

# EMPATÍA

E- Book- Formadores y Formadoras



# TABLA DE CONTENIDO

|    |                                         |    |                                                |
|----|-----------------------------------------|----|------------------------------------------------|
| 01 | Bienvenida                              | 16 | ¿Cómo aplicar la empatía en el ámbito laboral? |
| 02 | Historia de los actores                 | 18 | Reflexión                                      |
| 05 | Puntos de cuidado                       | 20 | Pausa activa                                   |
| 05 | ¿Quién es Cimara Segura?                | 21 | Dinámica                                       |
| 08 | Historia                                | 25 | Material recomendado                           |
| 12 | Encuadre conceptual                     | 27 | Glosario                                       |
| 13 | ¿Por qué ser empático?                  | 29 | Agradecimientos                                |
| 14 | Características de una persona empática | 32 | Referencias                                    |



## Bienvenida

Este E-book es un recurso metodológico para los facilitadores y las facilitadoras del proyecto CIMA el cual permitirá tener de primera mano las memorias de los temas aprendidos en los webinars, pretendiendo así, que puedan acceder al conocimiento de manera asincrónica. En esta guía pueden encontrar técnicas, herramientas y tips sobre cómo abordar el tema.

### ¡Permítete disfrutarlo!

- *Saludo y presentación del facilitador o la facilitadora:* hacer una breve presentación donde incluya su nombre, profesión, a qué se dedica y qué es lo que más disfruta hacer.
- *Presentación de las participantes:* deberá indicar a las participantes del encuentro que realicen una breve presentación donde incluyan (nombre, edad, qué es lo que más disfruta hacer). Disponer de 3 a 5 minutos por participante.

A continuación, se dará a conocer la historia de las dos entidades encargadas de realizar estos encuentros.



## Historia de actores

**Tiempo estimado:** 5 minutos.

### Cubo Social

Cubo Social es una consultoría social que tiene como principal propósito medir y potenciar el impacto de organizaciones latinoamericanas. Trabajamos en sinergia para diseñar, construir y operar modelos, métodos y herramientas que permitan a cada organización alcanzar su pleno potencial de impacto.

Sus principales servicios son:

- Evaluación del impacto social de programas y proyectos.
- Promoción de tendencias sociales como salud mental y diversidad e inclusión empresarial.
- Fortalecimiento de los emprendedores (individuo).
- Fortalecimiento del emprendimiento (organización).



¡Junt@s somos más fuertes!



03

## The trust for the Américas

The Trust for the Américas es una Organización sin fines de lucro afiliada a la Organización de Estados Americanos (OEA) cuya misión es promover alianzas para la inclusión económica y social en las Américas. Establecida en 1997, The Trust fue creado para la participación del sector público, el sector privado y las iniciativas de la sociedad civil en el desarrollo social y económico en América Latina y el Caribe.

Las iniciativas de la organización mejoran el acceso de las comunidades a oportunidades económicas, mejor seguridad ciudadana y oportunidades para la expresión democrática y la gobernabilidad. The Trust for the Américas ofrece a las organizaciones locales asociadas, instrumentos de capacitación, servicios, productos y asistencia técnica para servir mejor a las comunidades vulnerables de la región.

***Después de conocer la historia de Cubo Social y de The Trust for the Américas, es importante que leer el siguiente punto de cuidado al momento de presentar el tema principal.***

04

## Puntos de cuidado al momento de hablar o presentar el tema

- Lenguaje no asertivo.
- Lanzar juicios de valor.
- Minimizar el sentir y dolor del otrx.

Ahora, se abordará el tema principal desde un encuadre conceptual, comencemos con unas preguntas a las participantes para saber qué conocimiento tienen del tema.





