

КАРТА ЭМПАТИИ

Сделана для:

Автор:

Дата:

Версия:

1 С кем мы РАБОТАЕМ?
Кого мы хотим понять?
В какой ситуации эти люди?
Какова их роль в ситуации?

ЦЕЛЬ

2 Что им нужно СДЕЛАТЬ ?
Какие у них задачи?
В какие виды работ они хотят / им придется погрузиться?
Какие решения им придется принять?
Как они узнают, что преуспели?

3 Что они ВИДЯТ?
Что они видят на рынке?
Что они видят в ближайшем окружении?
Что они видят из того, что делают и говорят вокруг?
Что они смотрят и читают?

4 Что они ГОВОРЯТ?
Что мы слышали из того, что они говорили?
Какие слова мы можем представить чтобы они сказали?

5 Что они ДЕЛАЮТ?
Что они делают сегодня?
Какое поведение мы наблюдали в прошлом?
Какое их поведение мы можем себе представить?

6 Что они СЛЫШАТ?
Что они слышат от других людей?
Что они слышат от друзей?
Что они слышат от коллег?
Что им передают через "вторые руки"?

7 Что они ДУМАЮТ и ЧУВСТВУЮТ?
БОЛИ
В чем их страхи, расстройств и опасения?
ВЫГОДЫ
В чем их желания, потребности, надежды и мечты?
Какие еще мысли и чувства влияют на их поведение?