



Breaking
the Ceiling



Co-funded by
the European Union

HABILIDADES PARA MEJORAR LA EMPATÍA

EMPATÍA MÓDULO DE FORMACIÓN



euro
pass



SKILL
CONSULTING *up*
TRAINING

Sfs
Adult
Education
Iceland



Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.



Tabla de contenidos

01

Introducción

02

El módulo en el entorno profesional

03

Impactos reconocidos a través de los estereotipos de género

04

Buenas prácticas y consejos

05

Conclusiones

1. Introducción



La capacidad de experimentar las emociones ajenas o de concebir los pensamientos y sentimientos de otras personas se denomina empatía. Muchas emociones tienen el potencial de mostrar empatía. Merriam-Webster describe la empatía como "el acto de comprender, ser consciente de, ser sensible a y experimentar indirectamente los sentimientos, pensamientos y experiencia de otro". A pesar de que las personas pueden adaptarse a sus propias emociones, puede ser un reto alcanzar esta armonía con las emociones de los demás.

La empatía es un componente crítico de la interacción social y se ha descubierto que es un factor importante para establecer relaciones sólidas, una comunicación eficaz y la colaboración. Se distinguen tres tipos de empatía: **empatía cognitiva**, **empatía emocional** y **empatía compasiva**. La empatía cognitiva implica la capacidad de comprender e interpretar las emociones y perspectivas de los demás. La empatía emocional es la capacidad de compartir y experimentar las emociones de los demás. La empatía compasiva combina la empatía cognitiva y la emocional, y se extiende a la adopción de medidas para aliviar el sufrimiento de los demás. La empatía puede mejorarse mediante la práctica y el desarrollo de habilidades específicas.

La empatía nos permite conectar con las personas a un nivel más profundo, establecer relaciones más sólidas y responder a sus necesidades. Sin embargo, la empatía no siempre es un don natural. Requiere habilidades que hay que desarrollar con el tiempo. Si somos capaces de comprender y practicar estas habilidades, podremos mejorar significativamente nuestra capacidad de empatizar con los demás. En este módulo de formación, examinaremos algunas de las habilidades fundamentales para mejorar la empatía, y cómo incorporarlas a nuestra vida cotidiana. Estas habilidades incluyen **la escucha activa**, **la regulación emocional**, **la toma de perspectiva** y **la comunicación no verbal**. Con la práctica, estas habilidades pueden ayudar a las mujeres en el lugar de trabajo y en su vida diaria a convertirse en personas más compasivas, comprensivas y empáticas.

Mejorar las habilidades de empatía beneficia tanto a las organizaciones como a las personas. Se pueden mejorar las habilidades interpersonales, la inteligencia emocional y el autoconocimiento. Para las organizaciones, la formación en empatía mejora el trabajo en equipo, el liderazgo, la retención de personas empleadas, el servicio a clientes y la cultura organizativa. Invertir en formación en empatía puede conducir a relaciones más armoniosas, mayor productividad y éxito general, tanto para las personas como para las organizaciones.

2. El módulo en el entorno profesional



La formación en empatía es un componente crucial para fomentar las capacidades profesionales en cualquier trabajo. Implica adquirir la capacidad de comprender los sentimientos y puntos de vista de los demás, la comunicación eficaz, la resolución de conflictos y el desarrollo de relaciones más estrechas. Los empleados con un alto grado de empatía están más capacitados para prestar un servicio excepcional al cliente, negociar con habilidad y gestionar equipos. Las personas empleadas que reciben formación en empatía desarrollan su inteligencia emocional, lo que mejora la comunicación, el trabajo en equipo y la productividad.

Las personas empleadas con un alto nivel de empatía son más conscientes de los puntos de vista de sus compañeras, compañeros y clientes, pueden establecer vínculos más profundos y colaborar en proyectos cuando aprenden a escuchar atentamente y a comunicarse con eficacia. Esto, a su vez, fomenta la resolución de problemas, la creatividad y la innovación en el trabajo. Las personas empleadas que mejoran su capacidad de empatía también aprenden habilidades cruciales como la resolución de conflictos, el trabajo en equipo y el control emocional, todas ellas esenciales para la competencia profesional. Las organizaciones pueden mejorar el entorno laboral de apoyo, colaboración y éxito e impulsar el compromiso de las personas empleadas, la satisfacción laboral y el éxito mediante la creación de una cultura empática.

