



# Mirar el mundo con los ojos del otro. El mapa de empatía

M.<sup>a</sup> Isabel Villaescusa Alejo

El mapa de empatía es un instrumento útil para la orientación y tutoría, aplicable en distintas situaciones. Nos permite sistematizar la adopción de otras perspectivas, algo que hacemos intuitivamente, para comprender mejor a nuestro alumnado, sus intereses, motivaciones, capacidades y, en definitiva, ofrecer una mejor respuesta educativa.

PALABRAS CLAVE ©

EMPATÍA  
EMOCIONES  
TUTORÍA  
INCLUSIÓN

**P**onte en mi lugar», «mira el mundo con mis ojos» o «camina con mis zapatos» –como dicen los anglosajones–, son expresiones que utilizamos coloquialmente cuando nos referimos a la empatía. **La empatía nos permite adoptar la perspectiva del otro para entendernos mejor y conectar con los demás.**

Los teóricos sitúan el concepto de empatía entre el pensamiento y las emociones, aunque existen ciertas discrepancias. Algunos la consideran una competencia ciudadana; otros, un componente de la inteligencia emocional; y hay quien la incluye como una habilidad comunicativa, pero la mayoría coincide en la importancia de la empatía para la vida social (Fernández-Pinto, López-Pérez y Marque, 2008; Muñoz y Chaves, 2013) y no duda de la importancia de adquirir competencias emocionales para el aprendizaje y el desarrollo (Bisquerra y Pérez, 2012).

La Real Academia de la Lengua Española define la empatía como la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos. Esta definición deja patente esos dos componentes: el cognitivo relacionado con la capacidad de ponernos mentalmente en el lugar del otro para identificarnos con él o ella y, en definitiva, para comprender mejor a las personas que nos rodean; y el componente afectivo o emocional que implica la capacidad de compartir sus sentimientos.

## EL MAPA DE EMPATÍA

Desde el ámbito empresarial vieron el potencial que tenía esta capacidad humana de ponerse en lugar del otro para mejorar sus técnicas de ventas. Si averiguamos qué piensan y qué sienten nuestros usuarios o nuestros clientes, si los conocemos mejor, podremos ofrecerles un producto que se adecue a sus expectativas o un servicio más acorde con sus necesidades. Algo así debieron pensar los de la empresa XPLANE cuando idearon el mapa de la empatía.

Trasladar esta idea al centro educativo era cuestión de tiempo. Una mayor comprensión de los «usuarios de nuestro servicio» mejoraría nuestra tarea como enseñantes. Desde luego, no es algo nuevo y que no hagamos habitualmente. **Todos los docentes intentamos comprender a nuestro alumnado: qué le interesa, qué le preocupa, cómo aprende mejor, por qué en un momento determinado ha actuado de una forma que no esperábamos y un largo repertorio de pensamientos y emociones que analizamos a diario.**

Lo que ofrece el mapa de empatía es una manera de repasar estas cuestiones de forma sistemática. Todos sabemos ponernos en el lugar del otro y practicar la empatía, pero lo hacemos intuitivamente. El mapa nos guía a través de una serie de elementos para que no nos dejemos nada en el tintero. Además, nos permite descubrir las lagunas, las cosas que no sabemos y que sería conveniente

saber para poder realmente ponernos en el lugar del otro y llegar a comprenderlo mejor. Una vez interiorizada la técnica, puede servirnos para una gran variedad de situaciones, tanto escolares como de nuestra vida personal.

