

Creatividad, diseño y aprendizaje mediante retos



Bloque 2. El Mapa de Empatía

Autores

Servicio de Formación en Red. INTEF

Índice

El Mapa de Empatía.	2
Mapa de empatía	2
¿Qué es y para qué sirve?.....	3
¿Cómo se hace?	4
Entrevista previa	6
Algunos ejemplos	7
Es fácil	7
Plantillas	8
Más.....	8

El Mapa de Empatía.

Mapa de empatía

El **mapa de empatía** es una herramienta muy útil de la que ya hemos hablado en los contenidos del bloque 2.

Como sabéis se utiliza en técnicas de innovación para conocer al usuario y adaptar al máximo la solución a las necesidades de la persona. Recordad que en innovación, la persona es el centro de todo el proceso, aspecto también esencial en la educación.

Una vez que **hemos entendido el problema**, debemos ser capaces de ajustarlo a las necesidades del usuario, de empatizar. Por ello para replantear el problema hay que reflexionar sobre: qué piensa, qué siente, qué hace y qué dice el usuario. Si damos respuesta a estos interrogantes podremos ajustar aún más el problema a la solución.

A nivel educativo esta herramienta también es muy útil- modificada claro está- para reflexionar sobre un proyecto que queramos desarrollar para introducir los retos en nuestra materia.

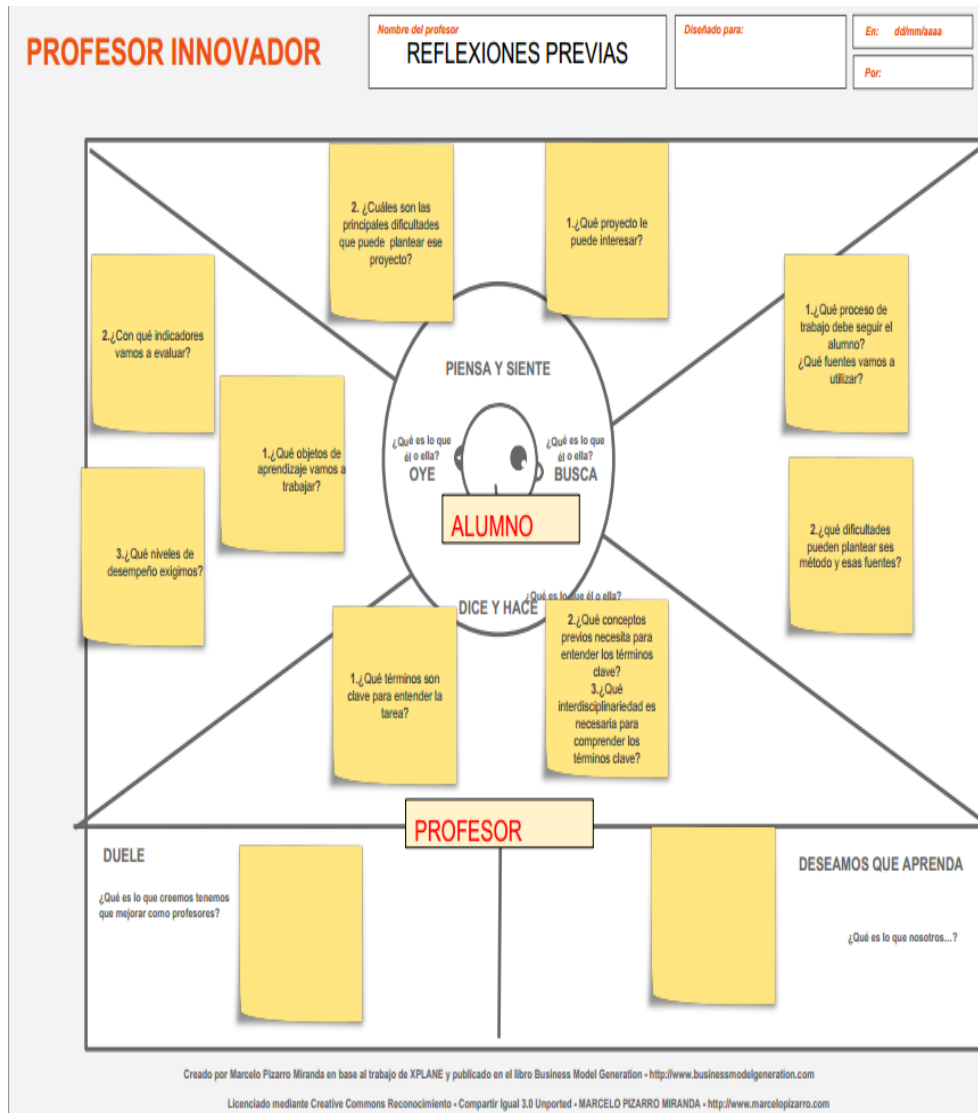
Si reflexionamos inicialmente, pensando desde el punto de vista del alumno, podremos perfilar el proyecto y anticipar problemas que nos puedan surgir.

