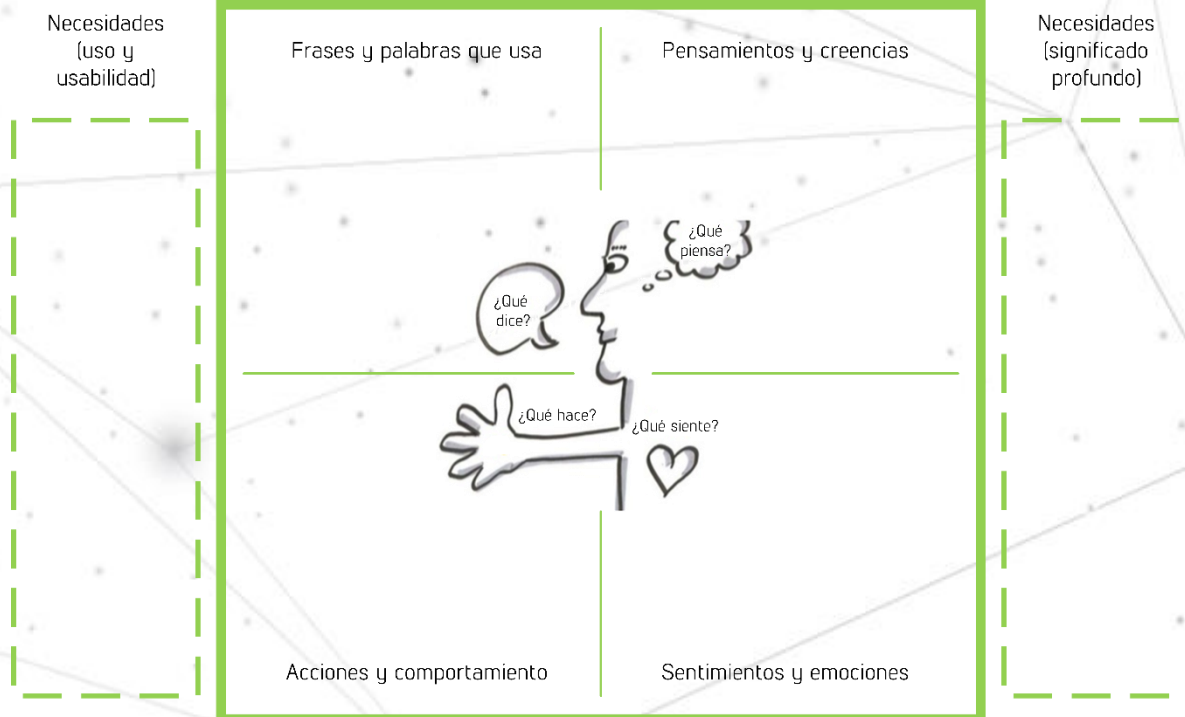




Mapa de empatía



¿Por qué usar el mapa de empatía?

El diseño de soluciones de impacto requiere de un profundo entendimiento de las situaciones que atraviesa la población de usuarios en correspondencia al problema que se intenta solucionar. Al entablar diversos mecanismos de empatía con dicho grupo (observación, entrevistas exploratorias, vivencia activa u otro), la herramienta permite sintetizar los hallazgos significativos en cuatro categorías desde el punto de vista de quien experimenta el suceso. De este modo, es posible descubrir nuevas conexiones, líneas de exploración y elementos modificables en nuestra propuesta.

¿Cómo usar el mapa de empatía?

En un panel de cuatro cuadrantes, vamos incluyendo los patrones más recurrentes en relación al problema en cuestión, a través de la revisión de nuestras notas, audios, videos, etc. El objetivo es encontrar estándares vinculados a:

- ¿Qué dicen?: ¿Qué frases y palabras usan frecuentemente los potenciales usuarios?
- ¿Qué hacen?: ¿Qué comportamientos o hábitos son evidentes?
- ¿Qué piensan?: ¿Cuál parece ser su pensamiento? ¿Qué nos dice esto sobre sus creencias?
- ¿Qué sienten?: ¿Qué emociones estarán sintiendo?

Luego, incluye las conclusiones a las que llegaste sobre a los distintos tipos de necesidades respecto al problema. Al lado izquierdo del panel, coloca las necesidades explícitamente requeridas por sus palabras y acciones, y al lado derecho, las que parecen ser las necesidades de significado profundo (o lo que realmente les aqueja).