Además, la empatía se considera un rasgo de liderazgo crucial que permite a las personas líderes influir en las personas y en los procesos de toma de decisiones, prever los problemas de las partes interesadas e incluso celebrar reuniones más eficaces.

Sin embargo, la empatía de una persona puede tener limitaciones. La capacidad de empatizar pone a prueba nuestra mente y nuestro corazón, y puede incluso sesgar nuestro juicio moral. Además, es un recurso limitado, lo que significa que cuanto más lo utilizamos para un individuo o grupo, menos nos queda para los demás. Exigir sacrificios constantes a las trabajadoras y trabajadores puede perjudicar tanto el rendimiento individual como el del grupo. Empleando algunas técnicas sencillas, las personas directivas pueden minimizar los efectos negativos de la empatía y fomentar sus aspectos positivos. Es importante ser consciente de sus actos y cuidar de su propia salud mental. En lugar de pedir a las personas que comprendan y simpaticen con todo el mundo, los directivos pueden dirigir la atención hacia determinados grupos de clientes. Ayudarles a atender tanto sus propias necesidades como las de los demás de forma que no queden exhaustos después de cada compromiso es crucial. Hacer pausas en la empatía para repostar concentrándose únicamente en las propias necesidades es un aprendizaje importante del que todas las personas se beneficiarán.

3. Impactos reconocidos a través de los estereotipos de género



La empatía suele pasarse por alto a la hora de abordar los prejuicios sexistas en el lugar de trabajo. Los estudios han demostrado que existe una diferencia significativa en los niveles de empatía entre hombres y mujeres. Según la Escala de Empatía Emocional Equilibrada, la puntuación media de empatía en los hombres es de 42,08, mientras que la de las mujeres es de 62,55, lo que muestra una diferencia estadísticamente significativa. El nivel relativamente más alto de empatía en las mujeres puede conducir a impactos profundos en posiciones de liderazgo y crear una cultura saludable en el lugar de trabajo.

Un estudio de 2019 descubrió que la empatía es un factor clave en los informes de las mujeres sobre prejuicios de género generalizados. A una mitad de los participantes se les indicó que se mantuvieran imparciales, mientras que a la otra mitad se les aconsejó que se pusieran en la posición de una mujer que se quejaba de prejuicios de género institucionales. Cuando se dieron pruebas válidas de prejuicios, los participantes que se identificaron con la posición de la mujer la asociaron más fuertemente con la discriminación que los que mantuvieron la objetividad. En consecuencia, la empatía reforzó la convicción de las personas de que los prejuicios de género son omnipresentes, y puso de relieve el papel crucial que desempeñan en el fomento de un entorno laboral integrador e igualitario.

Las mujeres en puestos de liderazgo pueden ganar mucho con la formación en empatía, que aumenta su inteligencia emocional y les da las herramientas que necesitan para una comunicación y un trabajo en equipo eficaces. Las mujeres líderes que poseen una mayor inteligencia emocional son más capaces de manejar dinámicas sociales desafiantes y de llegar a conclusiones acertadas. Son más capaces de comprender diferentes puntos de vista y promover procesos de toma de decisiones inclusivos, lo que mejora la cooperación y el trabajo en equipo. Además, pueden forjar mejores vínculos con sus compañeros y compañeras de equipo, de trabajo y partes interesadas, lo que impulsará el compromiso, la productividad y mejorará el ambiente de trabajo. La potenciación de un liderazgo diverso y la creación de una atmósfera de apoyo que promueva el bienestar, la satisfacción laboral y la retención de las personas empleadas son otros dos beneficios de la cultura empática en el lugar de trabajo.

Las mujeres en el entorno laboral pueden mejorar significativamente sus interacciones cotidianas y sus perspectivas profesionales futuras desarrollando la empatía, pueden convertirse en líderes más eficaces que den prioridad a la diversidad, fomenten relaciones más sólidas y contribuyan a una cultura organizativa positiva, lo que se traduce en mayores oportunidades de crecimiento tanto personal como profesional.

4. Buenas prácticas y consejos



Como hemos visto en los capítulos anteriores, la capacidad de empatizar es crucial para establecer la confianza, mejorar la comunicación y promover el entendimiento entre las personas. Ahora veremos algunas técnicas y consejos útiles que pueden ayudarle a desarrollar su capacidad de empatía y convertirse en un comunicador, líder y oyente más eficaz.