Os aconsejamos que antes de elaborar la propuesta de proyecto (bloque 4) basada en la resolución de problemas mediante retos, reflexionéis usando esta herramienta.

ACTIVIDAD: Elabora un mapa de empatía reflexionando sobre el proyecto que vais a realizar en el aula antes de definir y concretar el archivo editable creado por Marcelo Pizarro y adaptado para el curso de Creatividad (INTEF).

[Documento \(Google Docs\) – Profesor Innovador #CREA_INTEF \(Marcelo Pizarro\)](#)

- Inicia sesión en Drive.
- Crea una copia.
- Pon título a la copia #CREA_INTEF +Nombre del proyecto
- Edita el documento en docs (cada cambio se guarda automáticamente)



Adaptado del original www.marcelopizarro.com

¿Qué es y para qué sirve?

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE EL MAPA DE EMPATÍA?

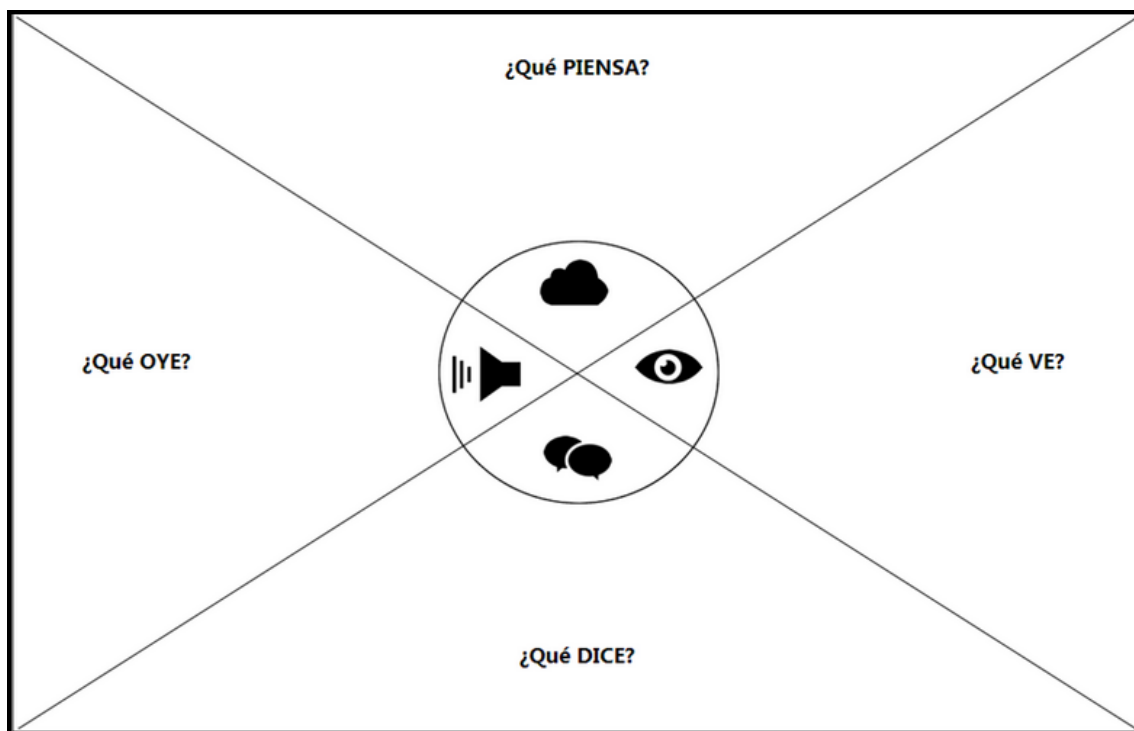
La **empatía**, del griego *ἐμπαθής* ("emocionado"), es la capacidad cognitiva de percibir, en un contexto común, lo que otro individuo puede sentir. También es descrita como un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra. Fuente: Wikipedia.

