

## El reto de la empatía B1

Soy capaz de identificarme con los demás.

Cultura emprendedora



### El mapa de la empatía

La empatía juega un papel crucial en los negocios, como lo demuestran los ejemplos de Nike y LEGO. Quien analiza cómo piensa y siente su clientela potencial tiene mayores posibilidades de éxito. El alumnado utiliza preguntas clave a la hora de crear un mapa de la empatía para su idea innovadora.

## Guía del profesorado

Los materiales contienen una descripción detallada de los retos para facilitar una implementación directa en clase. Los materiales didácticos están diseñados para ser utilizados junto al material para los estudiantes (hojas de ejercicios). Pueden encontrarse todos los materiales en [www.youthstart.eu](http://www.youthstart.eu).

# Programa Youth Start Entrepreneurial Challenges

basado en el Modelo TRIO de educación emprendedora– [www.youthstart.eu](http://www.youthstart.eu)

Educación emprendedora básica		Cultura emprendedora			Emprendimiento responsable
 El reto de la idea	 El reto del héroe	 El reto de la empatía	 El reto de contar historias	 El reto del compañerismo	 El reto de mi comunidad
 Mi reto personal	 El reto del puesto de limonada	 El reto de las perspectivas	 El reto del valor de la basura	 El reto de las puertas abiertas	 El reto del voluntariado
 El reto del mercado real	 El reto de empezar tu proyecto	 El reto máximo	 El reto de ser positivo	 El reto de la pericia	 El reto del debate

El Modelo TRIO es un sistema pedagógico holístico que abarca tres ámbitos:

La “**Educación emprendedora básica**” comprende cualificaciones básicas para el pensamiento y la acción emprendedora, y más concretamente la capacidad de desarrollar e implementar ideas.

La “**Cultura emprendedora**” se refiere a la promoción de una cultura de apertura mental, empatía, trabajo en equipo, creatividad, establecimiento de objetivos e iniciativa personal, además de la asunción de riesgos y la consciencia sobre los riesgos.

El “**Emprendimiento responsable**” tiene como objetivo potenciar las competencias sociales y empoderar a los estudiantes en su rol de ciudadanos dispuestos a asumir responsabilidades por sí mismos, hacia los demás y hacia el medio ambiente.

Cada reto pertenece a una de las 18 familias de retos, y cada familia de retos pertenece a uno de los tres ámbitos TRIO. Una familia de retos puede consistir en varios retos de diferentes niveles. Los códigos de letras que aparecen en el material didáctico indican los siguientes niveles educativos:

A1 y A2 – Primaria; B1 y B2 – ESO; C1 y C2 – Educación postobligatoria. Cada nivel se basa en el precedente.





## Programación didáctica de la unidad

<b>Tema</b>	El mapa de la empatía
<b>Nivel</b>	B1
<b>Familia de retos</b>	<p>El reto de la empatía – ¡El reto de preocuparse por los demás!</p> <p>Para realmente entender a otras personas tenemos que ponernos en su lugar y cambiar nuestra perspectiva. El alumnado del nivel A1 aprende a relacionarse de manera empática al articular sus propios sentimientos y necesidades y tratar de comprender los de los demás. También desarrollará formas de trabajo en equipo. “La bolsa de la amistad” del nivel A2 se basa en estos presupuestos, y enseña al alumnado a resolver conflictos. El alumnado del nivel B1 aprende a aplicar estos conocimientos en un contexto comercial en “El mapa de la empatía”, ya que tener empatía con las necesidades del cliente es una parte importante de una estrategia de negocios adecuada.</p>
<b>Tiempo / Duración</b>	al menos 2 sesiones
<b>Idea principal del reto</b>	<p>El mayor desafío es empatizar con los demás y, por lo tanto, desarrollar perspectivas alternativas. “El mapa de la empatía” permite realizar un análisis específico de los clientes para una idea de negocio específica. El objetivo es ponerse en el lugar de otra persona, en este caso del cliente potencial, para que la idea (o su comercialización estratégica) se ajuste mejor al grupo objetivo. El término “cliente” se utiliza en un sentido muy amplio en este contexto y puede referirse al grupo objetivo de cualquier proyecto, no solamente de proyectos comerciales. Otro aspecto importante de este reto es que el alumnado presentará ejemplos prácticos y luego se evaluará a sí mismo.</p>
<b>Competencias emprendedoras según el Marco Europeo</b>	<p>Soy capaz de ponerme en la piel del otro.</p> <p>Soy capaz de identificar y aprovechar las oportunidades.</p>
<b>Objetivos de competencia en comunicación lingüística</b>	<p>Soy capaz de llevar a cabo una presentación persuasiva.</p> <p>Soy capaz de resumir mis ideas en un mapa de la empatía, resaltando sus puntos fuertes y soluciones.</p>
<b>Terminología (muro de palabras)</b>	Empatía, grupo objetivo, clientela, competición, cambio de perspectiva, respeto.

