

# MAPA DE EMPATÍA

## Mapa de Empatía: Ponernos dentro de la cabeza del usuario y entender sus experiencias

Usuario: Mujer 23 años. Tiene una discapacidad motora y tiene que usar muletas para poder caminar.



*¿Qué es lo que realmente cuenta para el usuario?  
¿Cuáles son sus preocupaciones y aspiraciones?  
¿Qué lo mueve en el día a día?*

### **Piensa y Siente**

### **Escucha**

*¿Qué escucha a otros decir?  
¿Qué escucha de sus amigos?  
¿Qué escucha de sus colegas?  
¿Qué escucha de su familia y personas cercanas?  
¿Qué escucha de segunda mano?*

### **Observa**

*¿Qué ve en su casa, escuela, universidad o trabajo?  
¿Qué ve en su entorno inmediato?  
¿Qué ve en lo que otros dicen y hacen?  
¿Qué está viendo o leyendo?*

### **Dice y Hace**

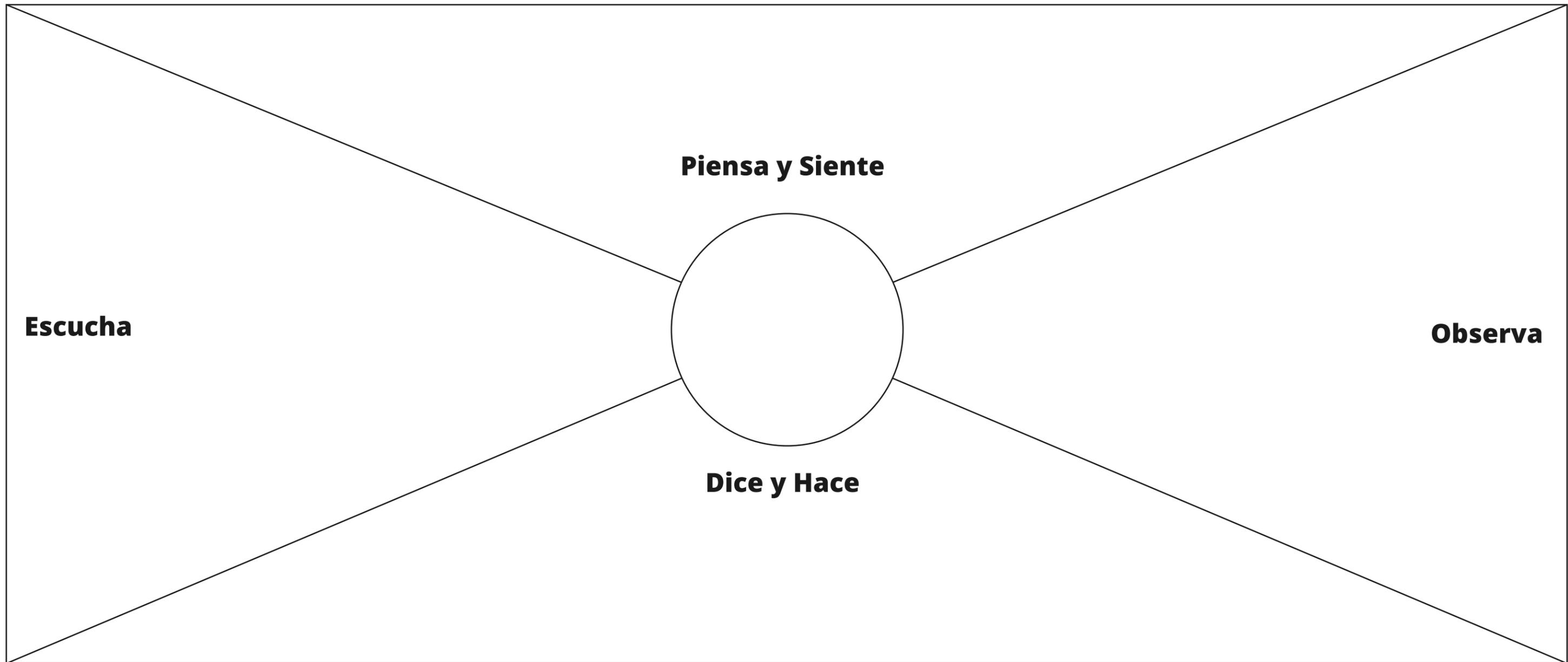
*¿Qué hizo hoy?  
¿Cuáles son sus comportamientos, personalidad?  
¿Cómo se comunica con otras personas?  
¿Qué dice?*

### **Dolores**

*¿Cuáles son sus miedos, frustraciones y ansiedades?*

### **Ganancias**

*¿Cuáles son sus deseos, necesidades, esperanzas y sueños?*



<b>Dolores</b>	<b>Ganancias</b>
----------------	------------------