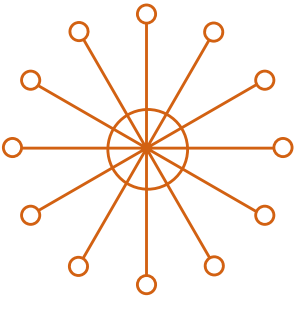
Harvard Business Review Press

Inteligencia Emocional

EMPATÍA



Empatía

SERIE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE HBR

Serie Inteligencia Emocional de HBR

Cómo ser más humano en el entorno profesional

Esta serie sobre inteligencia emocional, extraída de artículos de la *Harvard Business Review*, presenta textos cuidadosamente seleccionados sobre los aspectos humanos de la vida laboral y personal. Estas lecturas, estimulantes y prácticas, ayudan a conseguir el bienestar emocional en el trabajo.

Mindfulness
Resiliencia
Felicidad
Empatía
El auténtico liderazgo
Influencia y persuasión
Cómo tratar con gente difícil
Liderazgo (Leadership Presence)
Propósito, sentido y pasión
Autoconciencia
Focus
Saber escuchar
Confianza
Poder e influencia

Otro libro sobre inteligencia emocional de la *Harvard Business Review*:

Guía HBR: Inteligencia Emocional

Empatía

SERIE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE HBR

Reverté Management
Barcelona · México

Harvard Business Review Press
Boston, Massachusetts

Original work copyright © 2017 Harvard Business School Publishing Corporation
Published by arrangement with Harvard Business Review Press

© Harvard Business School Publishing Corporation, 2017
All rights reserved.

© Editorial Reverté, S. A., 2018, 2019
Loreto 13-15, Local B. 08029 Barcelona – España
revertemanagement.com

Editores: Ariela Rodríguez / Ramón Reverté
Coordinación editorial: Julio Bueno
Traducción: Begoña Merino Gómez
Maquetación: Reverté-Aguilar, S.L.
Revisión de textos: Mariló Caballer Gil

La reproducción total o parcial de esta obra, por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático, queda rigurosamente prohibida, salvo excepción prevista en la ley. Asimismo queda prohibida la distribución de ejemplares mediante alquiler o préstamo público, la comunicación pública y la transformación de cualquier parte de esta publicación sin la previa autorización de los titulares de la propiedad intelectual y de la Editorial.

Impresión: Liberdúplex, S.L.U.
Barcelona – España

11

Índice

1. ¿Qué es la empatía? **1**

Y por qué es importante.

Daniel Goleman

2. Por qué la compasión es mejor estrategia de gestión que la intransigencia **15**

Las respuestas iracundas deterioran la lealtad y la confianza.

Emma Seppala

3. Qué hacen los grandes escuchadores **31**

Entender las emociones de la otra persona.

Jack Zenger y Joseph Folkman

4. La empatía es clave en las buenas reuniones **43**

Comprender los conflictos en el grupo.

Annie Mckee

5. Empatizar con la gente es más difícil si has estado en su lugar **53**

Tienes que esforzarte más para centrarte en sus necesidades.

Rachel Ruttan, Mary-Hunter McDonnell y Loran Nordgreen

6. Convertirte en poderoso te hace menos empático **63**

Pide feedback para mantener los pies en la tierra.

Lou Solomon

7. Un proceso para diseñar productos empáticos **73**

Centrarse en la gente.

Jon Kolko

8. Cómo utiliza Facebook la empatía para mantener seguros los datos de los usuarios **89**

Entender a la gente a quien proteges.

Melissa Luu-Van

9. Los límites de la empatía **101**

Es agotador.

Adam Waytz

10. Lo que el Dalai Lama enseñó a Daniel Goleman sobre la inteligencia emocional **123**

Más allá de la empatía.

Andrea Ovans entrevista a Daniel Goleman

Índice alfabético **139**

Empatía

SERIE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE HBR

1

¿Qué es la empatía?

Daniel Goleman

La palabra «atención» viene del latín *attendere*, que significa «estirarse hacia». Define a la perfección lo que es centrarse en los demás, una actitud que constituye la base de la empatía y de la habilidad de construir relaciones sociales, el segundo y el tercer pilar de la inteligencia emocional (el primero es la conciencia de uno mismo).

Es fácil reconocer a los ejecutivos que pueden centrarse en los demás de forma eficaz. Son los que encuentran puntos en común, cuyas opiniones tienen más peso, y con los que todos quieren trabajar. Son líderes naturales, con independencia de su nivel en la sociedad o en una organización.