

MAPPA DELL'EMPATIA



CARATTERISTICHE PRINCIPALI

Competenze rafforzate	SUPPORTO - FOCUS SULLE SOLUZIONI
Adatto a	Docenti
Livello di difficoltà	Medio
Setting	Di gruppo, individuale
Numero di partecipanti	Almeno uno
Durata media	Settimane/mesi o 1 anno
Attrezzature/materiali speciali	No
Versione online	Si

1. DESCRIZIONE

Il processo di mappatura dell'empatia ha origine nello sviluppo di un prodotto ed è stato originariamente concepito per aiutare le aziende a comprendere le esigenze dei loro clienti [7]; tuttavia, esso può essere facilmente adattato all'insegnamento e alla formazione per aiutarci a comprendere meglio le persone con cui lavoriamo, i loro punti di debolezza e di forza, le loro motivazioni [5].

L'empatia è la capacità di mettersi nei panni dell'altro, di vedere il mondo come lo vede l'altro [1]. In questa definizione, l'avverbio "come" ha una grande importanza: infatti, l'empatia si differenzia da altre forme di sentimenti relazionali (ad esempio, la simpatia o l'identificazione) in quanto la persona empatica cerca di cogliere il sistema di valori dell'altro senza esprimere alcun giudizio basato sul proprio sistema di riferimento e sulla propria lettura del mondo, e nel farlo non diventa l'altro (identificazione), né prova le stesse emozioni dell'interlocutore (simpatia), ma mantiene una distanza da questo.

Questa pratica può essere utilizzata da singoli insegnanti, da piccoli gruppi di insegnanti o dall'intero consiglio di classe per trovare soluzioni a situazioni che hanno un impatto negativo sul clima della classe e che richiedono un ampliamento della conoscenza di uno specifico studente (o di una categoria di studenti). Essa aiuta infatti a costruire in modo empatico una visione più globale, olistica e non giudicante su una persona o sul suo comportamento.

L'insegnante svolge una sorta di "attività di ricerca" in cui porre domande per familiarizzare con gli studenti (di cosa hanno bisogno/vedono/dicono/fanno/sentono/pensano?, come si sentono?) è fondamentale per comprendere le esperienze degli studenti e costruire una prospettiva più ampia. L'acquisizione di una prospettiva più globale consente agli insegnanti di avere una migliore comprensione della situazione e di poter valutare e scegliere tra un'ampia gamma di soluzioni. Questa "fase di ricerca" è propedeutica all'individuazione di possibili azioni per migliorare il rapporto con gli studenti e il clima della classe in generale.

Quando la pratica ha successo, gli insegnanti acquisiscono intuizioni e soluzioni utili e talvolta inaspettate. La sua durata dipende fortemente dalla complessità della situazione e dal tempo che vi si può dedicare. Potrebbe richiedere alcune settimane o mesi o addirittura un intero anno scolastico.

Si tratta certamente di una pratica da applicare quando la sfida da affrontare richiede soluzioni ben ponderate piuttosto che facili e immediate.

Sebbene sia possibile costruire una mappa dell'empatia come insegnante singolo, è sempre consigliabile lavorare in gruppo e coinvolgere altri soggetti per arricchire l'esperienza.

2. SCOPO/BENEFICI

- Migliorare la comprensione degli studenti e delle loro circostanze/necessità di vita/scolastiche
- Sviluppare una visione olistica di una situazione di conflitto potenziale/in corso e capacità empatiche con gli studenti
- Condividere con i colleghi lo stesso riferimento sulle informazioni degli studenti, e una comprensione comune tra gli adulti in una scuola
- Adottare un atteggiamento positivo verso la risoluzione dei conflitti
- Acquisire conoscenze per prendere decisioni informate
- Aprirsi a soluzioni precedentemente nascoste
- Costruire capacità di collaborazione e lavoro di squadra

3. COMPETENZE CORRELATE

- SUPPORTO (raggruppamento n.4)
- FOCUS SULLE SOLUZIONI (raggruppamento n.5)

Perchè

La pratica è collegata principalmente a due raggruppamenti del quadro di riferimento TASC:

- **SUPPORTO:** applicando questa pratica, l'insegnante rafforza e sviluppa competenze quali:
 - **Empatia:** l'abilità principale rafforzata da questa pratica, cioè la capacità di mettersi nei panni degli altri, di vedere il mondo come lo vede l'altro;

