

**Ejercicio:** En tu postevaluación elegiste un reto de tu área para afrontarlo usando Design Thinking. Comienza a afrontar ese reto en la práctica entrevistando a dos colaboradores de tu área, siguiendo los pasos de la entrevista empática.

## 1) Lectura 1: Entrevista para empatizar



### Porqué Entrevistar para Empatizar

Lo que quieres es entender los pensamientos, emociones y motivaciones de la persona para determinar cómo innovar para él o ella. Entendiendo las decisiones que esa persona toma y su comportamiento, puedes identificar sus necesidades y diseñar para satisfacerlas.

### Cómo Entrevistar para Empatizar

**Pregunta por qué.** Aún cuando creas que sabes la respuesta, pregúntale a la gente porqué hace o dice algo. Las respuestas pueden sorprenderte. La conversación que parte de una pregunta debiera continuar por el tiempo que sea necesario.

**Incentiva las historias.** Sin importar si las historias que la gente cuenta son o no reales, nos revelan lo que la gente piensa del mundo. Has preguntas que incentiven a la gente a contar historias.

**Pon atención al lenguaje no verbal.** Se consciente del lenguaje corporal, de los gestos y de las emociones.

**No le temas al silencio.** Los entrevistadores frecuentemente sienten la necesidad de preguntar algo más cuando hay una pausa. Si permites que haya silencio, la persona puede reflexionar sobre lo que acaba de decir y revelar algo más profundo.

**No sugieras respuestas.** Aun si la persona hace una pausa antes de responder no la ayudes sugiriendo una respuesta. Sin quererlo, esto podría llevar a hacer que la gente responda de manera de confirmar tus expectativas.

**Has preguntas de manera neutral.** “¿Qué opinas de comprar regalos para tu mujer?” es mejor que “¿Cierto que ir de compras es estupendo?” Porque la primera pregunta no implica que hay una respuesta correcta. No hagas preguntas binarias. Las preguntas binarias pueden ser respondidas con una sola palabra, tú prefieres invitar una conversación basada en historias.

**Haz una pregunta por vez, una persona a la vez.** Resiste a la urgencia de emboscar al usuario.

**Asegúrate de estar preparado para documentar.** Siempre entrevista en pareja. Si no es posible, deberas usar una grabadora, es imposible involucrarse con el entrevistado y tomar notas apropiadamente al mismo tiempo.

Ejercicio: En tu postevaluación elegiste un reto de tu área para afrontarlo usando Design Thinking. Comienza a afrontar ese reto en la práctica entrevistando a dos colaboradores de tu área, siguiendo los pasos de la entrevista empática.