

# EMPATÍA

E- Book- Mujeres



# TABLA DE CONTENIDO

01	Bienvenida	17	Reflexión
02	Historia de los actores	18	Pausa activa
06	¿Quién es Cimara?	19	Dinámica
08	Historia	21	Material recomendado
11	Encuadre conceptual	23	Glosario
12	¿Por qué ser empático?	25	Agradecimientos
13	Características de una persona empática	28	Referencias
15	¿Cómo aplicar la empatía en el ámbito laboral?	29	Rutas de atención



## Bienvenida

Este E-book es un recurso metodológico para las mujeres participes 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!**



## Historia de actores

### 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 Americas 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 Americas ofrece a las organizaciones locales asociadas, instrumentos de capacitación, servicios, productos y asistencia técnica para servir mejor a las comunidades vulnerables de la región.

04



05

## 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.

06



07

## 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.

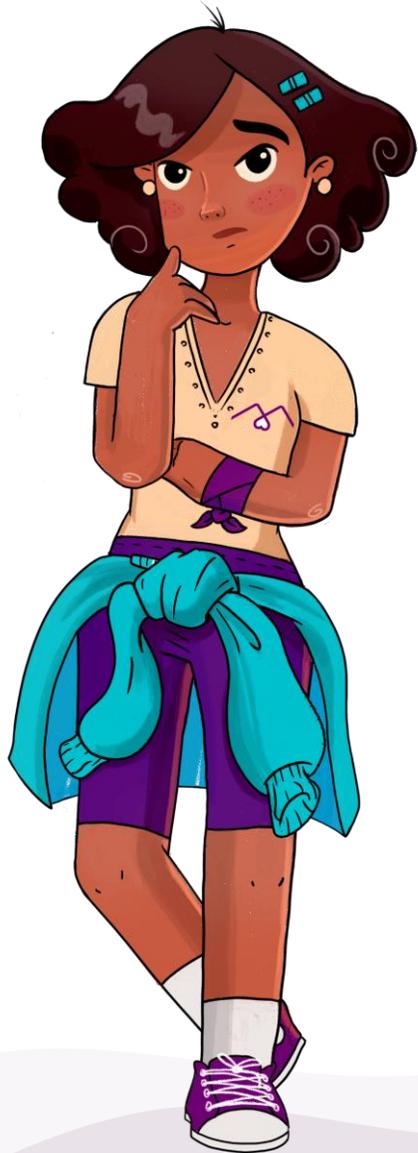
Lorena es la encargada del servicio al cliente en la Fundación, se caracteriza por ser amable, carismática y brindar el mejor servicio para quienes buscan ayuda en la Institución.

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.

08



**Tema:** Empatía.

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

Escribe tus respuestas en tu lugar de preferencia, para que las recuerdes más adelante...

## Encuadre conceptual

"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.



## ¿Por qué ser empática?

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 porqué 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

- 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, si no que entienden la situación y contexto.
- 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 nuestra vida 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:

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

Escribe tus respuestas en tu lugar de preferencia, para que las recuerdes más adelante...

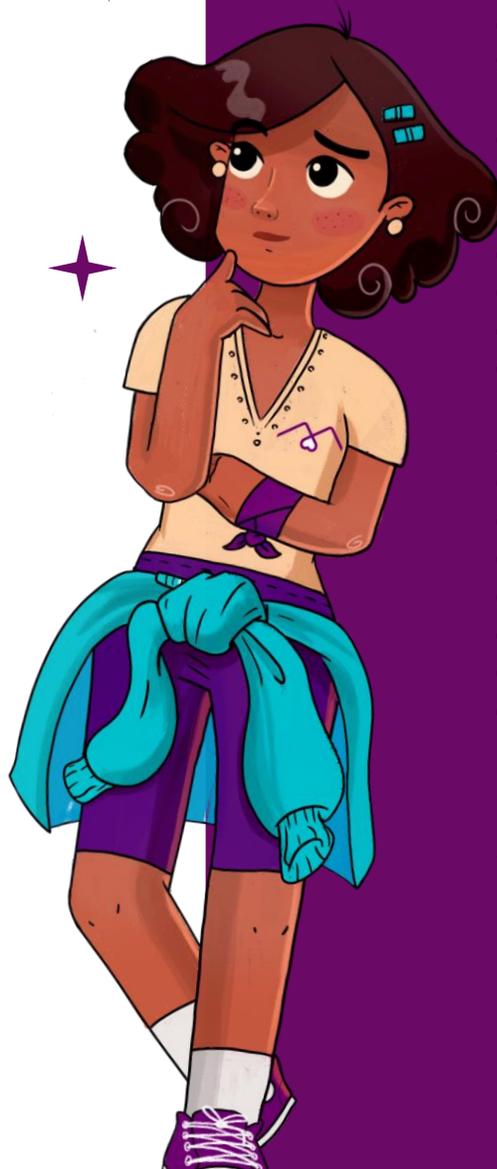
## ¿Cómo aplicar la empatía en el ámbito laboral?

