



**TRABAJAR JUNTOS CON
EMPATÍA EN EL CENTRO
DE TRABAJO**

EMPATÍA

Trabajar juntos

- La empatía alimenta la conexión y el rendimiento
- La empatía promueve los equipos orientados al cliente
- Cómo liderar empáticamente



La empatía alimenta la conexión y el rendimiento

- Según Forbes: "La empatía repercute positivamente en la motivación de la satisfacción laboral y la productividad"
- La empatía neutraliza la negatividad
- Beneficia la eficacia del liderazgo
- En el 90% de los empleados mejoró su salud mental lo que incrementó su satisfacción y fidelidad



La empatía alimenta la conexión y el rendimiento

- La autocompasión tiene un impacto positivo en el rendimiento
 - Aumenta el porcentaje de éxito tras equivocarte.
 - Si eres duro contigo mismo se reducen las posibilidades de que vuelva a ocurrir
 - Cuanta más autocompasión muestres, más empatía mostrarás a los demás.



La empatía promueve los equipos orientados al cliente

- Qué es la empatía con el cliente :
 - La empatía con el cliente significa reescribir completamente las reglas para cada cliente. Nadie se preocupa por sus procesos de negocio. Cámbialos para tus clientes.



La empatía promueve los equipos orientados al cliente

- Frases que promueven la empatía:
 - Entiendo lo frustrante que es cuando...
 - Me doy cuenta de lo complicado que es cuando...
 - Puedo imaginar lo molesto que es cuando...
 - Sé lo confuso que debe ser cuando...
 - Lamento escuchar eso...



La empatía promueve los equipos orientados al cliente

- Actitud de empatía con los clientes:
 - Escucha con atención y hazlo tu problema
 - Permíteles desahogarse
 - Sé respetuoso
 - Míralo a través de sus ojos, comparte sus perspectivas
 - Comprende sus prioridades



El mapa de la empatía

¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?

Lo que realmente importa
Principales preocupaciones
Inquietudes y aspiraciones

¿QUÉ OYE?

Lo que dicen sus amigos
Lo que dice su jefe
Lo que dicen las personas influyentes

¿QUÉ VE?

En su entorno
En sus amigos
En el mercado

¿QUÉ DICE Y HACE?

Actitud en público
Aspecto
Comportamiento hacia los clientes

ESFUERZOS

Miedos
Frustraciones
Obstáculos

RESULTADOS

Deseos/necesidades
Medida del éxito
Obstáculos



Cómo liderar empáticamente

- Sólo el 40% de los líderes de primera línea eran "competentes o fuertes en empatía", según Forbes.
- Según el estudio DDI, la empatía es la capacidad de entender y compartir los sentimientos de los demás y está vinculada con las habilidades de gestión, incluyendo coaching , el compromiso y la toma de decisiones adecuadas.



Cómo liderar empáticamente

Desafíos:

- No hay tiempo para escuchar en profundidad al empleado, ni de dar tu opinión.
- Es difícil relacionar la empatía y el ROI (rendimiento de la inversión)
- Las empresas buscan gerentes y equipos productivos



Cómo liderar empáticamente

- Sin embargo, a nivel de la macrogestión sólo el 30% de los empleados están plenamente comprometidos, el 70% restante muestra indiferencia ante este hecho



Cómo dirigir empáticamente

Como Aristóteles dijo una vez, "La virtud es el término medio entre dos extremos"

