

MAPA DE EMPATIA

Nome da pessoa

Data

Versão

OBJETIVO

1 Com QUEM estamos empatizando?

Quem é a pessoa que queremos compreender?
Em que situação/contexto ela se encontra?
Que papel ela tem nessa situação/contexto?

O que ela precisa FAZER? 2

Qual trabalho ela quer ou precisa que seja feito?
Qual decisão ela precisa tomar?
Como saberemos que ela foi bem sucedida?

7 O que ela PENSA e SENTE?

DORES

Quais são seus medos, frustrações e ansiedades?

GANHOS

Quais são seus desejos, sonhos e necessidades?

Que outras emoções e pensamentos podem motivar seus comportamentos?

O que ela VÊ 3

O que ela vê acontecendo no mercado?
O que ela vê no seu ambiente mais próximo?
O que ela vê os outros fazendo e falando?
O que ela vê na TV, internet, revistas etc?



6 O que ela OUVE?

O que ela ouve os outros falando?
O que ela escuta dos amigos?
O que ela ouve de colegas?
O que ela ouve falar por aí?

O que ela DIZ? 4

O que ouvimos ela dizer?
O que imaginamos que ela fale?

5 O que ela FAZ?

O que ela faz atualmente?
Que comportamentos podemos observar?
Que comportamentos podemos imaginar?