



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

**EMPATÍA**

# Empatía

- Empatía Vs compasión
- Los beneficios de la empatía
- Ejercicios para mejorar la empatía



# ¿Qué es la empatía?

- La capacidad de comprender los pensamientos, sentimientos o experiencias de otra persona.
- Es decir, la capacidad para ponerte en el lugar de otro.



## Profundizando más...

- No se trata de lo que "tú" sentirías en esa situación específica. En realidad es la elección que hiciste para sentir lo que la otra persona está sintiendo.
- Para ser empático uno tiene que conectar con algo dentro de sí mismo que refleje lo que otra persona siente.



# Lo que no es la empatía



Comprensión lógica



Llegar a un acuerdo



Juzgar



Fingir interés



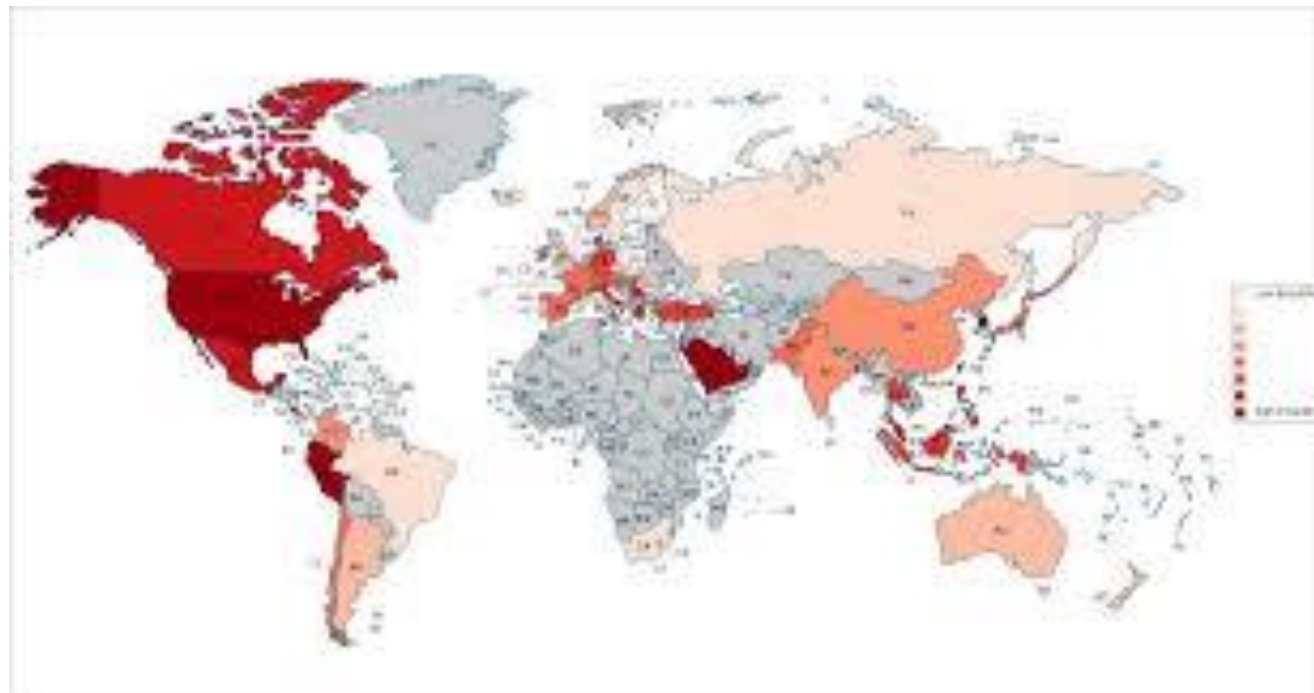
Sufrir juntos



Respuestas automáticas positivas



# Empatía: Los países con más empatía del mundo

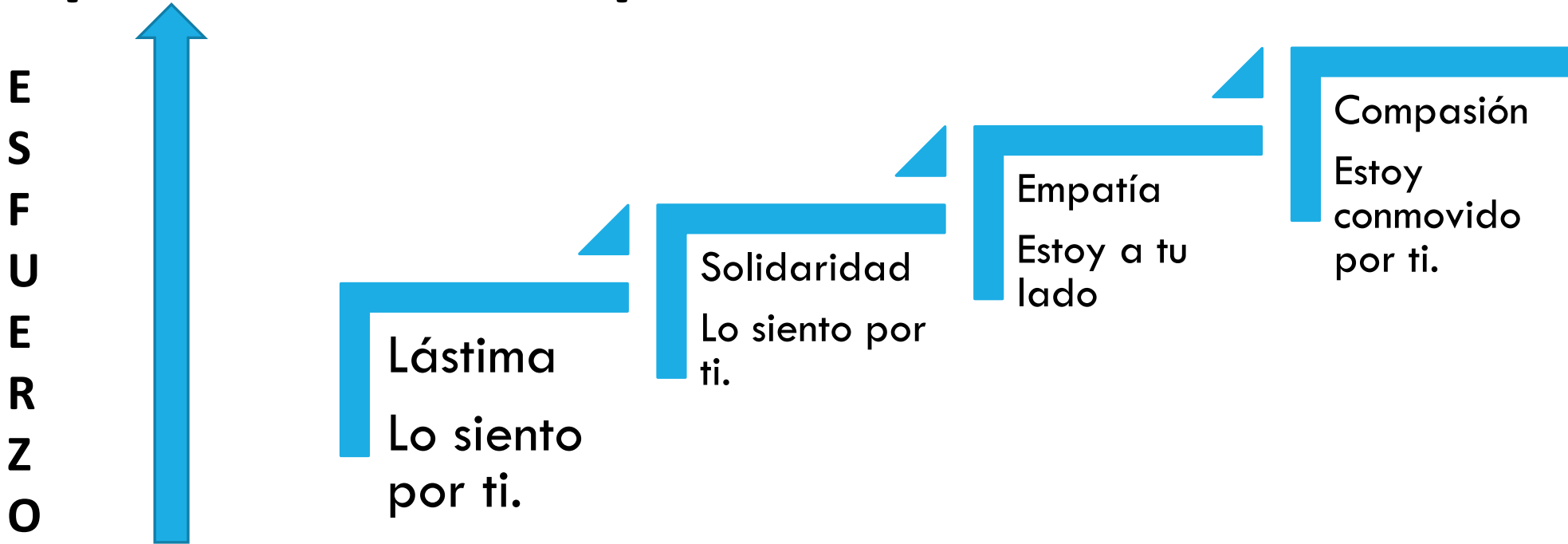


# ¿Qué es solidaridad?

- Es un sentimiento de preocupación por alguien, una sensación de que podría ser más feliz. No implica que compartas sus emociones.
- Puedes sentir solidaridad por alguien que "llora en la calle" sin saber nada de su situación.



