

1. COM QUEM ESTAMOS EMPATIZANDO?

OBJETIVO

2. O QUE QUEREMOS QUE ELES FAÇAM?

ITEM

ITEM

ITEM

ITEM

ITEM

ITEM

6. O QUE ELES ESCUTAM?

ITEM

ITEM

ITEM

ITEM

ITEM

DORES

ITEM

ITEM

ITEM

GANHOS

ITEM

ITEM

ITEM

OUTROS PENSAMENTOS E SENTIMENTOS
QUE MOTIVAM O COMPORTAMENTO

ITEM

ITEM

ITEM

5. O QUE ELES FAZEM

ITEM

ITEM

ITEM

3. O QUE ELES VEEM?

ITEM

ITEM

ITEM

ITEM

ITEM

4. O QUE ELES FALAM?

ITEM

ITEM

ITEM

ITEM

ITEM

