Zaragoza AYUNTAMIENTO

Cátedra Diseño de Servicios para la Ciudadanía Universidad Zaragoza

MAPA DE EMPATÍA

FICHA DE EJEMPLO

PIENSA Y SIENTE

CONSIDERA IMPORTANTE
Recuperar el coche lo antes posible.

SENTIMIENTOS
Frustración, ira, estupidez, enfado consigo mismo.

PREOCUPACIONES
"¿A dónde voy ahora?", "¿Qué tengo que hacer?", "Se me ha fastiado el mes".

ASPIRACIONES
No tener que pagar mucho y que sea sencillo recuperar su vehículo.

SU ENTORNO DICE
"Te lo dije","Cómo se te ocurre aparcar ahí","Pobre","¿Es qué no lo sabias?", "A la próxima aprenderás".

VE A SU ALREDEDOR

PERSONAS MÁS INFLUYENTES DICEN
"¿Necesitas ayuda?", "Tranquilo, vamos a solucionarlo", "Vamos a llamar por teléfono".

USUARIOS
Personas que le observan sin intervenir.

OBJETOS
Pegatina indicadora de que la grúa se le ha llevado el vehículo.

CANALES DE COMUNICACIÓN
Teléfono móvil.

ESCUCHA

ACTITUD EN PÚBLICO
"Fue solo cinco minutos", "Papá, ¿qué hago ahora?", "Lo siento, Luis, no voy a poder llegar a tiempo".

ACTITUD HACIA SÍ MISMO
"No debería haber aparcado ahí", "Si es que soy bobo", "¿Cómo se me ocurre?", "Tendría que haber hecho caso a mi padre".

DICE Y HACE

ESFUERZOS Y MIEDOS

NO RECUPERAR EL COCHE
Miedo a no recuperar el coche rápidamente.

REPRIMENDA
Temer una bronca o reprimenda, en el caso de que el coche no sea el usuario infractor.

PRECIO
Tener que pagar un precio demasiado alto por recuperar el vehículo.

RESULTADOS Y BENEFICIOS

RECUPERA EL COCHE
Una vez finalizado el proceso el usuario puede recuperar el vehículo

ENFADO
El usuario infractor se encuentra enfadado tras haber tenido que pagar.