



Mapa de empatía

Aplicado a la
búsqueda de empleo

Lanzadera 
S. Fdo de Henares



Índice

- Inteligencia emocional y empatía
- ¿Qué es la empatía?
- Mapa de empatía



Inteligencia emocional y la empatía:

La inteligencia emocional agrupa al conjunto de habilidades psicológicas que permiten apreciar y expresar de manera equilibrada nuestras propias emociones, entender las de los demás, y utilizar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento.

“De todas las competencias de la inteligencia emocional, la empatía es la fundamental, para comprender y apreciar los sentimientos de las demás personas. Es la dimensión base para todas las competencias sociales que son importantes en el ambiente laboral”.

Daniel Goleman, autor de “Inteligencia emocional”.





¿Qué es es la empatía?

La empatía es nuestro radar social.

La esencia de la empatía, es percibir lo que otros sienten y entender su comportamiento.

La empatía es una conversación sin palabras, ya que rara vez el otro nos dirá con palabras lo que experimenta; en cambio, nos lo revela por su tono de voz, su expresión facial u otras señales no verbales.

La empatía requiere, cuando menos, saber interpretar las emociones ajenas.

Significa comprender los problemas e intereses que subyacen bajo los sentimientos del otro.

Aptitudes sociales de la empatía

Entre las aptitudes sociales con importancia laboral que tienen sus cimientos en la empatía, podemos señalar las siguientes:

- Comprender a los demás. Percibir los sentimientos y perspectivas ajenos, e interesarse activamente por sus preocupaciones.
- Orientación hacia el servicio. Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
- Conciencia política. Interpretar las corrientes políticas y sociales de una organización. Conectara con la “Filosofía de empresa”.

Seleccionamos las tres anteriores porque son las que expresan los tres planos en que pueden desarrollarse las interacciones en el mundo laboral: las relaciones con las personas; los intercambios con clientes (externos e internos) y; el sistema de relaciones dentro de una organización.



- **(Perfil social) Todas las personas están dotadas para comprender a los demás:**
Están atentas a las pistas emocionales y saben escuchar.
Muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden.
Brindan ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.
- **(Perfil profesional) Personas dotadas de la aptitud de orientación hacia el servicio:**
Entienden las necesidades de los clientes y las ponen en correspondencia con servicios o productos adecuados a ellas.
Buscan maneras de aumentar la satisfacción de los clientes y su fidelidad.
Ofrecen de buen grado asistencia adecuada.
Comprenden el punto de vista del cliente, y actúan como asesores de confianza.
- **(Perfil institucional) Personas dotadas de la aptitud de conciencia política.**
Saben leer con precisión las relaciones clave de poder.
Detectan las redes sociales cruciales.
Entienden las fuerzas que dan forma a las visiones y acciones de los clientes y competidores.
Leen con precisión la realidad externa y la realidad de la organización.



“Empatía no es simpatía”

La simpatía es una forma de acuerdo. La escucha empática no se trata de “caer bien”, ni consiste en estar de acuerdo con nuestro interlocutor. La esencia de la escucha empática consiste en comprender profunda y completamente a la otra persona, tanto emocional como intelectualmente, incluso implica saber “escuchar” lo que dicen sus gestos, su entonación, en fin, todo su cuerpo.

“Lenguaje de escucha corporal”

Aunque esto último parezca una exageración, está demostrado que, de lo que se comunica en un intercambio cara-cara, sólo el **7%** es el mensaje verbal, el **38%** viene de la entonación (cómo se dice) y el **55%** proviene de los signos faciales y gestos. Conclusión, más del **90%** de la información, en un intercambio, no proviene de las palabras, sino de los **“mensajes no verbales”**.

Una buena postura, contacto visual, sonrisas genuinas y asentimientos sinceros, pueden hacer mucho por cimentar un acuerdo o desarrollar una relación.

De cara a una entrevista de trabajo es fundamental que nuestro entrevistador, se sienta escuchado. Cuanto más sienta este que comprendes las tareas a desarrollar, más posibilidades de causar una impresión positiva.

Cuando utilizamos la inteligencia emocional para comunicarnos con los demás, prestamos especial atención a los efectos que causa nuestra comunicación sobre sus sentimientos, pensamientos y comportamientos y la ajustamos a la situación, de manera que, nuestra sensibilidad se convierta en una de nuestras capacidades.



