

## Índice

1. **O Que É a Empatia?** 7  
*E por que razão é importante.*  
Daniel Goleman
2. **Liderar com Compaixão É mais Eficaz do Que Liderar com Severidade** 17  
*Uma reação irada mina a lealdade e a confiança.*  
Emma Seppala
3. **O Que os Bons Ouvintes Realmente Fazem** 31  
*Compreender as emoções da outra pessoa.*  
Jack Zenger e Joseph Folkman
4. **A Empatia É Essencial para Uma Reunião Bem-Sucedida** 41  
*Aperceba-se dos conflitos no grupo.*  
Annie McKee
5. **A Empatia É mais Difícil quando já Estivemos no Lugar da Outra Pessoa** 49  
*Responder às necessidades do outro requer um esforço maior.*  
Rachel Ruttan, Mary-Hunter McDonnell e Loran Nordgren

6. **O Poder Dificulta a Empatia** 59  
*Peça feedback para manter os pés assentes na terra.*  
Lou Solomon
7. **Um Processo para o Design de Produto Empático** 67  
*Concentre-se nas pessoas.*  
Jon Kolko
8. **Como o Facebook Põe a Empatia ao Serviço da Segurança** 81  
*Compreenda as pessoas que está a proteger.*  
Melissa Luu-Van
9. **Os Limites da Empatia** 91  
*É esgotante.*  
Adam Waytz
10. **O Que o Dalai-Lama Ensinou a Daniel Goleman sobre Inteligência Emocional** 109  
*Para lá da empatia.*  
Uma entrevista a Daniel Goleman conduzida por Andrea Ovens
- Índice Remissivo 121