

1. Estudia el artículo siguiente:

<https://anaivars.com/mapa-de-empatia/>

2. Estudia la siguiente situación.

Emilio vive solo en su piso de toda la vida. Habitualmente nadie le visita, su único hijo vive en Mallorca, con su mujer e hija. El barrio ya no es lo que era, de los de entonces ya no queda casi nadie, de los de ahora son todos muchos más jóvenes que él, se palpa el cambio generacional.

Le apena no poder charlar más a menudo con la gente. Tiene más contacto con otras personas cuando baja al super a por algo de comida. Sería fenomenal poder encontrar a otros más cercanos a su generación, quizás en su misma situación, quizás no, pero poder charlar de vez en cuando con alguien.

A veces se sienta en un banco a tomar un poco el sol, le apetecería poder disfrutar de un día de playa, le encantaba cuando era más joven y aún estaba María, su compañera durante tantos años. Ve a los niños jugar en los parques y siente nostalgia, apenas ha disfrutado de su nieta de 8 años.

Emilio todavía está fuerte, se siente bien de salud, le falla un poco la vista pero por lo demás es bastante independiente en sus tareas cotidianas. Nunca fue un gran conversador, le gustaba más escuchar que hablar. Hoy ni una cosa ni la otra. Dedicar su día entre un poco de tele, bajar al super (hace la compra poco a poco para no cargar tanto y además para obligarse a salir a algún sitio), y navega un pelín utilizando un ipad que le regaló su hijo por Navidad. Algunas noches, una vez a la semana, habla con ellos, y poco más. Eso sí, su copita de vino al mediodía no hay quien se lo prohíba.

Su miedo es olvidar a hablar, parece una tontería, pero ha empezado a hablar solo a veces. Se encuentra desmotivado, cree que necesita conocer a otras personas y animarse a salir un poquito más.

3. Realiza un mapa de empatía que describa la situación de Emilio.

¿Qué ve el cliente?

- ¿Cómo es el mundo en que la persona vive?

El mundo es extraño, cada vez más, no es capaz de reconocer a penas la ciudad donde se ha criado, de echo, ya no se aleja demasiado de su barrio por temor a lo desconocido.

A menudo recuerda la pequeña tienda donde su vecina Pili vendía frutas y verduras, la cual cerro hace mas de cinco años, o el viejo bar de Antonio, ahora convertido en un PUB que ya no regenta por que los nuevos dueños no quieren poner los toros que tanto le gustaban. En su lugar solo queda el de Juan y Carmen, pero su preocupación es creciente, ambos tienen ya una edad y ella esta un poco mal de las piernas, así que Juan esta pensando en cerrar.

- ¿Quiénes son sus amigos?

Sus amigos son los de toda la vida, aquellos con los que ha crecido en el barrio, los que le acompañaban a la escuela y quienes celebraran las fiestas bebiendo antaño. Sin embargo, ya quedan pocos, muchos han tenido que ir a una residencia y otros están con sus hijos lejos de aquí.

Emilio siempre fue de los pequeños del grupo, eso le da que pensar que es solo cuestión de tiempo que también tenga que abandonar su antigua casa al igual que muchos de sus amigos, aunque le anima saber que en la residencia del centro de la ciudad está Marcos, un antiguo compañero suyo con problemas de espalda al cual le gustaría ver más a menudo y con quien le alegraría compartir estancia un día.

- ¿Qué tipo de ofertas recibe a menudo?

Las ofertas escasean enormemente debido al poco tiempo que pasa fuera de casa, pero es mejor así, tampoco le gustan demasiado los cambios. Los únicos folletos que ve son las novedades y rebajas de la tienda donde suele comprar y algún que otro anuncio por la televisión, los cuales son más anecdóticos que otra cosa.

- ¿Qué está mirando y leyendo?

Ve de todo pero a la vez no ve nada. Cada vez que enciende la televisión es para hacer un poco de tiempo antes de apagarla e intentar mirar hacia otro lado. A penas presta atención a los periódicos del bar por que hace ya mucho que dejó de interesarle la política.

Para Emilio las cosas más sencillas son mucho más atractivas, pero estas no las puede conseguir con la nueva serie de Netflix o del último modelo de coche Dacia, por lo que a penas les presta atención.

¿Qué escucha?

- ¿Qué dicen sus amigos?