- **Escuchar activamente:** La escucha activa es una habilidad clave para mejorar la empatía. Estar completamente presente, utilizar el reconocimiento verbal y no verbal, evitar las interrupciones, reflexionar y parafrasear, hacer preguntas aclaratorias, demostrar comprensión e implicarse en la conversación son ejemplos de formas de hacerlo. Escuchando activamente a los demás y mostrando respeto, comprensión e interés genuino, las personas pueden establecer conexiones más sólidas y una comunicación fructífera.
- **Regulación emocional:** Las personas pueden mejorar su capacidad de empatizar con los demás aprendiendo habilidades de control emocional. Las personas son más capaces de empatizar con los demás y crear un ambiente seguro y alentador para una conversación abierta cuando son conscientes de sus propias emociones y las controlan. Además, la regulación emocional disminuye los prejuicios emocionales, promueve el equilibrio en la toma de perspectiva, protege contra el contagio emocional y ayuda a una comunicación clara.
- **Toma de perspectiva:** Puede fomentar la empatía, comprender mejor a las personas y mejorar sus interacciones interpersonales en el trabajo realizando ejercicios de toma de perspectiva. Para comprender mejor el punto de vista de otra persona, es importante imaginarse a uno mismo en su lugar, teniendo en cuenta sus antecedentes, valores y creencias, y formular preguntas abiertas para animarla a compartir más información sobre su punto de vista.
- **Comunicación no verbal:** Otra habilidad importante para desarrollar más empatía es considerar cómo te comunicas no verbalmente. Es fundamental prestar atención al lenguaje corporal, los gestos y las expresiones faciales de otra persona para entender su punto de vista. También debes imitar sutilmente su lenguaje corporal para establecer una buena relación, mantener una postura abierta, mostrar empatía con tus expresiones faciales, prestar atención a las señales emocionales y utilizar señales no verbales para validar sus sentimientos. Para fomentar una atmósfera de apoyo, también son cruciales el silencio activo y la conciencia de tus propios mensajes no verbales.

5. Conclusiones



La empatía es la capacidad de comprender e identificarse con las ideas y sentimientos de los demás. Es una cualidad esencial para el éxito de la interacción social y el desarrollo de vínculos estrechos.

- **Hay tres tipos de empatía:** Cognitiva, emocional y compasiva. Los tres pueden desarrollarse mediante la práctica y el desarrollo de habilidades. La escucha activa, el control emocional, la toma de perspectiva y la comunicación no verbal son habilidades esenciales para mejorar la empatía. Las personas pueden beneficiarse del desarrollo de sus habilidades de empatía a través de la mejora de las relaciones interpersonales, la inteligencia emocional y la autoconciencia, mientras que las empresas pueden beneficiarse de un mayor trabajo en equipo, liderazgo, satisfacción de las personas empleadas y cultura corporativa.
- La formación en empatía es crucial para mejorar habilidades profesionales como la comunicación eficaz, la resolución de conflictos y el fomento de vínculos más estrechos. Los empleados y empleadas con una alta capacidad de empatía son más capaces de liderar equipos, ofrecer un excelente servicio al cliente y negociar con eficacia. Además de mejorar la comunicación, la cooperación y la productividad en el trabajo, la formación en empatía fomenta la resolución de problemas, la creatividad y la innovación. Sin embargo, la empatía puede ser **un recurso finito** que requiera un sacrificio continuo por parte de los empleados, lo que puede ir en detrimento del rendimiento tanto individual como de grupo. Centrándose en una clientela específica y animando a la gente a tomarse descansos de la empatía para cuidar de su propia salud mental, los directivos pueden reducir los efectos negativos de la empatía a la vez que cultivan sus grandes cualidades.
- A pesar de que las investigaciones sugieren que las mujeres tienen un mayor nivel de empatía que los hombres, la empatía se ignora con frecuencia cuando se habla de **prejuicios sexistas** en el lugar de trabajo. La empatía puede tener una influencia sustancial en el establecimiento de un entorno de trabajo inclusivo e igualitario. La creación de un entorno de apoyo que fomente la salud, la satisfacción laboral y la retención de los empleados, así como una cultura empática en el lugar de trabajo, aumenta las perspectivas de crecimiento tanto personal como profesional.
- Hay varias habilidades que pueden ayudar a mejorar su capacidad de empatía. Sin embargo, siempre es importante no perder de vista la propia **salud mental** y ser compasivo con los demás y con uno mismo.