- **Evitare la colpevolizzazione:** l'obiettivo di questa pratica è quello di familiarizzare con le esperienze degli studenti senza assegnare la responsabilità di una situazione negativa o conflittuale a qualcuno in particolare;
- **Sospensione del giudizio:** l'obiettivo è quello di scoprire la prospettiva degli studenti essendo il più possibile liberi da pregiudizi;
- **Atteggiamento di curiosità:** la pratica incoraggia un atteggiamento di apertura mentale, di concentrazione e di curiosità nei confronti della situazione in corso. È essenziale osservare, sperimentare, porre domande, formulare ipotesi e raccogliere informazioni da molte fonti diverse e apparentemente non correlate. In questo modo è possibile acquisire una visione olistica e globale della situazione e quindi prendere decisioni più informate e intraprendere azioni in un ambiente di supporto in cui si sviluppa attivamente l'empatia;
- **FOCUS SULLE SOLUZIONI:** applicando questa pratica, l'insegnante rafforza e sviluppa un approccio centrato sulla soluzione, comprendendo innanzitutto i valori, le risorse e le prospettive sociali e personali degli studenti, per poi trarre spunti e soluzioni piuttosto che limitarsi ad analizzare i comportamenti che impattano negativamente sul clima della classe. L'obiettivo finale della pratica è infatti quello di passare da un atteggiamento di problem-solving ad un mindset orientato alla costruzione della soluzione. La costruzione di possibili soluzioni prevale quindi sulla piena comprensione dell'eziologia del problema.

4. COME SVOLGERE LA PRATICA

lavoro preparatorio

Prima di svolgere la pratica, si consiglia la lettura di alcuni articoli sulla mappatura dell'empatia (si veda la sezione "Bibliografia - Sitografia"). Se si lavora in gruppo, si suggerisce di condividere le norme di collaborazione.

Step 1 / Definire il problema

Un singolo insegnante, un piccolo gruppo di insegnanti o l'intero consiglio di classe identifica l'area problematica, ovvero un'area di urgente e importante necessità di miglioramento del clima della classe.

Esempi di aree problematiche possono essere, ad esempio, "voti persistentemente bassi in matematica" o "studenti stranieri con forti difficoltà nella lettura/scrittura", "classe chiassosa e turbolenta soprattutto durante le lezioni di inglese", "uno studente che dorme in classe e viene bullizzato per questo".

Step 2 / Identificare gli studenti:

Il gruppo di lavoro pensa ad uno studente specifico, ad un gruppo di studenti specifici o ad una categoria di studenti coinvolti nella situazione problematica per la quale si vuole trovare una soluzione. Esempio: lo studente "Mario Rossi", gli studenti BES, gli studenti stranieri, ecc.

Step 3 / Selezionare le tecniche da adottare per comprendere le esperienze degli studenti

Il gruppo di lavoro seleziona le tecniche da adottare per raccogliere informazioni pertinenti sugli studenti individuati. Tali informazioni possono includere i loro obiettivi, i loro hobby, i loro interessi, le loro esigenze accademiche, professionali e sociali, nonché i dati delle valutazioni. Questa fase consiste solo nello studio, nell'identificazione e nella selezione di attività adeguate al problema in questione. Le attività selezionate saranno poi implementate nello step 5. Le attività disponibili comunemente conosciute sono:

- Interviste;
- Indagini;
- l'esame del lavoro degli studenti (ad esempio, diari di riflessione, prove, portfolio digitali e progetti di apprendimento basati sulla passione);
- discussioni in classe finalizzate alla costruzione di relazioni, all'attenzione per ciò che sta loro a cuore (per esempio, le questioni sociali), al riconoscimento dei loro punti di forza e delle loro capacità, all'ascolto di ciò di cui parlano volontariamente [4].

Esistono anche attività più specifiche di "mappatura dell'empatia", come ad esempio:

- protocollo di intervista sull'empatia
- attività dell'ombra dello studente
- grafico dell'identità

(materiale al momento disponibile in inglese al link: [empathy mapping activities](#))

Si può utilizzare le attività di mappatura dell'empatia disponibili così come sono, oppure adattarle o crearne di nuove in base alle specifiche esigenze.