## ¿PARA QUÉ ES ÚTIL EL MAPA DE EMPATÍA?

Por poco que nos paremos a pensar, se nos ocurrirán muchos usos para el mapa de empatía, lo que demuestra que es un instrumento versátil y de gran utilidad para distintas situaciones y contextos. Podría ser una herramienta adecuada para que los docentes entendamos mejor a nuestro alumnado y su visión del mundo, y especialmente valiosa en la acción tutorial y de orientación. Sería útil para trabajar con el propio alumnado, para que se conozca mejor, así como para promover la creación de vínculos y redes de apoyo entre iguales, también para comprender mejor a las partes en un conflicto. Igualmente, es posible utilizarla para reflexionar sobre un problema o una situación particular. ¡Qué decir del potencial que puede tener en las entrevistas con las familias como

**El mapa de empatía ayuda a repasar, de forma sistemática, los pensamientos y las emociones que analizamos a diario**

estrategia para profundizar conjuntamente en el conocimiento de sus hijos e hijas!

En ocasiones, desde la orientación o la tutoría, necesitamos trabajar con nuestros equipos docentes para entender mejor las razones de la conducta de alguno de nuestros alumnos o alumnas, incluso del grupo. El mapa de empatía nos guiará en un análisis sistemático de lo que piensan, lo que ven, lo que escuchan y, en consecuencia, lo que dicen y hacen, para poder planificar objetivos y actuaciones de grupo o individuales que configuren una mejor respuesta educativa.

Si buscamos en internet, encontraremos muchos ejemplos de mapas de empatía cumplimentados: el mapa de un hijo cumplimentado por su madre para responder a una situación particular, el de una alumna con trastorno de déficit de atención cumplimentado por su maestro, etc.

## ¿CUÁLES SON LOS ELEMENTOS DEL MAPA DE EMPATÍA?

El mapa de empatía es una herramienta flexible que se adapta a las necesidades de quien lo utiliza. Tiene unos elementos o apartados básicos y otros que pueden añadirse o ajustarse, por lo que se encuentran distintas versiones de este instrumento.

Los apartados básicos empleados con más frecuencia para construir el mapa de empatía son seis. Los

**El mapa de empatía es una herramienta flexible que se adapta a las necesidades de quien lo utiliza**

dos primeros que vamos a considerar tienen como objetivo conocer cómo la persona percibe su entorno y configura su mundo. Son los dos apartados más objetivos dentro de la subjetividad de esta herramienta.

**1** *¿Qué ve?* Con esta pregunta pensaremos sobre lo que la persona ve que ocurre en su entorno más cercano: cómo se comportan los demás, qué hacen, qué les pasa, cómo reaccionan, cómo le miran... Es importante examinar este elemento desde la relación de la persona tanto con sus compañeros y compañeras (¿qué les pasa a ellos y ellas?, ¿cómo actúan con él o ella?...), como con el profesorado (¿cómo reacciona su profesor o profesora cuando...?), además de con su familia (¿cómo se comportan sus hermanos?, ¿qué hace su madre o su padre cuando...?, etc.).

**2** *¿Qué escucha?* *¿Qué le dicen?* Una de las ideas más importantes que han de guiarnos en las respuestas a esta pregunta es tratar de saber con qué mensajes se queda de todo lo que escucha y le dicen. **Las personas estamos continuamente recibiendo información, pero lo relevante es qué información seleccionamos y con cuál nos quedamos para configurar nuestro mundo.** Aquí es necesario considerar qué escucha y qué le dicen en casa, en clase, distinguiendo entre lo que

le dicen sus compañeros y compañeras y lo que le dice el profesorado, y lo que escucha y le dicen las personas importantes para él o ella. Tampoco podemos olvidar un contexto, que probablemente sea más difícil conocer, pero que es de gran influencia: qué le dicen y qué escucha en redes sociales, en la música, en los libros, en los medios de comunicación, etc.

**3** *¿Qué piensa?* *¿Cómo se siente?* El objetivo fundamental de este apartado es determinar cómo la persona se valora, qué cosas son importantes para ella, qué le preocupa, qué le motiva, cuáles son sus expectativas, deseos y necesidades. En este apartado, por ejemplo, podemos explorar sus aspiraciones como estudiante, cómo se ve en el futuro, cómo cree que los demás la ven, qué esperan los demás o cuáles cree que son sus puntos fuertes y débiles, cuestiones interesantes en los procesos de orientación.

