Empatía: ser receptivo y sensible ante los sentimientos y actitudes de los demás.

Ejemplo:
Las personas con esta competencia tienen buena disposición, son pacientes y escuchan con atención. Se interesan tanto en el aspecto emocional como en el objetivo. No se limitan a abstenerse de interrumpir, sino que tienen el deseo sincero de comprender los puntos de vista de su interlocutor. Saben escuchar y sus respuestas tranquilizan y ayudan a la otra persona.

Esta competencia implica...	***Esta competencia no implica..***
Generar oportunidades para tener una conversación seria, p.ej., invitar a un empleado o cliente a charlar en un ambiente tranquilo.	Suponer que el personal o los clientes siempre se acercarán a uno sólo cuando lo necesiten o tengan el deseo de hacerlo.
Sondear con respeto para comprender el caso en toda su dimensión absteniéndose de juzgar el punto de vista del otro.	Proponer abruptamente una solución para el problema de otro.
Ser receptivo a la inquietud o problema de un cliente.	Negarse a buscar varias soluciones al problema de un cliente.
Demostrar verdadero interés por el empleado o cliente que acude a uno.	Hablar de la boca para afuera con respecto a los problemas presentados y después hacer caso omiso de ellos.

Competencias generales ***Empatía***

Características de la competencia

Nivel de competencia	Descripción
Nivel 1	Ser receptivo: • Interesarse por las preocupaciones de los demás, así como por la información que les conciernen y comprender sus necesidades individuales o colectivas.
Nivel 2	Controlar sus emociones: • Saber contener sus emociones y seguir hablando o actuando tranquilamente, incluso durante las conversaciones que hacen sentir cólera, frustración o estrés.
Nivel 3	Escuchar atentamente: • Tomar la iniciativa de invitar a los demás a que le hablen o esforzarse por descubrir los hechos pertinentes, siendo sensible a los sentimientos de los demás, antes de llegar a las conclusiones. • Identificarse mentalmente con otra persona, lo cual permite comprender sus emociones, su comportamiento y su actitud.
Nivel 4	Ser capaz de sobreentender: • Ir más allá de la primera impresión sobre el comportamiento, el lenguaje no verbal o los intercambios verbales y tratar de entender las motivaciones y sentimientos profundos.
Nivel 5	Mostrar una actitud comprensiva: • Manifestar interés por los sentimientos, el comportamiento o la actitud de las personas y de los grupos. • Establecer un equilibrio entre los sentimientos y las necesidades de cada uno y de los del grupo.

Actividades de desarrollo en los niveles 1-2

Ponga en práctica una o dos de las siguientes sugerencias en una situación tensa:

- Escuche con atención para determinar cuál es la necesidad planteada por el subordinado o colega en cada interacción y adapte su método para atender esa necesidad. No asuma que la necesidad es la misma en todos los casos.
- Presente su punto de vista con claridad y tacto y en un momento oportuno de la conversación, sólo después de haber ayudado a su interlocutor a expresar sus opiniones y exponer sus suposiciones y justificaciones.
- Después de cada interacción, haga una reflexión sobre lo que dijo e hizo, a fin de determinar si ofreció una imagen auténtica y qué cambiaría en una situación similar futura.

Actividades de desarrollo en el nivel 3

Evoque cómo reaccionó a una situación del pasado.

- Traiga a la memoria alguna ocasión en la que un familiar, colega o amigo tuvo un problema de consideración, pero que a usted le pareció muy poca cosa. Analice su reacción:
  - ¿Escuchó sin interrumpir? ¿Desestimó o minimizó el problema?
  - ¿Encaró el problema desde la perspectiva de la otra persona e intercambió ideas con ella para determinar opciones de solución?

Formule más preguntas que admitan múltiples respuestas con el objeto de enterarse de las necesidades, intereses, preocupaciones y objetivos de los demás.

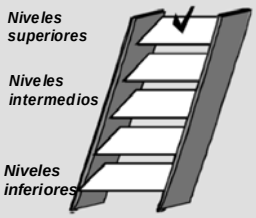
- Durante un día, fíjese en cuántas preguntas abiertas usted formula a los demás, por ejemplo:

  ¿Qué opina de…?

  ¿Cómo se siente acerca de…?

  ¿Por qué cree/siente…?
- Durante el mes siguiente, formule más preguntas abiertas. Verifique su avance y el mes siguiente formule aún más preguntas de este tipo.

Actvidades de desarrollo en los niveles 4-5

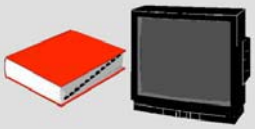


Observe las señales no verbales de los demás, pero tenga en cuenta las diferencias culturales, p.ej.:

- Cruzar los brazos o las piernas puede ser una señal de cólera, retraimiento o distanciamiento.
- Los gestos del rostro pueden expresar una variedad de emociones.
- Entrelazar las manos puede significar que se está considerando o sopesando soluciones.
- La falta de contacto visual puede significar indiferencia, aburrimiento o temor.

- Practique esto durante una semana, reflexionando a diario sobre sus avances y sacando conclusiones.
- Averigüe las diferencias culturales a nivel de comunicación.
- Pida a un colega que escenifique con usted el siguiente caso:
  - Su colega representará a un cliente insatisfecho que tiene un reclamo. No sólo está furioso, sino que está volcando toda su frustración en usted, pese a que usted no intervino en la situación inicial.
  - Usted practicará cómo manejar la situación y pedirá a su colega que opine sobre la forma en que usted apaciguó los ánimos, sondeó al cliente para obtener mayor información, expresó empatía y resolvió el reclamo.

Competencias conexas



Por lo general, la práctica de una competencia puede ayudar a desarrollar otra. Consulte también las actividades de desarrollo incluidas en las secciones correspondientes a las siguientes competencias conexas:

Enfoque en el cliente

Capacidad de persuasión

Liderazgo en equipo