El **mapa de empatía** es una herramienta que nos ayuda a **entender mejor a nuestro alumno** a través de un conocimiento más profundo del mismo, su entorno y su visión única del mundo y de sus propias necesidades.

El objetivo último es no sólo ganar una mejor comprensión del alumno, sino poder **ajustar el proceso de enseñanza-aprendizaje** a las motivaciones, expectativas, frustraciones y necesidades reales del niño.

En múltiples ocasiones los profesores nos enfrentamos a situaciones que nos obligan a tomar decisiones. Estas decisiones tienen en cuenta nuestras percepciones, más o menos objetivas, sobre distintos aspectos que rodean a los alumnos, ya sean percibidos como grupo o como individuos diferenciados dotados de características propias. El "Mapa de Empatía" es una herramienta que nos permitirá acercarnos a una situación, **reflexionar** sobre las circunstancias que rodean a una persona o a un hecho y acercarnos a una solución con la mayor carga de información veraz. Es el propio **proceso** el que nos permitirá generar información relevante. Esta **actitud** y consecuente proceso psicológico de *empatizar* con una persona nos dará muchas pistas valiosas antes de actuar.

Las decisiones que tomemos constituyen un verdadero salto al vacío si no van acompañadas de una reflexión previa. El Mapa de Empatía es una herramienta para realizar una reflexión seria que, en algunos casos, puede hacernos replantear no sólo las posibles soluciones sino cuál es el verdadero problema. Se enmarca dentro de un proceso más largo: el *Design Thinking*, pero también podemos utilizarlo sin llegar a seguir el proceso completo.

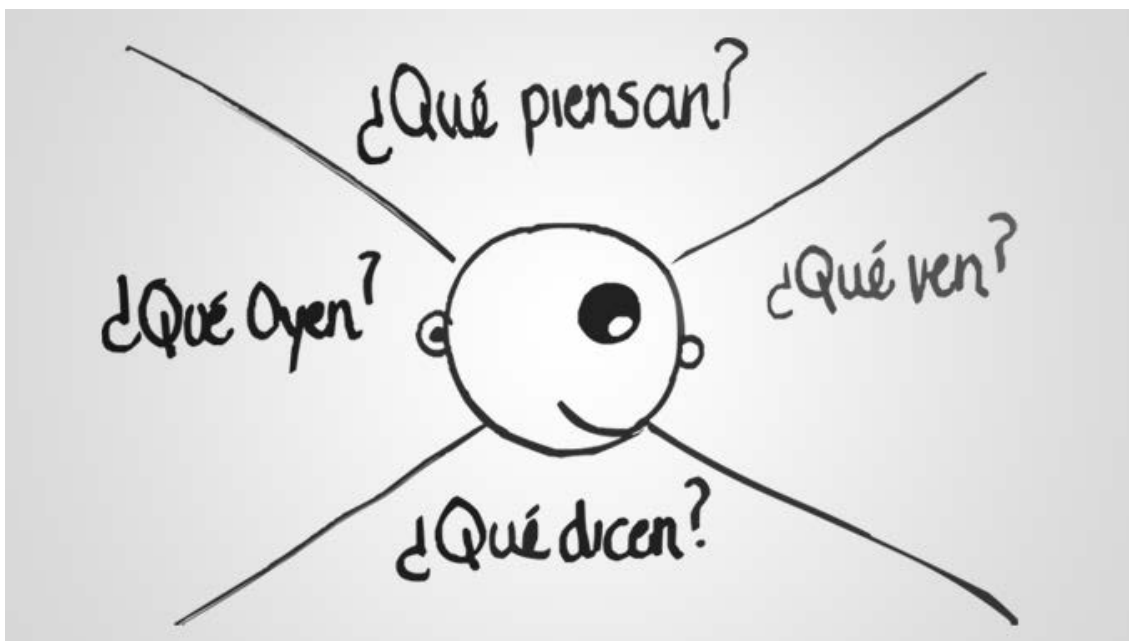


¿Cómo se hace?

El **formato** para realizar un "Mapa de Empatía" es libre, pero siempre incluirá los siguientes apartados:

- ¿Qué ve la persona con la que queremos empatizar? (persona objeto de nuestro estudio)
- ¿Qué oye?
- ¿Qué dice?
- ¿Qué piensa?

