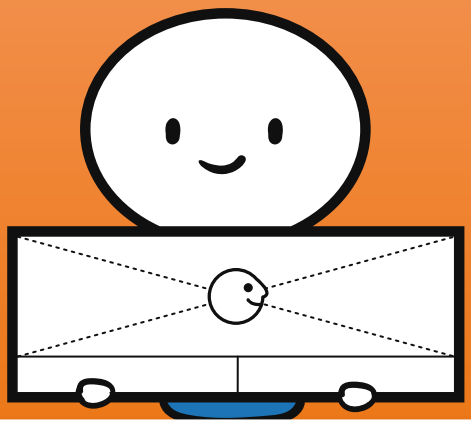


Mapa da Empatia

O **Mapa da Empatia** é uma ferramenta do *Design Thinking* (DT)[1] que nos ajuda a entender melhor as pessoas ao nosso redor, nos colocando em seu lugar para enxergar suas perspectivas, sem julgar suas atitudes. Ainda que utilizado dentro de uma das etapas do DT para ajudar a compreender o problema que precisa de uma solução, é possível fazer uso dessa ferramenta de forma independente para lhe ajudar, por exemplo, a compreender mais profundamente seus(uas) colegas de classe, bem como suas necessidades, sentimentos e desejos, o que contribui para criar vínculos mais fortes e genuínos no ambiente de Educação a Distância (EaD).

Passo 1 Como preencher o mapa da empatia?

O **Mapa da Empatia** é uma representação gráfica dividida em quatro ou seis quadrantes. No nosso caso, resolvemos aplicar completo, pois cada parte pode ser útil para lhe ajudar a melhor explorar diferentes aspectos da experiência de uma pessoa. O objetivo é refletir sobre o que um(a) colega de classe:

Diz: O que ele(a) percebe em seu ambiente do curso (encontros presenciais e AVA)? O que você acha que essa pessoa diria ou falaria normalmente? Esse é o questionamento principal. Aqui incluem-se opiniões, comportamentos e atitudes da pessoa analisada.

Escuta: O que ele(a) escuta de outras pessoas? Aqui incluem-se opiniões de professores(as), tutores(as), colegas de turma, pessoas desconhecidas, entre outras.

Pensa/Sente: Quais são suas aspirações, posicionamentos, preocupações, medos ou sonhos?

Faz: Como ele(a) se expressa e age?

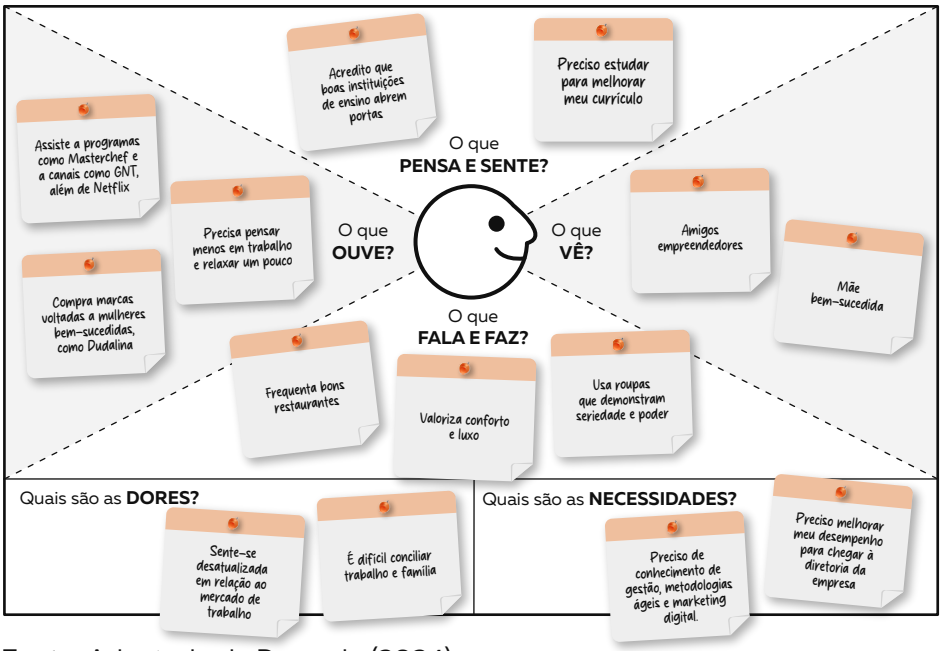
[1] O DT é "uma abordagem que catalisa a colaboração, a inovação e a busca por soluções mediante a observação e a cocriação, a partir do conceito de prototipagem rápida e da análise de diferentes realidades" (Cavalcanti; Filatro, 2016, p. 20).

Dores: Quais são seus desafios ou dificuldades?

