La Carte d'empathie

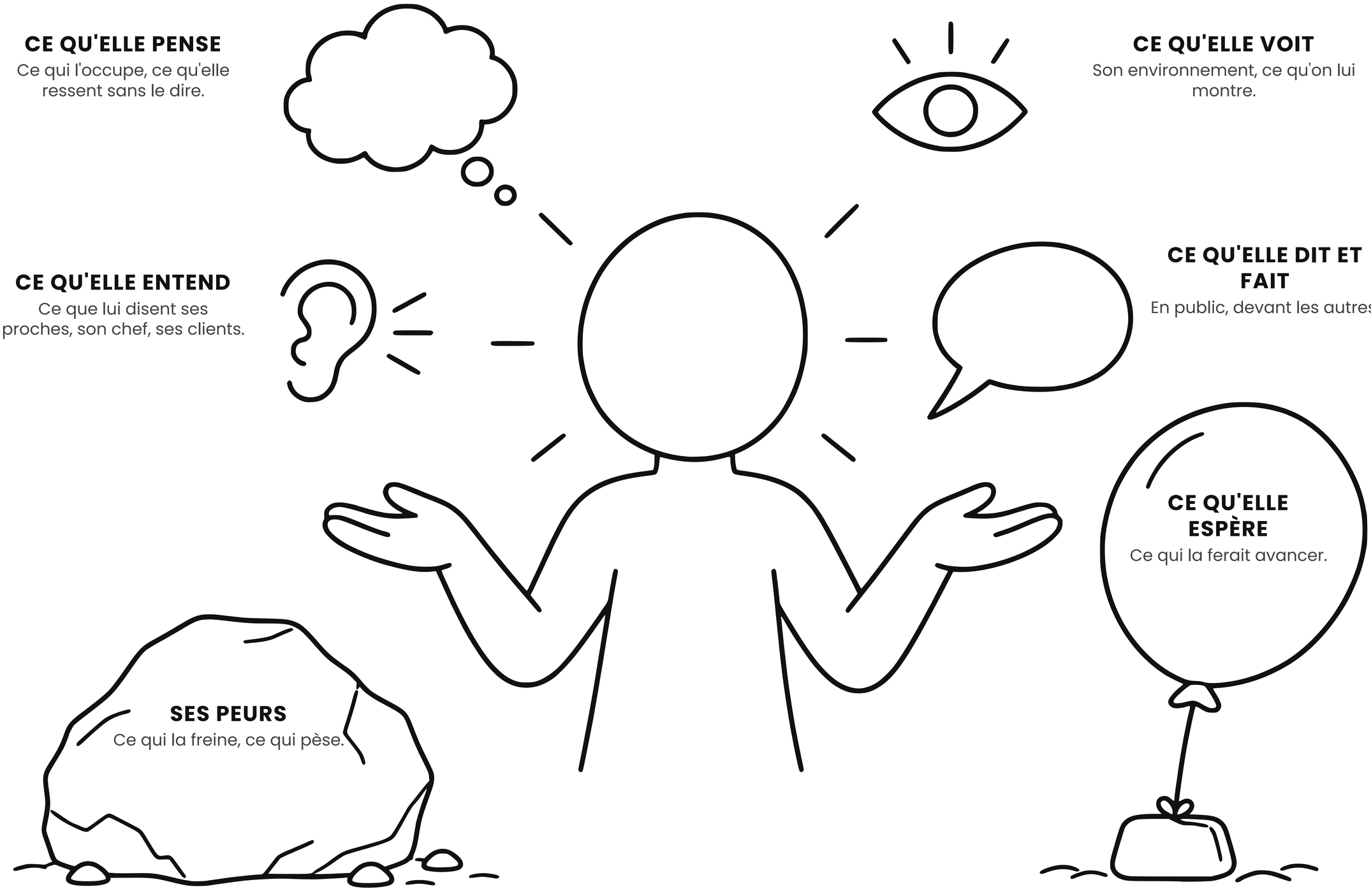
Mettez-vous à la place d'une personne précise : un client, un collègue, un participant. Notez ce qu'elle vit, pas ce que vous pensez d'elle.

CE QU'ELLE PENSE
Ce qui l'occupe, ce qu'elle ressent sans le dire.

CE QU'ELLE VOIT
Son environnement, ce qu'on lui montre.

CE QU'ELLE ENTEND
Ce que lui disent ses proches, son chef, ses clients.

CE QU'ELLE DIT ET FAIT
En public, devant les autres.



SES PEURS
Ce qui la freine, ce qui pèse.

CE QU'ELLE ESPÈRE
Ce qui la ferait avancer.

Source : Dave Gray (XPLANE).