

Empathy Map

1 Met WIE leven we mee?

- Wie proberen we te begrijpen?
- Wat is hun situatie?
- Wat is hun rol in de situatie?

DOEL

2 Wat moeten ze DOEN?

- Wat moeten ze anders doen?
- Welke taken moeten ze gedaan krijgen?
- Welke beslissingen moeten ze maken?

7 Wat DENKEN en VOELEN ze?

PAINS

Wat zijn hun angsten, frustraties en zorgen?

GAINS

Wat zijn hun wensen, behoeften en dromen?

3 Wat ZIEN ze?

- Wat zien ze in de sector?
- Wat zien ze in de directe omgeving?
- Wat zien ze andere zeggen en doen?
- Wat kijken en lezen ze?

6 Wat HOREN ze?

- Wat horen ze anderen zeggen?
- Wat horen ze van vrienden?
- Wat horen ze van collega's?
- Wat horen ze via-via?

4 Wat ZEGGEN ze?

- Wat hebben we ze horen zeggen?
- Wat kunnen we ons voorstellen dat ze zeggen?

5 Wat DOEN ze?

- Wat doen ze vandaag?
- Welk gedrag hebben we waargenomen?
- Wat kunnen we ons voorstellen dat ze doen?

Welke andere gedachten en gevoelens zouden hun gedrag kunnen beïnvloeden?