Cada vez son más escasos los momentos en los que se encuentra con ellos, por lo que abundan los viejos recuerdos que vivieron todos juntos, como lo bueno que fue el mundial de 88, aquella vez que un ratón se comió el jamón que tenía Marcos en la bodega o la pobre Carmen, que murió hace ya 20 años.

Todas las conversaciones son antiguas, no se habla de nada que paso recientemente, parece que el presente no existe o a nadie le importa.

- ¿Qué dice su jefe o compañeros de trabajo?

Hace ya tiempo que Emilio dejó de tener jefe, concretamente desde que abrió el taller hace ya más de 40 años. Taller que cerró hace a penas unos meses por que poco a poco piensa que ya no merece la pena continuar con él.

Además de esto, Emilio siempre trabajó solo, no necesitaba ayudantes por que no era recurrente que un pedido fuera urgente, todo estaba listo cuando Emilio lo terminaba y siempre parecía que sus conocidos o tenían prisa.

- ¿Qué dice aquellas personas que admira o sigue?

Emilio no admira a nadie en concreto, pero muestra interés por saber como esta su hijo de vez en cuando y quiere ver a su nieto. Aunque hablan a penas una vez por semana, a Emilio le gustaría hacerlo más a menudo, pero no llama por no molestar.

Pese a esto, las pocas veces que hablan intenta saber todo con detalles y presta atención a lo que su hijo y nuera le cuentan, hablando sobre todo de los precios actuales que no dejan de subir, como su hijo va bien en el colegio o que actualmente hay despidos en la empresa donde trabajan.

Emilio no suele decir mucho durante estas charlas, únicamente se limita a expresas palabras tranquilizantes y opina que todo saldrá bien.

- ¿Qué le dicen en su casa, su propia familia?

Emilio vive completamente solo, su casa lleva solitaria desde que se fue María, por lo que no le dicen nada en la misma. La única excepción sin las pequeñas vacaciones de navidad, en las cuales su hijo viene a visitarle junto a su esposa y nieto.

Aunque son pocos días, se trata de la época más esperada para Emilio y aprovechan para hablar un poco de todo. Cada vez es más recurrente conversar sobre la preocupación que su familia tiene debido a que se encuentra muy solo y no quieren que un día ocurra nada desagradable.

¿Qué piensa y siente?

- ¿Qué le preocupa realmente?

La soledad es un factor cada vez más presente en su vida, tanto con los pocos amigos que quedan como con su familia. Le gustaría mucho poder vivir a dos calles de su hijo como antes de que encontraran un trabajo tan lejos de casa.

También es poco a poco más común su temor a no poder valerse por si mismo. Actualmente de ve fuerte, pero cree que un día cercano dejará de estarlo y eso le empieza a preocupar.

Por último, nota como se esta perdiendo al vida de su nieto, el cual es una de sus pocas alegrías y a quién le gustaría cuidar mientras juega en el parque.

- ¿Cuáles son sus sueños y objetivos?

A Emilio le gustaría poder tener más interacción con los demás, a veces le encantaría poder conversar con algunos de los jóvenes que se encuentra en el parque, pero piensa que no le comprenderían o les resultaría aburrido. Sobre todo le gustaría poder pasar más tiempo con sus antiguos amigos, aunque en algunos casos no es más que un sueño.

Pese a esto, su mayor sueño es poder ver crecer a su nieto, aunque siente que se lo esta perdiendo poco a poco, pero no puede hacer nada al respecto.

- ¿Qué le motiva?

El barrio otorga pocas motivaciones a Emilio, poco a poco nota como todo dista cada vez más de sus viejos recuerdos. Sin embargo, se emociona cada vez que habla con su hijo y cuando coincide con sus pocos amigos en el bar a la hora de tomar el vino.

- ¿Cuál es su propósito de vida?

Emilio piensa que ya ha cumplido en su vida y lo único que quiere es poder disfrutar de los últimos años de la misma. Opina que si papel es intentar ayudar a su hijo en lo que pueda con respecto al cuidado de su nieto, pero la distancia hace que esta labor solo pueda desarrollarla en navidad.

- ¿Qué es lo realmente importante?

Lo único importante para Emilio es la vida de la familia de su hijo, por eso espera con ansias la llamada de cada semana y quiere que todo vaya bien con su su trabajo. Últimamente recibe malas noticias con respecto a la empresa en la que trabajan, pero tiene la corazonada de que todo va a salir bien.

¿Qué dice y hace?

