

# Tela de Mapa de Empatia

Projetada para:

Projetada por:

Data:

Versão:

## 1 COM QUEM estamos tendo empatia?

Quem é a pessoa que queremos entender?  
Qual é a situação em que ela está?  
Qual é o papel dela na situação?

## OBJETIVO

## 2 O que a pessoa precisa FAZER?

O que precisa fazer de forma diferente?  
Que trabalho(s) quer ou precisa fazer?  
Quais decisão(ões) precisa tomar?  
Como saberemos se foi bem-sucedida?

## 7 O que eles PENSAM e SENTEM?

### DORES

Quais são seus medos,  
frustrações e ansiedades?

### GANHOS

Quais são seus desejos,  
necessidades, esperanças  
e sonhos?

## 3 O que VÊ?

O que vê no mercado?  
O que vê em seu ambiente imediato?  
O que vê os outras pessoas fazendo?  
O que está assistindo ou lendo

## 6 O que ESCUTA?

O que está ouvindo os outros  
dizerem?  
O que está ouvindo de amigos?  
O que está ouvindo de colegas?  
O que está ouvindo de segunda  
mão?

## 4 O que FALA?

O que ouvimos ela dizer?  
O que podemos imaginar que ela diz?

Que outros pensamentos e sentimentos podem  
motivar seu comportamento?

## 5 O que FAZ?

O que faz hoje?  
Qual comportamento observamos?  
O que podemos imaginar que ela faz?