

# LA CARTE DE L'EMPATHIE

## Le besoin réel

Le contexte :

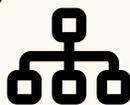
- *L'histoire du groupe*
- *Le processus* : leur vision, le changement souhaité, etc.
- *Les acteur-trice-s* impliqués, leur rôle, les dynamiques
- *Les atouts du groupe*

1

### LA PERSONNE

- Qui souhaitons-nous comprendre?
- Sa situation
- Son rôle

2



### CE QU'ELLE A BESOIN DE FAIRE

- Que doit-elle faire de manière différente?
- Quelles tâches souhaite-t-elle réaliser?
- Comment saura-t-elle qu'elle a réussi?

3



### CE QU'ELLE VOIT

- Marché/offre
- Environnement immédiat
- Ce que font les autres

4



### CE QU'ELLE DIT

- Ce que nous avons entendu dire par cette personne
- Ce qu'elle pourrait dire

5



### CE QU'ELLE FAIT

- Au quotidien
- Comportement observé
- Ce qu'elle pourrait faire

6



### CE QU'ELLE ENTEND

- Ce que disent les autres
- Ce que disent ses amis
- Ce que disent ses collègues
- Les "on dit que"

7

### CE QU'ELLE PENSE ET RESSENT

#### PROBLÈMES

- Peurs
- Frustrations
- Obstacles

#### ASPIRATIONS

- Souhaits
- Rêves

Quelles autres pensées pourraient influencer son comportement?

# LA CARTE DE L'EMPATHIE

Le besoin réel

---

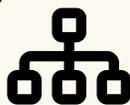
Le contexte :

- *L'histoire du groupe*
- *Le processus* : leur vision, le changement souhaité, etc.
- *Les acteur-trice-s* impliqués, leur rôle, les dynamiques
- *Les atouts du groupe*

1

LA PERSONNE

2



CE QU'ELLE A BESOIN DE FAIRE

5



CE QU'ELLE FAIT

3



CE QU'ELLE VOIT

6



CE QU'ELLE ENTEND

4



CE QU'ELLE DIT

7

CE QU'ELLE PENSE ET RESSENT

PROBLÈMES

ASPIRATIONS

Quelles autres pensées pourraient influencer son comportement?