

FELICIDADE, TALENTO E  
PRODUTIVIDADE



SÉRGIO ALMEIDA  
FUNDADOR DO SEAL  
GROUP



# A Empatia na Liderança: criar valor através da compreensão

A mensagem de Tim Cook, CEO da Apple, no seu discurso de formatura do MIT em 2017, não poderia ter sido mais clara: **“As pessoas vão tentar convencê-lo de que deve manter a empatia fora da sua atividade profissional e carreira. Não aceite essa premissa falsa.”**

Não poderia estar mais de acordo com Cook. Na verdade, 20% das empresas nos EUA já oferecem treinos de empatia para gestores, e numa pesquisa recente com 150 CEOs, mais de 80% reconheceram a empatia como a chave para o sucesso.

A empatia é protagonista no que respeita à promoção de uma cultura organizacional saudável. **Locais de trabalho empáticos tendem a desfrutar de maior colaboração, menos stress e maior interação entre os funcionários.** No entanto, apesar dos esforços, muitos líderes ainda lutam para tornar a empatia uma parte genuína da cultura organizacional. **Não raras vezes, há uma grande discrepância entre a cultura desejada pelos executivos e a cultura real da empresa.**

Imagine uma empresa onde a cultura é definida pela agressão e competitividade extrema. O CEO, apercebendo-se da necessidade de mudança, pode introduzir, apressadamente, a empatia como um novo valor corporativo fundamental. No entanto, essa mudança brusca pode criar uma lacuna entre os ideais da organização e as suas normas sociais do momento. **Quando normas e ideais entram em conflito, as pessoas tendem a seguir o comportamento predominante, não o imposto pela liderança.** Não podemos impor a empatia apenas porque necessitamos para atingir os nossos objetivos, ela deve estar intrinsecamente ligada aos nossos valores e ao nosso propósito.

Há ainda a destacar a subjetividade inerente à perceção dos níveis de empatia, referentes aos diversos cargos. Segundo o es-



Imagem: prevuehr

tudo “State of Workplace Empathy 2023”, existe uma visão de nível de empatia de 68%, por parte dos profissionais de Recursos Humanos, em relação aos CEOs. Isto pode indicar que estes líderes são vistos como sendo menos empáticos ou menos comprometidos em compreender e atender às necessidades dos funcionários.

Por outro lado, uma perceção de 92% de empatia por parte dos CEOs, em relação aos profissionais de RH, sugere que estes líderes reconhecem e valorizam a importância do trabalho e do bem-estar dos colaboradores. Esta disparidade na perceção pode destacar uma área de melhoria para os CEOs, enfatizando a necessidade de uma comunicação mais empática e uma abordagem mais centrada nas pessoas para garantir um ambiente de trabalho positivo e produtivo.

## Benefícios da liderança empática

A empatia é a capacidade de partilhar e

outro, compreendendo e partilhando as suas emoções, perspetivas e experiências, sem julgamento ou preconceito, demonstrando compaixão, compreensão e apoio genuíno. É uma forma de uma pessoa se conectar com outra em um nível humano básico.

Num ambiente profissional, isso significa ser capaz de sair das pressões e tarefas típicas do dia de trabalho e fazer um esforço para entender a razão porque a outra pessoa se está a sentir daquela maneira. Ao compreender essas emoções e perspetivas, os líderes podem compreender melhor as motivações dos seus colaboradores.

Michael Kurland, CEO do Branded Group, num artigo que escreveu para a Forbes, afirmou que “Gestores e líderes que desejem manter o talento na empresa evitando as saídas de colaboradores, devem aprender uma nova competência: a empatia. As pessoas hoje querem ser vistas, ouvidas e compreendidas. **Querem ser valorizadas pelas suas contribuições, pelos seus talentos e pela sua humanidade. Elas querem ser vistas como uma pessoa inteira, não apenas como parte de alguém que completa uma tarefa”.**

## The Benefits Of Empathetic Leadership Include:



compreender os sentimentos de outra pessoa, a capacidade de se colocar no lugar do

## Perceived Empathy Levels Among HR Professionals and CEOs



Fonte: State of Workplace Empathy

Quais são então os benefícios para os colaboradores da liderança empática? Partilho alguns. **Motivação e inspiração:** maior conexão e relacionamento do líder com os colaboradores traz uma maior probabilidade de os inspirar e desenvolver; **Melhor saúde mental:** a demonstração de empatia cria um ambiente de trabalho mais seguro e de apoio as necessidades dos colaboradores; **Melhor inovação:** potencia a criatividade e inovação, ajudando à inclusão, deixando todos mais confortáveis para partilhar ideias; **Melhor comunicação:** os colaboradores sentem-se mais valorizados, compreendidos e ouvidos, expressando mais os seus pensamentos e aumentando o nível de confiança entre o líder e equipa; **Decisões mais eficazes:** liderar com empatia ajuda a resolver conflitos de forma mais eficaz e eficiente, fazendo com que os relacionamentos sejam fortalecidos em vez de fraturados.

A empatia não é apenas uma ferramenta de negócios ou uma competência valiosa, mas sim o alicerce essencial para um mundo onde a compreensão, o apoio mútuo e a colaboração são as forças motoras de uma sociedade verdadeiramente conectada e humana.