

## 1. Aula 2

### 1.1. Comunicação e Empatia

Saber o que é empatia e exercê-la para lidar com o próximo é fundamental para que qualquer ação dê certo e, pensando nisso, trouxemos para você o significado de empatia, uma das características essenciais que um verdadeiro líder deve ter. Pronto para ser uma inspiração como líder?

A Liderança Eficaz é aquela que alcança resultados, juntamente com sua equipe, pessoas, por isso um líder deve buscar se aprimorar e trabalhar com a comunicação e a empatia.

#### **O que é Empatia?**

Empatia é a capacidade de entender emocionalmente outra pessoa. É conseguir se colocar no lugar dela e sentir o que ela poderia estar sentindo em determinada situação. É estar disposto e se permitir entrar em contato com uma sensação que não é sua.



Demonstramos empatia quando somos sensíveis a alguém e quando nos aproximamos da forma mais verdadeira possível, sem preconceitos ou julgamentos.

Dessa forma, é mais fácil tomar uma decisão adequada e coerente. O ser humano tem essa belíssima capacidade desenvolvida, e usá-la demonstra sabedoria e maturidade.

E quando lidamos com pessoas, há duas coisas que nunca devem ser deixadas em segundo plano: empatia e liderança.

Antigamente vistos como meras peças de uma engrenagem maior — facilmente substituível — os colaboradores foram se transformando gradualmente em peças-chave, diretamente responsáveis pelo sucesso ou fracasso de uma empresa.

Nesse contexto, a criação de um ambiente de trabalho harmonioso, produtivo e agradável é essencial. Equipes satisfeitas com suas atribuições e, principalmente, com seus líderes, são comprovadamente mais produtivas, lucrativas e eficientes. E não é para menos! Quem se sente seguro e motivado com um chefe controlador, autoritário e extremamente inflexível, não é mesmo?

Foi-se o tempo em que ser um chefe ou líder autoritário, inflexível e crítico em demasia trazia bons resultados para as empresas. O que acontece atualmente é justamente o oposto. Líderes vistos como pessoas com alto nível de empatia alcançam resultados melhores, retêm os talentos em suas equipes e conseguem baixar de maneira significativa os índices de rotatividade, demissões e faltas ao trabalho. Por isso, como gestor e líder, você deve se perguntar constantemente: sou bem-aceito na corporação? Meus liderados se

sentem confortáveis na minha presença? Sou visto como uma pessoa aberta ao diálogo e que trata as pessoas com humanidade, coerência e profissionalismo?

Caso você tenha muitas dúvidas em relação às questões acima, é hora de parar para fazer uma reflexão aprofundada sobre suas maneiras de liderar e conduzir sua equipe. É necessário que você tenha muito claro que, além de sua competência técnica e experiência, a empatia é uma característica que, se desenvolvida e trabalhada, pode levá-lo muito mais longe do que você jamais imaginou.

### **Como funciona sua aplicação no cotidiano das empresas?**

Mas por que a empatia está sendo tão discutida e trabalhada no mundo corporativo? Qual a importância de desenvolvê-la, aprimorá-la e aplicá-la no dia a dia das organizações, especialmente quando se fala da relação entre líderes e gestores com suas equipes e subordinados, afinal?

A principal questão tem a ver com melhorias na comunicação e nos níveis de confiança. Saber escutar as demandas de seus comandados e esforçar-se para entender a realidade deles é capaz de melhorar de maneira drástica o ambiente de trabalho. A cada dia, os líderes têm que lidar com a diversidade dentro de seus departamentos.

Diferentes faixas etárias, gêneros, níveis de instrução, histórias de vida... você, como gestor deve estar preparado para lidar e manejar adequadamente todas essas diferenças, de maneira a promover uma excelente integração entre todos os envolvidos.

Ao ser um líder com pouca empatia, as chances de seus colaboradores lhe omitirem informações com medo de sua reação é bem grande. Exigir a entrega de um relatório complicado em pouco tempo é um exemplo. Por mais que o funcionário saiba que precisa de mais tempo para realizar um trabalho de qualidade, ele ficará com receio de lhe expor a situação, assustado com a possibilidade de que você o julgue incapaz ou incompetente. O resultado? Um nível de estresse altíssimo, queda na produtividade e um relatório de baixa qualidade.

### **Coerência do líder empático?**

Mais do que se colocar no lugar do outro, ser uma liderança empática é prezar por coerência, ou seja, o líder empático é aquele que lidera pelo exemplo. Podemos dizer que é impossível fazer outra pessoa acreditar que você se importa de verdade com o que se passa com ela caso o seu discurso esteja desassociado de suas ações.

Pensando nisso, se o momento em sua organização for de busca por alcançar grandes metas, seja você um exemplo em termos de produtividade, faça mais pelo seu time do que ele faz por você. Não há jeito melhor de manter uma equipe engajada. Ao mesmo tempo, é importante não exagerar na dose. Puxar a produtividade de sua equipe até a exaustão pode ser perigoso. Por isso, tente combinar momentos de grande estresse a uma recompensa. Isso não se traduz, necessariamente, em maior remuneração.