# El espectro de la empatía

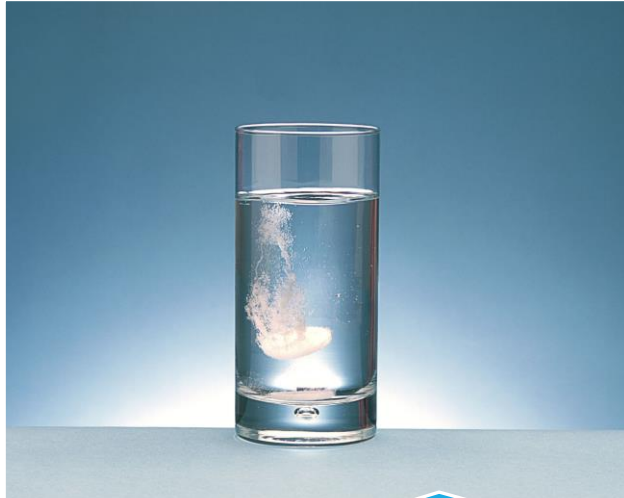


# Ejemplos de empatía Vs sympathy

Empatía – Se centra en las emociones	Solidaridad– Análisis racional
Por lo que me dices, las cosas deben ser muy difíciles.	Es terrible, no te preocupes, pronto cambiará.
Creo que sé cómo te sientes queriendo hacer un buen trabajo pero sin tener las habilidades necesarias.	Es muy estresante e injusto.
Creo que estás diciendo que es muy difícil ser creativo dentro de una empresa que no permite errores.	Entiendo por lo que estás pasando. ¡Necesitas encontrar otro trabajo!
Tu jefe entra a tu oficina y dice que tus números han bajado por tercer trimestre consecutivo. ¿Estás bien? ¿Estoy preocupado por ti? ¿Qué es lo que pasa?	Tu jefe entra a tu oficina y dice que tus números han bajado por tercer trimestre consecutivo. ¿Los mercados se están reduciendo? ¿Necesitas una formación específica? ¿Estás visitando a tus clientes regularmente?



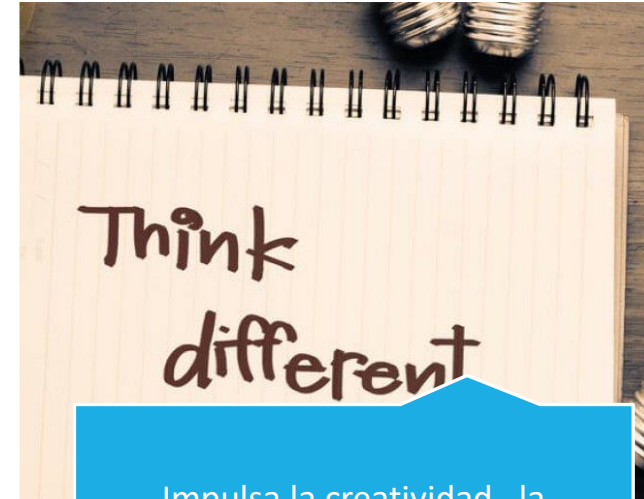
# Beneficios de la empatía para las empresas



Es un solvente universal, cualquier problema inmerso en la empatía se convierte en soluble



Alimenta la conexión, el trabajo en equipo y la preocupación mutua por la empresa y los clientes



