

**UN REGRESO A LA EMPATIA:  
EL PROCESO DE COMPRENDER A LAS PERSONAS  
Massarik y Wechsler**

**Consideración de la Percepción Social**

Percepción social es el formarse opiniones de las personas, sean favorables o desfavorables, que influyen sobre nuestra conducta social. Todos sentimos efectivamente agrado o desagrado de diversa intensidad, aunque no estemos dispuestos siempre a reconocerlo o aunque no seamos capaces de hacerlo.

***La percepción social es el medio mediante el cual las personas se forman impresiones unas de otras y logran comprenderse.***

***La empatía, o sensibilidad social, es el grado en que logran desarrollar impresiones acertadas, o comprensión real, de los demás.*** Dado que la percepción social no es siempre racional o consciente, podría parecer a alguien que la empatía solo se da mientras que para otros se desarrolla con el adiestramiento y la experiencia.

3 aspectos básicos de la percepción social:

- 1) El perceptor, o la persona que mira e intente comprender.
- 2) El percibido
- 3) La situación, o el medio total de las fuerzas sociales y no sociales donde se ubica el acto de la percepción social.

Perceptores y Percibidos

No tienen por que ser personas; pueden ser grupos sociales.

Las interacciones entre ambos no son relaciones de causa-efecto obvias, debido a la complejidad de las personalidades de ambos.

La personalidad, en el caso de los grupos sociales, puede ser definida como las características del grupo, que no es la suma de las personalidades de cada uno de los miembros, sino que resulta de las tradiciones formales e informales de este y de sus maneras aceptadas de hacer las cosas.

Patrones de percepción:

4 tipos o relaciones:

- 1) Tipo A ( individuo-individuo )
- 2) Tipo B ( individuo-grupo )
- 3) Tipo C ( grupo-individuo )
- 4) Tipo D ( grupo-grupo )

En cada uno de los tipos se dan innumerables distorsiones ( interrupciones de las comunicaciones ) que impiden que el perceptor tenga una imagen fiel.

El grado en que uno advierte acertadamente las reacciones de alguien respecto a uno mismo constituyen una percepción de una percepción . Así se tiene una posible cadena infinita de percepciones sociales, que empieza con:

- 1) Percepciones de 1er.orden : como ve el perceptor al percibido.
- 2) Percepciones de 2o. orden: como piensa el perceptor que lo ve el percibido
- 3) Percepciones de 3er. Orden: como piensa el perceptor que ve el percibido la percepción que tiene el perceptor del percibido.

Varias empatías

Hay múltiples empatías, pues la comprensión de grupos sociales, en lugar de individuos, implica problemas singulares y puede exigir capacidades de percepción diferentes de aquellas necesarias para comprender a individuos.

No sorprende que haya varias empatías, dada la gran cantidad de sugerencias que tenemos para comprender a otros.

#### Sugerencias: materia prima del percibir

Suelen ser directas: transmitidas directamente por el percibido al perceptor a través de palabras, gestos, expresiones faciales, etc, en forma consciente o inconsciente. En otras ocasiones, el perceptor las obtiene en forma indirecta a través de comentarios, chismes, recomendaciones, etc.

Algunos gestos son mas obvios en cuanto a significado aparente, en cambio otros son ambiguos y difíciles de interpretar.

#### Extracción del perceptor:

Debe comprender a los demás con dos series de características interrelacionadas:

- 1) Características demográficas: aquellos aspectos sociológicos generales que no pertenecen a la personalidad, como edad, sexo, nacionalidad, religión, ocupación, nivel económico, etc. Estas influyen en la capacidad de percepción del individuo.
- 2) Características de personalidad: hay una relación estrecha entre ajuste emocional y empatía. El ajuste emocional gira en torno al autoconcepto y proporciona una base de operaciones que afecta las relaciones con otras personas y grupos. Están las actitudes ( públicas y privadas ) y los aspectos subconscientes, que sin duda afectan la forma de comprender a otros.
- 3)

### **Obstáculos y ayudas para la empatía**

#### Ayudas:

Una personalidad sana. El individuo que ha solucionado la mayoría de sus conflictos interiores esta en mejor pie para comprender a los demás. Ha logrado aceptar a su yo fundamental a todo nivel ( desde lo publico a lo inconsciente ).

