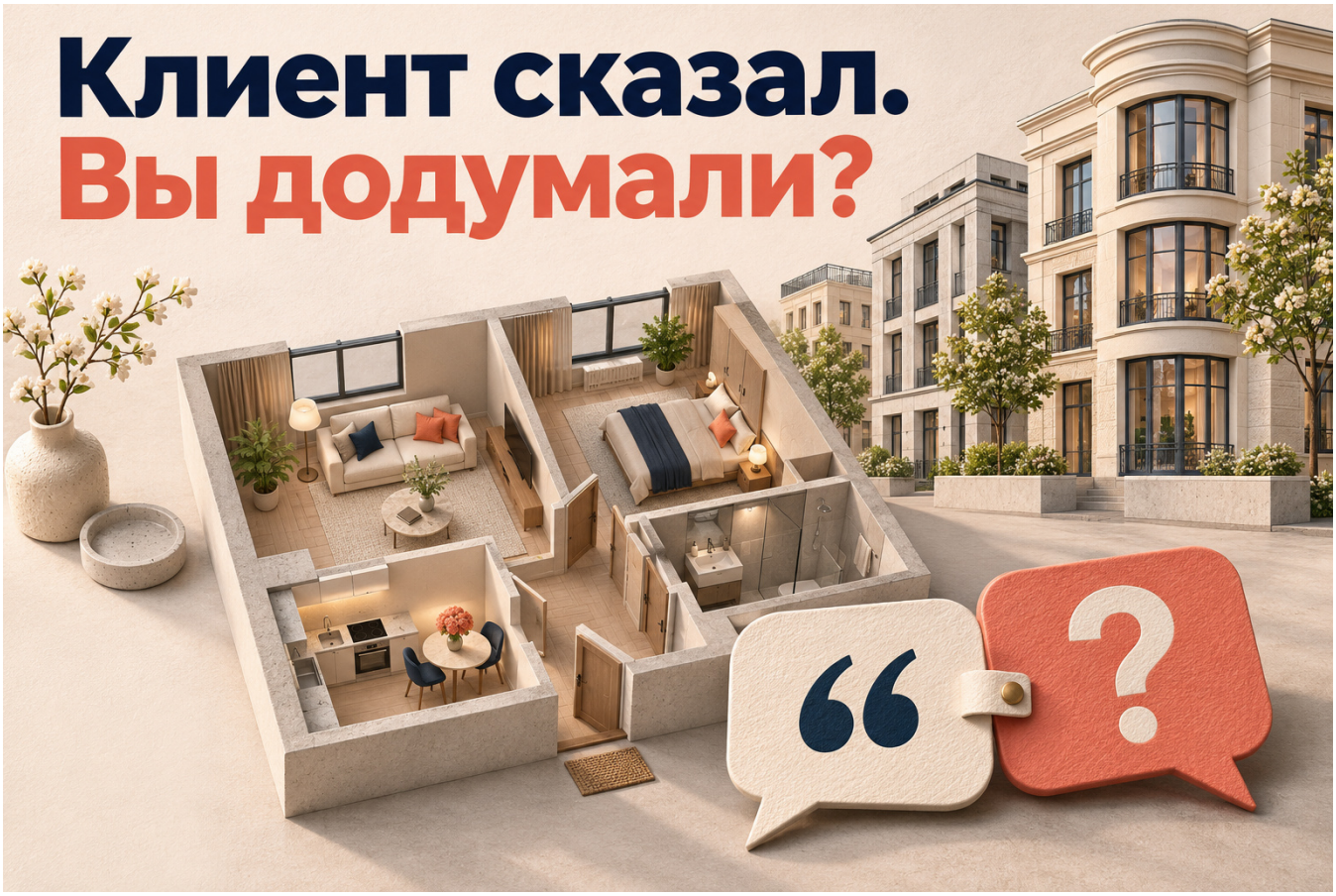
Карта эмпатии: слова, наблюдения и проверка гипотез

Заполненная карта покупателя, пять записей с разным статусом и вопросы, которые превращают догадку в проверяемую задачу.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Паспорт одной ситуации

Поле	Учебный образец
Участник	Покупатель О., обезличенно
Этап	После двух показов
Ближайшее решение	Какую планировку проверить подробнее
Контекст	Нужно понять рабочее место
Дата	Указать фактическую дату наблюдения
Граница	Доход и личные обстоятельства не выводим

Наш контекст	Решение клиента	Источники

Составляйте карту для конкретной задачи. Она не является психологической диагностикой и не описывает всех покупателей.