Para que te resulte más fácil, en el apartado "Plantillas" encontrarás modelos de base que pueden servir de guía. Una simple cartulina, un folio y unos *post-it* o un diseño en papel o pizarra con cuatro cuadrantes son suficientes. En el siguiente apartado "Algunos ejemplos", puedes ver mapas ya realizados.



Fuente de la imagen: [Verlaciudad](#). CC By-Sa

Un buen diseño del mapa se basa en un **profundo conocimiento** de la persona para la que se está diseñando y el **mapa de empatía es una herramienta para ayudar a sintetizar observaciones** y permitir descubrir otras inesperadas durante el propio proceso. Previamente a esta síntesis deberás realizar al menos una **entrevista previa** que te aporte datos para realizar el proceso de completar el mapa de empatía.

COMPLETANDO LOS DISTINTOS APARTADOS:

1. **QUÉ DICE:** ¿Cuáles son las frases y palabras que la persona objeto del estudio dijo? Intenta que sean las expresiones exactas que utilizó, no una interpretación tuya. ¿Cuál es su discurso? ¿Qué actitud y opinión tiene? ¿Es realmente lo que opina, o puede no estar diciendo de verdad lo que piensa? ¿Cómo actúa e interactúa? ¿Qué cuenta a los demás? En este punto, es esencial reflexionar un poco sobre por qué dice y hace lo que hemos definido como tal para conocerlo mejor.

2. **QUÉ VE:** El alumno no está aislado, está dentro de una comunidad que lo rodea y de una cultura y una sociedad que lo condicionan ¿cómo es ese entorno? ¿quiénes son sus amigos? ¿cuál es su mundo referencial? ¿a qué está expuesto cada día?
3. **QUÉ OYE:** Si ya sabemos quiénes son sus amigos... ¿Qué le dicen? ¿Qué información le llega? ¿Qué o quién puede influirle? ¿Y desde qué canales le llega la información trascendente? ¿qué le dicen sus profesores? ¿y su familia?
4. **QUÉ HACE:** ¿Qué acciones y comportamientos observaste? Anótalo durante la entrevista.
5. **QUÉ PIENSA:** ¿Qué podría estar pensando la persona objeto del estudio? ¿Qué nos dice esto acerca de sus opiniones? Son inferencias que realizarás teniendo en cuenta los dos apartados anteriores. Debemos ser capaces de entender qué es importante para él, qué le hace levantarse cada mañana, cuáles son sus preocupaciones, sus sueños, sus ideales y aspiraciones.
6. **QUÉ SIENTE:** ¿Qué emociones podría el sujeto se siente? También son inferencias que realizas teniendo en cuenta los dos primeros apartados.

Y como derivadas de las anteriores preguntas, es clave **comprender** (e incluir en el mapa):

- **QUÉ LE FRUSTRA:** ¿Qué esfuerzos realiza? ¿Cuáles son sus frustraciones? ¿Qué riesgos no se atreve a correr? ¿Qué le da miedo? ¿Cuáles son los principales obstáculos que le impiden conseguir lo que necesita y desea?
- **QUÉ LE MOTIVA:** ¿Qué recompensas consigue? ¿qué desea realmente alcanzar? ¿Cómo evalúa sus logros?

Ten en cuenta que los pensamientos/creencias y sentimientos/emociones no pueden ser observados directamente: deben ser inferidos prestando especial atención a las diversas pistas. Presta atención al lenguaje corporal, el tono y la elección de las palabras durante la entrevista.

Entrevista previa

ENTREVISTAS PREVIAS

Previamente hay que realizar un trabajo de campo: es necesario hablar con la persona o personas sobre las que vamos a realizar el estudio.

Estas directrices te ayudarán a configurar el **tono de la entrevista** y obtener el máximo provecho de ella:

- Puedes llevar una serie de preguntas preparadas, pero lo más importante es mantener cierta conexión con el entrevistado y demostrar que estás escuchando lo que dice (es decir, mantener el contacto visual y no sólo tomar notas). Además, siempre se debe dar seguimiento a las respuestas interesantes, en lugar de seguir mecánicamente una lista de preguntas.

