

# ANQAS

## **El mapa de empatía:**

una herramienta para crear  
relaciones de confianza con donantes



## Qué es un mapa de empatía

- Es una herramienta de Design Thinking que nos permite **ponernos en la piel de una persona** y por lo tanto, trabajar la empatía
- **Analiza 6 aspectos**, relacionados con los sentimientos del ser humano
- **Nos ayuda a entender y conocer al donante** (ya sea el trabajador de una agencia de cooperación, el presidente de una fundación o un empresario) para enfocar nuestras propuestas, comunicación, etc. hacia lo que él o ella, espera, busca, etc.
- Se debería de tener siempre a mano
- Se debería cumplimentar y mejorar después de cada reunión o interacción con esta persona.



# Un ejemplo

## ¿Qué piensa y siente?

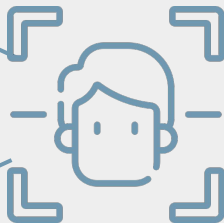
¿Cómo piensa y siente esta persona acerca de sus tareas con su equipo? ¿Qué le preocupa de su entorno y trabajo?

Su familia es importante. Le gustaría hacer más voluntariado. Preocupación por el medioambiente. Las familias son importantes. Busca el desarrollo de la comunidad. Se preocupa por apoyar a las organizaciones

## ¿Qué ve?

¿Qué hay en el entorno de esta persona? ¿Qué tipo de cosas le rodean?

Ve el estado integral de los proyectos, basado en su experiencia. Las necesidades de las poblaciones para las que trabajan. La necesidad de formar a más gente (propia y de las organizaciones) para la sosteni



## ¿Qué dice y hace?

Principal motivación: interés por poblaciones vulnerables.  
Dice: basado en tolerancia y respeto.  
Desafíos: crear un futuro mejor para su hija: mundo con menos desigualdad.  
Temor: no cumplir con objetivos de programas.

## ¿Qué escucha?

¿Qué información escucha esta persona de sus compañeros? ¿Medios de comunicación? ¿Jefes? ¿Amigos?

Problemática mundial.  
Que se cumplan los objetivos  
Escucha cómo se llevan a cabo las intervenciones.  
Como las Org. van trabajando con grupos de voluntarios.

## Pain

No cumplir con objetivos de programas. Estrés laboral. No cubrir las expectativas del donante. Que su evaluación no sea precisa. Selección propuesta con impacto en población. Amenaza nueva emergencia mundial. Amenaza crisis financiera y conflictos por escasez de recursos.

## Gain

¿Qué necesita esta persona para tener éxito?  
¿Cómo logra sus metas?

Conseguir aliados estratégicos internacionales, nacionales y locales buscando la eficiencia en el financiamiento. Contar con un equipo idóneo. Voluntarios preparados y comprometidos para ayudarlo

## ¿Qué piensa y siente?

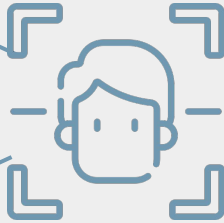
¿Cómo piensa y siente esta persona acerca de sus tareas con su equipo? ¿Qué le preocupa de su entorno y trabajo?

## ¿Qué ve?

¿Qué hay en el entorno de esta persona? ¿Qué tipo de cosas le rodean?

## ¿Qué escucha?

¿Qué información escucha esta persona de sus compañeros? ¿Medios de comunicación? ¿Jefes? ¿Amigos?



## ¿Qué dice y hace?

¿Cuáles son las motivaciones o tareas de esta persona a la hora de realizar su trabajo? ¿Qué podría decir? ¿Qué hace?  
¿A qué desafíos se enfrenta esta persona? ¿Qué teme que suceda?

## Pain

¿A qué desafíos se enfrenta esta persona? ¿Qué teme que suceda?

## Gain

¿Qué necesita esta persona para tener éxito? ¿Cómo logra sus metas?

# ANQAS

Filantropía y Fundraising



**Vanessa Lecointre**

[www.anqas.eu](http://www.anqas.eu)

[vanessalecointre@anqas.eu](mailto:vanessalecointre@anqas.eu)

00 34 636 90 31 24