Empathy Map (für Angehörige und Personal)

Was denkt und fühlt der Stakeholder?

* Mitleid
* Wunsch helfen zu können / dass die Unterstützung hilft
* Anteilnahme (an Gefühlen etc. der Patienten)
* Wunsch nach Entlastung (von u.U. „trivialeren“ Aufgaben)
* Sorge um betroffene Familienangehörige (z.B. ob sie gegessen haben)
* Wunsch nach Überprüfungsmöglichkeit ob bestimmte „Termine“/ Abläufe erledigt wurden

Was hört er?

* Bitte um Hilfe
* oder Ablehnung von Hilfe
* Abweisung („Wer sind sie?“)
* u.U. keine Rückmeldung der Patienten
* Rückmeldungen/Anweisungen von Team und Vorgesetzten

Was sieht er?

* Altersheim
* Alzheimer Institution
* Wohnungen von Patienten
* Patienten
* Familie(n)/Mitarbeiter
* Kursangebote
* evtl. unerledigte Abläufe, trotz Bestätigung des Patienten auf Nachfrage

Was sagt und tut er?

* ist freundlich gegenüber den Betroffenen
* ist nachsichtig / wiederholt Aussagen mehrfach
* hilft bei der Bewältigung des Alltags

Frust

* Hilfe trifft auf Ablehnung
* Hilfe scheint nichts zu bewirken
* Gespräche mit Patienten sind anstrengend
* Überforderung

Lust

* den Patienten helfen / sie glücklich machen
* freundschaftlicher Umgang
* Wenn sich der Patient freut, weil etwas gut funktioniert hat / sich etwas gemerkt hat