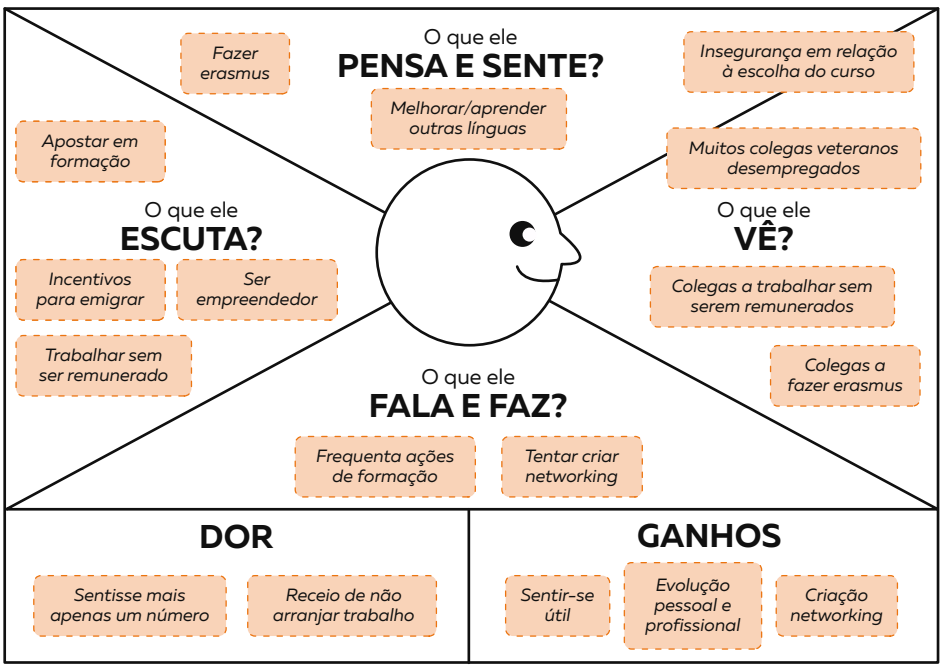
Necessidades ou dores: O que ele(a) deseja alcançar ou conquistar?

Veja dois exemplos de mapas preenchidos:

Nome: Mônica Idade: 24 anos



Fonte: Adaptado de Dourado (2024).



Fonte: Adaptado de Gomes, Jubilado, Mestre e Sequeira (2012).

Passo 2 Exercício Prático

Agora é hora de colocar a mão na massa. A seguir, você encontrará as instruções para preencher um Mapa da Empatia, pensando em um(a) ou mais colegas de turma com quem você gostaria de se conectar melhor. Você pode usar o PDF editável ou fazer isso em um papel.

Escolha um(a) colega: Pense em um(a) colega com quem você gostaria de estreitar laços. Pode ser alguém com quem você teve menos interação ou alguém que você sente que poderia ajudar.

Diz: Anote o que você acha que esse(a) colega enxerga em seu ambiente de estudos a distância. O que ele(a) vê nas interações *online*, nas tarefas e na comunicação com os(as) outros(as)?

Escuta: Reflita sobre o que ele(a) escuta dos(as) professores(as), tutores(as), colegas e talvez de amigos(as) e familiares. Quais conselhos, sugestões ou *feedbacks* ele(a) poderia receber?

Pensa/Sente: Imagine o que esse(a) colega pode estar pensando e sentindo em relação ao curso e às suas responsabilidades. Ele(a) está motivado(a), frustrado(a), ansioso(a) ou empolgado(a)? Quais são seus sentimentos e aspirações?

Faz: Considere o que ele(a) expressa em fóruns, mensagens ou durante atividades. Ele(a) é mais comunicativo(a) ou reservado(a)? Como ele(a) participa das atividades?

Necessidades ou dores: Tente identificar os principais desafios que esse(a) colega pode estar enfrentando. São questões técnicas, de tempo, de autoconfiança ou outras barreiras?

Ganhos: Pense no que ele(a) espera alcançar com o curso. Ele(a) deseja adquirir novas habilidades, formar-se rapidamente, mudar de carreira ou fortalecer sua rede de contatos?

Use o modelo na página seguinte e bom preenchimento.

Este recurso integra o **Explorador de Competências para Estudar a Distância**, parte do produto educacional **Pertencer EaD: desenvolvendo competências para estudar a distância** do Programa de Pós-Graduação Criatividade e Inovação em Metodologias do Ensino Superior.

Referências

CAVALCANTI, C. C.; FILATRO, A. **Design Thinking**: na educação presencial, a distância e corporativa. São Paulo: Saraiva, 2016.

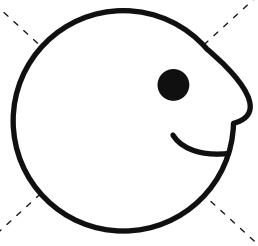
DOURADO, B. **Mapa da empatia**: o que é e 6 passos para criar um de qualidade. Blog RD Station, [*s. l.*], 16 set 2024. Disponível em: https://www.rdstation.com/blog/marketing/mapa-da-empatia/. Acesso em: 24 nov 2024.

Esse recurso está em formato PDF editável. Ou seja, você poderá marcar ou digitar nos espaços apropriados. Este formato lhe permite preencher e salvar suas informações, porém, se preferir, pode também imprimir o PDF para preenchê-lo manualmente. Não esqueça de salvar suas informações, para acessá-las posteriormente a fim de revisar ou incluir novas informações.

MAPA DA EMPATIA

O que
PENSA E SENTE?

O que
OUVE?



O que
VÊ?

O que
FALA E FAZ?

Quais são as **DORES?**

Quais são as **NECESSIDADES?**