07

## Pero antes, conozcamos ¿quién es Cimara Segura?

Cimara Segura es una mujer mexicana, se reconoce así misma como perseverante y fuerte, ha desempeñado posiciones de liderazgo a lo largo de su trayectoria comunitaria y académica, es por esto, que quiere utilizar su habilidad social para ser un referente de cuidado, confianza y gestión con otras mujeres que lo necesiten. Su pañoleta es sinónimo de lucha y su chamarra es una capa de heroína para acompañar la lucha de otras mujeres.

08



## Historia

María llega a la Fundación “Juntas somos”, necesita atención y asesoramiento en temas jurídicos ya que se entera que a su hijo lo despiden del colegio por no gustarle la educación física.

Lorena es la encargada del servicio al cliente en la Fundación, se caracteriza por ser amable, carismática y brindar el mejor servicio para quienes buscan ayuda en la Institución.

Lorena nota que María llega con una actitud de ansiedad y desorientación, por esto, Lorena le propone hablar sobre el tema, pero nota que María tiene un rechazo hacia exponer sus sentimientos y pensamientos, por esto no le responde nada.

Lorena nota que María podría hablar más tranquila con la ayuda de una profesional, porque en la Fundación le han enseñado que si bien ella no es la encargada de solucionar los inconvenientes de las usuarias, sí puede prestar sus oídos para escuchar y asesorar a las usuarias de la mejor manera posible.

Lorena le recomienda a María, que, si bien no quiere hablar con ella, puede hacerlo con la psicóloga, que la Fundación le puede prestar el servicio de atención psicológica y jurídica para que, con herramientas profesionales, María pueda abordar esta situación de la mejor manera.

## Ronda de preguntas:

**Tiempo estimado:** 8 minutos.

Preguntar a las participantes:

- ¿Qué creen que es la empatía?
- ¿Cuándo eres empática?

Recupera las respuestas en una pizarra, papel, o en un dispositivo digital y las presenta al grupo.

Las participantes debaten sobre esas respuestas.

Dar las gracias por la participación a esa actividad inicial.

Recupera una o dos de las respuestas más acertadas y continuar con el encuadre conceptual en donde, de forma clara, se abordará el tema principal de la sesión.



## Encuadre conceptual

**Tiempo estimado:** 15 a 20 minutos.

"Es el sentimiento de identificación con alguien o la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos. Además, es uno de los requisitos de la inteligencia emocional y está relacionada con la comprensión, el apoyo y la escucha activa". (RAE, 2019)

Es la capacidad para **entender los sentimientos y las emociones de una persona, incluso cuando la está pasando mal**. Es importante no confundirla con emociones como la compasión, puesto que en este último caso la persona, aparte de ponerse en el lugar del otro, también intenta ponerle fin a su sufrimiento. Es decir, la empatía es un requisito para la compasión, pero la compasión implica también poner fin al sufrimiento mientras que en la empatía no necesariamente.

La empatía hace parte de la inteligencia emocional, la fortalece y permite vivenciarla cada día de nuestras vidas, primordialmente **debemos ser empáticos con nosotros mismos**, pero también es aplicable a tu entorno, con tu familia, amigos y compañeros de trabajo, pues, cuando nos ponemos en el lugar del otro entendemos que sus sentires y emociones son importantes y necesarios para afrontar la etapa de la vida que estén pasando.



## ¿Porque ser empático?

Cuando eres una persona empática logras crear relaciones interpersonales estables, pues disfrutas de la compañía de las personas de tu entorno, fortalece la personalidad de los individuos y tienen una gestión de conflictos internos y externos, son personas carismáticas dispuestas a ayudar y a acompañar a los demás en experiencias incómodas en su vida, además te convierte en un líder, por la capacidad que se desarrolla para aportar construcciones significativas en su entorno.

Como todas las habilidades o competencias, la empatía se resume en comprender la vida emocional propia y de los demás, esta se puede practicar y desarrollar a lo largo de la vida, puesto que vivir en la empatía es vivir con más tolerancia y más flexibilidad, intentando entender el por qué de las conductas. Esto, nos ayuda a interpretar nuestra realidad desde diferentes perspectivas, siendo personas generosas y comprensivas y, por tanto, nos ahorra muchas frustraciones hacia los demás de expectativas no cumplidas.

