



Liderança e empatia

15º Dossiê Covid-19

Lab de Tendências - Casa Firjan

23/06/2020

O **Lab de Tendências da Casa Firjan** pensa cenários futuros de transformação que irão impactar as empresas e os profissionais.

Como forma de **pensarmos juntos sobre futuros possíveis** a partir das mudanças do cenário atual, estamos produzindo dossiês com conteúdos pertinentes a esse contexto.

O objetivo do material é **compartilhar boas práticas e oportunidades de ação** em prol da manutenção do ecossistema empresarial e sua relação positiva com a sociedade.

Liderança e empatia



A partir das discussões sobre liderança e empatia fomentadas pelo Aquário Casa Firjan - série de palestras e debates semanais - ocorrido no dia 23/06/2020, vamos analisar o papel fundamental da ação empática na gestão e no trabalho em equipe e como isso impacta no desempenho das empresas.



Liderança e empatia

Contexto



Papel da empatia na empresas

Em um [relatório de liderança da consultoria Development Dimensions International \(DDI\)](#) sobre o que gera um ótimo desempenho de liderança e sua relação com o sucesso da empresa há especial destaque para a empatia. Segundo a pesquisa, realizada com mais de 15.000 líderes, representando mais de 300 organizações, em 20 indústrias, de 18 países, a atuação empática da liderança está no topo da lista como o fator mais crítico para o desempenho geral dos funcionários.



Empatia em situações críticas

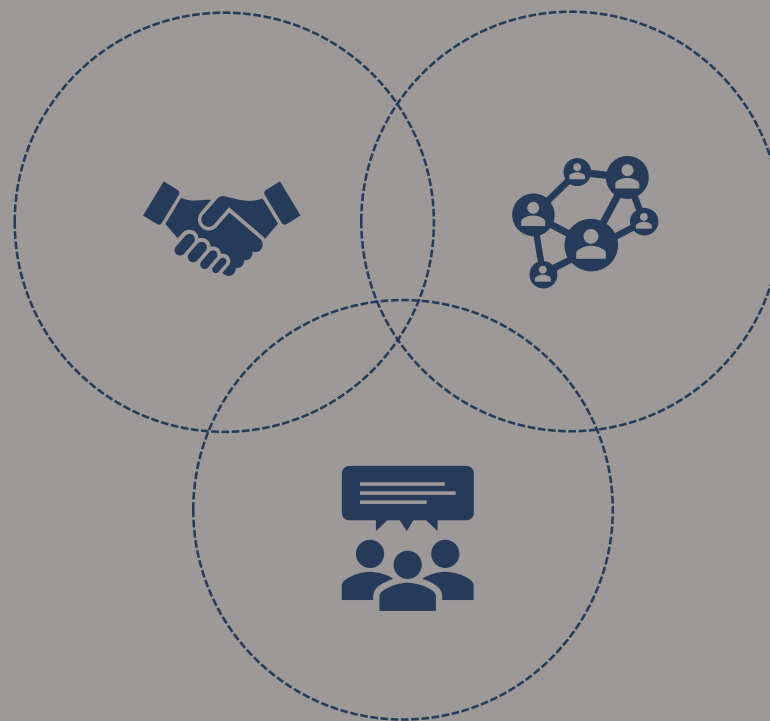
No contexto de isolamento social, no qual há necessidade de gestão de times remotos, o papel da empatia como uma das competências mais importantes das lideranças ganha destaque. Quanto mais a empresa investe no cuidado de seus funcionários, mais engajados eles se tornam. Por isso, a empatia se torna uma competência tão relevante em situações críticas, já que permite mostrar conexão com os pensamentos, emoções e experiências de outras pessoas.



