MAPA DE EMPATIA

1. COM QUEM ESTAMOS NOS EMPATIZANDO

Quem é a pessoa que queremos entender?
Qual a situação em que eles estão inseridos?
Qual papel eles desempenham nessa situação?

OBJETIVO

2. O QUE ELES PRECISAM FAZER?

O que eles precisam fazer de diferente?
Quais trabalhos eles precisam ou querem que sejam realizados?
Quais decisões precisam tomar?
Como eles saberão se obtiveram sucesso?

7. O QUE ELES PENSAM E SENTEM?

DORES

Quais são seus medos, frustações e ansiedades?

GANHOS

Quais são seus desejos, necessiades, esperanças e sonhos?

Quais são os outros pensamentos e emoções que podem motivar seus comportamentos?

3. O QUE ELES VEEM?

Como eles se veem no mercado de trabalho?
O que eles percebem no seu ambiente de trabalho?
O que eles veem os outros falando e fazendo?
O que eles estão vendo e lendo?

3. O QUE ELES ESCUTAM?

O que eles escutam os outros dizendo?
O que eles escutam dos amigos?
O que eles escutam dos colegas?
O que eles escutam de terceiros?

4. O QUE ELES DIZEM?

O que ouvimos eles dizerem?
O que imaginamos eles dizendo?

5. O QUE ELES FAZEM?

O que eles fazem hoje?
Quais comportamentos observamos?
O que imaginamos eles fazendo?