

Top Ten 2020 Skills Project

HABILIDAD 4 – GESTIÓN DE PERSONAS
EMPATÍA

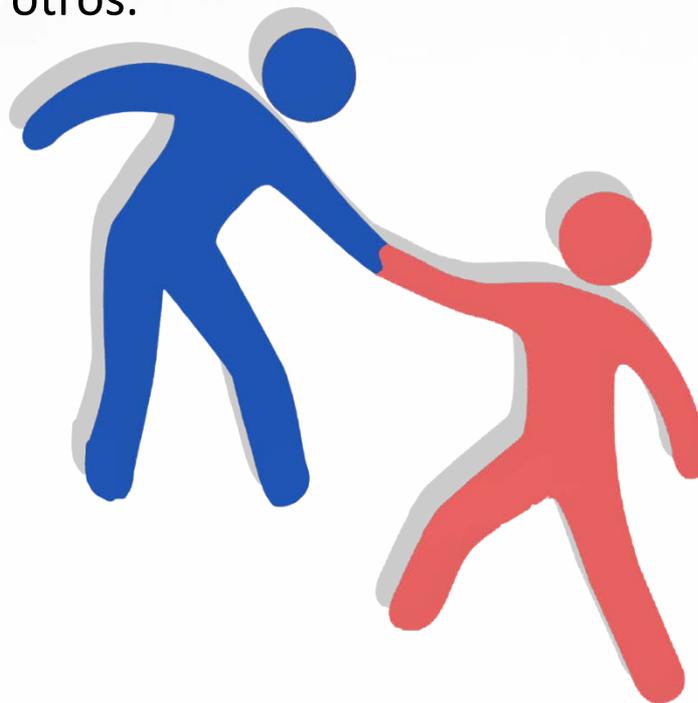


4. People Management

HABILIDAD 4 – Gestión de personas

EMPATÍA

Fin – Hacer a la gente entender la importancia de la empatía y desarrollar las habilidades para empatizar con otros.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

EMPATÍA

¿Qué es la empatía?

La empatía es la **habilidad para entender e identificar** la situación del otro, sus motivos y sentimientos.

Es nuestra **capacidad para reconocer las inquietudes** que tienen otras personas. Empatía significa “ponerse en los zapatos de otro”, o “ver las cosas a través de los ojos del otro”.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

EMPATÍA

- La empatía es cada vez más importante en el mundo de los **negocios**.
- También es especialmente clave en el **desarrollo del liderazgo** en esta época de trabajadores especialmente jóvenes, independientes, con alta movilidad y altamente demandados.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Objetivos

1. Dejar a un lado tu punto de vista y tratar de ver las cosas desde el punto de vista de otra persona
2. Examinar tu actitud.
3. Escuchar.



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

EMPATÍA

Objetivo 1 – Dejar a un lado tu punto de vista y tratar de ver las cosas desde el punto de vista de otra persona.

Quando hacemos esto nos estamos dando cuenta de que las otras personas no son en su mayoría malas, groseras o testarudas. Probablemente sólo están reaccionando ante una situación con los conocimientos que tienen de ella.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

EMPATÍA

- Necesitamos utilizar **capacidad de razonamiento para entender** los pensamientos de otras personas, sus reacciones, inquietudes o motivos. Esto significa en realidad hacer un esfuerzo para detenernos y pensar por un momento en la perspectiva del otro para empezar a entender de donde viene.
- Necesitamos **la capacidad emocional para preocuparnos** por las inquietudes del otro. Preocuparse no significa que siempre tengamos que estar de acuerdo o que cambiemos nuestra postura, pero sí significa que estemos en línea con lo que le está pasando al otro, de forma que podamos responder de una manera que reconozca sus pensamientos, sentimientos o inquietudes.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

EMPATÍA

- Tomar un **interés personal en la gente**. Muestra a los demás que te preocupas y tienes una curiosidad genuina por sus vidas. Pregúntales acerca de sus hobbies, sus familias, sus retos y aspiraciones.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Objetivo 2 – Examina tu actitud

¿Estás más preocupado de salirte con la tuya, de ganar o de tener la razón?
¿O tu prioridad es encontrar una solución, construir relaciones y aceptar a los demás?

