



LIPT Program: Comunicación empática



Agenda:

- ▶ ¿Qué es la empatía?
- ▶ Practiquemos la empatía con nosotros mismos
- ▶ Empatía y liderazgo
- ▶ Inhibidores de la empatía
- ▶ Desarrollo de la empatía
- ▶ Comunicación



Observemos el
siguiente video...

<https://www.youtube.com/watch?v=WjqIU5FgsYc>



¿Qué aprendimos sobre la empatía en el video?

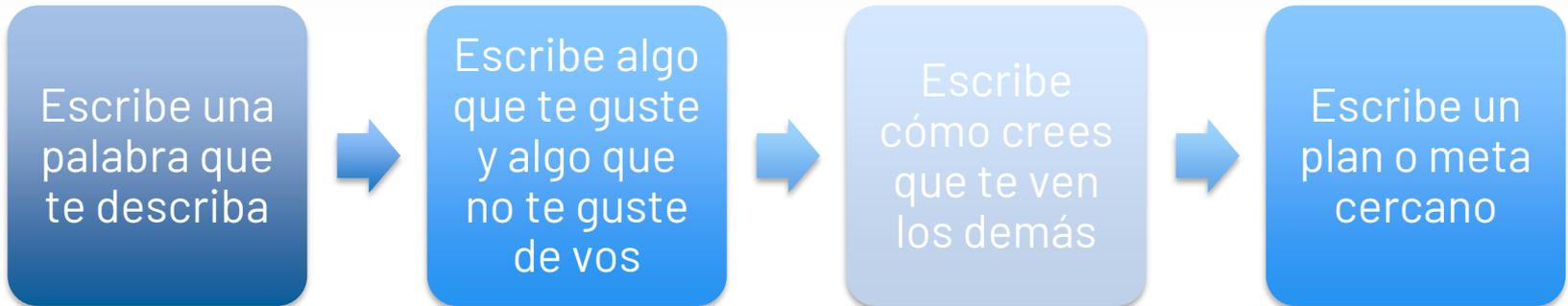


A nivel personal, ¿de qué forma nos podemos identificar con el niño/perro?



¿Cómo funciona la empatía en nuestro puesto de trabajo?

Actividad: Empáticos con nosotros mismos



Empatía:

Es sentir el estado emocional que percibimos en otra persona.

Está “por diseño” en el cerebro, es decir, hay regiones cerebrales y varios tipos de neuronas que se conectan y comparten información con el fin de tener resultados sociales.

La empatía es un proceso en el que el pensamiento racional es un factor que se alinea de una forma automática con las emociones de los demás por efecto de las neuronas espejo, como un reflejo

Tres elementos importante

Capacidad de sentir
compasión

Capacidad de **asumir**
lo que siente la otra
persona y al mismo
tiempo identificar
que no soy yo

Capacidad de
comprender lo que
siente la otra
persona

Empatía **no es ser/sufrir/vivir** lo que la otra persona está pasando

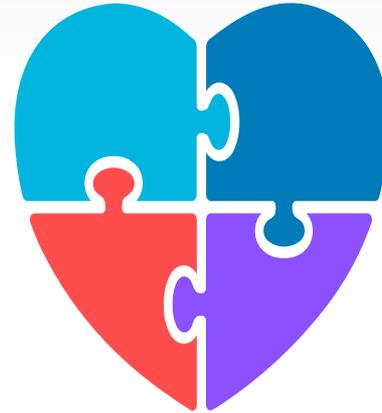
Sí es la capacidad de identificar, comprender y actuar de forma asertiva ante eso

▶ Diagnóstico de empatía

- ▶ Uso del cuestionario



Adobe Acrobat
Document



Empatía y liderazgo

Cuando un líder es empático va más allá de la gestión y enriquece:

- ▶ Las relaciones.
- ▶ La cultura.
- ▶ El compromiso.
- ▶ La colaboración.



Inhibidores de la empatía

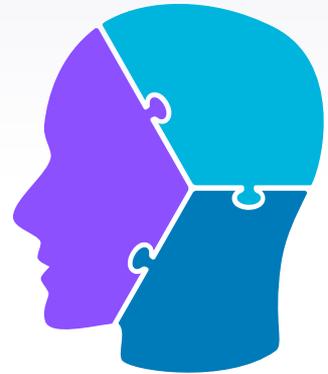
Las creencias previas que nos hemos formado acerca de la naturaleza riesgosa o inapropiada de crear interacciones y relaciones con los demás.

