

### 4.3. Competencias de Colaboración

Estas competencias nos permiten cooperar con otros de manera satisfactoria e implican el gusto

y motivación por realizar y compartir actividades, objetivos, proyectos y responsabilidades colectivas. Este grupo de competencias está formado por: Empatía, Trabajo en Equipo y Flexibilidad.

11  
de 19



# Empatía

## ¿Qué es?

Es interesarse y comprender cómo se sienten otras personas estableciendo una conexión emocional con ellas, comprendiendo sus puntos de vista y estando interesado auténticamente en sus preocupaciones. Implica centrarse en el otro. Las personas que la poseen saben escuchar de forma activa y les mueve el deseo genuino de comprender al otro.

## ¿Cuándo la encontramos?

## ¿Por qué es necesaria?

En situaciones de interacción con otras personas, como el trabajo en el equipo o la atención al cliente. Es muy necesaria porque nos ayuda a identificar los puntos de vista de los demás y a valorarlos, así como acomodar nuestras actuaciones a los posiciones de los otros. También es un atributo del liderazgo y básica en la Resolución de Conflictos.



*“Antes de juzgar a una  
persona, camina tres  
lunas con sus mocasines”*  
**Proverbio sioux**





## La persona que posee un **NIVEL ALTO** de Empatía

- Realiza escucha activa: atiende, escucha, no interrumpe, mira a su interlocutor cuando le habla y le hace sentirse genuinamente escuchado.
- Pregunta, indaga y se interesa de manera sincera cuando su interlocutor le habla.
- No se obsesiona por emitir su opinión, consejo o punto de vista y deja que el otro se exprese.
- Pone todos sus sentidos, atiende a lo que el otro le dice y cómo se lo dice. Está atento a su lenguaje no verbal y emocional.
- Sabe leer e interpretar el lenguaje emocional y corporal de los demás.

## La persona que posee un **NIVEL BAJO** de Empatía

- No muestra interés por la otra persona ni por lo que ésta trata de transmitirle, no la mira, se distrae o atiende a otras cosas mientras le hablan.
- No reconoce ni identifica los sentimientos y las emociones de las otras personas con las que interactúa. No comprende o atiende a las señales emocionales y corporales de los demás.
- Realiza una comprensión limitada y superficial de lo que le comunica su interlocutor.
- Cuando le hablan, está pensando en cómo contestar, en lugar de escuchar con atención. Es proclive a emitir opiniones antes de comprender al otro.



## ¿Qué puedo hacer para mejorar la “Empatía”?

**REFLEXIONA SOBRE CÓMO TE SIENTES CUANDO NO TE ESCUCHAN O NO TE ENTIENDEN.** Piensa en alguien que te haya hecho sentir bien mientras te escuchaba o haya demostrado que se pone en tu lugar y te entiende.

**TENER EMPATÍA SIGNIFICA COMPRENDER AL OTRO,** no significa estar de acuerdo o darle la razón.

No consultes el móvil o atiendas a otra cosa cuando alguien te está hablando. **MÍRALE A LA CARA, REGALA TODA TU ATENCIÓN Y MUESTRA INTERÉS POR LO QUE TE DICE.**

**PIENSA EN LAS NECESIDADES, VALORES, MOTIVOS, CIRCUNSTANCIAS, EMOCIONES Y SENTIMIENTOS QUE PUEDAN EXPLICAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS DEMÁS** y acomoda tu comunicación a la situación.

**TRATA DE CONOCER A LOS DEMÁS,** para ello presta atención e interés a todo lo que te digan, atiende al lenguaje no verbal que utilicen, preocúpate verdaderamente de la otra persona, presta especial cuidado con los consejos que das.

**NO CAIGAS EN EL ERROR DE “TRATAR A LOS DEMÁS COMO TE GUSTARÍA QUE TE TRATASEN A TI”,** la clave de la empatía es tratar a los demás como les gustaría que les trataran, tienes que ser capaz de conocer y comprender a la otra persona primero para poder tratarla adecuadamente.

**PRESTA ATENCIÓN A LOS MENSAJES NO VERBALES** de tu interlocutor.

## Recursos

Para ayudarte al desarrollo de la **Empatía** te presentamos a continuación una serie de lecturas o incluso algunas otras películas que pueden ayudarte a profundizar en su conocimiento y comprensión.



- Inteligencia Emocional (Goleman, D.)
- La práctica de la Inteligencia Emocional (Goleman, D.)
- La Gran Conexión (Warren, A., 2002)



- El príncipe de las mareas