**Módulo de habilidades:** Empatía

# **Tema: La empatía como activo profesional**

### **Definición de habilidad**

**La empatía** es la acción de comprender, ser consciente, ser sensible y experimentar indirectamente los sentimientos, pensamientos y experiencias de otro, incluso si no se comunican explícitamente.

### **Contenido principal**

**Más que ser amable.** La empatía suele considerarse una habilidad puramente social, pero es un activo profesional fundamental. Esto es especialmente cierto en sectores en crecimiento como el cuidado de personas mayores, la atención al cliente y la gestión de equipos. Los empleadores valoran la empatía porque permite al empleado "leer el ambiente" y predecir los problemas antes de que se agraven.

**Experiencia indirecta.** La empatía se basa en experimentar indirectamente lo que otra persona está viviendo. Esto implica salir de la propia perspectiva y preguntarse: «Si yo estuviera en su lugar, enfrentando estas limitaciones específicas, ¿cómo me sentiría?».

**Decodificando necesidades no declaradas** En un entorno profesional, los clientes y colegas rara vez dicen exactamente lo que necesitan emocionalmente.

* Un cliente que se queja del “precio” puede en realidad sentirse *inseguro* respecto de la calidad.
* Un compañero que no cumple con una fecha límite podría sentirse *abrumado* en lugar de perezoso. Comprender estas necesidades no declaradas conduce a un mejor desempeño laboral, conexiones más sólidas y una resolución de conflictos más rápida.