Resumen

- La empatía es la aptitud emocional fundamental para comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
- Saber escuchar es la clave para lograr empatía. Para esto, es imprescindible “ponerse en el lugar (dentro) del interlocutor”. Si no sé lograr esto, será imposible identificar los sentimientos que están detrás de lo que se dice.
- La comunicación no verbal resulta sumamente importante a la hora de reforzar la empatía con el interlocutor.
- Las preguntas constituyen un instrumento valioso para desarrollar la empatía. Por una parte, transmiten al interlocutor nuestro interés por conocer lo que piensan y sienten, así como el valor que le concedemos. Por otra parte, nos permiten verificar que la interpretación que hacemos de sus sentimientos es acertada.
- La empatía es la base de todas las competencias sociales que son importantes en el ambiente laboral. Si no se logra, no es posible influir en los demás, o, estar en condiciones de poder ayudarnos en su desarrollo.

¿Qué es un mapa de empatía?

Un mapa de empatía es una herramienta desarrollada por la consultora XPLANE, especializada en el visual thinking. El pensamiento visual es un proceso que consiste en volcar y manipular ideas en un dibujo o mapa mental, utilizando elementos relacionados entre sí para tratar de entenderlo mejor, identificar problemas, descubrir soluciones, simular procesos y descubrir nuevas ideas.

Para que sirve:

Se usa para profundizar en el segmento de clientes deseado más allá de ciertas características demográficas, para centrarse en su entorno inmediato, su comportamiento, preocupaciones y aspiraciones.

Se trata de empatizar en primera persona con tu cliente

También permite reflexionar y analizar su comportamiento, las acciones que realiza para poder conseguir una serie de objetivos, así como las molestias y los problemas con los que se encuentra.

Nos ayudará a entender mejor los valores por los cuales está realmente dispuesto a pagar el cliente.

Cómo aplicarlo a una entrevista de trabajo:

Se puede plantear un mapa de empatía para tratar de conocer mejor, la realidad y las necesidades de un entrevistador de cara a una posible entrevista de trabajo.

El mapa de empatía ayuda a comprender mejor los objetivos del entrevistador y cómo se relacionan estos con los nuestros.

Somos un producto capaz de cubrir una necesidad. (DINAMICA DE GRUPO: “Si fueras una marca”)

Define que puedes aportarías al negocio.

¿Qué propuesta de valor espera de ti?

¿Cuáles son los canales por los que espera que conectemos con él?

¿Qué está dispuesto a pagar por nuestros servicios y/o productos.?

Mapa de empatía

- ✓ **Brainstorming del perfil de entrevistador. (DINAMICA DE GRUPO)**
- ✓ **Partes del mapa de empatía:**

¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?

- ¿Qué es lo que le mueve?
- ¿Cuáles son sus preocupaciones?
- ¿Qué es lo que le importa realmente (y que no dice)?

¿QUÉ VÉ?

- ¿Cuál es su entorno laboral?
- ¿A qué tipo de ofertas está expuesto?
- ¿A qué tipo de problemas se enfrenta?

¿CUÁLES SON SUS MIEDOS?

- ¿Cuáles son sus mayores frustraciones?
- ¿Qué obstáculos existen entre él y aquello que quiere o necesita alcanzar? ¿Qué riesgos tiene miedo de correr?

¿QUÉ DICE Y HACE?

