

MAPA DE EMPATÍA



CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

Habilidades fortalecidas	SOPORTE - ENFOQUE EN SOLUCIONES
Adecuado para	Profesorado
Nivel de dificultad	Medio
Ajuste	Grupo, individual
Número de participantes	Al menos uno
Duración media	Semanas/meses o 1 año
Equipos/materiales especiales	No
Versión online	Sí

1. DESCRIPCIÓN

El proceso de mapeo de empatía se origina en el desarrollo de productos y fue concebido originalmente para ayudar a las empresas a comprender las necesidades de sus clientes [7]; Sin embargo, se puede adaptar fácilmente a la enseñanza y la formación para ayudarnos a comprender mejor a las personas con las que trabajamos, sus debilidades y fortalezas, sus motivaciones [5].

La empatía es la capacidad de ponerse en los zapatos del otro, de ver el mundo como lo ve el otro [1]. En esta definición, el adverbio "cómo" tiene gran importancia: de hecho, la empatía difiere de otras formas de sentimientos relacionales (por ejemplo, simpatía o identificación) en que la persona empática trata de captar el sistema de valores del otro sin expresar ningún juicio basado en su propio sistema de referencia y en su propia lectura del mundo. Y al hacerlo no se convierte en el otro (identificación), ni siente las mismas emociones que el interlocutor (simpatía), sino que mantiene una distancia de esto.

Esta práctica puede ser utilizada por profesores individuales, pequeños grupos de profesores o el consejo de clase en su conjunto para encontrar soluciones a situaciones que tienen un impacto negativo en el clima del aula y que requieren una ampliación del conocimiento de un estudiante específico (o categoría de estudiantes). Ayuda a construir empáticamente una visión más global, holística y sin prejuicios de una persona o su comportamiento.

El profesor lleva a cabo una especie de "actividad de investigación" en la que hace preguntas para familiarizar a los estudiantes (¿qué necesitan / ven / dicen / hacen / escuchan / piensan?, ¿cómo se sienten?) es esencial para comprender las experiencias de los estudiantes y construir una perspectiva más amplia. Obtener una perspectiva más global permite a los profesores tener una mejor comprensión de la situación y poder evaluar y elegir entre una amplia gama de soluciones. Esta "fase de investigación" es preparatoria para la identificación de posibles acciones para mejorar la relación con los estudiantes y el clima del aula en general.

Cuando la práctica es exitosa, los maestros obtienen ideas y soluciones útiles y, a veces, inesperadas. Su duración depende en gran medida de la complejidad de la situación y del tiempo que se le pueda dedicar. Puede tomar algunas semanas o meses o incluso un año escolar completo.

Ciertamente es una práctica que debe aplicarse cuando el desafío a enfrentar requiere soluciones bien pensadas en lugar de fáciles e inmediatas.

Aunque es posible construir un mapa de empatía como en un solo signo, siempre es recomendable trabajar en grupo e involucrar a otros sujetos para enriquecer la experiencia.

2. PROPÓSITOS/BENEFICIOS

- Mejorar la comprensión de los estudiantes y sus circunstancias / necesidades de vida / escuela.
- Desarrollar una visión holística de una situación de conflicto potencial / en curso y habilidades empáticas con los estudiantes.
- Comparta con colegas la misma referencia sobre la información de los estudiantes y un entendimiento común entre los adultos en una escuela.
- Adoptar una actitud positiva hacia la resolución de conflictos.
- Obtenga conocimientos para tomar decisiones informadas.
- Ábrete a soluciones ocultas anteriores.
- Desarrollar habilidades de colaboración y trabajo en equipo.

3. HABILIDADES RELACIONADAS

- APOYO (agrupación n.4)
- ENFOQUE EN SOLUCIONES (agrupación n.5)

La práctica está vinculada principalmente a dos grupos del marco TASC:

- **APOYO:** Al aplicar esta práctica, el profesor fortalece y desarrolla habilidades como:
 - **Empatía:** la principal habilidad fortalecida por esta práctica, es decir, la capacidad de ponerse en los zapatos de los demás, de ver el mundo como lo ve el otro,
 - **Evite la culpa:** el objetivo de esta práctica es familiarizarse con las experiencias de los estudiantes sin asignar la responsabilidad de una situación negativa o conflictiva a alguien en particular.
 - **Suspensión del juicio:** el objetivo es descubrir la perspectiva de los estudiantes siendo lo más libres posible de prejuicios;
 - **Actitudes de curiosidad:** la práctica fomenta una actitud de apertura mental, concentración y curiosidad hacia la situación actual. Es esencial observar, experimentar, hacer preguntas, formular hipótesis y recopilar información de muchas fuentes diferentes y aparentemente no relacionadas. De esta manera es posible adquirir una visión holística y global de la situación y así tomar decisiones más

informadas y tomar medidas en un entorno de apoyo donde la empatía se desarrolla activamente;