Analítico



Emocional

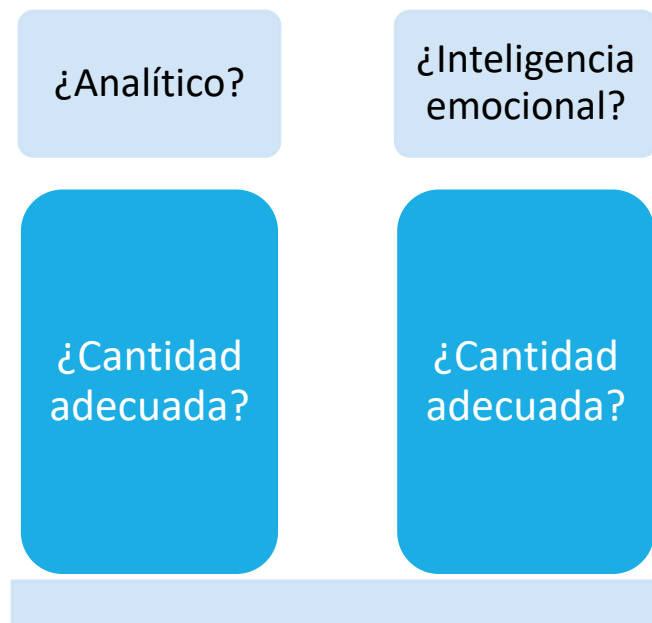


Cómo dirigir empáticamente

- Los mejores managers equilibran los enfoques analíticos y emocionales
- Utilizan ambos hemisferios, ambas redes neurológicas para resolver problemas
- Entorno analítico basado en la información y análisis
- Entorno emocional basado en observaciones cualitativas



Cómo dirigir empáticamente



¿Cuál es tu red favorita ?

- En un entorno de TIWA, los managers deben ser conscientes de su “entorno de trabajo” de predilección
- En el que se apoyan de forma normal y natural cuando tratan un asunto



Cómo dirigir empáticamente

Ten en cuenta tu
enfoque de resolución de problemas

¿Entorno
analítico?

Entorno
emocional



Formas de trabajar tu enfoque empático

- Ten al menos una conversación de 15 minutos cada día en la que tu único propósito sea entender a la otra persona prestándole toda tu atención, no le resuelvas su problema o le des consejos.
- Ten en cuenta los rasgos suprasegmentales: lo que están diciendo, su lenguaje corporal, tono de voz, señales emocionales, etc.
- Olvida todas tus suposiciones y considera todas las posibilidades.



Formas de trabajar tu enfoque empático

- Establece un tiempo específico para completar ciertas tareas analíticas.
- Identifica una situación en el trabajo que requiera cambios e investiga sobre las opciones.
- Escribe los pros y los contras considerando los gastos y la aportación.
- Escribe tus observaciones para ayudarte a decidir.
- Descubre las tendencias ocultas en los números.



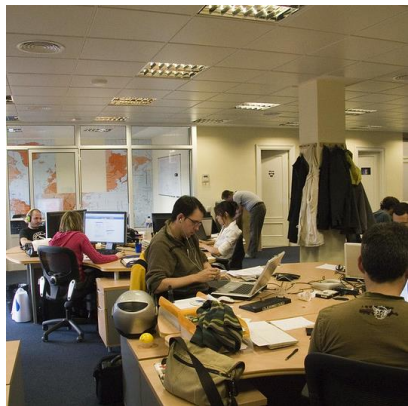
Referencias

- <https://hbr.org/2020/06/the-best-managers-balance-analytical-and-emotional-intelligence>
- <https://www.workingresources.com/professionaleffectivenessarticles/managing-with-emotional-intelligence-the%20power-of-empathy.html>
- <https://www.forbes.com/sites/victorlipman/2018/02/24/how-important-is-empathy-to-successful-management/#10976f6ea46d>
- <https://www.entrepreneur.com/article/311091>
- <https://www.northeastern.edu/graduate/blog/become-an-empathetic-leader/>





THE IDEAL WORKPLACE ATMOSPHERE



Erasmus+

ANDRAGOŠKI ZAVOD
LJUDSKA UNIVERZA VELENJE

GrowthCoop
developing people



BULGARIA TRAINING
БЪЛГАРИЯ ТРЕЙНИНГ

INSTITUT
INPRO

I & F
Instruction & Formation
LEARNING FOR LIVING

