

Respuesta educativa para el alumnado con TDAH (Déficit de atención e hiperactividad)



Bloque 1. El mapa de la Empatía

Autores

Isabel González. ATD. INTEF

Índice

Bloque 1. El mapa de la Empatía.....	1
Autores.....	1
El Mapa de Empatía.	3
Mapa de empatía.....	3
¿Design qué...?.....	4
¿Cómo?	5
Algunos ejemplos.....	8
Es fácil	8
Plantillas.....	9
Más	9

El Mapa de Empatía.

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.

¿Conoces esta campaña de la Fundación Anar contra el maltrato infantil?. Es un claro ejemplo de campaña dirigida a los niños realizada desde la **empatía**:

[Video empatía \(1:11\)](#)

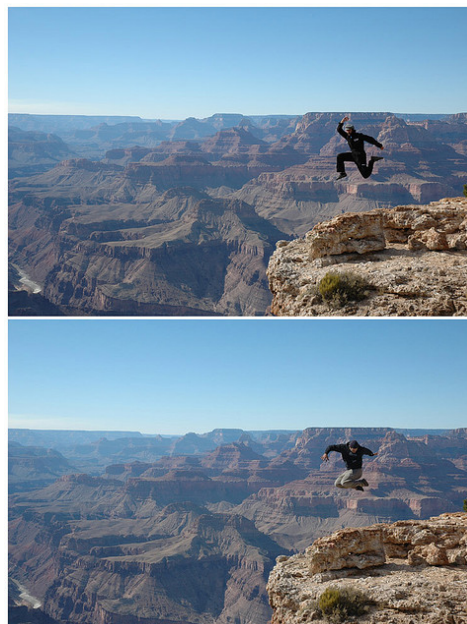
En múltiples ocasiones los profesores nos enfrentamos a situaciones que nos obligan a tomar decisiones. Estas decisiones tienen en cuenta nuestras percepciones, más o menos objetivas, sobre distintos aspectos que rodean a los alumnos, ya sean percibidos como grupo o como individuos diferenciados dotados 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.

[Video Empatía \(1:22\)](#)

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.

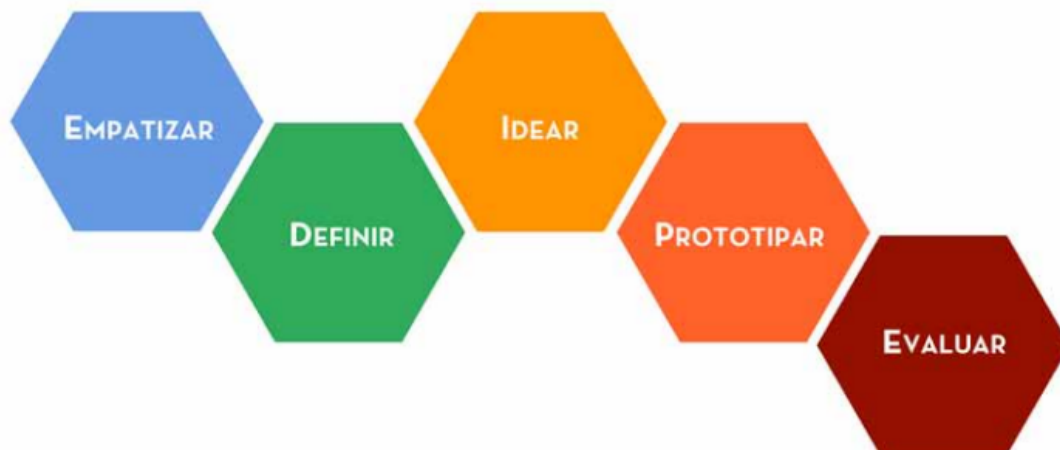
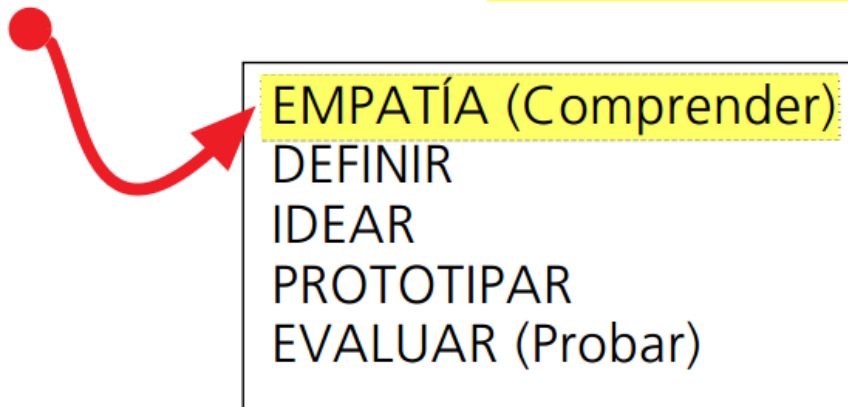


Algunos derechos reservados por [the1secondfilm](#)



¿Design qué...?

