

EMPATHY MAP

Perspektivwechsel: Die Sicht einer Person oder Gruppe verstehen

Person / Gruppe / Situation: _____



Sagt

Was sagt die Person offen?
Welche Aussagen oder
Formulierungen hört man?



Denkt

Was denkt die Person
möglicherweise, spricht es
aber nicht aus?



Schmerzpunkte / Frust

Was erschwert die Situation? Was kostet
Kraft, macht Sorge oder verhindert
Zusammenarbeit?



Ziele / Wünsche

Was wäre der Person wichtig? Was
würde die Situation verbessern oder
erleichtern?



Fühlt

Welche Gefühle,
Bedürfnisse oder inneren
Spannungen könnten
dahinterliegen?



Tut

Wie handelt die Person
tatsächlich? Was
beobachtet man im Alltag?

Das Projekt „IM PULS - Neue Perspektiven für die Fachkräftesicherung und Personalgewinnung“ wird im Rahmen des Programms rückenwind³ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfond (ESF Plus) gefördert.

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



Kofinanziert von der
Europäischen Union