2. Реестр свидетельств

ID	Статус	Учебная запись
E01	Цитата	Нравится двор, но не понимаю, где работать
E02	Наблюдение	Открыла планировку второй квартиры и попросила размеры
E03	Цитата	Важно иногда закрыть дверь во время звонка
E04	Гипотеза	Нужно изолируемое рабочее место
E05	Неизвестно	Размер мебели и частота работы из дома

Как читать
В примере две цитаты, одно наблюдение, одна гипотеза и один пробел. Число записей не измеряет уверенность в мотиве.

Наша запись	Источник и дата	Статус

3. Карта слов и действий

Слой	Что сохраняем	Чего не добавляем
Слова	Точную реплику или помеченный пересказ	Согласие, которого не было
Действия	Наблюдаемое поведение и контекст	Скрытый мотив как факт
Изменения	Новое требование и дату	Обвинение в непоследовательности
Другой участник	Кто именно сообщил сведения	Позицию всех от имени одного

Цитата / действие	Кто и когда	Что подтверждает

4. Гипотезы и проверочные вопросы

Гипотеза	Нейтральный вопрос	Чего пока не утверждаем
Нужно изолируемое место	Когда нужна отдельная дверь?	Требуется трёхкомнатная
Неясны размеры	Что должно помещаться?	Помещение точно подходит
Важен определённый режим	Как часто работаете из дома?	Известен распорядок клиента

Наша гипотеза	Вопрос	Ответ / неизвестно

Это учебные вопросы. Используйте только относящиеся к задаче и оставляйте человеку возможность не отвечать на лишнее.

5. Противоречие без обвинения

Учебная ситуация
Раньше обсуждали близость к метро, теперь интересует более дальний объект с другой планировкой.

Запись	Содержание
Ранее	Короткий маршрут до станции
Сейчас	Интерес к планировке дальнего объекта
Неизвестно	Изменился ли приоритет
Вопрос	Как сейчас сравниваете дорогу и планировку?
Итог	Записать фактический ответ и дату

Два наблюдения	Нейтральное уточнение	Новый приоритет

6. Из карты в полезный материал

Подтверждённая задача	Инструмент	Критерий готовности
Рабочее место	Лист замеров и схема мебели	Есть согласованные параметры
Расходы	Сравнение одинаковых статей затрат	Понятны источники и неизвестное
Маршрут	План проверки пути	Согласованы условия проверки
Документ	Вопрос компетентному специалисту	Получен ответ по конкретному вопросу

Задача	Материал / действие	Владелец и результат

Не предлагайте более дорогой объект лишь на основании предположения о потребности. Сначала подтвердите критерий.

7. Задание нейросети

Готовый запрос
«Раздели обезличенные записи на цитаты, наблюдения, гипотезы и неизвестное. Сохрани источники и отрицания. Для гипотез предложи нейтральные вопросы. Не выводи доход, здоровье, семейное положение или готовность к покупке. Если данных нет, так и напиши».

Проверка ответа	Пример ошибки
Отрицание	Не хочу первый этаж превратилось в хочу
Согласие	Просьба о размере стала готовностью купить
Источник	Фраза родственника приписана покупателю
Гипотеза	Предположение названо установленным мотивом

Ответ модели	Исходный фрагмент	Исправление

8. Чистый рабочий лист карты

Слова и наблюдения	Источник / дата	Гипотеза или пробел

Нейтральный вопрос	Фактический ответ	Следующее действие

Не заполняйте пустоты ради красивого документа. Сначала выберите неизвестное, которое влияет на ближайшее решение.

9. Обновление и проверка пользы

Вопрос	Как проверить
Что узнали	Есть новое подтверждённое требование
Что изменили	Исправлена гипотеза или приоритет
Что подготовили	Материал отвечает конкретной задаче
Что согласовали	Следующий шаг подтверждён клиентом
Что неизвестно	Открытые вопросы сохранены явно

Версия и событие	Что изменилось	Основание

Результат
Польза карты состоит в более точной работе с задачей, а не в числе заполненных клеток. Рост конверсии требует отдельного измерения.

Источники и проверка

IBM: Empathy Map Toolkit

Gamestorming: Empathy Map

Dave Gray: обновление карты эмпатии