Impulsa la creatividad, la innovación y la productividad de los equipos



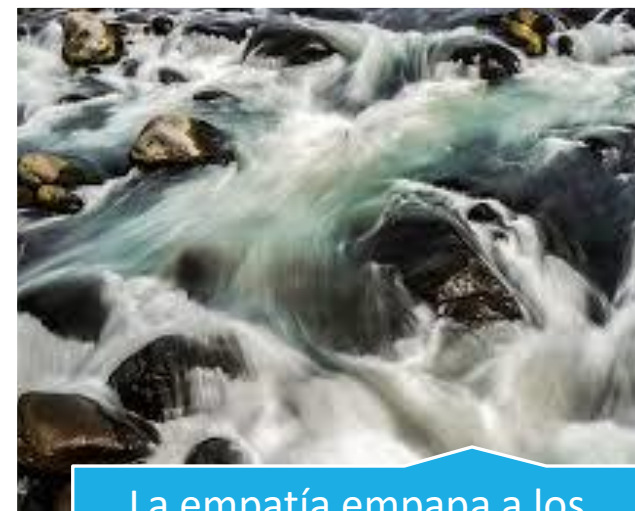
# Benefits of empathy for businesses



Crea relaciones honestas y por lo tanto un vínculo real

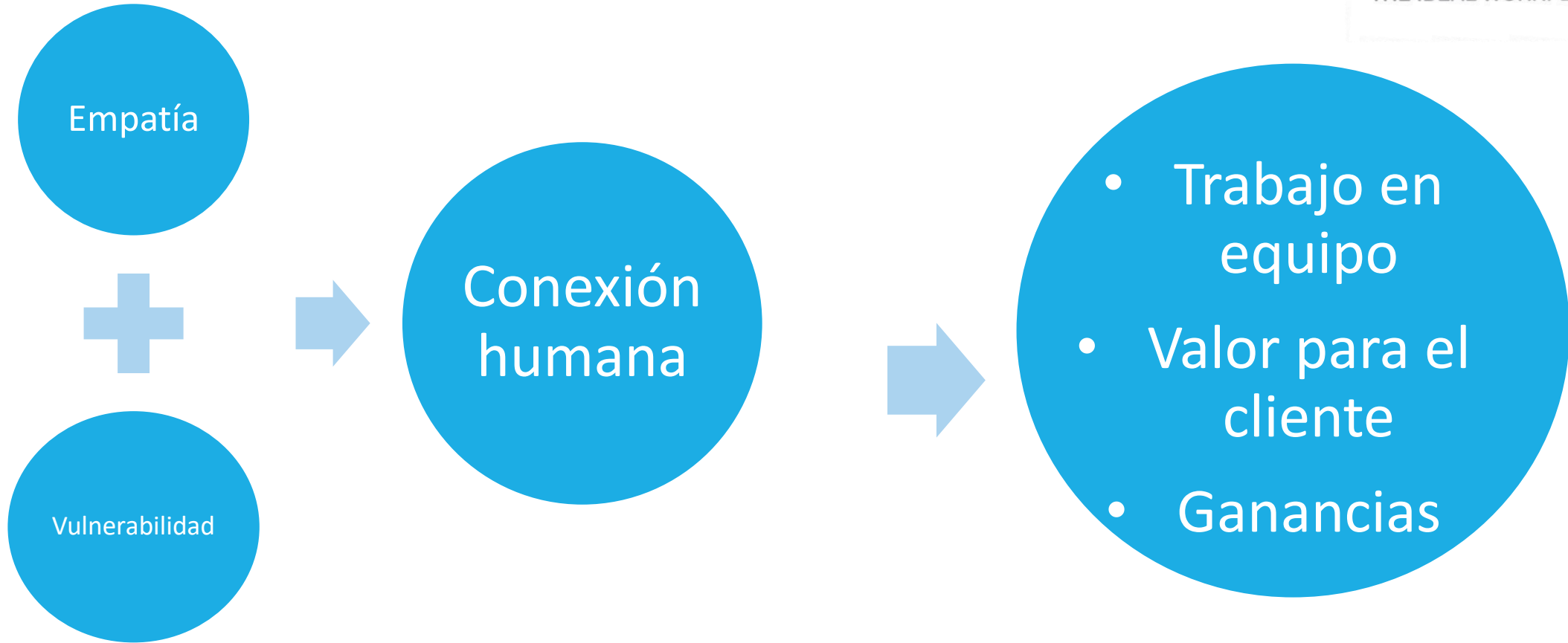


Ayuda a desarrollar la cultura de una compañía de personas "reales" y que los clientes puedan sentirlo



