



### Objetivo. ¿Por qué usar esta herramienta?

El foco de todo proyecto de emprendimiento social son las personas o comunidades que recibirán el beneficio directo de sus acciones.

De esta forma, a la hora de implementar tu proyecto de emprendimiento social, será imprescindible que conozcas si tu propuesta resulta de interés para aquellas personas que están especialmente involucradas en el problema que quieres resolver o con la necesidad a la que pretendes dar respuesta.

El **mapa de empatía** será una herramienta que te facilitará el proceso de conocer a las personas que se pueden vincular con tu proyecto, anticipar el impacto de tu idea en la comunidad objetivo y ajustar tu propuesta a sus necesidades reales.

Para llevar a cabo la recogida de información te proponemos que desarrolles una serie de entrevistas, que a partir de ahora llamaremos **entrevistas empáticas**, con aquellas personas que se relacionen con tu iniciativa y que previamente habrás seleccionado.

A través de la **entrevista empática** te pondrás en el lugar de la persona que tienes enfrente analizando cómo se siente, qué ve, cómo está afectada por el problema que quieres resolver con tu proyecto y cómo interactúa y se relaciona con el resto de personas involucradas.

### Cómo se utiliza

Inicialmente, identificarás una serie de personas que tengan una relación directa con el problema al que pretendes dar respuesta a través de tu proyecto de emprendimiento social.

Una vez hecho esto, llevará a cabo una **entrevista empática** con cada una de las personas seleccionadas.

Para cada una de las entrevistas completarás un **canvas para la sistematización de información procedente de una entrevista empática**.

En este canvas tendrás que completar los siguientes apartados, utilizando para ello la información que has obtenido a través de la entrevista empática:

**1. Qué piensa.**

Recoge las preocupaciones, inquietudes y aspiraciones de la persona a la que estás entrevistando.

**2. Qué escucha.**

Recoge lo que dicen y cómo lo dicen las personas que componen el círculo cercano de la persona entrevistada.

**3. Qué ve.**

Recoge tus apreciaciones sobre el entorno físico y de relaciones que rodea a la persona que entrevistas.

**4. Qué dice y hace.** ¿Cómo se relaciona la persona a la que entrevistas con aquellas personas que forman parte de su círculo cercano?

### Claves importantes para el uso de la herramienta

Busca generar las condiciones que faciliten lo máximo posible el desarrollo de las entrevistas empáticas, buscando siempre la máxima comodidad para la persona a la que entrevistas.

Durante el desarrollo de la entrevista, pon mucha atención al lenguaje no verbal, no sugieras respuestas a tus preguntas, intenta que la persona se exprese libremente y no le temas al silencio.

Te recomendamos que tengas en cuenta los siguientes factores a la hora de desarrollar tus entrevistas empáticas:

→ **El lugar.** Prepara el espacio para las entrevistas tratando de que sea lo más confortable posible. Es indispensable que garantice cierto grado de intimidad. Debe ofrecer la posibilidad de que pueda participar más de una persona en la entrevista.

→ **El momento.** Consensúa con la persona la fecha y hora en la que desarrollar la entrevista anteponiendo siempre sus necesidades y preferencias en la medida de lo posible. No sólo es importante el día de la cita, sino también el momento del día en el que se lleve a cabo la entrevista. Busca siempre el momento en el que la persona entrevistada esté más relajada y muestre mayor apertura.

→ **Grabaciones y notas.** Lo ideal es que puedas grabar las entrevistas para que no pierdas información valiosa. Puedes utilizar una grabadora de voz o alguna de las aplicaciones que encontrarás seguro en tu teléfono móvil.

Pide siempre permiso a la persona entrevistada antes de comenzar la grabación.

En el caso de que este permiso te sea denegado, toma el máximo número posible de notas durante la entrevista. Ve preparada o preparado por si se da esta circunstancia.

Canvas para la sistematización de información procedente de la entrevista empática

### Qué piensa y siente

Anotar aquí las preocupaciones, inquietudes y aspiraciones de la persona entrevistada

### Qué ve

Anotar aquí la apreciación sobre el entorno físico y relacional que rodea a la persona entrevistada



### Qué escucha

Anotar aquí lo que dicen las personas del círculo cercano de la persona entrevistada

### Qué dice y hace

Anotar aquí el modelo de relación de la persona entrevistada con las personas de su círculo cercano