

# Índice

<i>Agradecimientos</i> . . . . .	11
<i>Prólogo I</i> , de Ismael Quintanilla. . . . .	13
<i>Prólogo II</i> , de Roberto Luna. . . . .	21
<i>Introducción</i> . . . . .	27
<b>Parte 1. ¿Hay empatía en nuestro entorno laboral?</b> .	<b>33</b>
1. ¿Comprendo cómo piensan o cómo sienten los demás? . . . . .	41
2. ¿Por qué algunas personas de mi entorno laboral no son empáticas? . . . . .	46
3. El potencial del cerebro empático: mujeres en la empresa. . . . .	58
4. El peligro de la obediencia a la autoridad y de la búsqueda de la aceptación del grupo. . . . .	62
<b>Parte 2. ¿Por qué es conveniente la empatía en el trabajo?</b> . . . . .	<b>67</b>
5. Liderazgo y gestión de equipos . . . . .	77
6. Selección de personal. . . . .	83
7. Hablar en público . . . . .	90
8. Talento comercial y ventas. . . . .	99

9. Innovación y emprendimiento. . . . .	105
10. Resolución de conflictos y mediación . . . . .	110
11. La empatía como camino hacia la felicidad en el trabajo . . . . .	117

**Parte 3. Cómo mejorar la empatía**

**en las empresas y organizaciones . . . . . 123**

12. Conociéndonos a nosotros mismos . . . . .	129
13. Controlando nuestros impulsos y siendo asertivos. . . . .	139
14. Siendo optimistas . . . . .	144
15. Mediante la escucha activa. . . . .	152
16. Aprendiendo de las experiencias de la vida. . . . .	162
17. Siendo flexibles y tolerantes. . . . .	168
18. Confiando en los demás y cooperando . . . . .	172
19. Cultivando la fantasía a través de la cultura y el ocio. . . . .	181
20. Educando en empatía . . . . .	184

*Lecturas recomendadas . . . . .*



**UNIVERSIDAD.CES**  
*Un Compromiso con la Excelencia*

**BIBLIOTECA FUNDADORES**

187