**“Mira con los ojos del otro, escucha con los oídos del otro y siente con el corazón del otro”.**

-Alfred Adler.



## Características de una persona empática

**Tiempo estimado:** 15 minutos.

- Las personas empáticas son sensibles y entienden los sentimientos de los demás.
- Escuchan de manera activa, es decir, no se limitan a oír lo que la gente dice.
- No creen que todo sea blanco o negro, saben que hay una bonita gama de grises en medio.
- Las personas empáticas respetan las decisiones de los demás, aunque ellos no hubiesen tomado esas mismas decisiones.
- Se fijan tanto en el lenguaje verbal como en el no verbal. Atienden a gestos, miradas, inflexiones y tonos de la voz, etc.
- Cuando conocen a alguien, aunque esa persona tenga “mala fama”, presuponen que la persona es buena hasta que no les demuestre lo contrario.
- Pueden tener un estilo de comunicación pasivo. En ocasiones, el intentar entender a los demás puede hacer que dejen de lado sus propios intereses y derechos.
- Hablan con cautela, miden siempre sus palabras porque saben que, según cómo digan las cosas, pueden hacer daño a la otra persona.
- Comprenden que cada persona tiene unas necesidades y que todos somos diferentes.

Cuando ponemos en práctica estas características en nuestras vidas, empezamos a crecer como personas, entendiendo que **si vivimos en sociedad es porque estamos para apoyarnos entre todos**, si bien cada persona es independiente en ciertos aspectos de la vida, cuando somos empáticos estamos invitando a que los demás lo sean, para trabajar en equipo, ser un apoyo emocional, moral y físico en los momentos que cada persona lo necesite.

### Sesión de preguntas

**Tiempo estimado:** 7 minutos.

Preguntar a las participantes:

- ¿Con cuál característica te identificas?
- ¿Por qué?

Recupera las respuestas en una pizarra, papel, o en un dispositivo digital y las presenta al grupo.

Las participantes debaten sobre esas respuestas.

Dar las gracias por la participación a esa actividad inicial.

Recupera una o dos de las respuestas y con esta información empieza a abordar el siguiente tema.



## ¿Cómo aplicar la empatía en el ámbito laboral?

**Tiempo estimado:** 15 a 20 minutos.

La empatía es una habilidad clave a practicar y fortalecer en el ámbito laboral, a partir del cumplimiento del reglamento interno se va a fomentar un ambiente ameno, respetuoso y agradable para todos, cada persona velaría por su bienestar y el de sus compañeros, lo que a largo plazo estaría destacando liderazgo, empoderamiento y amor por lo que hace.

Existen **5 puntos claves** que son recomendables para aplicar en tu trabajo, con estos se podrá fortalecer el trabajo en equipo y la productividad: escucha activa, resolución de conflictos, inmersión laboral, cultura organizacional y actitud positiva.

**Escucha activa:** se refleja cuando los líderes se toman el tiempo de escuchar y comprender las necesidades de los compañeros para realizar sus labores sin percances, y en el equipo de trabajo va a fortalecer la colaboración y disposición ante los retos que puedan presentarse.

**Resolución de conflictos:** cuando se tiene en cuenta la situación de cada persona, por medio del dialogo y la concertación se llegan a acuerdos que fortalecen las relaciones interpersonales y motivan a los colaboradores y colaboradoras a dar lo mejor de sí en su puesto de trabajo.