- Toma notas o graba la entrevista. Captura en papel las palabras exactas, en lugar de una interpretación de las mismas. Si grabas el audio de la entrevista (con permiso), tendrás que extraer citas de la grabación más adelante.
- Inicia la entrevista con la introducción de ti mismo y el proyecto que se está trabajando y empezar con las preguntas más suaves o generales para establecer una conexión y permitir que el entrevistado se sienta cómodo.
- Escuchar es tan importante como hablar (el entrevistado debe hablar durante el 75% de la conversación). También, demostrando que estás realmente interesado en lo que la otra persona tiene que decir permitirá que la conversación sea productiva. Piensa en la entrevista como una conversación.
- Haz preguntas abiertas; mejor que una pregunta del tipo: "¿No crees que la escuela es genial?" intenta ofrecer preguntas del tipo: "¿Qué piensas acerca de la escuela?"
- Se curioso y pregunta "¿por qué?" a menudo, incluso cuando pienses que sabes la respuesta. Muchas de las respuestas te sorprenderán. Siempre haz un seguimiento de las respuestas que suenan interesantes o cada vez que el entrevistado diga "Creo que..." una manera de obtener información adicional es decir "Cuéntame más sobre eso..."
- Pregunta sobre hechos concretos. En lugar de utilizar fórmulas como "normalmente" hacen las cosas o cómo "por lo general" se sienten, será más útil preguntar por la última vez que hicieron algo o por momentos concretos.

Una vez has realizado la entrevista, estás preparado para sintetizar y completar el mapa. Durante este proceso **depurarás la información e incluso es posible que replantees el problema.**

Es recomendable incluir en el centro del mapa una imagen real de la persona a la que hemos entrevistado o que es objeto de estudio. En caso de ser un colectivo y no estar individualizado, elige una imagen de una persona cuya apariencia se acerque al máximo al perfil medio de ese colectivo.

[Vídeo \(YouTube\) – Los mapas de empatía – \(01:24\)](#)

Algunos ejemplos

Es fácil

Mapa de empatía elaborado por profesora participante en el curso "Respuesta educativa ante el alumnado con TDAH". Octubre 2013. Este mapa recoge lo que dice, hace y siente un alumno con TDAH. Sirve como estudio previo a la realización de una adaptación curricular.

[Presentación \(SlideShare\) – Mapa de empatía por canelou](#)

Mapas de empatía elaborados por alumnos de la profesora Ana Pérez del IES Al-Qázares (Cáceres) en el módulo "Empresa e Iniciativa Emprendedora" para estudiar el perfil de los clientes potenciales de los proyectos empresariales que desarrollan a lo largo del curso:

[Vídeo \(YouTube\) – Mapa de empatía del cliente TAFAD – \(01:05\)](#)

[Presentación \(Prezi\) – Mapa de empatía del cliente por Francisco Solano](#)

[Imágenes en Flickr de diversos mapas de empatía](#)

[Mapa de empatía sobre un alumno con TDAH de Rocío, participante en el curso "Respuesta educativa ante el alumnado con TDAH". Oct. 2013.](#)

[Mapa de empatía de alumno varón de 7 años. Realizado por participante en el curso "Respuesta educativa ante el alumnado con "TDAH". Oct. 13.](#)

Plantillas

[Presentación \(Prezi\) – Copy of DTAL. Leticia Britos. Castellano – Empathy Map Template por María Isabel González](#)

La plantilla anterior está **traducida al castellano** de la plantilla de Leticia Britos de Stanford para el MOOC "*Design Thinking Action Lab*", Julio 2013. El Prezi permite realizar copia para ser completado o modificado nuevamente.

La anterior plantilla también está disponible para descarga y modificación en Slideshare.

[Presentación \(SlideShare\) – Template: Empathy Map and Problem Statement](#)

[Presentación \(SlideShare\) – Mapa de empatía del alumno TDAH por Isabel González](#)

[Plantilla adaptada por Xplane.com, vía @elartedepresentar. PDF](#)

[Otra plantilla adapta de Xplane.com](#)

Más

[Design Thinking for Educators_ toolkit](#). IDEO. En inglés. Descarga gratuita mediante registro. Próximamente estará disponible en castellano.

[Recursos sobre el *mapa de empatía*](#). Diigo.

[Vídeos sobre *Design Thinking*](#). Lista en Youtube.

[Design Thinking en educación](#). Grupo en Diigo.



Formación en Red del INTEF

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).