# Empathy Challenge B1

You<sup>th</sup> Start Entrepreneurial Challenges



<b>Evaluación</b>	<p>Trabajar en grupos reducidos: escrito (cartel) y oral (presentación)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar un mapa de la empatía ilustrado.</li> <li>2. Presentación persuasiva basada en el mapa de la empatía ilustrado.</li> <li>3. Desarrollo y posibles soluciones inspiradas en el mapa de la empatía.</li> </ol>
<b>Conocimientos previos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entender el concepto de lluvia de ideas.</li> <li>• Conocimientos básicos de comunicación y habilidades de presentación.</li> <li>• Técnicas de comercialización: habilidad para definir grupos objetivos y sectores de mercado.</li> </ul>
<b>Cuerpo y mente</b>	<p>Para que los ejercicios físicos ayuden al alumnado a activarse y concentrarse, además de mejorar su concienciación, ver: <a href="http://www.youthstart.eu">www.youthstart.eu</a> (incl. video clips). ¡Escoge el ejercicio apropiado para complementar tu reto!</p>
<b>Materiales necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotafolios, post-its, marcadores</li> <li>• Proyector y libreta</li> <li>• Posiblemente ilustrar el mapa de la empatía en un rotafolio</li> <li>• Copias de las hojas de ejercicios 1-6 para el alumnado</li> </ul>
<b>Actividades: paso a paso</b>	<p>Paso 1 <b>Introducción</b></p> <p>Presenta “El mapa de la empatía” (utilizando PowerPoint y/o guiando al alumnado paso a paso, con un cartel para resaltar los componentes esenciales de “El mapa de la empatía”).</p> <p>Paso 2 <b>Formar grupos</b></p> <p>Forma grupos de 4 o 5 estudiantes.</p> <p>Paso 3 <b>Desarrollo de “El mapa de la empatía”</b></p> <p>Dibuja la estructura de “El mapa de la empatía” en un rotafolio y selecciona la clientela potencial para una idea de negocio (varios grupos pueden trabajar en tareas homogéneas o heterogéneas)</p> <p>Los grupos escribirán palabras clave en post-its para poder responder a las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>¿Qué ve nuestra clientela?</b> ¿Cómo es su entorno? ¿Qué tipo de amigos tiene y qué imagen proyecta? ¿Qué le ofrece actualmente el mercado?</li> <li>• <b>¿Qué oye nuestra clientela?</b> ¿Qué dicen sus amigos y familiares? ¿Qué dicen sus colegas y jefes? ¿Qué mensajes le llegan de los</li> </ul>



medios de comunicación?

- **¿Qué piensa y siente nuestra clientela?** ¿Qué es lo que le importa? ¿Cuál es su ocupación principal? ¿Qué estándares y actitudes tiene?
- **¿Qué dice nuestra clientela?** ¿Qué le cuenta a los demás? ¿Qué actitudes y opiniones expresa?
- **¿Qué cosas negativas preocupan a nuestra clientela?** ¿Qué tipo de miedos y aprensiones tiene?
- **¿Qué cosas en positivo piensa nuestra clientela?** ¿Qué deseos son importantes? ¿Qué deseos han sido ya satisfechos? ¿Qué le hace feliz? ¿Qué le gustaría tener de más? ¿Qué le gustaría conseguir?

