

КАРТА ЭМПАТИИ

Сделана для:

Автор:

Дата:

Версия:

1 С КЕМ МЫ РАБОТАЕМ?

ЦЕЛЬ

2 ЧТО ИМ НУЖНО СДЕЛАТЬ ?

3 ЧТО ОНИ ВИДЯТ?

7 ЧТО ОНИ ДУМАЮТ И ЧУВСТВУЮТ?
БОЛИ
ВЫГОДЫ

6 ЧТО ОНИ СЛЫШАТ?

4 ЧТО ОНИ ГОВОРЯТ?

5 ЧТО ОНИ ДЕЛАЮТ?

Какие еще мысли и чувства влияют на их поведение?

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 в виды работ они хотят / им придется погружаться?
Какие решения им придется принять?
Как они узнают, что преуспели?

7 Что они ДУМАЮТ и ЧУВСТВУЮТ?

БОЛИ

В чем их страхи,
расстройства и опасения?

ВЫГОДЫ

В чем их желания,
потребности, надежды
и мечты?

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?

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"?

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?

Какие еще мысли и чувства влияют на их поведение?