



EMPATÍA

MÓDULO III
Taller de Comunicación



DEFINICIÓN

“Capacidad de ponerse en el lugar de otra persona, la receptora del mensaje, con sus necesidades y sentimientos.” (Gago Muñiz, 2017). Nos ayuda a decir la palabra adecuada, en el momento adecuado y de la mejor forma y evitar que la otra persona se sienta rechazada, molesta, ofendida, etc.



Conforme la autora (Gago Muñiz, 2017) el ser empáticos en la empresa nos permitirá.

- Conocer el carácter o como reaccionara la otra persona. Idea de cómo comunicar algo a otra persona y sobre todo en caso de que sea negativo o no le vaya a gustar.
- Conocer las necesidades de la otra persona. Es de gran valor sobre todo en atención al cliente.
- Conocer su personalidad. Nos dará las claves de cómo tratarlo.



Referencias

Gago Muñiz, M. (10 de 2017). Manual. Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa. Recuperado el 26 de 09 de 2018, de books.google.com.mx: https://books.google.com.mx/books/about/Manual_Comunicaci%C3%B3n_asertividad_y_escuc.html?id=LuxCDwAAQBAJ&redir_esc=y