- **ENFOQUE EN LAS SOLUCIONES:** Al aplicar esta práctica, el profesor refuerza y desarrolla un enfoque centrado en la solución, primero entendiendo los valores, recursos y perspectivas sociales y personales de los estudiantes, y luego sacando conclusiones y soluciones en lugar de simplemente analizar comportamientos que impactan negativamente en el clima del aula. El objetivo final de la práctica es, de hecho, pasar de una actitud de resolución de problemas a una mentalidad orientada a la restricción de la solución. Por lo tanto, la construcción de posibles soluciones prevalece sobre la comprensión completa de la etiología del problema.

4. CÓMO HACER LA PRÁCTICA

Trabajos preparatorios

Antes de llevar a cabo la práctica, es recomendable leer algunos artículos sobre el mapeo de la empatía (ver la sección "Bibliografía"). Si trabajas en equipo, se sugiere que compartas las reglas de colaboración.

Paso 1 / Definir el problema

Un solo maestro, un pequeño grupo de maestros o todo el grupo de clase identifica el área problemática, es decir, un área de necesidad urgente e importante para mejorar el clima del aula. Ejemplos de áreas problemáticas pueden ser: "calificaciones persistentemente bajas en matemáticas" o "estudiantes extranjeros con graves dificultades en lectura / escritura", "clase ruidosa y ruidosa, especialmente durante las clases de inglés", "un estudiante que duerme en clase y es intimidado por esto".

Paso 2 / Identificar a los estudiantes:

El grupo de trabajo piensa en un estudiante específico, un grupo específico de estudiantes o una categoría de estudiantes involucrados en la situación problemática para la cual se debe encontrar una solución. Ejemplo: el estudiante "Mario Rossi", estudiantes NEE, estudiantes extranjeros, etc.

Paso 3 / Seleccionar técnicas a adoptar para comprender las experiencias de los estudiantes

El grupo de trabajo selecciona las técnicas que se adoptarán para recopilar información pertinente sobre los estudiantes identificados. Dicha información puede incluir sus objetivos, pasatiempos, intereses, necesidades académicas, profesionales y sociales, así como datos de evaluación. Esta etapa consiste únicamente en estudiar, identificar y seleccionar actividades adecuadas al problema en cuestión. Las actividades seleccionadas se implementarán en el paso 5. Las actividades disponibles comúnmente conocidas son:

- Entrevistas.
- Investigaciones.
- Examen del trabajo de los estudiantes (por ejemplo, diarios de reflexión, pruebas, portafolios digitales y proyectos de aprendizaje basados en la pasión);
- Discusiones en el aula dirigidas a construir relaciones, prestar atención a lo que les importa (por ejemplo, problemas sociales), reconocer sus fortalezas y habilidades, escuchar lo que hablan voluntariamente [4].

También hay actividades más específicas de "mapeo de empatía", tales como:

- Protocolo de entrevista sobre empatía
- Actividad de sombra del estudiante
- Gráfico de identidad

(Material actualmente disponible en inglés en el enlace: [Actividades de mapeo de empatía](#))

Puede utilizar las actividades de mapeo de empatía disponibles tal cual, o adaptar o crear otras nuevas de acuerdo con sus necesidades específicas.

Paso 4 / Seleccione la plantilla de mapa de empatía

El grupo de trabajo elige la plantilla de mapa de empatía que crees que debería usarse. Puede utilizar plantillas existentes y disponibles (consulte la sección 10 "Plantillas de mapas de empatía") o adaptar o crear otras nuevas según sus necesidades.

Paso 5 / Aplicar técnicas en el campo

Recopilar información sobre la experiencia de los estudiantes utilizando las técnicas seleccionadas en el paso 3.

Paso 6 / Rellena el mapa de empatía

Una vez que hayan reunido toda la información necesaria sobre los estudiantes, completen el mapa de empatía de acuerdo con el modelo elegido. Si está trabajando en una pizarra, después de completar el mapa debe tomar una foto y asegurarse de que cada miembro del grupo de trabajo tenga una copia para mayor referencia.