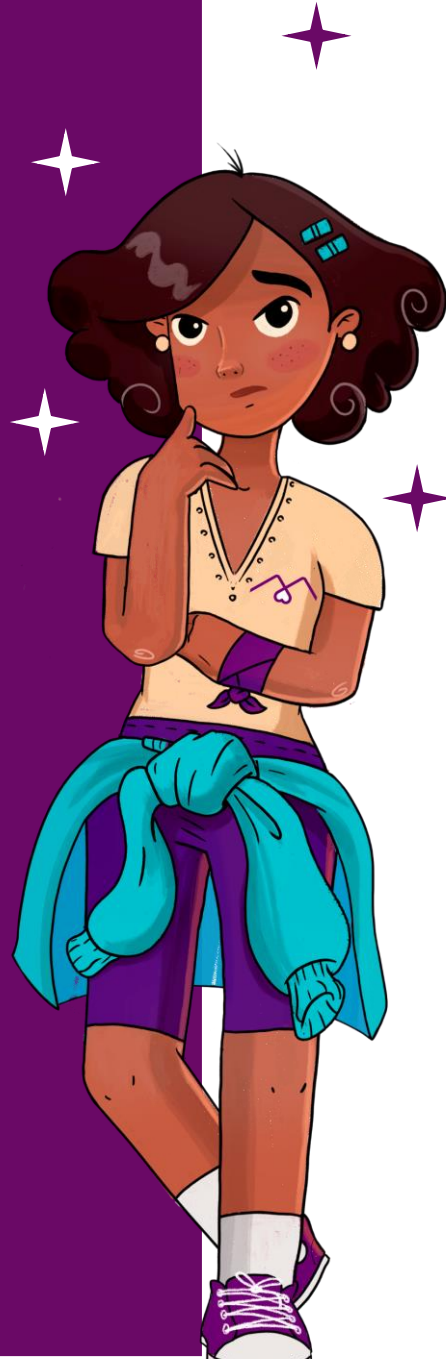


**Inmersión laboral:** cuando ves a las personas que están en tu equipo de trabajo como un apoyo y no como una competencia, vas a lograr desarrollar la espontaneidad, pues te vas a sentir en un lugar seguro, donde encontrarás respeto, apoyo y motivación para ser cada día mejor persona, lo que afianza las relaciones laborales.

**Cultura organizacional:** se refleja cuando el empleador se ocupa del bienestar de sus colaboradores, por medio de charlas, capacitaciones y servicios que aporten al crecimiento personal y laboral.

**Actitud positiva:** tu actitud contagia a tu entorno, si ofreces una sonrisa, llegará otra de vuelta, si ofreces ayuda, también te ayudarán, así como un efecto espejo, todo lo que das, regresa a ti. Estás en sintonía con tu trabajo, un buen ambiente laboral y un equipo de trabajo colaborativo, hará que el desempeño de tus funciones sea mucho más agradable y productivo.

En conclusión, la **empatía** laboral es el punto de partida para afianzar un buen ambiente en el trabajo, la motivación de los colaboradores y una mejor productividad.



## Reflexión

**Tiempo estimado:** 10 minutos.

“Cuando la gente hable, escucha completamente. La mayoría de la gente nunca escucha”.  
- Ernest Hemingway.

En ocasiones, cuando el otro habla no se le presta la atención e importancia que requiere, sólo estamos ahí, esperando que termine de hablar para que sea tu turno, pero ¿qué pasa si un día lo intentas? si escuchas verdaderamente a esa persona que está confiando en ti, para contarte como sintiente o qué lo aflige, si además de su voz, vemos cuáles son sus movimientos, si está triste o feliz, si le bridas tu comprensión y apoyo, esta es la verdadera riqueza del ser humano, que piensa en sí mismo, pero también en el otro o la otra y cómo puede ayudar para que esté mejor.



