



BandTec

DIGITAL SCHOOL

EMPATIA é:

Capacidade de colocar-se no lugar do outro e perceber seus sentimentos... desejos... Necessidades...

PARA QUE?

Dar uma resposta **AFETIVA** e **EFETIVA** mais adequada para a situação do outro do que para a **sua** situação.

Facilita o estabelecimento de
elos e alianças e motiva
comportamentos sociais.

Empatia tem relação com a forma como eu vejo o mundo.

Como me desprendo desta forma e vejo com os olhos do outro?

https://www.youtube.com/watch?v=VRXmsVF_QFY

- ✓ **Perspectiva** – conseguir enxergar a partir da perspectiva da outra pessoa.
- ✓ **Não julgar.**
- ✓ **Reconhecer a emoção no outro** – para isso eu preciso me conectar com algo em mim que entenda essa emoção.
- ✓ **Comunicar.**

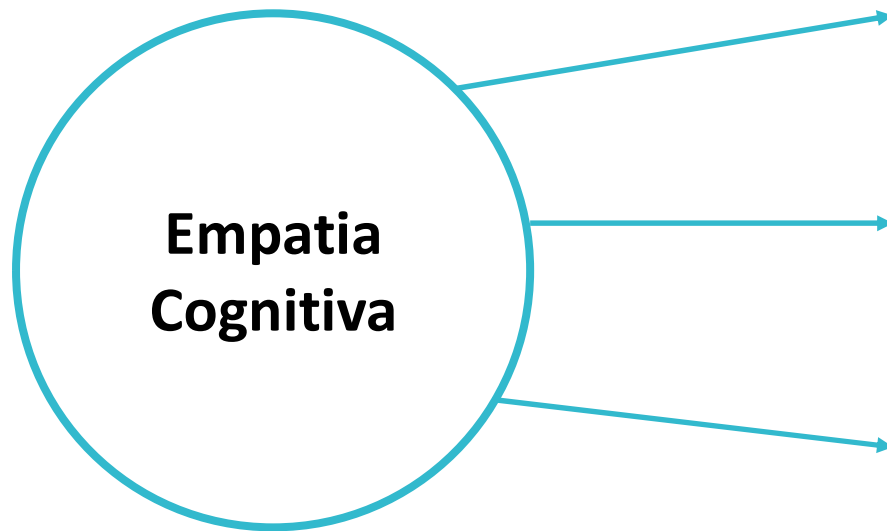
Empatia não é:

Ajudar a ver o lado positivo

Florear

Dar uma resposta

Empatia é CONEXÃO



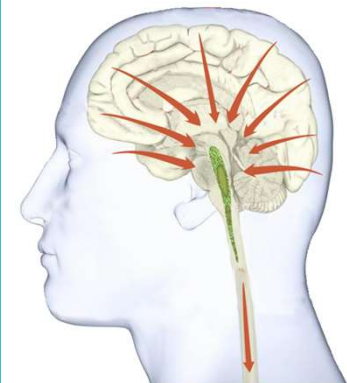
Assumir a perspectiva de outra pessoa

Compreender seu estado mental

Administrar nossas próprias emoções

Habilidade de entender o ponto de vista da outra pessoa!!!

- ✓ É uma função executada pelo **cérebro descendente**, ou seja, de cima para baixo. Conscientemente.
- ✓ Nos dá capacidade de **compreender** as maneiras de **ver e pensar (SEM ENVOLVIMENTO EMOCIONAL) de outra pessoa.**

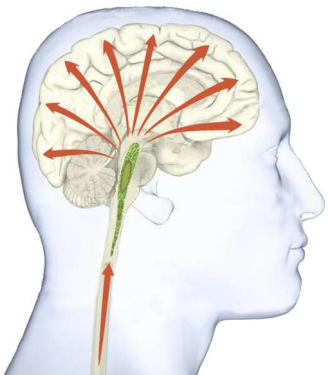


Empatia Emocional

Sentir o que o outro sente

Preocupar-se com o sentimento do outro

Conectar as emoções do outro com as suas



- ✓ É uma função executada pelo **cérebro ascendente**, ou seja, de baixo para cima.
- ✓ Nos coloca em **sincronia com o outro** – inclusive física.
- ✓ Favorece as relações de ensino-aprendizagem.

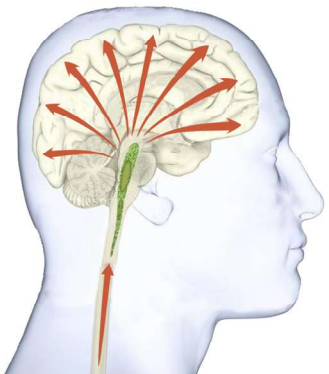
Preocupação Empática

Valorizamos o bem-estar do outro

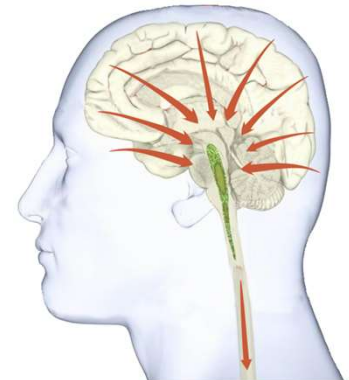
Não há compaixão sem empatia

Cria conexão e acelera o processo de confiança

Capacidade de sentir e compreender o que o outro precisa!



