

Mapa de Empatía: Conociendo a un director de recursos humanos

Pilar Pérez Santana, *Universidad de Valladolid*

M^a Carmen De la Calle Durán, *Universidad Rey Juan Carlos*

A través de esta actividad se propone una dinámica para trabajar en grupos en el aula. El objetivo es conocer, con más profundidad, una vez impartido el capítulo 1, a un “director/a de recursos humanos de una empresa”. Para ello, la metodología que se va a utilizar es el aprendizaje activo o *learning by doing* a través de un “Mapa de empatía”. Esta metodología es adecuada para todo tipo de asignaturas, pero, especialmente, en asignaturas del campo de los recursos humanos (RR. HH.), dirección de equipos, habilidades directivas como trabajo en equipo, trabajo bajo presión de tiempo, comunicación en equipo, consenso en equipo, etc. (Gray *et al.*, 2012) Entre las ventajas del uso de la dinámica grupal destacan: el uso de un juego visual y sencillo que facilita la diversión y atención en el aula; con pocos recursos ya que para poderla llevar a cabo sólo son necesarios un aula con mesas y sillas móviles, material de papelería (uno por equipo): cartulina, post-it, papel de celo, tijera, rotulador negro grueso y una pizarra (manual). El tiempo previsto para el desarrollo de la actividad didáctica es de una hora para la dinámica grupal más 30 minutos para exposiciones orales del resultado, por equipos.

Es preciso previo al inicio de la dinámica grupal informar al alumnado que:

- *El mapa de empatía debe tener una coherencia de principio a fin, luego cada tarea grupal condicionará la posterior.*
- *El mapa de empatía debe ser lo “más real” posible, para entender el personaje objeto de estudio.*

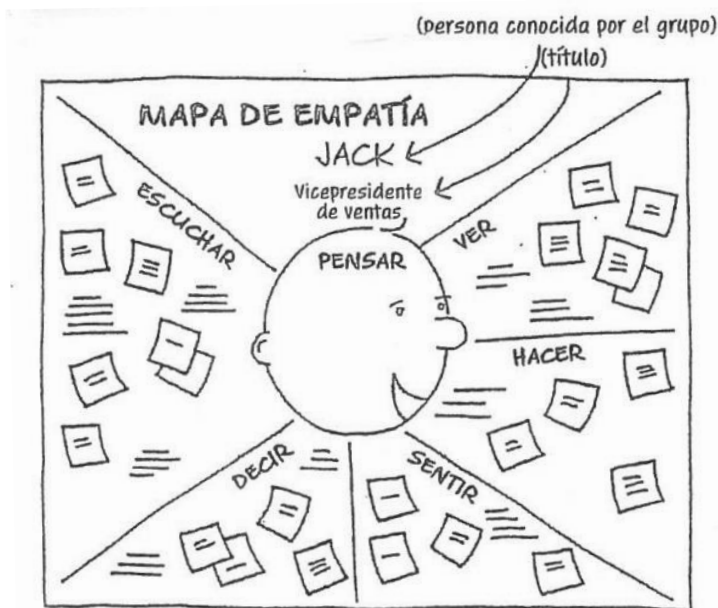
Las fases de trabajo y los tiempos para realizarlas para desarrollar la dinámica son:

Fase inicial

1. Previo a comenzar la dinámica el profesor crea equipos de trabajo, recomendable de 4 alumnos. Reparte el mismo material de papelería para cada equipo.
2. Cada equipo selecciona una empresa u organización real en la que aplicar su mapa de empatía, en concreto, su director/a de RR. HH. (no es necesario que sea el real, puede ser ficticio creado por el grupo).

3. El profesor, dibuja en la pizarra, el modelo de “mapa de empatía” sin datos, sólo la estructura (Figura 1).

Figura 1. Mapa de empatía



Fuente: Adaptado de Gray, Brown y Macnifo (2012).

4. El profesor les da unas instrucciones básicas: tiempo previsto (90 minutos, 70 la dinámica, 30 las exposiciones orales) y explica que significa empatizar y cómo lo vamos a aplicar a un DIRECTOR DE RR. HH. de una empresa/organización: conocer a fondo este personaje, ponerse en “su piel”.

Segunda fase: Tareas grupales:

1. Primera tarea grupal (15 minutos): elegir una empresa real; dibujar en el centro de la cartulina la “cara” de nuestro personaje DIRECTOR RR. HH., con un nombre debajo; Dividir la cartulina con el rotulador grueso en seis partes, según dibujo de ejemplo.
2. Segunda tarea grupal (15 minutos): tienen que describir en la parte superior el PERFIL IDÓNEO PERSONAL (edad, estado civil, vivienda, hijos, aficiones, rasgos de personalidad, etc.) y PROFESIONAL (titulación, idiomas, experiencia, etc.) del personaje.
3. Tercera tarea grupal (10 minutos): tienen que señalar lo que OBSERVA/VE este director en su empresa (conflicto, suciedad, buen ambiente grupal, distancia social, etc.) y en el entorno que le rodea (noticias, competidores, mercados, etc.). A qué presta atención.

4. Cuarta tarea grupal (10 minutos): describir QUÉ HACE este personaje en su día a día, profesional/ personal. Su actividad habitual, no hace falta marcar horarios concretos.
5. Quinta tarea grupal (10 minutos): señalar QUÉ DICE Y A QUIÉN, frases literales en su día a día profesional/personal y su destinatario.
6. Sexta tarea grupal (10 minutos): indicar QUÉ ESCUCHA Y DE QUIÉN, frases literales de sus día a día y su emisor.
7. Séptima tarea grupal (10 minutos): describir QUÉ SIENTE/PIENSA, frases literales que se dice a sí mismo.

Tercera fase: Exposición

1. Una vez terminados los mapas de empatía de cada equipo, los siguientes 30 minutos deben dedicarse a exponer oralmente los mismos, de forma breve, al resto de la clase.
2. El profesor, posteriormente a la dinámica, evaluará el detalle y contenido de cada uno de ellos.

Fuentes de información utilizadas

- Gray, D.; Brown, S. y Macnufo, J. (2012). *Game Storming. 83 juegos para innovadores, inconformistas y generadores del cambio*. Ed. Deusto, España.

Fecha de la actividad didáctica: mayo, 2022.

Palabras clave: Mapa empatía; director recursos humanos; dinámica grupal; *learning by doing*.

Agradecimientos: Esta actividad didáctica ha sido elaborada en el marco del Grupo de Innovación Docente 2020: *FRH-GID-14. Grupo de Innovación Docente Fundamentos de Recursos Humanos* de la Universidad Rey Juan Carlos.