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

Top Ten 2020 Skills Project

COMPETÊNCIA 4 – GESTÃO DE PESSOAS

Empatia

Empatia

Objetivos principais – compreender a relevância da empatia; desenvolver a capacidade de empatizar com os outros.

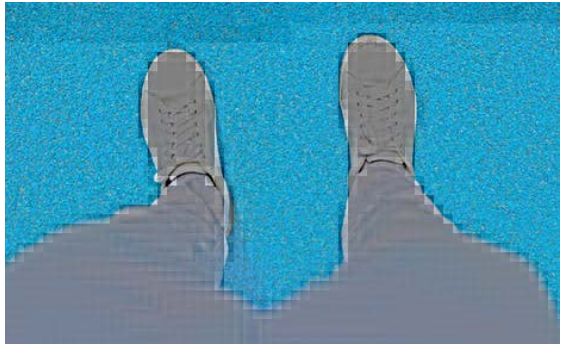
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Empatia

O que é a empatia?

A empatia consiste na **capacidade de identificar e compreender** a situação, sentimentos e motivos de um indivíduo.
Caracteriza-se pela **capacidade de reconhecer as preocupações** que outros indivíduos têm.

A empatia significa: “colocar-se no lugar da outra pessoa" ou “interpretar a situação através do olhar de outra pessoa."



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

Empatia

- A empatia está a tornar-se cada vez mais relevante para os **negócios**.
- É particularmente importante **desenvolver a liderança** em trabalhadores jovens, independentes, altamente sugestionáveis e móveis.

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

Empatia

Objetivos secundários:

1. Colocar de lado o seu ponto de vista, e tentar interpretar a situação do ponto de vista da outra pessoa;

2. Avaliar a sua atitude;

3. Escutar.

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

Empatia

1º objetivo – Colocar de lado o seu ponto de vista, e tentar interpretar a situação do ponto de vista da outra pessoa:

Quando o fizer, verificará que os outros indivíduos, muito provavelmente, não estão a ser maus, cruéis, teimosos ou irracionais – eles estão, provavelmente, apenas a reagir à situação com o conhecimento que possuem naquele momento.

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

Empatia

- É necessário que recorra à sua **capacidade de raciocínio para compreender** os pensamentos de outros indivíduos, sentimentos, reações, preocupações e motivos. Isto implica que se faça, verdadeiramente, um esforço para parar e pensar, por um momento, sobre a perspetiva da outra pessoa, com o intuito de tentar perceber quais são as suas origens.
- É necessário que desenvolva a sua **capacidade emocional de preocupar-se** com os problemas dos outros. Preocupar-se não significa concordar constantemente com alguém, nem alterar a sua posição; significa, porém, estar em sintonia com aquilo pelo qual o outro está a passar, para que possa responder de acordo com os seus pensamentos, sentimentos ou preocupações.

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

Empatia

- Desenvolva algum **interesse pessoal pelas pessoas**. Mostre que se preocupa e demonstre curiosidade genuína sobre as suas vidas. Questione-os sobre os seus passatempos, desafios, famílias e ambições.

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

Empatia

2º objetivo – Avaliar a sua atitude:

Está mais preocupado na obtenção daquilo que quer, em ganhar ou ter razão? Ou é uma prioridade sua encontrar uma solução, construir relacionamentos e aceitar os outros?

Sem uma atitude e mentalidade tolerantes, provavelmente, não existirá espaço suficiente para a empatia.

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

Empatia

Dicas práticas a considerar que o ajudarão a avaliar a sua atitude:

- **Não interrompa**. Não descarte, bruscamente, as preocupações das outras pessoas. Não tenha pressa para as aconselhar. Não mude o assunto. Permita que as pessoas tenham o seu momento.

- **Sintonize a sua comunicação não-verbal**. As pessoas comunicam o que pensam ou sentem, frequentemente, desta forma, mesmo quando a sua comunicação verbal diz algo muito diferente.