**4** *¿Qué hace?* *¿Qué dice?* Este apartado es donde hemos de reflejar cómo responde habitualmente o en la situación que estamos analizando: su actitud hacia los demás, hacia el estudio y otras obligaciones, hacia sus iguales, el profesorado o su familia. Especialmente cuando utilizamos el mapa de empatía con adolescentes, es importante

pensar en la apariencia que tiene o intenta mostrar, cómo quiere aparecer ante los demás y qué rol juega en el grupo.

De estos cuatro apartados tendremos que deducir los dos que más nos van a ayudar a concretar. Estos dos apartados los podemos encontrar formulados de distintas maneras y con sentidos diferentes, pero **el objetivo en este punto es identificar necesidades o dificultades, por una parte, y, por otra, apoyos y puntos fuertes.** También es frecuente encontrarlo en términos de esfuerzos que debe realizar y resultados que se quieren conseguir:

**5** ¿Qué es lo más difícil para él o ella? ¿Cuáles son las barreras que encuentra para la participación y el aprendizaje, qué es lo que se lo pone difícil, lo que lo limita, tanto cuestiones propias como del contexto? ¿Cuáles son sus miedos y sus frustraciones?

**6** ¿Qué actitudes y conductas o qué acciones, tanto de su familia como de sus compañeros y compañeras y del profesorado del centro, le ayudan a eliminar esas dificultades? ¿Cuáles son sus puntos fuertes, sus fortalezas, las habilidades y capacidades propias?

**A partir del análisis de la información recogida y las conclusiones de las preguntas finales, trazamos un plan de acción**

y ¿qué oportunidades y apoyos puede ofrecerle su contexto?

A partir del análisis de la información recogida y las conclusiones arrojadas por las dos preguntas finales, podremos trazar un plan de acción junto con la persona implicada, que, en nuestro caso, suele ser el alumnado. La finalidad del mapa de empatía es conocer mejor a la otra persona y, desde ese conocimiento, establecer un plan de trabajo más ajustado a sus necesidades e intereses. En el diseño del plan de acción necesitamos contar con nuestro alumnado para, en primer lugar, ajustar la información y, después, para conseguir su implicación.

## ¿CÓMO SE UTILIZA EL MAPA DE EMPATÍA?

**El mapa de empatía lo podemos usar de forma individual o colaborativa, por ejemplo: el tutor o la tutora, junto con el orientador o la orientadora, en una reunión de equipo docente o en entrevistas con las familias.**

Aunque los dos últimos apartados, al ser conclusiones, se van cumplimentando a lo largo del proceso y se concretan al final, el resto no tiene un orden preestablecido y se puede rellenar en paralelo o secuencialmente. Puede llevarnos unos 20 minutos completar un mapa si conocemos bien a la persona.

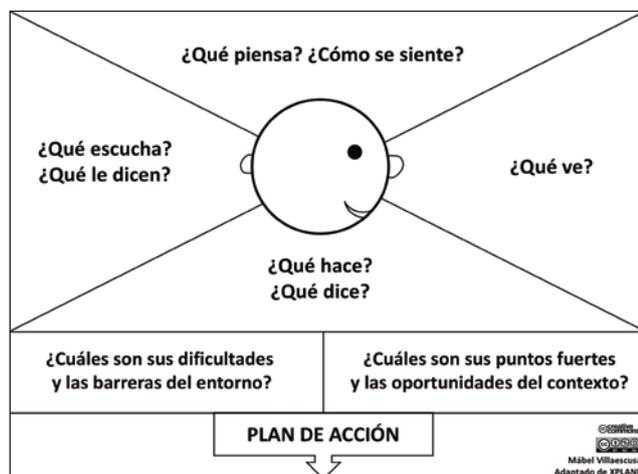
Antes de empezar a trabajar con el mapa de empatía, hemos de defi-

**El mapa de empatía puede mejorar la accesibilidad emocional de nuestras aulas y ofrecer una mejor respuesta educativa**

nir el objetivo que pretendemos con este ejercicio: entender mejor a uno de nuestros alumnos o una situación determinada que ocurre con un grupo de alumnos, con un compañero o con la familia de un alumno, por poner algunos ejemplos.