Responder a estas preguntas puede llevar mucho tiempo. Sin embargo, ello nos permite desarrollar rápidamente una autodinámica positiva coherente. Este tipo de sesiones de "think tank" son habituales, como también lo es volver a plantearse estas mismas cuestiones más adelante, con ojos nuevos. Tener una conversación con representantes del grupo de clientes objetivo también puede ayudar a responder a muchas preguntas. Asimismo, resulta útil conversar repetidamente con otras personas para ver si comparten nuestras perspectivas sobre los beneficios potenciales de los servicios/productos que queremos ofrecer. Las preguntas de "El mapa de la empatía" ayudan a crear imágenes específicas de personas en circunstancias específicas, personalizando esa visión abstracta de la clientela.

Paso 4 Presentación en grupo de "El mapa de la empatía"

Este ejercicio demuestra lo fácil que es desarrollar empatía con clientes potenciales. Estas conexiones significativas con los clientes deben ser constantemente mantenidas por los propios innovadores. El feedback de clase sobre la presentación de "El mapa de la empatía" promueve la comprensión de las necesidades de la clientela.

Paso 5 Reflexión

Una parte fundamental del desarrollo de la empatía es el respeto, indispensable para cambiar nuestro punto de vista sobre los demás con éxito. Un proverbio de los nativos americanos dice así: "Si realmente quieres entender a otra persona, debes caminar una milla con sus zapatos". La reflexión nos permite medir si el cambio en el punto de vista ha sido exitoso y/o cómo se puede lograr.

**Contexto dentro del programa YSEC**

Este reto se basa en "El reto de la empatía" de los niveles inferiores. Se puede combinar con "El reto de la idea" y "El reto del valor de la basura" (ambos del nivel B1).

## Empathy Challenge B1

You<sup>th</sup> Start Entrepreneurial Challenges



<b>Enlaces de interés</b>	<p>Sobre el proyecto Youth Start Entrepreneurial Challenges: <a href="http://www.youthstartproject.eu">www.youthstartproject.eu</a></p> <p>Para materiales pedagógicos adicionales (incluyendo vídeos): <a href="http://www.youthstart.eu">www.youthstart.eu</a></p> <p>Cómo utilizar un mapa de la empatía <a href="http://www.youtube.com/watch?v=pMN7vkE4csg">www.youtube.com/watch?v=pMN7vkE4csg</a></p>
<b>Fuentes</b>	<p>Scott Matthews</p> <p>Lindner, J./Fröhlich, G., etc.: <i>Starte dein Projekt</i>, Viena 2014</p>
<b>Condiciones de uso</b>	<p>Todo el material para el profesorado y alumnado de You<sup>th</sup> Start Entrepreneurial Challenge está sujeto a licencia Creative Commons. Se puede compartir o distribuir el material en cualquier medio o formato a condición de que exista una correcta atribución (créditos). No se puede utilizar el material para fines comerciales. El material se puede editar, pero únicamente se puede distribuir bajo la misma licencia como material original. Para detalles de licencia: <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/">https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/</a>.</p> <p>Al equipo de You<sup>th</sup> Start le encantaría saber de ti: si quieres entrar en contacto con nuestros socios nacionales y aprender más sobre sus iniciativas o apoyar la implementación de este proyecto por favor escríbenos a <a href="mailto:office@ifte.at">office@ifte.at</a>.</p>
<b>Autores Editores</b>	<p>Johannes Lindner (autor y editor), Chadwick V.R. Williams/Judit Makkos-Kaldi (asesoramiento del autor) Beate Tötterström/Eva Jambor/Gerald Fröhlich (editores)</p>
<b>Diseño gráfico</b>	<p>Valentin Mayerhofer (diseño), Peter Stromberger (iconos)</p>
<b>Traducción Redacción</b>	<p>Chadwick V.R. Williams (traducción al inglés), Teresa Krainer (traducción al alemán), Heidi Huber (Redacción), Beate Tötterström (redacción), Werner Holzheu (redacción), Martin Obermayr (redacción), Maureen Maher-Wizel (redacción), EduCaixa (traducción al español)</p>