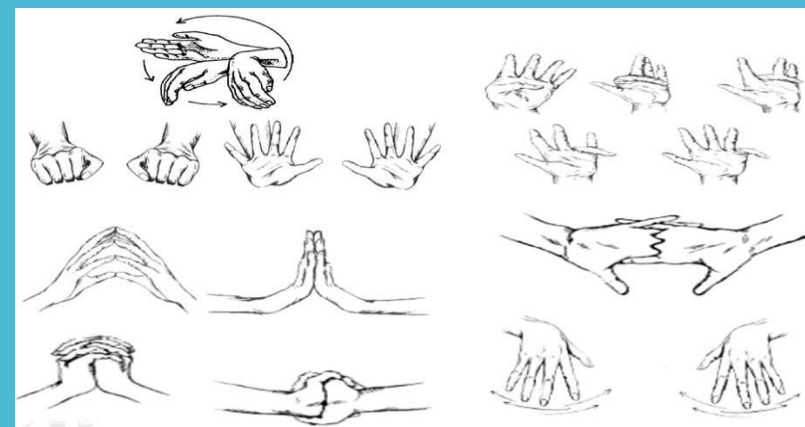
## Pausa activa

**Tiempo estimado:** 10 minutos.

A continuación, para pasar al siguiente momento del encuentro puedes realizar una pausa activa corta, la cual ayudará a activar los sentidos y a la atención de las participantes.

Puedes utilizar una estrategia propia o puedes buscar en internet una actividad que te haga sentir cómodo/a para explicar y que también te active.

**Recomendación:** realizar estos movimientos, siguiendo las indicaciones de la imagen.



## Dinámica

A continuación, te proponemos diferentes actividades, puedes realizar aquella con la que sientas más afinidad.

### Dinámica 1

**Tiempo estimado:** 20 minutos.

En muchas ocasiones nos cuesta tener empatía con una persona en concreto. Por ello, te recomendamos que pienses en esa persona y que tomes un papel para que puedas escribir la respuesta a las preguntas que te planteamos.

Escribe el nombre de esta persona y la relación que tiene contigo.

Describe las situaciones en las que te resulta difícil ser empático con esta persona.

Describe qué hace la otra persona para que te resulte difícil ser empático con ella (por ejemplo: actitudes, expresiones, etc.).

Describe lo que la actitud de la otra persona te hace sentir.

Reflexiona acerca de por qué la otra persona podría estar actuando de la manera que lo está haciendo.

Piensa en qué situaciones tú actúas de la misma manera que esa persona.

Adopta la forma de construir la realidad de la otra persona.

## Sesión de pregunta

**Tiempo estimado:** 10 minutos.

Preguntar a las participantes:

- ¿Como se sintieron en la actividad?
- ¿Qué fue lo que más les gusto?

Recupera las respuestas en una pizarra, papel, o en un dispositivo digital y las presenta al grupo.

Las participantes debaten sobre esas respuestas.

Dar las gracias por la participación a esa actividad inicial.

Recupera una o dos de las respuestas y realiza una conclusión.



## Dinámica 2

Dibuja una compañera:

Dibujar siempre será divertido, puedes hacer un dibujo muy estético o puede ser uno simple, lo importante es retratar a alguna de sus compañeras.

En el dibujo se va a destacar y escribir de 1 a 3 aspectos que resalten.

- **La cabeza:** expresiones, pensamientos.
- **El corazón:** sentimientos.
- **Las manos:** lo que entrega: amor, conocimiento, ayuda...
- **Los pies:** sobrepasar obstáculos .

De esta forma, cada chica podrá ver cómo la perciben sus compañeras.

Finalizar la actividad con los agradecimientos por la participación y algunas conclusiones.



## Material recomendado

- **Libro:**

**Título:** Empatía: entenderla para entender a los demás.

**Autor:** Luis Moya Albiol.

**Resumen:** la empatía favorece la tolerancia, la convivencia, el respeto, la solidaridad y la felicidad de las personas. El autor expresa que los humanos son cada vez más empáticos y menos violentos, lo que contribuye excelsamente a su desarrollo ético y moral.