Step 4 / Selezionare il modello di mappa dell'empatia

Il gruppo di lavoro sceglie il modello di mappa dell'empatia che si ritiene opportuno utilizzare. Si possono utilizzare modelli esistenti e disponibili (vedi sezione 10 "modelli di mappa dell'empatia") oppure adattare o crearne di nuovi in base alle proprie esigenze.

Step 5 / Applicare le tecniche sul campo

Raccogliere informazioni sull'esperienza degli studenti utilizzando le tecniche selezionate allo step 3.

Step 6 / Compilare la mappa dell'empatia

Una volta raccolte tutte le informazioni necessarie sugli studenti, compilate la mappa dell'empatia secondo il modello scelto. Se si lavora su una lavagna, dopo aver completato la mappa è opportuno scattare una foto e assicurarsi che ogni membro del gruppo di lavoro ne abbia una copia per ulteriore riferimento.

5. RIFLESSIONE FINALE

Una volta completata la mappa dell'empatia, inizia il vero lavoro. La mappa è uno strumento di riferimento condiviso che deve essere trasformato in un piano attuabile. E' opportuno dedicare un momento per riflettere prima individualmente e poi in gruppo su quanto è stato condiviso. Può essere utile concentrare la conversazione sui seguenti punti:

- Come ci sentiamo e cosa pensiamo dopo questa esperienza?
- Quali sono state le principali difficoltà?
- Pensiamo/sentiamo di empatizzare abbastanza con i nostri studenti? Se no, quali sono gli ostacoli che ci impediscono di metterci nei "panni" dei nostri studenti?
- Quanto siamo fiduciosi e ottimisti riguardo all'idea di poter migliorare il clima in classe?
- C'è qualcosa che abbiamo scoperto sui nostri studenti che non ci aspettavamo di trovare e che ora cambia la nostra percezione su di loro?
- Quali sono i principali bisogni individuati? Quali sono le similarità tra di essi?
- Alla luce di quanto abbiamo scoperto sui nostri studenti, come possiamo migliorare il loro benessere e il clima della classe in generale?
- Come possiamo utilizzare i punti di forza dei nostri studenti per migliorare il clima della classe?

-
- Quali sono i punti deboli? Come possiamo affrontarli?

Riportare i punti principali della discussione e le azioni da intraprendere su un foglio di carta o su un documento digitale condiviso.

6. ATTREZZATURE/MATERIALI SPECIALI

Gli unici materiali necessari sono carta, foglietti adesivi e pennarelli. Potrebbe essere molto utile stampare i fogli di lavoro da un modello (vedere la cartella "Modelli di mappe empatiche").

7. SUGGERIMENTI

Cercare di essere sempre aperti, in ascolto e curiosi di scoprire cose nuove, prendetevi un momento per riflettere, le esigenze devono essere espresse dal punto di vista dello studente; evitate prospettive e soluzioni deficitarie.

8. VERSIONE ONLINE

È possibile organizzare una versione online utilizzando sia strumenti di videoconferenza (ad esempio, Microsoft Teams, Google Meet, Zoom, ecc.) sia strumenti di co-creazione online (ad esempio, InVision Freehand) che prevedono l'uso di mappe empatiche. L'attività preparatoria è la stessa, così come gli step da seguire.

9. BIBLIOGRAFIA - SITOGRAFIA

1. Rogers CR, Kinget GM. Psychothérapie et relations humaines. Nauwelaerts; 1965.
2. Lammers, J. (2021). [Empathy Mapping: Bridging cultural and linguistic divides in international online education.](#)
3. [Teaching Matters - Empathy](#)
4. [Edutopia - How a Simple Visual Tool Can Help Teachers Connect With Students](#)
5. [Peachy Publications - Empathy Mapping in the Teaching and Training Classroom](#)
6. [Teacher Empathy Map - Focus on Maslow's Hierarchy of Needs](#)
7. [Gamestorming - Empathy Map](#)

10. MODELLI DI MAPPA DELL'EMPATIA (DA STAMPARE)

Mappa dell'Empatia
© www.xplane.com

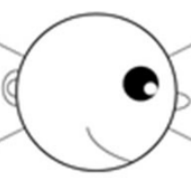
Nome:

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?