

De empathy map instructies

Deze oefening heeft als doel je doelgroepen beter te begrijpen en meer inzicht te krijgen in het huidige gedrag. Je kunt de empathy map zelf invullen op basis van gesprekken die je hebt gevoerd met je doelgroep(en). Vul dan wel per doelgroep een aparte empathy map in.

Je kunt deze oefening ook samen met een vertegenwoordiging van je doelgroepen doen en dit proces begeleiden. Krachtig, omdat je dan meteen met de doelgroepen in gesprek bent en de medewerkers meteen betreft bij de verandering. Het gesprek zelf en het bespreken van de resultaten is belangrijk! Luister goed naar alles wat je hoort, zorg voor een "meeschrijf" buddy!

De opzet

Bepaal met de groep welke doelgroepen/ rollen je uit gaat werken.

1. Verdeel de groep in tweetallen of kleine groepjes, zorg dat je per doelgroep een groepje hebt.
2. Deel vellen met de empathy map uit.
3. Laat de groepjes een fictief persoon bedenken die de doelgroep vertegenwoordigt – je kunt hiervoor een collega als voorbeeld nemen. Laat ze deze persoon een leeftijd en fictieve naam geven.
4. Help de groepjes bij het invullen van onderstaande vragen.
5. Bespreek de uitkomsten plenair, waar liggen kansen? Met welke krachten moet je straks echt aan de slag om mensen in beweging te krijgen?
6. Noteer de belangrijkste inzichten.

Neem bij het invullen van de empathy map het onderwerp – in dit geval hybride werken – als uitgangspunt.

1. Wat denkt en voelt deze persoon bij hybride werken? Welke emotie hoort daarbij? Wat zijn ambities of zorgen? Wat doet er echt toe in de werksituatie?
2. Wat ziet deze persoon? In de omgeving op kantoor of thuis. Wat doen anderen?
3. Wat zegt deze persoon over hybride werken? Quotes, taalgebruik.
4. Welk gedrag vertoont deze persoon als het gaat over hybride werken? Welke gewoonte hoort daarbij?
5. Wat hoort deze persoon anderen zeggen over hybride werken? Door de leidinggevende, in het team, de organisatie of in de eigen omgeving?
6. Waar zit pijn of frustratie? Welke obstakels ervaart deze persoon, wat weerhoudt deze persoon van het vertonen van ander gedrag?
7. Waar zitten kansen? Wat gaat deze persoon helpen bij hybride werken? Welke behoefte heeft de persoon?

Samen werken op afstand