5. REFLEXIÓN FINAL

Una vez que se completa el mapa de empatía, comienza el verdadero trabajo. El mapa es una herramienta de referencia compartida que debe convertirse en un plan procesable. Es apropiado tomarse un momento para reflexionar primero individualmente y luego en grupos sobre lo que se ha compartido. Puede ser útil centrar la conversación en los siguientes puntos:

- ¿Cómo nos sentimos y qué pensamos después de esta experiencia?
- ¿Cuáles fueron las principales dificultades?
- ¿Pensamos/sentimos que empatizamos lo suficiente con nuestros estudiantes? Si no, ¿cuáles son los obstáculos que nos impiden ponernos en los "zapatos" de nuestros alumnos?
- ¿Qué tan confiados y optimistas somos sobre la idea de mejorar el clima en el aula?
- ¿Hay algo que descubrimos sobre nuestros estudiantes que no esperábamos encontrar que ahora cambie nuestra percepción de ellos?
- ¿Cuáles son las principales necesidades identificadas? ¿Cuáles son las similitudes entre ellos?
- A la luz de lo que hemos descubierto sobre nuestros alumnos, ¿cómo podemos mejorar su bienestar y el clima del aula en general?
- ¿Cómo podemos usar las fortalezas de nuestros estudiantes para mejorar el clima del aula?
- ¿Cuáles son los puntos débiles? ¿Cómo podemos lidiar con ellos?



Escriba los principales puntos de discusión y las acciones que se tomarán en una hoja de papel o en un documento digital compartido.

6. EQUIPOS/MATERIALES ESPECIALES

Los únicos materiales necesarios son papel, notas adhesivas y marcadores. Puede ser muy útil imprimir hojas de trabajo desde una plantilla (consulte la carpeta "Plantillas de mapas empáticos").

7. CONSEJOS

Trate de estar siempre abierto, escuchando y con ganas de descubrir cosas nuevas, tómese un momento para reflexionar, las necesidades deben expresarse desde el punto de vista del estudiante; evite las malas perspectivas y soluciones.

8. VERSIÓN ONLINE

Puede organizar una versión online utilizando herramientas de videoconferencia (por ejemplo, Microsoft Teams, Google Meet, Zoom, etc.) y herramientas de co-creación online (por ejemplo, InVision Freehand) que implican el uso de mapas empáticos. La actividad preparatoria es la misma, así como los pasos a seguir.

9. BIBLIOGRAFÍA

1. Rogers CR, Kinget GM. Psychothérapie et relations humaines. Nauwelaerts; 1965.
2. Lammers, J. (2021). [Mapeo de empatía: Cerrando las divisiones culturales y lingüísticas en la educación internacional en línea.](#)
3. [La enseñanza importa - Empatía](#)
4. [Edutopia - Cómo una herramienta visual simple puede ayudar a los profesores a conectarse con los estudiantes](#)
5. [Peachy Publications - Mapeo de la empatía en el aula de enseñanza y formación](#)
6. [Mapa de empatía docente - Enfoque en la jerarquía de necesidades de Maslow](#)
7. [Gamestorming - Mapa de empatía](#)

10. PLANTILLAS DE MAPA DE EMPATÍA (PARA IMPRIMIR)

Mappa dell'Empatia
© www.xplane.com

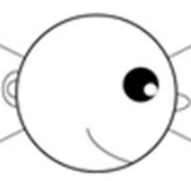
Nome:

Cosa pensa e prova realmente?

Cosa è veramente importante (magari che non direbbe mai in pubblico)?
Quali i suoi sogni e le sue aspirazioni?
Quali le sue emozioni? Che cosa lo spinge?
Cosa potrebbe tenerlo sveglio la notte?

Cosa vede?

Com'è l'ambiente che lo circonda?
Da cosa è circondato il cliente?
Quali sono i suoi amici?
A quali tipi di offerte è esposto?
Quali problemi incontra?



Cosa sente?

Cosa dicono gli amici ed i parenti?
Ed il coniuge?
Chi lo influenza realmente e come?
Quali canali di comunicazione per lui realmente sono influenti?

Cosa dice e fa?

Che atteggiamento ha con gli altri?
Cosa potrebbe dire alle persone che lo circondano?
Ha conflitti fra ciò che un potrebbe dire e cosa potrebbe fare o sentire realmente?

Disagio

Quali sono le sue più grandi frustrazioni?
Quali ostacoli si frappongono fra ciò che il cliente vuole o deve raggiungere?
Quali rischi potrebbe aver paura di affrontare?

Guadagno

Che cosa desidera o deve realmente ottenere?
In che modo misura il successo?
Quali strategie potrebbe impiegare per raggiungere i suoi obiettivi?