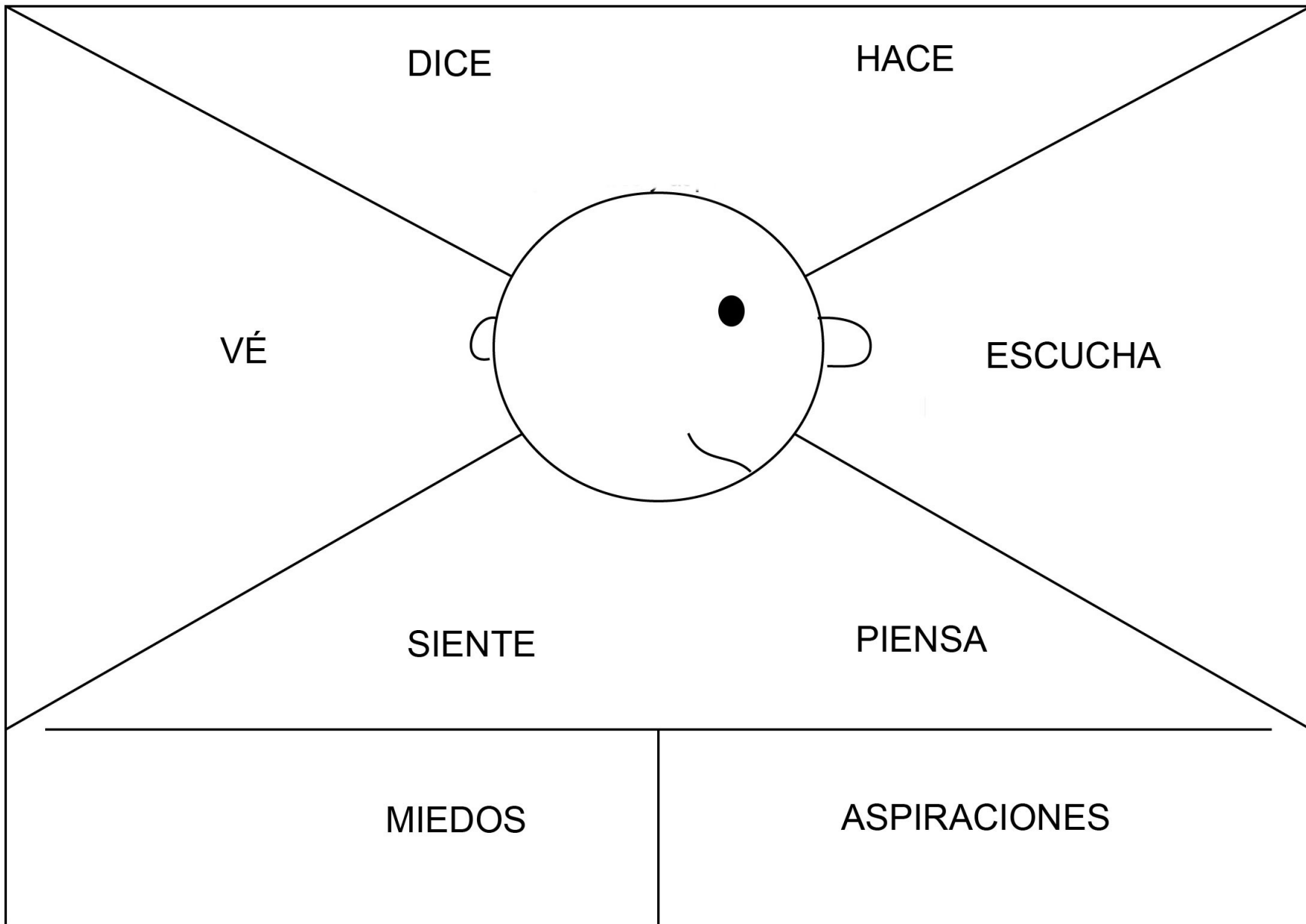
- ¿Qué dice que le importa?
- ¿Cómo hace el proceso de selección?
- ¿Influencia a alguien?
- ¿Existen diferencias entre lo que dice y lo que piensa?

¿QUÉ ESCUHA?

- ¿Qué es lo que escucha en su entorno profesional?
- ¿Qué es lo que más le va a influir de la impresión que le cause el candidato?

¿QUÉ GANA, CUÁLES SON SUS MOTIVACIONES?

- ¿Qué desea o necesita conseguir en realidad? ¿Qué es lo que realmente quiere alcanzar? ¿Qué sería un éxito para esa persona?



Herramienta diseñada por XPLANE



Los mapas de empatía están diseñados como herramienta para que las empresas se acerquen a sus clientes. Es una herramienta versátil para aplicarse en otras situaciones y ayudarnos a comprender mejor como interactuar con los demás, de forma eficaz.
El estudio y aplicaciones de las IE (Inteligencia emocional) abarcan áreas como el neuromarketing, la psicología, o sociología.

Bibliografía

“Inteligencia emocional”

Daniel Goleman

“La inteligencia emocional en el trabajo”

Hendrie Weisinger

“La comunicación no verbal”

Flora Davis.

“El poder de la empatía: Una solución para los problemas de relación.”

Mirelle Bourret



Mapas de empatía

Verónica Blanca de la Torre

www.dispersium.es

vblanca@dispersium.es

Lanzadera
S. Fdo de Henares