El Design Thinking tiene cinco pasos elementales:



¿Has oído hablar sobre "*Design Thinking*" o "Pensamiento de Diseño", en castellano?

Un poco de historia...

El concepto de **diseño**, como nueva forma de pensamiento en el ámbito de las ciencias, remite al libro de Herbert A. Simons, *The Sciences of the Artificial* (1969) y al libro de Robert McKim *Experiences in Visual Thinking* (1973). Posteriormente, en los 80 y 90, Rolf Faste, profesor de Stanford, expandió el trabajo de McKim definiendo y popularizando la idea del "*Design Thinking*" como un método para la actividad creativa. Más tarde [David M. Kelley, de IDEO](#), consulora de diseño global, lo adopta para aplicarlo al ámbito empresarial. El libro *Design Thinking*, de Peter Rowe (1987), fue la primera publicación utilizando este término describiéndolo como método sistemático para la solución de problemas para arquitectos. Este método de trabajo se ha popularizado en el [ámbito empresarial](#).

También en educación

En muchos casos, nuestro sistema educativo no ha permitido el desarrollo de la **creatividad** en el alumnado. Nos enfrentamos a un mundo cambiante; la velocidad a la

que se suceden los avances en el ámbito del conocimiento, en cuanto a capacidades demandadas por el mercado laboral, nuevas herramientas, nuevos retos que se nos presentan debido a las ineficiencias de los distintos sistemas en los que nos vemos inmersos, va en aumento. Ante este **nuevo paradigma**, el "Design Thinking" dota a la persona de una serie de herramientas para obtener **nuevas soluciones a nuevos retos**, a problemas de nueva generación, a través de un **proceso**, generalmente colaborativo, de generación de ideas, prototipado y decisión. [Amalio Rey](#) explica claramente en el siguiente vídeo de [ThinkTV](#) cuál este proceso y su uso educativo.

[Video Desing thinking \(12:10\)](#)

El "**Mapa de Empatía**" es una **herramienta que nos permite estudiar inicialmente el problema** al que nos enfrentamos y comprender aspectos relevantes del mismo que nos ayudarán en las siguientes fases del proceso al definir, idear, prototipar y evaluar (ver imagen adjunta). Puedes consultar más recursos sobre el uso educativo de "*Design Thinking*" en [este grupo en Diigo](#) y vídeos sobre el tema en esta [lista de reproducción](#).

A través del siguiente vídeo de [ThinkTV](#) puedes acercarte a un caso real en la escuela:

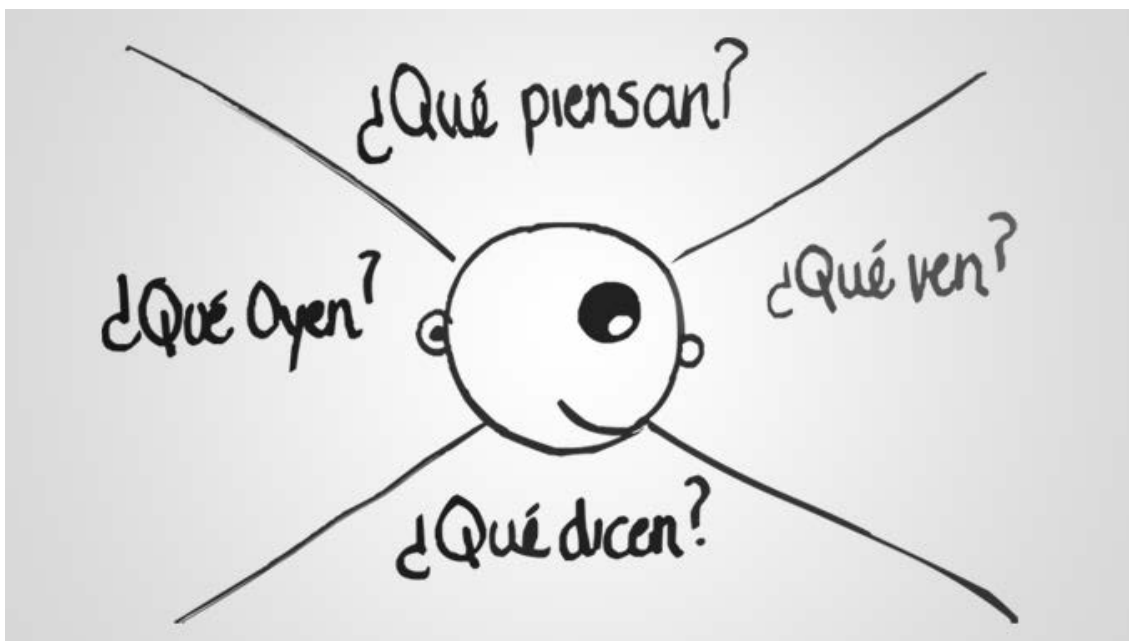
[Video rediseñando muebles \(3:47\)](#)

¿Cómo?