Sin una mente y actitud abierta, probablemente no tengas espacio suficiente para la empatía.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Consejos prácticos que puedes tener en cuenta para ayudarte a examinar tu actitud.

- **No interrumpas a la gente.** No desestimes sus inquietudes automáticamente. No te apures en pedir consejo. No cambies el asunto y permite a la gente que tenga su momento.
- **Sintoniza la comunicación no verbal.** La forma en la que la gente se comunica revela como piensan o sienten, incluso aunque su comunicación verbal diga algo muy diferente.



Consejos prácticos que puedes tener en cuenta para ayudarte a examinar tu actitud.

- Cuando comunicamos actitudes o sentimientos, las **palabras** –lo que decimos– sólo cuentan el 7% del total del mensaje que recibe el otro. El otro 93% del mensaje que estamos comunicando cuando hablamos reside en nuestro **tono de voz** y en el **lenguaje corporal**.



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

EMPATÍA

Consejos prácticos que puedes tener en cuenta para ayudarte a examinar tu actitud.

- Es importante pues emplear algún **tiempo en entender** cómo nos mostramos cuando nos comunicamos con otros acerca de nuestros sentimientos o actitudes.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Objetivo 3 – Escuchar

Escucha a la gente de verdad. Escucha con tus oídos, ojos y corazón.

Presta atención al **lenguaje corporal** de los demás, a su **tono de voz**, a las emociones ocultas detrás de lo que están diciendo, y también al contexto.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Escuchar

- **Mantente plenamente presente** cuando estés con gente. No mires tu e-mail, no mires el reloj o hables por teléfono cuando alguien entre en tu oficina para hablar contigo. Ponte en sus zapatos. ¿Cómo te sentirías si tu jefe te hiciera eso a ti?
- **Alienta a la gente**, particularmente a los más callados, cuando hablan en las reuniones. Algo tan simple como un guiño puede impulsar la confianza de la gente.
- **Sonríe a la gente.**



Escuchar

- Otorga un **elogio y reconocimiento automático**. Presta atención a lo que hace la gente y alábalos haciendo lo que hacen bien. Cuando elogiamos estamos haciendo un pequeño esfuerzo para que tus palabras sean memorables: “Eres un gran activo para este equipo porque...”; “Esto fue fantástico”; “Me habría perdido esto si no lo hubieses conseguido”.
- Tómate un **interés personal** en la gente. Muestra a la gente que te preocupas y que tienes una curiosidad genuina por sus vidas. Pregúntales acerca de sus hobbies, sus familias, sus retos o sus aspiraciones.



¿Podemos entrenar la empatía?

- Todos conocemos a personas que son empáticas por naturaleza –aquellos que **forjan fácilmente conexiones positivas** con otros-. Son personas que usan la empatía para generar confianza y construir vínculos. Son catalizadores capaces de crear comunidades positivas para el bien común.
- Pero incluso **sin la empatía no surge naturalmente**, podemos desarrollar esta capacidad



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

EMPATÍA

Empatía en acción

- La medida de una persona es **cómo trata a alguien** que le es de una absoluta nula utilidad.
- **La empatía no debería ser selectiva:** Debería ser un hábito diario. Si tuviésemos que hacer una pegatina para el coche diríamos: “Empatía, no salga sin ella”.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Practica la empatía

- Desarrollar un **enfoque empático** es quizás el esfuerzo más importante que puedes hacer para mejorar tus habilidades interpersonales. Cuando entiendes a los otros, ellos probablemente querrán comprenderte y así es como empiezas a construir la cooperación, la colaboración y el trabajo en equipo.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Practica la empatía

- La empatía es un **músculo emocional y del pensamiento** que se hace más fuerte mientras más lo usamos. Prueba con algunas de estas sugerencias y mira las reacciones de la gente que trabaja contigo. Verás como notas algún resultado positivo.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



4. People Management

Top Ten 2020 Skills Project

<http://www.topten2020.eu/>

<https://www.facebook.com/toptenskills2020>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Disclaimer: The Publication has been produced with the support of the Erasmus + Programme of the European Union. The contents of this page are the sole responsibility of partners and can in no way be taken to reflect the views of the NA and the Commission.