#### Obstáculos:

La presión o la ansiedad dificultan la percepción acertada de los motivos y las acciones de quienes nos rodean.

El exceso de tensión reduce la empatía, pero la ausencia de tensión induce a un estado de apatía, no a una percepción social siempre acertada. En ausencia de tensión no hay motivo para querer comprender algo o a alguien. Habría escasa percepción social.

#### Autopercepción

Para poder lograr una Interpretacion exitosa de las sugerencias que nos llegan externamente debemos estar conscientes de las distorsiones que pueden resultar de nuestra propia capacidad de percepción. La única herramienta que usamos para comprender a los demás es nuestra propia personalidad.

La autopercepcion no se logra con facilidad. Uno de los factores que van contra ella es nuestro sistema de defensas sicológicas, el conjunto de maneras en que nos protegemos sistemática e inconscientemente de enfrentarnos con amenazas reales o imaginarias para nuestra seguridad personal. Estas distorsiones protectoras nos ayudan a hacer mas aceptable la realidad, pero lamentablemente nos van alejando de ella, lo que afecta la empatía.

### Importancia de la actitud

Una persona muy autoritaria, por lo general, tiene el problema de rigidez en su percepción y una clara intolerancia por la ambigüedad. Necesita ver el mundo en sectores definidos: es blanco o es negro, sin posibilidad de matices o gradaciones. Bueno o malo. A favor o en contra de nosotros. Amigo o enemigo.

Por otro lado, una persona en el otro extremo, no autoritaria, también ve afectada su capacidad de comprender a los demás.

### Estereotipos: son siempre una desventaja o perjudiciales?

No. Si se desarrolla una tipificación realista de un grupo de individuos, que sea flexible y amplia, se pueden aumentar las posibilidades de acierto en nuestra percepción de los demás. Se debe tomar en cuenta que hay que ser muy cautelosos en la utilización de estas simplificaciones, estando siempre abiertos a nueva información que pueda ayudarnos a alterar nuestras percepciones a la luz de los cambios. No se deben endurecer irracionalmente las percepciones.

### Los vínculos entre Perceptor y Percibido

La comunicación es la materia prima fundamental del proceso, enviar y recibir mensajes que involucren contenido y sentimientos.

El perceptor debe procurar obtener del percibido sugerencias que hagan todo lo posible por revelar los aspectos relevantes del percibido, sus pensamientos y su posible conducta. La capacidad de lograr esto depende de :

- 1) la capacidad del perceptor para facilitar el envío de información
- 2) la capacidad del perceptor para recoger e interpretar adecuadamente esa información.

### Peligros de la destreza

El intelecto no garantiza la empatía; incluso puede llegar a ser un peligro de sobrepasarse en la Interpretación de las sugerencias, atribuyendo intenciones que no existen.

### Ventajas de la empatía

- Proporciona un mapa carretero que define adecuadamente el mundo social ante el que se encuentra el perceptor. Esto debe ir acompañado de la flexibilidad conductual para provocar las reacciones que alcancen con mayor eficacia las metas que se han propuesto. ( Ver demasiado, sin la capacidad social para funcionar en la realidad es un serio obstáculo ).
- Eficacia social depende de que el conocimiento sea aplicado con éxito a través de la acción. El ejecutivo debe dominar dos tareas: aprender a ver acertadamente los factores humanos y no humanos de la situación y adquirir la capacidad de acción, que si bien se basa en la percepción, requiere de conductas que lleven a alcanzar finalmente el éxito.