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.

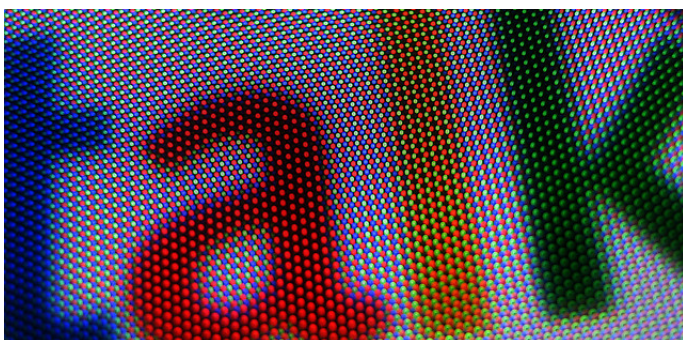


Fuente de la imagen: [Verlaciudad](#). CC By-Sa

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 aportará datos para realizar el proceso de completar el mapa de empatía.

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.



[Algunos derechos reservados](#) por hippydream [is busy]

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.

Por ejemplo, en el caso que se muestra en el vídeo (recuerda que puedes activar los subtítulos en inglés), en un inicio el mapa de empatía se realiza alrededor de un tema: la protección frente al sol para evitar el cáncer de piel. Una vez la persona que va a realizar el mapa de empatía, sale a la calle, observa y conversa con las personas expuestas al sol, se da cuenta que la persona que debe estudiar y sobre la que debe realizar el mapa de empatía es el que está expuesto al sol durante su jornada de trabajo. Debido a ello, se da cuenta que esta persona relaciona la protección solar con el tiempo de ocio y no con el tiempo que está expuesto debido a su trabajo. Por lo tanto el salir a la calle y las entrevistas le han servido para replantear el problema y comprender a los afectados por él. No dejes de ver el vídeo:

[Video empatía \(2:52\)](#)

COMPLETANDO LOS DISTINTOS APARTADOS: (En este orden)

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.
2. **QUÉ HACE:** ¿Qué acciones y comportamientos observaste?. Anótalo durante la entrevista.
3. **QUÉ PIENSA :** ¿Qué podría estar pensando la persona objeto del estudio? ¿Qué nos dice ésto acerca de sus opiniones?. Son inferencias que realizarás teniendo en cuenta los dos apartados anteriores.
4. **QUÉ SIENTE:** ¿Qué emociones podría el sujeto se siente?. También son inferencias que realizas teniendo en cuenta los dos primeros apartados.

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.

En la parte de abajo y derecha, respectivamente, del modelo en Prezi y Slideshare de Leticia Britos, que incluimos en el apartado "Plantillas", encontrarás también

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES: " Necesidades" son necesidades emocionales o físicas humanos. Necesidades ayudan a definir su diseño desafiante. Recuerde: Las necesidades son verbos (actividades y deseos con los que su usuario puede utilizar la ayuda), no los sustantivos (soluciones). Identificar las necesidades directamente de los rasgos de los usuarios que anotó, o de contradicciones entre dos características - tales como una desconexión entre lo que dice y lo que hace. Anote las necesidades en el lado de su empatía mapa.

INSIGHTS. IDENTIFICAR IDEAS: (realmente *Insights* va más allá: son conclusiones a las que llegamos, sorprendentes, en algunos casos, una vez hemos completado los 4 apartados). Un *Insight* es un hecho notable que se podría aprovechar para responder mejor a un reto; a menudo surgen a partir de las contradicciones entre los dos atributos del usuario (ya sea dentro de un cuadrante o a partir de dos cuadrantes) o de preguntarse "¿Por qué? " cuando intuyas un comportamiento relevante y sorprendente. Anota las ideas potenciales en el lado derecho del mapa de empatía. Una manera de identificar las semillas de percepciones es capturar "tensiones" y "contradicciones" a medida que se trabaja.

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.

[Mapa de empatía](#) from [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:

Mapa de empatía elaborado para estudiar el perfil de una persona a punto de terminar sus estudios preocupada por su empleabilidad posterior:

[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

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.

[Template: Empathy Map and Problem Statement](#) from [EpicenterUSA](#)

[Mapa de empatía del alumno TDAH](#) from [isabelgonzalez](#)

[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.](#)

Obra publicada con [Licencia Creative Commons Reconocimiento Compartir igual 4.0](#)