- ¿De qué temas le gusta hablar?

Añora hablar con sus antiguos amigos de los viejos momentos y personalmente evita los temas tristes, aunque le resulta difícil a veces. Emilio es un gran amante del football y del toreo, por lo que le encanta ver el partido con sus amigos y hablar al respecto en el bar.

- ¿Sus acciones son coherentes con sus palabras?

Totalmente, nunca se olvida de bajar al bar de siempre y tomar el vino con amigos, o al menos cuando coinciden en ello. También intenta hacer que su hijo no cuelgue rápido el teléfono cuando hablan y dedica buen tiempo a lo largo de la semana en

identificar todas las preguntas que le puede hacer con el objetivo de despejar todas sus preocupaciones.

- ¿Cuál es su actitud en público? ¿Y su comportamiento?

Su actitud es muy pausada y callada, Emilio no suele hablar mucho y menos aún cuando no tiene al lado a ninguno de sus amigos. Puede llegar a pasarse horas sentado en los bancos del parque sin decir nada, únicamente pensando .

Cuando baja a la tienda también aprovecha para preguntar a los trabajadores de siempre sobre cualquier cosa que le ha llamado la atención, pero es más que nada para poder socializar un poco más.

- ¿Cuál es su comportamiento en su hogar, en el trabajo y con su familia?

Aunque Emilio vive solo y ya no trabaja, es un gran interesado por su familia, por lo que siempre espera la llamada de su hijo. Intenta ser agradable con el y no causarle ninguna carga, no se gustaría ser una molestia más.

¿Cuáles son sus esfuerzos?

- ¿Cuáles son sus miedos?

Emilio a menudo se preocupa de acabar solo en su casa, de que el barrio aún se vuelva más extraño y no poder salir por miedo, que poco a poco se deteriore sin darse cuenta hasta no poder vivir solo y convertirse en una preocupación más para su hijo.

- ¿Cuáles son sus frustraciones?

Emilio desearía poder volver a juntarse con sus amigos y su esposa, pero sabe que esto es imposible en muchos aspectos. Por otra parte, le encantaría estar junto a su hijo, pero también se encuentra fuera de su alcance. Ambas situaciones le frustran enormemente por que sabe que no puede solventarlas y siente un gran vacío por ello.

- ¿Qué obstáculos debe saltar para conseguir lo que desea?

Lo que impide a Emilio conseguir sus deseos no esta por su mano, pero sabe que podría ayudarle intentar salir un poco más y buscar nueva gente con la que poder relacionarse, aunque no pueda hablar de los temas de siempre, pero también estaría bien escuchas sus historias.

¿Qué resultados espera?

- ¿Qué es éxito para tu persona?

Poder encontrar a gente con la que hablar todos los días, no sentirse tan solo y que su hijo le llamara de forma diaria sería todo lo que Emilio quisiera cumplir ahora mismo, lo que le apetece a estas alturas de la vida es poder disfrutar mejor de la compañía.

- ¿Cómo cree que puede alcanzarlo?

Piensa continuamente en ello y sabe que debe empezar a salir a otros sitios fuera de su barrio de siempre, buscando potros sitios donde conocer a gente. No sabe exactamente donde hacerlo, pero le gustaría empezar la nueva cafetería que han abierto un par de calles más abajo del bar de Juan.

- ¿Qué acabaría con sus problemas?

Emilio descarta volver a tener una pareja, pero piensa que simplemente aumentando su círculo social podría ayudarle a sentirse menos solo y a estar más animado en el día a día.

4. ¿Se te ocurre alguna idea de negocio para ayudar a Emilio? Exprésala en un Modelo de Negocio *informal*.

La gente como Emilio es muy difícil de ayudar con productos físicos, puesto que no suelen ser amigos de la tecnología y prefieren las interacciones sociales. Por este motivo debemos desviar el foco de negocio desde el producto al servicio.

Se puede implantar un servicio de suscripción mensual que en base a una cuota plana organice una excursión semanal para sus usuarios con el objetivo de aumentar su interacción. Para esto no es necesario hacer grandes eventos, sino que es más conveniente pequeñas aventuras dentro de la propia ciudad a sus alrededores donde los asistentes puedan conversar y compartir experiencias.

Un ejemplo de esto sería poder llevar a todos los usuarios de la misma ciudad un sábado a comer a un restaurante donde tengan el menú pagado y posteriormente asistir a un bingo.