Liderança e empatia

Tripé para o desenvolvimento das relações nas empresas

Investir em atitudes
que promovam uma
cultura da confiança



Cultivar boas relações
com os membros
da equipe

Inserir a empatia em
ações cotidianas



Liderança e empatia

Tipos de empatia



**Empatia
cognitiva**

Compreensão do ponto
de vista do outro,
sem necessariamente
concordar com ele



**Empatia
emocional**

Habilidade de entender o
sentimento de outra pessoa



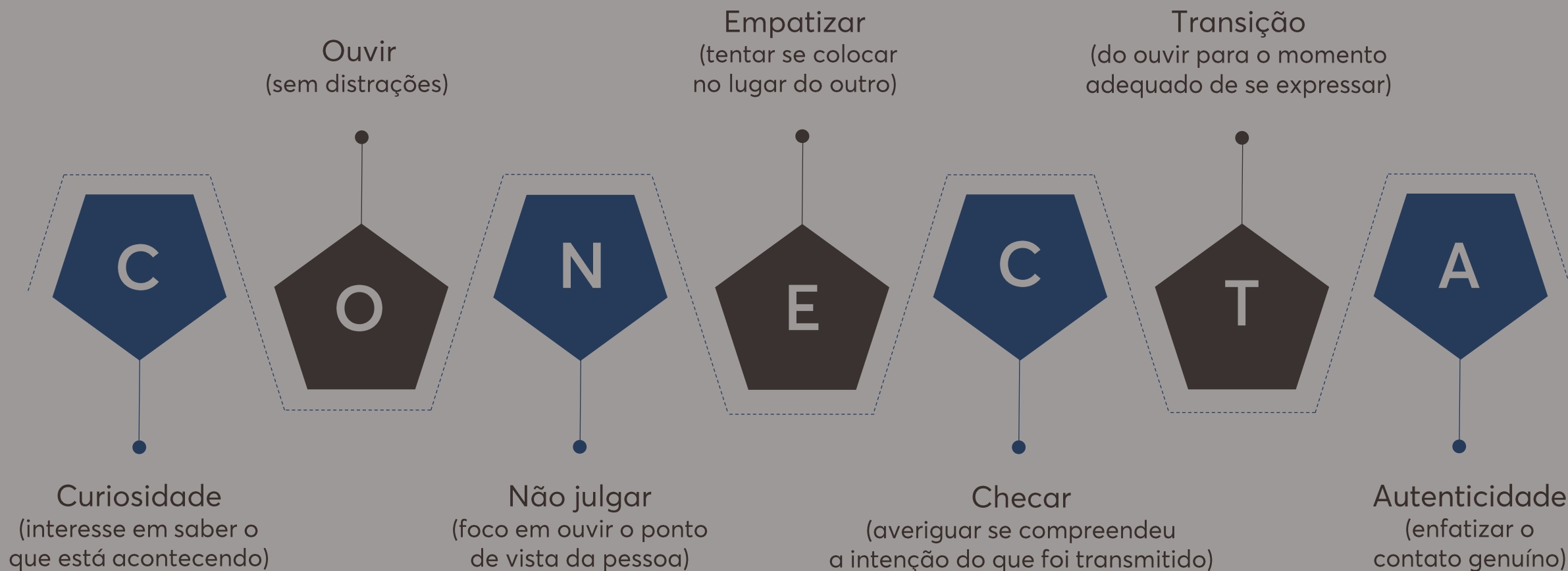
**Interesse
empático**

Capacidade de perceber o
que o outro precisa, mesmo
sem que ele expresse
isso diretamente



Liderança e empatia

Etapas para desenvolver relações profissionais mais harmoniosas



[Saiba mais sobre o método Conecta de Marie Bendelac](#)



Liderança e empatia

Boas práticas para aprimorar a empatia nas equipes



Líderes que abrem espaço para o diálogo com os membros de sua equipe



Comunicação constante e tempo de qualidade para ouvir as pessoas com atenção



Momentos para as pessoas tirarem suas dúvidas e interagirem com a liderança



Estímulo a práticas que transmitam segurança psicológica



Análise dos sinais que a linguagem corporal emite durante o diálogo



Atenção com as pessoas que se comunicam menos para que se sintam acolhidas



Liderança e empatia

Fatores importantes na construção de uma cultura da confiança

- 1 Oferecer reconhecimento, valorizando o cumprimento de metas e o bom trabalho;
- 2 Dar autonomia, estimulando o senso de responsabilidade;
- 3 Comunicar de forma transparente, transmitindo informações relevantes sobre a empresa;
- 4 Dedicar um tempo na agenda para as relações com seus funcionários;
- 5 Adequar os níveis de desafios às competências de cada membro da equipe;
- 6 Oferecer oportunidade de crescimento;
- 7 Mostrar vulnerabilidade e humanidade, criando conexão por meio dos sentimentos;
- 8 Reconhecer a necessidade particular de cada colaborador.