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

Empatia

Dicas práticas a considerar que o ajudarão a avaliar a sua atitude:

- Durante a comunicação relacionada com a expressão de sentimentos e atitudes, as **palavras** faladas constituem apenas 7% da mensagem final que os outros recebem. Os outros 93% da mensagem relacionam-se com o **tom de voz e a linguagem corporal**.

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

Empatia

Dicas práticas a considerar que o ajudarão a avaliar a sua atitude:

- É relevante que invista algum tempo para tentar **compreender** como é que as pessoas se manifestam quando comunicam entre si, sobre os seus sentimentos e atitudes.

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

Empatia

3º objetivo – Escutar:

Escutar verdadeiramente as pessoas.

Escutar com os ouvidos, olhos e coração.

Observe a **linguagem corporal** dos outros, o seu tom de voz, as emoções escondidas atrás das palavras que estão a ser proferidas, e o contexto.

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

Empatia

Escutar:

- **Mantenha-se completamente presente** durante uma conversa. Quando um colaborador entrar no seu gabinete para falar consigo, não verifique o email, não olhe para o relógio ou atenda chamadas telefónicas. Coloque-se no lugar dessa pessoa. Como se sentiria se o seu superior fizesse isso consigo?
- **Encoraje os outros**, particularmente as pessoas mais silenciosas, principalmente, quando tiverem de falar em reuniões. Um simples gesto, como um atencioso aceno de cabeça, pode aumentar a confiança da pessoa.
- **Sorria** para as pessoas.

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

Empatia

Escutar:

- **Reconheça e elogie** de forma genuína. Observe o trabalho dos outros e tente apanhá-los a fazer as coisas corretamente. Quando elogiar, esforce-se um pouco para tornar as suas palavras genuínas: "É uma mais valia para a empresa porque…"; "Isto é genial"; "Esquecer-me-ia disto se não mo recordasse..."
- Demonstre algum **interesse pessoal** nos outros. Demonstre-lhes que se preocupa, e apresente curiosidade genuína sobre as suas vidas. Questione-as sobre os seus passatempos, desafios, famílias e ambições.

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

É possível ensinar empatia?

- Todos conhecemos pessoas que são naturalmente e consistentemente empáticas. Estas pessoas conseguem **facilmente estabelecer ligações positivas** com os outros. Estes indivíduos utilizam a empatia para gerar confiança e construir laços; são promotores capazes de criar comunidades positivas em benefício de todos.
- Porém, **mesmo que a empatia não surja naturalmente** para algumas pessoas, é possível desenvolver esta capacidade.

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

Empatia em ação

- Avalia-se uma pessoa pela **forma como ela trata os outros**, especialmente, quando essas pessoas não possuem qualquer utilidade para ela.

- **A empatia não deve ser seletiva**: deve ser um hábito diário.

  A criação de um autocolante sobre a empatia poderia conter a seguinte frase: “Empatia: não saia de casa sem ela!”

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

Pratique a empatia

- Desenvolver uma **abordagem empática** é, talvez, o esforço mais significativo que se pode fazer relativamente à melhoria das suas competências pessoais. Se compreender os outros, provavelmente, eles quererão compreendê-lo também e, desta forma, relações de cooperação, colaboração e trabalho de equipa começam a ser construídas.

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

Pratique a empatia

- A empatia pode ser encarada como um músculo pensante e emocional que se torna cada vez mais forte quanto maior for a sua utilização. Aplique algumas destas sugestões e observe as reações daqueles que trabalham consigo. Irá verificar alguns resultados positivos.

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

4. Gestão de Pessoas

Top Ten 2020 Skills Project

http://www.topten2020.eu/
https://www.facebook.com/toptenskills2020

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

Aviso: Esta publicação foi feita com o apoio do Programa Erasmus+ da União Europeia. Os conteúdos desta página são da responsabilidade única dos parceiros e não poderão de forma alguma refletir as visões da AN e da Comissão.