- ✓ Os dois sistemas – ascendente e descendente - trabalham ao mesmo tempo.
- ✓ A empatia acaba quando temos certeza de que o que o outro está vivendo é para o bem dele.

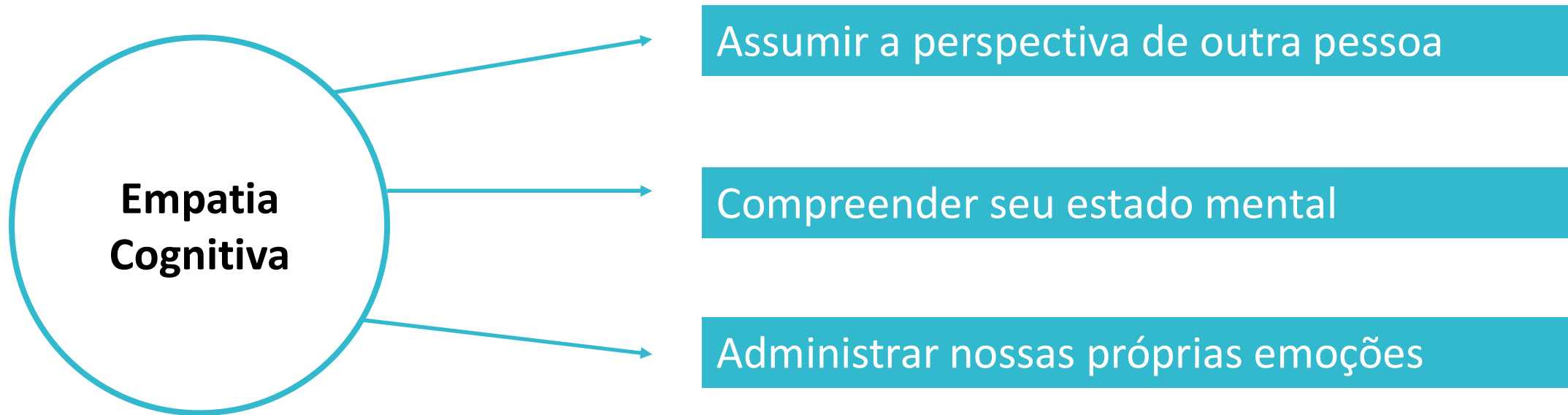


Qual dos tipos de Empatia é **necessário** no mercado de trabalho?

**Empatia
Cognitiva**

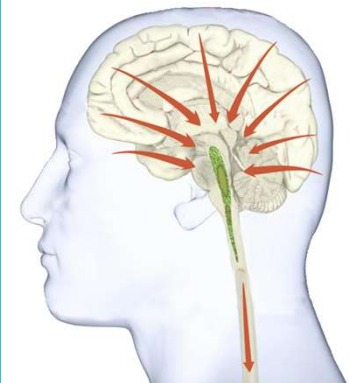
**Preocupação
Empática**

**Empatia
Emocional**



Habilidade de entender o ponto de vista da outra pessoa!!!

- ✓ É uma função executada pelo **cérebro descendente**, ou seja, de cima para baixo. Conscientemente.
- ✓ Nos dá capacidade de **compreender** as maneiras de **ver e pensar (SEM ENVOLVIMENTO EMOCIONAL) de outra pessoa.**





BandTec

DIGITAL SCHOOL

Mapa de EMPATIA:

Ferramenta que nos ajuda a pensar sobre a necessidade do usuário e não sobre o produto que NÓS desejamos construir.

Nome: _____ Idade: _____

o que
PENSA E SENTE?

o que
OUVE?

o que
VÊ?

o que
FALA E FAZ?

quais são as **DORES?**

quais são as **NECESSIDADES?**

Antes de iniciar a construção do **Mapa de Empatia**, você deve ter a *proto-persona* do seu projeto definida.

Do que ela
reclama?

Quais são seus
problemas?

Quais são suas
insatisfações?

Do que ela
tem
medo?

O que a
impede de
conseguir o
que quer?

quais são as **DORES?**

O que ela quer?

Quais os sonhos dela?

O que é sucesso para ela?

O que a faz feliz?

O que acabaria com seus problemas?

Onde quer chegar?

quais são as **NECESSIDADES?**

o que
PENSA E SENTE?

Está feliz?

O que
pensa da
vida?

O que
pensa do
futuro?

Qual sentimento
predominante?

O que acha
das notícias
que lê?

O que ouve
dos amigos
que confia?

O que
ouve no
rádio?

Quem são seus
influenciadores?

o que
OUVE?

Quais
marcas
respeita?

O que
ouve da
família?

O que ouve
dos colegas de
trabalho?

Programas de
TV?

Com quem ele
convive?

Como é o
mundo em
que vive?

o que
VÊ?

Como são seus
amigos?

Como é seu
ambiente de
trabalho?

Redes Sociais?

O que ela fala
para as
pessoas?

Ela faz o que
fala?

Quais seus
assuntos
preferidos?

Quais seus
hobbies?

Qual seu
trabalho?

O que estuda?

o que
FALA E FAZ?

Construir o MAPA DE EMPATIA do Projeto de PI.

Entregável da 1ª Sprint



BandTec

DIGITAL SCHOOL