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 velará 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 aplicar en tu trabajo, con esto podrás 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 tienes 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 competencia, vas a lograr desarrollar la espontaneidad, pues te vas a sentir en un lugar seguro, donde encontraras 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. Estas en sintonía con tu trabajo, un buen ambiente laboral y un equipo de trabajo colaborativo, lo que 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

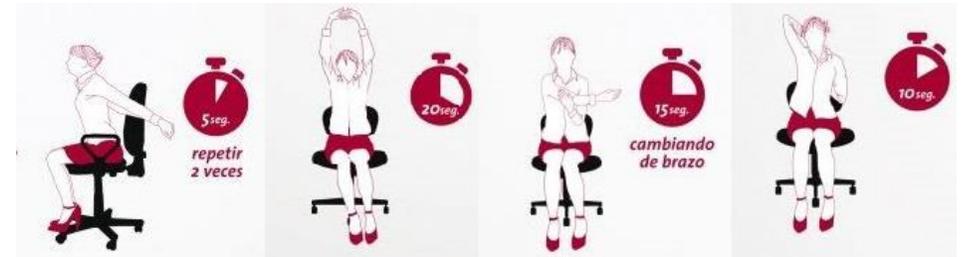
“Cuando la gente habla, escucha completamente. La mayoría de la gente nunca escucha”.

- Ernest Hemingway.

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

## Pausa activa

Si llegaste hasta acá, detente un minuto y haz una pausa activa corta, busca algo de tomar, mueve las manos, la cabeza, ponte de pie y estira un poco el cuerpo para que se active. Luego de la pausa activa, continúa aprendiendo y disfruta de la guía.



## Dinámica

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

- ¿Como te sientes en la actividad?
- ¿Qué fue lo que más te gusto?

Escribe tus respuestas en tu lugar de preferencia, para que las recuerdes más adelante...



## 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 excelentemente 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.



- **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.



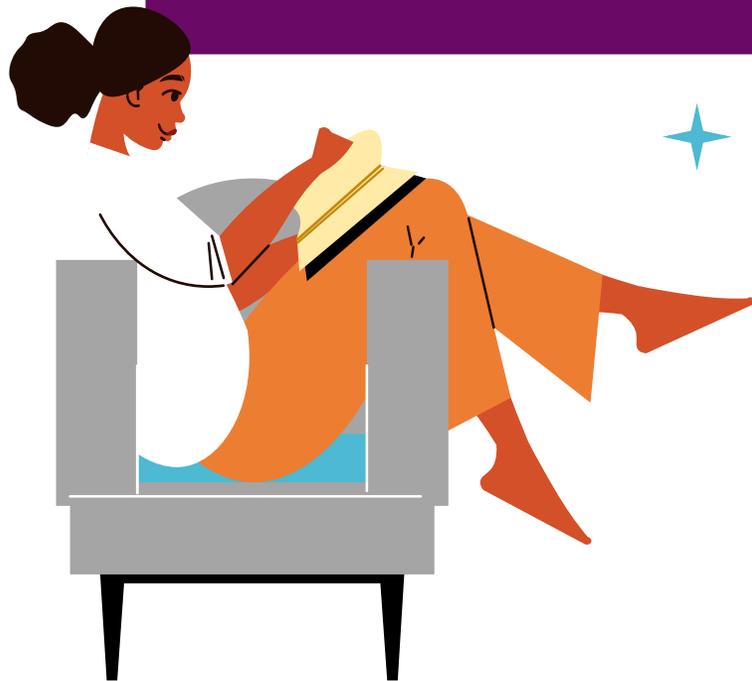
## Agradecimientos

Agradecemos a las mujeres beneficiarias del proyecto **CIMA** por creer en los espacios de capacitación y disponerse a nutrir sus conocimientos para luego aplicarlos en el campo laboral y personal.



“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.

## Rutas de atención

¡Hola soy Cimara! Quiero dejarte por aquí un QR que puedes escanear y así conocer las rutas de atención para mujeres en diferentes Estados de México.

