

Management and Performance Associates | Novembro 2014

A Era da Empatia

É sabido que nos últimos anos o Coeficiente Intelectual (IQ) tem sido questionado como o único e mais importante determinante de sucesso tanto no âmbito pessoal quanto profissional.

A Inteligência Emocional (EQ), ou seja, a habilidade de perceber, gerenciar, avaliar e expressar as próprias emoções e lidar com as emoções dos demais, é considerada, há algumas décadas, a variável que mais contribui para o êxito nas organizações.

Para avaliar essa posição, a redatora colaboradora do Blog do jornal Huffington Post, Bernice Ledbetter, publicou em novembro de 2014 um artigo intitulado “Seis Mitos e Realidades da Liderança”. Um dos mitos dizia que *grandes líderes mantêm suas emoções sob controle*. De acordo com o artigo, os grandes líderes são capazes de se conectar com os demais através da empatia, da compaixão e da felicidade. Manter as emoções destrutivas sob controle, é apenas a habilidade que antecede o que realmente faz a diferença.

A cada dia, os profissionais se veem diante de situações emocionais, própria e dos demais. Muitas vezes tentamos deixá-las em casa ou congelá-las até voltarmos, mas isso não é muito realista. Os líderes efetivos reconhecem que seus colaboradores e colegas (e eles mesmos) estão sujeitos a impactos emocionais. Isso tem a ver com empatia.

Empatia é a capacidade de compreender e avaliar os sentimentos do outro. Essa competência emocional contribui muito na inovação, na criação de melhores serviços

e para uma vida com mais qualidade. Empatia combina a compreensão das emoções e também do modelo mental que o outro utiliza para tomar decisão.

Vejam o caso da designer Patricia Moore. Em 1979, em uma reunião de equipe na agência em que trabalhava em Nova York, perguntou se poderia desenhar uma geladeira que pudesse ser aberta por uma pessoa com artrite. A resposta de seus colegas foi: “Patrícia, aqui não desenhamos coisas para pessoas assim.” Essa resposta a estimulou a fazer avaliações como se fosse uma idosa de 85 anos e visitar mais de 100 cidades dos Estados Unidos e Canadá, durante 3 anos, observando os obstáculos que uma pessoa dessa idade tinha que enfrentar no seu cotidiano. Suas descobertas levaram o design internacional a uma direção impensada. Qualquer utensílio de cozinha dos dias de hoje - com alças de borracha, anatômicos – são exemplo do resultado das investigações de Patrícia.

Os líderes podem – e devem – exercitar empatia com os demais. Embora não se observe com muita frequência no ambiente corporativo, estudos indicam que os líderes que verdadeiramente se interessam pelas pessoas de sua equipe, são aqueles inspiram, atraem e, conseqüentemente, desenvolvem profissionais altamente efetivos. O Grupo Hay realizou uma pesquisa relacionando a esses gestores de pessoas seis estilos de liderança – sendo quatro deles conectados a empatia - altamente eficazes desde que utilizados na situação correta e pelo tempo adequado.

Um líder empático tem mais ferramentas para conectar-se com os demais e compreender suas premissas e seus pontos de vista.

Vale a pena recordar que, apesar de cobrirmos nossos ouvidos diariamente com o último modelo de fones de ouvido, não estamos sós e não podemos agir sozinhos. Todos necessitamos do apoio dos demais para alcançar resultados e dar impulso à visão corporativa.

Embora não seja simples desenvolver essa habilidade, os três exercícios a seguir podem nos colocar em bom caminho:

A | ESCUTE cuidadosamente o que a linguagem verbal e corporal do outro tem para nos dizer, especialmente se for diferente de nós. Evite agir a partir das primeiras impressões, ou estaremos correndo o risco de ver aquilo que nossos preconceitos nos fazem acreditar. Escute com a intenção de entender e compreender, e não de refutar o que o outro acaba de dizer.

B | FLEXIBILIZE seu ponto de vista e pense que, quem sabe, você está errado. Pelo menos, permita-se colocar em dúvida. Você pode estar equivocado e não há nada de errado com isso.

C | NÃO RECEIE o diferente. É simplesmente isso, diferente. Abra-se à oportunidade de ver a vida com outros olhos, ainda que seja por alguns minutos.

Convidamos os que pensam que considerar suas emoções e as dos demais (especialmente no mundo corporativo) seja sinônimo de fraqueza, a revisar suas crenças.

É impossível entregar um bom serviço ou um bom produto se não formos empáticos. Negociar ou realizar uma sessão de Coaching também. Sem empatia é impossível compreender o que o outro necessita, deseja ou pensa.

Acessando o link

<http://youtu.be/AiZt7Gc0oMo> você assistirá um desenho animado de 3 minutos chamado O Poder da Empatia, que explica a diferença entre empatia e simpatia (no sentido de minimizar a intensidade do sentimento do outro para tentar tornar o ambiente mais leve). Demonstrar simpatia quando deveria exercitar empatia, distancia as pessoas uma vez que percebem que não são compreendidas, escutadas e que ao outro não lhe importa o que está acontecendo. Por outro lado, quando se demonstra empatia, existe uma conexão entre as pessoas, pois elas se sentem acolhidas, ainda que não encontrem uma solução.

A legenda está em Espanhol e a história é narrada por Brene Brown, uma investigadora dos Estados Unidos, que escreveu o livro “A coragem de ser vulnerável”.

Para finalizar, gostaríamos de recomendar a leitura do artigo da Harvard Business Review de julho de 2014 **Management’s Three Eras: A Brief History**, Rita McGrath, que conclui que a gestão de pessoas depois de passar pela Era da Execução e da Era do Conhecimento, chegou na Era da Empatia.

E você? Em que Era vive?

Seus comentários e feedbacks são muito bem recebidos. Até a próxima!