Los procesos racionales y conscientes que nos permiten separarnos conceptualmente de los demás: “ellos son ellos y yo soy yo”.

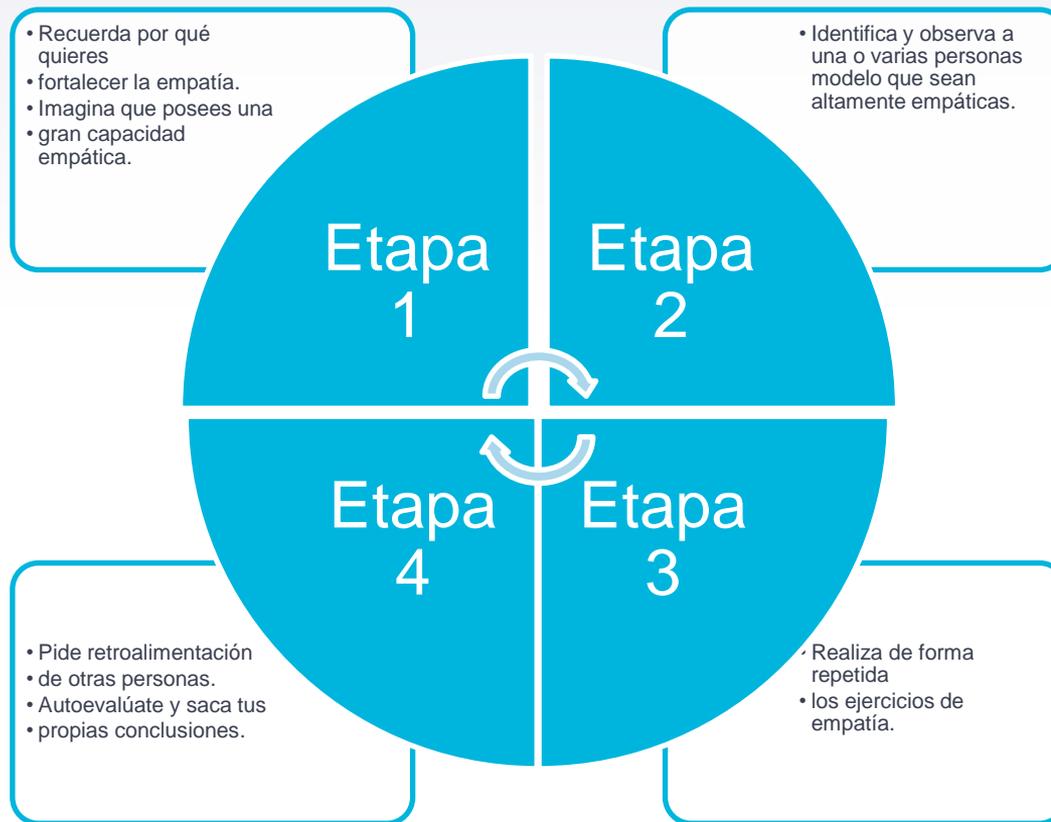
Las neuronas fusiformes que nos alertan de ciertos riesgos sociales y que, por lo tanto, nos llevan a guardar distancia de los demás.

Desarrollo de la empatía

Recientes investigaciones han demostrado que la empatía se puede aprender. La clave de este aprendizaje radica en crear conexiones neuronales hasta que el cerebro descubra que todas esas rutas creadas entre neuronas han formado caminos altamente transitados.



¿Cómo podemos fortalecer la empatía?



Ejercicios para fortalecer la empatía

Ejercicio 1: Mírate en el espejo y revisa los sesgos antiempáticos que tuviste en el día.

- ▶ ¿Creo que tengo mejores soluciones a un problema que los demás?
- ▶ ¿Siento temor de acercarme a alguien debido a mis prejuicios y desconfianzas?
- ▶ ¿Hablo más de lo que escucho?
- ▶ ¿Permanezco en un fuerte aislamiento que me impide estar en contacto con los demás

Ejercicio 2: Mejora la escucha

- ▶ Registra en un cuaderno las ideas que escuches
- ▶ de los demás y las emociones que percibes en tiempo real.
- ▶ Evita llenarlo con recuerdos.
- ▶ Hazlo entre cuatro y cinco veces al día

Ejercicios para fortalecer la empatía

Ejercicio 3: Ejercita la capacidad de intercambiar afirmaciones por preguntas

- ▶ Cuando sientas el impulso de hacer una afirmación, juega a convertirla en una pregunta basada en la curiosidad.
- ▶ Deja que los demás se expresen.

