

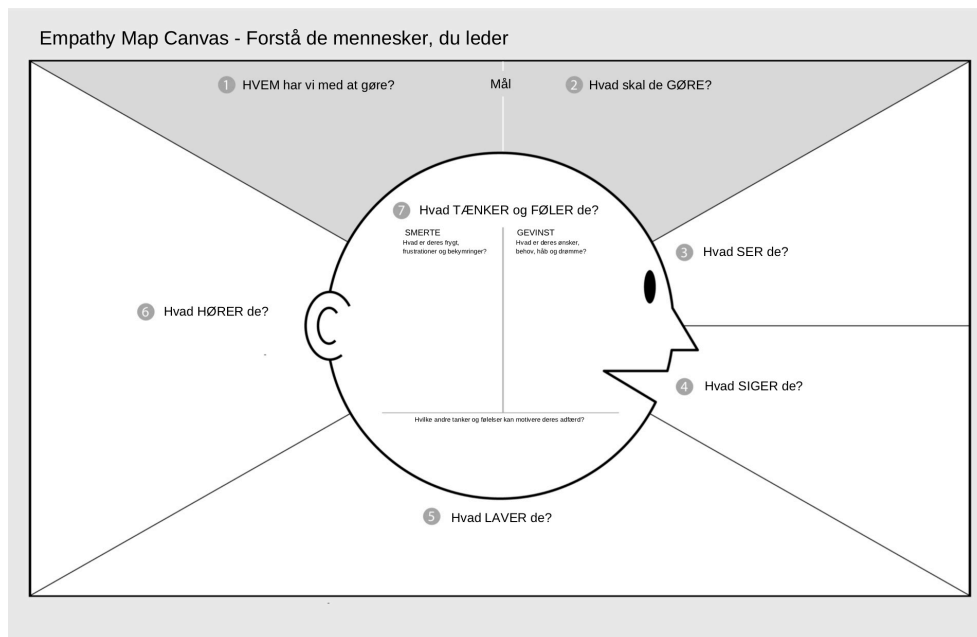
## Empathy mapping

Vejledning til større forståelse for  
dine medarbejdere

gnist

## Empathy mapping

Empathy mapping er et simpelt, brugervenligt visuelt værktøj, der fanger viden om medarbejderes adfærd og holdninger. Det er derfor et nyttigt værktøj til at hjælpe dig med at forstå dine medarbejdere bedre.



Empathy Map Canvas ligger i større format til sidst i denne vejledning.

### 1. Hvem er medarbejderen?

Opsummerer medarbejderens situation og rolle.

### 2. Hvad skal medarbejderen gøre?

Hvad er formålet og det forventede udbytte af medarbejderens arbejde?

Her skal du skrive det, som du håber medarbejderen gør/skal gøre, og hvad du ser som værende en succes i forhold til den kontekst, som du arbejder med canvassen i.

Udarbejder du dette canvas ifb. med en ny strategi eksempelvis, så er spørgsmålet, hvad medarbejderen skal gøre anderledes i forhold til den strategi.

Uanset kontekst, så handler det om at opbygge empati for medarbejderen, ikke om at sælge eller designe adfærden.

### 3. Hvad ser medarbejderen?

Når vi skal involvere sig i en ny strategi eksempelvis, så skal det give mening for os. For at noget kan give mening, så er vi påvirket af både det nye, men også af det, som vi ved i forvejen.

Dette step handler om at tænke dybere over, hvad ser medarbejderen, som påvirker medarbejderens forståelse af den nye strategi.

Hvem påvirkes medarbejderen af i sin dagligdag? Det kan være kolleger, andre aktiviteter, eller hvad andre personer omkring medarbejderen laver.

Hvad ser medarbejderen og bliver eksponeret for og påvirket af i sine omgivelser?

Husk at det drejer sig om, hvad medarbejderen ser, og at det ikke nødvendigvis er det samme, som du ser. Du kan heller ikke regne med, at det, som du finder interessant, synes medarbejderen også er interessant.

### 4. + 5. Hvad siger og gør medarbejderen?

Hvordan opfører medarbejderen sig?

Hvad er medarbejderens holdning og hvad siger personen?

Dette forandrer sig i forhold til hvor personen er, hvem personen er sammen med eller tæt på. Holdninger kan være i forhold til andre, eller hvordan medarbejderen formidler sin forståelse af strategien eksempelvis.

Hvis muligt, så kig på, om medarbejderens opførsel har forandret sig eller om det forandrer sig i forskellige kontekster.

For eksempel "hun plejede altid at sige sin mening, men er blevet meget stille på det seneste".

## 6. Hvad hører medarbejderen?

Hvad hører medarbejderen og hvordan påvirker det personen?

Overvej både påvirkninger i eget team, men også fra andre teams/samarbejdspartnere.

Hvad påvirkes medarbejderen ellers af? (Det kan være fra sociale medier, radio, TV, eksperter osv.)

Fokuser på det, som har indflydelse på medarbejderens tænkning, ikke det, der er overflødig information.

## 7. Hvad tænker og føler medarbejderen?

Efter at have udfyldt de omkring liggende felter, skal fokus nu ind i hovedet på medarbejderen for at undersøge, hvad personen tænker og føler, dvs. det som ikke kan ses eller høres nødvendigvis.

Dette er bl.a. noget, som du kan fange og fornemme i dit samvær med medarbejderen.

Du skal se dette som det mest centrale punkt, hvor du skal prøve at forestille dig at være i medarbejderens hoved.

Hvad mener, tænker og føler personen?

I forhold til eksempelvis strategien, hvad betyder det så for medarbejderen, hvad tænker personen om det?

Overvej både de positive og negative tanker. Hvad får personen til at føle sig godt tilpas. Hvad bekymrer personen eller holder vedkommende vågen

om natten? Personens sind undersøger stier og muligheder i forsøget på at gøre noget. Hvordan har personen det? Bange, ængstelig eller begejstret?

Det næste er at udforske detaljerne i de følelser. Hvad er succes, hvad er fiasko? Hvilke udfordringer og frustrationer står i vejen?

Hvilke mål og drømme har personen? Hvad er gevinsterne, hvad stræber personen efter at opnå eller have?

### 3 tips

#### 1. Gå ikke op i om det står i de rigtige felter

Det kan være svært at være helt sikker på, hvad der skal i hvilket felt. Er det noget personen så eller hørte eksempelvis. Men hæng dig ikke i det, målet er ikke et korrekt udfyldt canvas, men at kunne identificere sig med medarbejderen.

#### 2. Undersøg kun, hvad der har at gøre med konteksten, strategien eksempelvis.

Det drejer sig ikke om at forstå hver følelses- eller opførselsmæssig del af medarbejderen. Det drejer sig om at forstå personens verden i forhold til, at personen skal have en større forståelse for strategien eksempelvis. Går man væk fra det, kan det forvirre billedet.

#### 3. Sæt tid på din proces

Man kan bruge lang tid, hvis man først begynder at reflektere over en medarbejder. Så sæt uret til 2-5 minutter per felt og fyld så meget information ind som muligt.

# Empathy Map Canvas - Forstå de mennesker, du leder