Liderança e empatia

Pontos benéficos do estímulo à cultura da confiança



Redução
no índice de stress



Maior
engajamento



Mais
produtividade



Aumento
da rentabilidade



Diminuição
do burnout



Redução
das faltas



Liderança e empatia

Questionamentos para gestão em situações críticas

As lideranças da empresa identificam seu papel no desenvolvimento de relações harmônicas nas equipes?

É importante que os líderes reconheçam áreas nos quais podem atuar para construir maior confiança entre as pessoas.



Quando o líder pergunta aos membros da equipe como estão se sentindo, ele exerce empatia emocional.

Há busca por diálogos genuínos por meio de perguntas empáticas?

Entende-se a forma particular que cada membro da equipe tem de se comunicar?

É preciso compreender o modo como as pessoas se sentem mais à vontade para se expressar para que seja possível criar pontes de diálogo.





Liderança e empatia

Desafios

Escuta ativa



O líder precisa deixar as distrações de lado e oferecer atenção de qualidade à fala. Ouvir bem demanda esforço e os prazos curtos e a ansiedade podem desviar o foco.

Empatia bilateral



A empatia precisa ser desenvolvida dos dois lados: liderança e membros da equipe. Porém, como há um desnível de poder que favorece o líder, ele deve entender que está na posição de ser um exemplo dessas práticas.

Entender os limites



É importante que os membros da equipe saibam colocar limites em suas relações, entendendo que um excesso de empatia, em algumas situações, pode levar à angústia. A empatia precisa estar associada à ação construtiva.



Liderança e empatia

Oportunidades



Aumentar a retenção de talentos

A falta de reconhecimento e de confiança são pontos que estimulam a saída de funcionários das empresas. Investir em atitudes empáticas, ouvindo, apreciando e reconhecendo as particularidades de cada um, transmite às pessoas que elas são valorizadas. Os líderes que investem nessa competência conseguem engajar seus times de maneira mais eficiente, além de promover relações mais saudáveis entre as pessoas.



Transmitir bons exemplos

Quando as lideranças atuam de maneira empática, há um estímulo para que os outros também adquiram esse padrão de comportamento. O resultado disso é um aumento no trabalho em equipe e uma redução dos desentendimentos. Essa colaboração resulta em um melhor esforço de trabalho coordenado e maior produtividade.



Liderança e empatia

Referência

YouTube – Canal Firjan

[COVID-19: Liderança e empatia - como criar uma cultura de confiança nas empresas](#)

Participantes do debate

[Marie Bendelac | Cofundadora e Sócia-Diretora da Be Coaching Brasil](#)

[Daniel Spolaor | Diretor de Gente para a América no Sul na Ambev](#)

Mediador: [Iuri Campos | Casa Firjan](#)



Liderança e empatia

Quer saber mais?

Referências citadas no debate:

[BROWN, Brené. Take a risk and put your true self out there. CNN, 2012.](#)

BROWN, Brené. A coragem para liderar. 2. Ed. BestSeller, 2019.

[DDI's leadership skills research report. Development Dimensions International, 2016.](#)

[EDMONDSON, Amy. Creating Psychological Safety in the Workplace. HBR IdeaCast, Ep. 666, 2019.](#)

[GOTIAN, Ruth. Saiba como praticar a empatia no trabalho em meio à pandemia. Forbes, 2020.](#)

KZRNARIC, Roman. O poder da empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo. Zahar, 2015.

[Livros de Simon Sinek.](#)

Livros de Abraham Maslow.

[LUBLIN, Joann S. Companies Try a New Strategy: Empathy Training. The wall street journal, 2016.](#)

[NAWAZ, Sabina. How Managers Can Support Remote Employees. Harvard Business Review, 2020.](#)

PATTERSON, Kerry; et. Al. Conversas cruciais: habilidades para conversas de altos interesses. 2. Ed. Vs, 2017.

[Perfil Instagram Marie Bendelac.](#)

ROSENBERG, Marshall. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Ágora, 2006.

[Tool: Foster psychological safety. Re: work.](#)

[ZAK, Paul J. The Neuroscience of Trust. Harvard Business Review, 2017.](#)