Ejercicio 4: Ponte la meta diaria de tener tres interacciones verbales y tres no verbales con desconocidos

- ▶ Ten actos de cortesía que vayan desde saludar hasta hacer algún comentario para iniciar una conversación.
- ▶ Sonríe o haz un gesto moviendo la cabeza, con la postura corporal o con las manos.

Comunicación

- ▶ ¿Qué es comunicación?
- ▶ ¿Qué tipos de comunicación existe?
- ▶ Ejemplo: restaurante



Comunicación Verbal

1. Contenido
2. Lenguaje
3. Tono de voz
4. Momento
5. Lugar
6. Las causas que dificultad la comunicación
7. Las barreras o ruidos
8. Filtros
9. Expectativas
10. Estereotipos
11. Prejuicios

Comunicación no verbal

1. El rostro y su mímica
2. El contacto ocular
3. Gestos y contacto corporal
4. La postura y la marcha

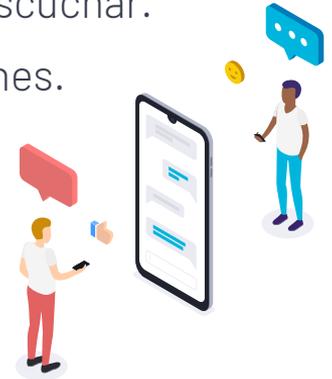


Una buena comunicación oral require...

- ▶ Sencillez en el discurso.
- ▶ Empleo mínimo de palabras.
- ▶ Hablar en forma concisa y lógica.
- ▶ Fuerza expresiva.
- ▶ Considerar que el que escucha es ser humano.

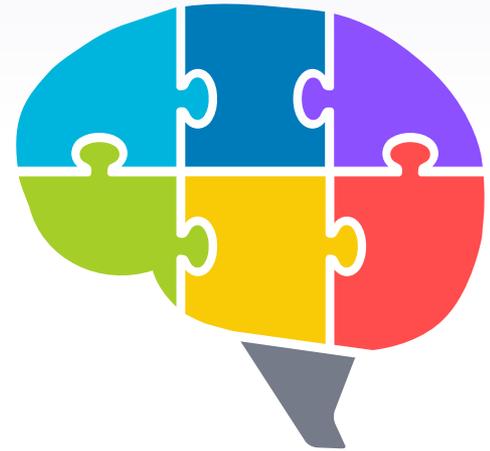
APRENDAMOS A ESCUCHAR Y ESCUCHARNOS:

- ▶ Dejar hablar.
- ▶ Mostrar interés al escuchar.
- ▶ Eliminar distracciones.
- ▶ Ser paciente.
- ▶ Preguntar.





Cómo aplicar la comunicación empática



1

¿Cómo utilizar la empatía para obtener mayor conocimiento?

Utiliza la empatía cognitiva

Anota, revisa y clasifica las ideas que obtienes de las personas de tu entorno.

Acciones para mejorar tu *skill* de comunicación

- ▶ Guarda silencios más largos y escucha con atención lo que otros dicen.
- ▶ Estimula la expresión verbal de los demás lanzando preguntas.
- ▶ Estimula la expresión emocional, generando confianza y cercanía con los demás.
- ▶ Desconfía de la preservación de las ideas en tu mente y escríbelas.
- ▶ Dale el crédito a las ideas valiosas y a las personas que las aportaron.

2

¿Cómo poner en práctica la empatía para amplificar la influencia y la comunicación de liderazgo?

Utiliza la empatía emocional

Este es el insumo básico del liderazgo, pero no se limita a los líderes: toda persona debería utilizar la empatía emocional para optimizar su comunicación.

Acciones para amplificar tu influencia como líder

- ▶ Vuélvete una persona consciente de los códigos no verbales que expresan emociones.
- ▶ Refleja la emoción de los demás haciendo un gesto adecuado.
- ▶ Utiliza esta forma de comunicación basada en la expresión corporal de emociones para mostrar comprensión.

THANKS!

Any questions?