Referencias



- Baskin, K. (2021). The 'empathy advantage' of great women leaders. Retrieved from The Boston Globe. <https://www.bostonglobe.com/2021/11/05/magazine/empathy-advantage-great-women-leaders/>
- Brower, T. (2021). Empathy Is The Most Important Leadership Skill According To Research. Retrieved from Forbes. <https://www.forbes.com/sites/tracybrower/2021/09/19/empathy-is-the-most-important-leadership-skill-according-to-research/?sh=799a363c3dc5>
- Cherry, K. (2023). What Is Empathy? Retrieved from verywellmind. <https://www.verywellmind.com/what-is-empathy-2795562>
- Cooke AN, Bazzini DG, Curtin LA, Emery LJ. Empathic Understanding: Benefits of Perspective-Taking and Facial Mimicry Instructions are Mediated by Self-Other Overlap. *Motiv Emot.* 2018 Jun;42(3):446-457. doi: 10.1007/s11031-018-9671-9. Epub 2018 Feb 28. PMID: 29983474; PMCID: PMC6029866.
- "Empathy Definition | What Is Empathy." Retrieved from Greater Good, <https://greatergood.berkeley.edu/topic/empathy/definition#what-is-empathy>.
- Kraft-Todd GT, Reinero DA, Kelley JM, Heberlein AS, Baer L, Riess H. Empathic nonverbal behavior increases ratings of both warmth and competence in a medical context. *PLoS One.* 2017 May 15;12(5):e0177758. doi: 10.1371/journal.pone.0177758. PMID: 28505180; PMCID: PMC5432110.
- Li, P. (2023). Perspective Taking – 5 Effective Ways to Teach Children. Retrieved from parentingforbrain. <https://www.parentingforbrain.com/perspective-taking/>
- Low, M. (2021). Active Listening: A Guide to Empathetic Communication Skills. Retrieved from LIFE Intelligence Inc. <https://www.lifeintelligence.io/blog/active-listening-guide-to-empathetic-communication-skills>
- Maibom, H. L. (2019). Empathy and Emotion Regulation. *Philosophical Topics*, 47(2), 149–164. <https://www.jstor.org/stable/26948111>
- Miller, B. (2021). Perspective-Taking vs Empathy. Retrieved from Brian Miller Speaks. <https://brianmillerspeaks.com/perspective-taking-vs-empathy-2/>
- Thompson, N.M., van Reekum, C.M. & Chakrabarti, B. Cognitive and Affective Empathy Relate Differentially to Emotion Regulation. *Affec Sci* 3, 118–134 (2022). <https://doi.org/10.1007/s42761-021-00062-w>
- Waytz, A. (2016). The Limits of Empathy. Retrieved from Harvard Business Review. <https://hbr.org/2016/01/the-limits-of-empathy>
- Wiseman, M. (2022). What is empathy training and why do we need it? Retrieved from BigThink+. <https://bigthink.com/plus/empathy-training/>

Financiado por la Unión Europea. No obstante, los puntos de vista y opiniones expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo y Cultural Europeo (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser consideradas responsables de las mismas.

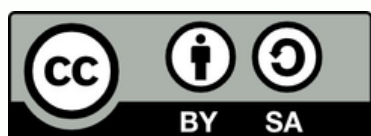
Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación [comunicación] refleja únicamente las opiniones del autor, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

Autores

© Mayo 2023 – EBB GmnH, Step-by-Step, VAEV R&D, INDEPCIE, Skill-Up Srl., SVERONIS & SIA O.E.

Esta publicación se ha realizado con el apoyo financiero de la Comisión Europea en el marco del proyecto Erasmus + “2022-1-DE02-KA220-VET-000085146”.
Atribución, compartir la misma condición

Atribución, compartir la misma condición



(CC BY-SA): Usted es libre de Compartir - copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y Adaptar - remezclar, transformar y construir sobre el material para cualquier propósito, incluso comercial. El licenciente no puede revocar estas libertades siempre y cuando usted respete los términos de la licencia bajo las siguientes condiciones:

Atribución - debe dar el crédito apropiado, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de forma que sugiera que el licenciente le respalda a usted o a su uso.

Compartir Igual- Si remezcla, transforma o construye sobre el material, debe distribuir su contribución bajo la misma licencia que el original.

Sin restricciones adicionales: no puede aplicar términos legales.