Finalmente, si encuentras patrones que parecen ser contradictorios, o no tener ningún sentido, no te preocupes. Normalmente, existen muchas revelaciones ocultas en estos casos, ¡sigue indagando!



Ejemplos

Necesidades (uso y usabilidad)	Frases y palabras que usa	Pensamientos y creencias	Necesidades (significado profundo)
<p>Necesita saber de ofertas de trabajo. Un panel sintetizado donde se encuentren las vacantes para su perfil. Consejos y referencias de otras personas.</p>	<p>Frases y palabras que usa</p> <p>"No voy a trabajar hasta que encuentre un buen sueldo y un clima a mi gusto". "No tengo necesidad de apresurarme". "Soy demasiado capaz como para tener que empezar desde abajo". "Para qué me voy a esforzar si aquí todo se logra con buenos contactos y una personalidad amigable". "Si no me gusta, me salgo".</p> <hr/> <p>Llama a todos los amigos del entorno de sus familiares y amigos comentando su búsqueda de empleo. Presenta su CV en las compañías más importantes, esperando una entrevista. Pide ayuda a sus contactos para obviar el proceso formal de contratación. Rechaza ofertas en lugares poco conocidos.</p> <p>Acciones y comportamiento</p>	<p>Pensamientos y creencias</p> <p>Mis familiares y amigos no pueden verme trabajando en un puesto que no pague bien. Debo empezar a pedirle a mis contactos que me ayuden a encontrar un buen cargo. No es necesario saber mucho, lo importante es cómo te llevas con la gente. Más que "ser", hay que "parecer".</p> <hr/> <p>Tengo preocupación por ser un fracaso en la vida. Siento admiración por mis padres y su entorno, y debo cuando menos llegar a ser como ellos. Me angustia lograr tener más contactos, e influencia sobre ellos. A veces siento demasiada presión y expectativa sobre mí.</p> <p>Sentimientos y emociones</p>	<p>Necesita entender mejor su propósito en la vida. Contar con un ideal por el que luchar y dejar un impacto en el mundo. Influir en su entorno y entender cuál es su rol en él.</p>

Necesidades (uso y usabilidad)	Frases y palabras que usa	Pensamientos y creencias	Necesidades (significado profundo)
<p>Necesita servicios que reemplacen los medios de intercambio tradicionales. Una intermediación sin burocracia, que permita lidiar con los conceptos fundamentales hacen que la posición de la entidad sea leonina.</p>	<p>Frases y palabras que usa</p> <p>"No hay que deberle al banco". "A la larga, los intereses parecen más bajos pero se acumulan". "Es muy complicado tener que ir a pagar cada vez". "No me gusta cómo te atienden y te miran". "En internet te pueden estafar, es todavía muy inseguro".</p> <hr/> <p>Va a recoger su ficha y sale del lugar hasta que sea su turno. Trata de acumular algunos pagos para recién tener que ir a la entidad. Intenta aprender sobre la plataforma en internet, pero le cuesta. Cuando intenta preguntar por información, se muestra dubitativo.</p> <p>Acciones y comportamiento</p>	<p>Pensamientos y creencias</p> <p>El banco nunca pierde, no le importa si te va bien o mal. Los únicos momentos libres en los que se puede ir, siempre está colapsado. La plataforma es muy complicada. Manejar dinero en efectivo es mejor, pero la regulación lo hizo más dificultoso. Hay que tener ahorros por si pasa cualquier cosa.</p> <hr/> <p>Se frustra al no confiar en alguien para pedir ayuda. Se angustia cuando no le alcanza el dinero para realizar sus pagos. Tener que interactuar con funcionarios poco atentos le causa incomodidad. Disfruta poder adelantar cuotas, o hacer depósitos grandes para ahorrar.</p> <p>Sentimientos y emociones</p>	<p>Necesita un consejero de confianza, ante la complejidad que puede representar el ámbito financiero. Soluciones en relación a la escasa calidez del trato, y la honestidad con que se ofrecen las propuestas.</p>

Para saber más

El mapa de empatía fue creado por el Instituto de Diseño de la Universidad de Stanford. Ésta, junto a muchas otras herramientas, son parte de las capacitaciones en el tema, y frecuentemente usadas por sus consultores. En esta página web podrás acceder a 15 más de sus métodos: <http://dschool.stanford.edu/use-our-methods/>. En esta versión, se añadieron elementos producidos por la consultora internacional latinoamericana P3 Ventures (www.p3ventures.biz).