**Enlace:**



- **Podcast:**

**Título:** Despertando Podcast- Día 09- Empatía

**Autor:** Se regalan dudas.

**Descripción:** la empatía y la importancia tenerla en tu vida

**Duración:** 6:35 minutos.

**Plataforma:** YouTube.



- **Película**

**Título:** Cómo entrenar a tu dragón.

**Autor:** Dreamworks.

**Sinopsis:** Esta película tiene como protagonista a Hipo, un vikingo adolescente que vive en una isla llamada Isla Mema, donde desde hace años se combate con los dragones. Un día Hipo es apuntado al entrenamiento con dragones con otros compañeros de su misma edad. En ese momento quiere demostrar que él también puede ser un guerrero como los mayores, pero se topará con un dragón herido, al que ayudará y con el que forjará una amistad muy íntima. En ese momento entra en un conflicto emocional, ya que sus deseos de demostrar su valía como guerrero se transforman en un pensamiento completamente diferente, queriendo cambiar la dinámica y futuro de su tribu, apostando por la cooperación con los dragones.

**Disponible:** Netflix.



## Glosario

A continuación, encontrarás una pequeña sopa de letras donde deberás buscar palabras claves: .

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | A | U | S | Y | D | R | E | Q | U | I | D | A | D | A |
| O | Z | N | Q | C | A | I | C | N | A | R | E | L | O | T |
| I | A | M | I | Ñ | D | V | M | Ñ | T | Q | H | Z | N | E |
| S | S | E | N | T | I | M | I | E | N | T | O | S | O | M |
| N | R | Y | E | M | L | E | A | V | D | A | T | S | I | O |
| E | I | O | Ñ | A | I | O | S | I | E | O | Q | I | C | C |
| R | Ñ | C | P | O | B | W | O | C | T | N | M | Z | N | I |
| P | W | O | A | Y | I | Ñ | Z | E | U | A | C | W | E | O |
| M | Y | S | W | Q | S | Y | P | Q | Ñ | C | P | I | T | N |
| O | F | O | R | T | N | S | A | L | E | Z | H | M | A | E |
| C | R | E | F | L | E | X | I | O | N | A | M | A | E | S |
| W | Ñ | Z | Q | R | S | O | C | I | E | D | A | D | R | M |

- **Empatía:** es el sentimiento de identificación con alguien o la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.
- **Emociones:** sentimientos que surgen tras un evento en particular.



27

- **Escuchar:** prestar atención a lo que se oye.
- **Tolerancia:** respeto hacia las opiniones o prácticas de los demás.
- **Respeto:** manifestaciones de acatamiento que se hacen por cortesía.
- **Compresión:** encontrar justificados o razonables los actos o sentimientos de otro.
- **Reflexión:** hecho de considerar detenidamente algo.
- **Atención:** cortesía, urbanidad, demostración de respeto.
- **Sociedad:** conjunto de personas que conviven y se relacionan dentro de un mismo espacio y ámbito cultural.



- **Apoyo:** protección, auxilio o favor.
- **Vivencias:** experiencia que alguien vive y que de alguna manera entra a formar parte de su carácter.
- **Sensibilidad:** capacidad propia de los seres vivos de percibir sensaciones y de responder a muy pequeñas excitaciones, estímulos o causas.
- **Sentimientos:** impresión que causan en el alma las cosas espirituales.



28



## Agradecimientos

Agradecemos a los facilitadores y facilitadoras de **CIMA** por creer en el fortalecimiento de capacidades, por su disposición para nutrir su conocimiento en temas de habilidades para la vida que finalmente repercutirán en potenciar mujeres beneficiarias del proyecto.



“Lo maravilloso de aprender algo,  
es que nadie puede  
arrebatárnoslo”.

- B. B. King (1925-2015).



## Referencias

Fernández I, López. B, Márquez. M “Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión”; 2009.

BiWorldWide “Empatía en el lugar de trabajo”; 2015.