

Leitbild der DRK Familienbildung

## Empathie-Karte (Empathy-Map)

Die Empathie-Karte (Empathy Map) ist ein schnelles, visuelles Werkzeug, um die Gedanken, Gefühle, Wünsche und Herausforderungen einer Zielgruppe oder Persona zu erfassen. Sie hilft, Nutzende wirklich zu verstehen – und darauf basierend Produkte, Dienstleistungen oder Kommunikation zu verbessern.



1 Stunde



Vorlage einer Empathie-Karte, Haftnotizen oder Moderationskarten, Stifte, Marker, Relevante Informationen über die Zielgruppe (Beobachtungen, Interviews, Kund:innenfeedback)

### Vorbereitung

- Zielgruppe klar festlegen
- Vorwissen, Daten und Beobachtungen zusammentragen
- Empathie-Map-Vorlage bereitlegen und Team (falls gewünscht) einladen

### Vorgehen

- Fokus/Situation bestimmen: Für welche Zielgruppe, welches Produkt oder welche Situation soll die Map erstellt werden?
- Empathie-Map-Bereiche ausfüllen:
  - **Sehen:** Was sieht die Zielgruppe bzw. Persona? (z.B. Umgebung, Medien, andere Menschen)
  - **Hören:** Welche Stimmen, Meinungen, Empfehlungen, Kritik bekommt die Zielgruppe?
  - **Denken & Fühlen:** Was sind Einstellungen, Wünsche, Sorgen, Hoffnungen, Ängste?
  - **Sagen & Tun:** Was sagt und tut die Zielgruppe im Alltag? Welche Verhaltensweisen zeigt sie?
  - **Schmerzpunkte (Pains):** Was sind ihre größten Hindernisse, Frustrationen oder Ängste?
  - **Ziele & Wünsche (Gains):** Was sind ihre Ziele, Wünsche oder erhoffte Vorteile?

**Leitbild der DRK Familienbildung:  
Vorlage Empathie Karte**



|               |                 |
|---------------|-----------------|
| Sehen         | Hören           |
| Sagen & Tun   | Denken & Fühlen |
| Schmerzpunkte | Wünsche & Ziele |

**Name**