las buenas ideas de diseño ocurren cuando somos capaces de empatizar con el otro.



UNA BUENA PRÁCTICA DE EMPATÍA EN CONTEXTO



Jessica Matthews, estudiante norteamericana a sus 19 años de edad, viajó a Nigeria para la boda de un familiar. Estando en plena celebración se cortó la luz y se vieron en la necesidad de utilizar un generador eléctrico a petróleo que llenó el espacio de humo.

Jessica se enteró que estos cortes de energía eléctrica ocurrían de manera permanente. Fue en ese preciso momento en que se comprometió a crear una fuente de energía limpia que llegara a todos los lugares del mundo, donde no hubiese electricidad.



Mirando el entorno, se dio cuenta que los niños jugaban mucho a la pelota, al observar esto lo consideró una oportunidad creativa y así se le ocurrió la idea de crear Soccket.

Soccket es una pelota que se carga con energía cinética y convierte quince minutos de juego en tres horas de luz portátil que los niños pueden usar para estudiar.



Soccket combina un problema y una oportunidad, que surge desde la observación de las personas y su entorno. Este, es un ejemplo de empatía aplicada, donde vemos la importancia de desarrollarla y los beneficios que puede tener en las vidas de las personas.

REFERENCIAS

D-School. (2020). Universidad Mayor.
<https://www.umayor.cl/um/Dschool/Dschool/10000>

Leading Authorities, Inc. Speakers Bureau. (2021). Jessica O. Matthews.
<https://www.leadingauthorities.com/speakers/jessica-o-matthews>

Moya Albiol, L. (2018). La empatía, entenderla para entender a los demás. Editorial Plataforma, Barcelona.

Vázquez Antonio, J. M., Hernández Mosqueda, J. S., Vázquez-Antonio, J., Juárez Hernández, L. G., & Guzmán Calderón, C. E. (2017). El trabajo colaborativo y la socioformación: un camino hacia el conocimiento complejo. Educación Y Humanismo, 19(33), 334-356. <https://doi.org/10.17081/eduhum.19.33.2648>

