

Módulo 2

Discovery Mercado e Usuários



2.6

Como construir um Mapa de Empatia?

Priscilla Lugão



O que é empatia

Empatia significa **conexão**. Para gerar essa conexão, a empatia dispõe de quatro qualidades:

- **tomada de perspectiva;**
- **ausência de julgamento;**
- **reconhecimento das emoções;**
- **e comunicação dessas emoções.**



De acordo com a professora e autora americana, Brené Brown

O que é o mapa de empatia

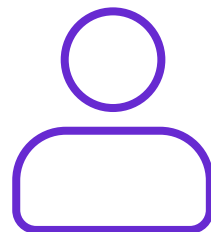
O objetivo do mapa da empatia é **viabilizar um exercício de levantamento de hipóteses sobre o público-alvo**, facilitando a compreensão da equipe sobre a realidade do consumidor.

O que
PENSA e SENTE?

O que realmente conta, principais
preocupações e aspirações

O que
ESCUTA?

O que amigos dizem, o que o chefe
fala, o que influenciadores dizem



O que
VÊ?

Ambiente, amigos,
o que o mercado oferece

O que
FALA e FAZ?

Atitude em público, aparência,
comportamento com outros

DORES

Medos, frustrações,
obstáculos

GANHOS

Desejos e necessidades, formas
de medir sucesso, obstáculos



O que
PENSA e SENTE?

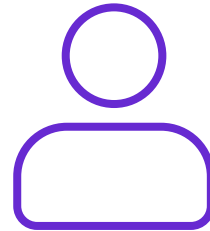
O que realmente conta, principais
preocupações e aspirações

O que
ESCUTA?

O que amigos dizem, o que o chefe
fala, o que influenciadores dizem

O que
VÊ?

Ambiente, amigos,
o que o mercado oferece



O que
FALA e FAZ?

Atitude em público, aparência,
comportamento com outros

DORES

Medos, frustrações,
obstáculos

GANHOS

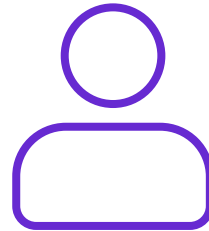
Desejos e necessidades, formas
de medir sucesso, obstáculos

O que
PENSA e SENTE?

O que realmente conta, principais
preocupações e aspirações

O que
ESCUTA?

O que amigos dizem, o que o chefe
fala, o que influenciadores dizem



O que
VÊ?

Ambiente, amigos,
o que o mercado oferece

O que
FALA e FAZ?

Atitude em público, aparência,
comportamento com outros

DORES

Medos, frustrações,
obstáculos

GANHOS

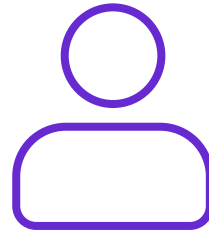
Desejos e necessidades, formas
de medir sucesso, obstáculos

O que
PENSA e SENTE?

O que realmente conta, principais
preocupações e aspirações

O que
ESCUTA?

O que amigos dizem, o que o chefe
fala, o que influenciadores dizem



O que
VÊ?

Ambiente, amigos,
o que o mercado oferece

O que
FALA e FAZ?

Atitude em público, aparência,
comportamento com outros

DORES

Medos, frustrações,
obstáculos

GANHOS

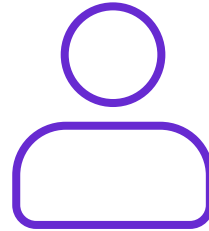
Desejos e necessidades, formas
de medir sucesso, obstáculos

O que
PENSA e SENTE?

O que realmente conta, principais
preocupações e aspirações

O que
ESCUTA?

O que amigos dizem, o que o chefe
fala, o que influenciadores dizem



O que
VÊ?

Ambiente, amigos,
o que o mercado oferece

O que
FALA e FAZ?

Atitude em público, aparência,
comportamento com outros

DORES

Medos, frustrações,
obstáculos

GANHOS

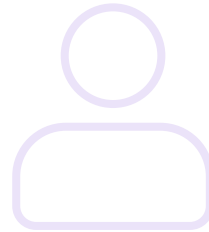
Desejos e necessidades, formas
de medir sucesso, obstáculos

O que
PENSA e SENTE?

O que realmente conta, principais
preocupações e aspirações

O que
ESCUTA?

O que amigos dizem, o que o chefe
fala, o que influenciadores dizem



O que
VÊ?

Ambiente, amigos,
o que o mercado oferece

O que
FALA e FAZ?

Atitude em público, aparência,
comportamento com outros

DORES

Medos, frustrações,
obstáculos

GANHOS

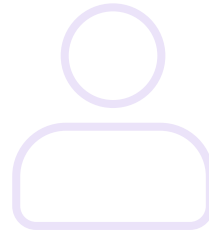
Desejos e necessidades, formas
de medir sucesso, obstáculos

O que
PENSA e SENTE?

O que realmente conta, principais
preocupações e aspirações

O que
ESCUTA?

O que amigos dizem, o que o chefe
fala, o que influenciadores dizem



O que
VÊ?

Ambiente, amigos,
o que o mercado oferece

O que
FALA e FAZ?

Atitude em público, aparência,
comportamento com outros

DORES

Medos, frustrações,
obstáculos

GANHOS

Desejos e necessidades, formas
de medir sucesso, aspirações

Como aplicar

O exercício da empatia é um **recurso extremamente útil e assertivo**, pois permite compreender em detalhes as motivações dos usuários.

Como aplicar

Há três formas de exercitar a empatia:

Como aplicar

Há três formas de exercitar a empatia:

- **entrevistando;**

Como aplicar

Há três formas de exercitar a empatia:

- **entrevistando;**
- **observando;**

Como aplicar

Há três formas de exercitar a empatia:

- **entrevistando;**
- **observando;**
- **experimentando.**

Como aplicar

Há três formas de exercitar a empatia:

- **entrevistando;**
- **observando;**
- **experimentando.**

E o mapa ajuda a consolidar as percepções que o time adquire a partir de entrevistas, observações e experimentos.