La empatía empapa a los clientes y aumenta los beneficios





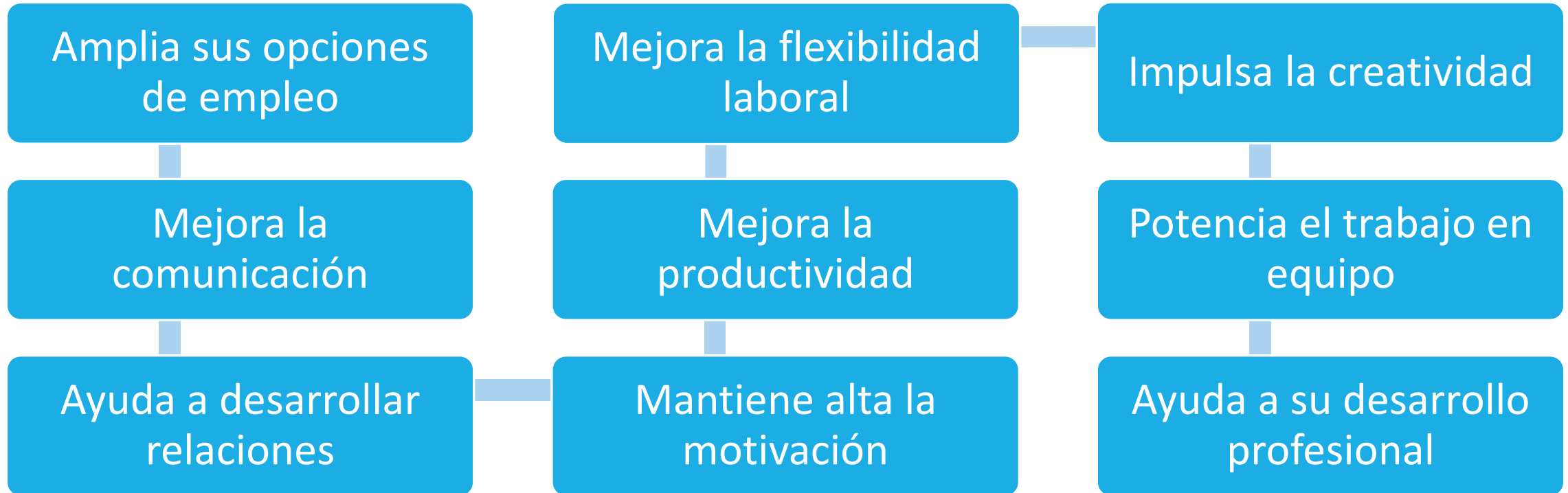
# Empatía: Beneficios a todos los niveles



- Negociación
- Fidelidad del cliente
- Productividad
- Ventas
- Resolución de conflictos



# Los beneficios de la empatía para el empleado



# Requisitos para que la empatía florezca

- Un entorno seguro de sentimientos y emociones compartidas
- No juzgar las opiniones de los demás
- Excelente capacidad de escucha
- Una cultura empresarial que acepta la vulnerabilidad como una fortaleza
- Un equipo entrenado en el "arte del interrogatorio"
- Un programa de desarrollo con ejercicios prácticos en grupo



# Ejercicios para mejorar la empatía

- Escucha activa:  
Consiste en dedicarle plena atención a las conversaciones que nos rodean, así como escuchar activamente y sentir lo que está pasando.



# Ejercicios para mejorar la empatía

- Logros y fracasos semanales

Planifica una reunión breve con tu equipo, al principio o al final de cada semana. Pídele a cada miembro del equipo que comparta un logro y un fracaso de su semana, bien personal o profesional. Este ejercicio ayuda a facilitar la conexión del equipo.



# La recompensa

- La práctica regular de la empatía te mantiene al límite de tu estado emocional, pero los beneficios son enormes:
  - ✓ Destierra la soledad y protege de la mala gestión.
  - ✓ Desarrolla una habilidad natural para conectar y relacionarse con colegas y clientes.
  - ✓ Amplía y profundiza la capacidad de ofrecer productos y servicios significativos.
  - ✓ A medida que tu empatía crece, descubrirás que es infinita y que a través de ella, la empresa en su conjunto trasciende sus desafíos.



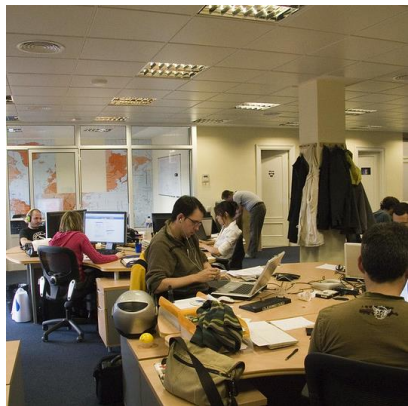
# Referencias

- Nielsen Norman Group [NNG](#)
- University of Oregon [University Oregon](#)
- Harvard Business Review [Harvard Business Review](#)
- Brene Brown [Brene Brown](#)
- Escuela Europea de Management [Escuela Europea de Management](#)
- Mindtools [Mindtools](#)





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