Cumplimentar el mapa es un ejercicio de empatía. Requiere que nos pongamos en la piel de la otra persona y que entendamos el contexto que se quiere explorar. No podemos hacer un mapa de empatía de una persona a la que apenas conocemos; no dejaría de ser pura fantasía y no sería útil.

Es verdad que –como hemos dicho anteriormente– se trata de una herramienta eminentemente subjetiva, pero podemos acercarnos a una versión más objetiva de nuestras percepciones sobre los demás si recabamos información sobre la persona, por ejemplo, a través de una entrevista (el mapa puede ser la guía para la entrevista) o de otras dinámicas o estrategias que complementen el mapa, como la rutina de pensamiento del círculo de puntos de vista. Especialmente, si estamos elaborando un mapa de un grupo o de una situación, podemos contar



**Cuadro 1.** Mapa de empatía (Fuente: Mábel Villaescusa, adaptado de XPLANE)



**Cuadro 2.** Mapa con orientaciones (Fuente: Mábel Villaescusa, adaptado de XPLANE)

con otras personas que revisen el mapa y aporten detalles o contexto.

Es importante que, al explorar los distintos apartados, se procure tener en cuenta la mayor parte de los contextos de la persona: consigo mismo, con sus iguales, en la escuela, en su casa, en las redes sociales, en su barrio..., así como distinguir, si es posible, entre las personas y los entornos más relevantes o significativos para él o ella.

Para cumplimentar el mapa se utiliza un Canvas o plantilla como la que se muestra en los cuadros 1 y 2.

## EN RESUMEN

En el contexto escolar aparecen barreras emocionales que, en ocasiones, nos cuesta comprender e identificar. El mapa de empatía puede ser útil para mejorar la accesibilidad emocional de nuestras aulas: entender mejor a nuestro alumnado, sus intereses, motivaciones, capaci-

dades, lo que hacen y cómo lo hacen; en definitiva, ofrecer una mejor respuesta educativa. También se puede usar como herramienta de la tutoría para trabajar con el propio alumnado, realizando ejercicios de empatía guiados que promuevan el conocimiento de los compañeros y las compañeras, con el fin de favorecer la convivencia y la participación. •

## REFERENCIAS

### BIBLIOGRÁFICAS

- BISQUERRA, R.; PÉREZ, N. (2012): «Las competencias emocionales» [en línea]. *Educación XX1*, vol. 10. Disponible en: <https://bit.ly/1tkJ8GV>
- FERNÁNDEZ-PINTO, I.; LÓPEZ-PÉREZ M.; MARQUE, M. (2008): «Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión» [en línea]. *Anales de Psicología*, vol. 24(2), pp. 284-298. Disponible en: <https://bit.ly/2rqi6Ph>
- MUÑOZ, A.P.; CHAVES, L. (2013): «La empatía: ¿un concepto unívoco?» [en línea]. *Katharsis*, núm. 16, pp. 123-143. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5527454.pdf>

## HEMOS HABLADO DE:

- Empatía.
- Orientación y tutoría. General.
- Escuela inclusiva.

## AUTORA

**M.ª Isabel Villaescusa Alejo**

Orientadora educativa. Directora del CEFIRE Específico de Educación Inclusiva. Valencia [direinclusiva@gva.es](mailto:direinclusiva@gva.es)

Este artículo fue solicitado por AULA DE SECUNDARIA en julio de 2019 y aceptado en septiembre de 2019 para su publicación.