

01

Faire preuve d'empathie



Faire preuve d'empathie

01

Cette section du guide aidera les praticiens à franchir la première étape du modèle Design Thinking for Social Change : **l'empathie**. L'objectif est d'éprouver de l'empathie pour les besoins de la communauté afin de **comprendre ses problèmes**. Cette section fournit une série d'outils pratiques pour comprendre et articuler les communautés qui réclament un changement social.



Au cours de cette phase, l'équipe doit se plonger dans l'apprentissage de l'autre et en particulier celui des communautés et du problème qu'elles cherchent à résoudre. Ensuite, il faut effectuer des recherches et des entretiens et parler avec des experts et d'autres parties prenantes concernées. L'objectif est d'acquérir des connaissances de base grâce à ces rencontres et d'utiliser ce que les experts ont appris sur les problèmes rencontrés par la communauté.

Activités	Outils	Résultats attendus
1. Entretien avec un utilisateur	• Grille d'entretien	• Besoins des personas
2. Discussions informelles	• Grille d'observation	• Carte d'empathie
3. Observation	• Matériel de prise de notes	• Retours d'expérience des usagers
4. Prise de photos	• Appareil photo	• Images, photos
5. Immersion	• Une équipe d'experts qui pratique l'empathie immersive	• Carte mentale des premières expériences augmentant la prise de conscience.



Entretien (en présentiel)

Le Design Thinking est basé sur des entretiens. Par exemple, nous pouvons interroger un membre de la communauté qui réclame de meilleurs services culturels dans sa région. Nous pouvons saisir les décisions, les caractéristiques comportementales et les besoins d'une personne en entrant dans ses pensées, ses sentiments et ses motivations et en les comprenant.

Cela nous aide à innover et à créer des services pour cette personne. Un entretien n'est pas la même chose qu'une discussion informelle.

Un entretien porte sur un sujet (ou une question) bien défini et convenu au préalable, que l'intervieweur souhaite mieux comprendre, étudier ou préciser en parlant avec des personnes et en les écoutant.

Marche à suivre :

- Posez des questions en utilisant la méthode Kipling 5W1H : Pourquoi, Quand, Où, Qui, Quoi et Comment.
- Notez la réaction des gens. N'oubliez pas de prêter attention, d'écouter et de faire preuve d'empathie à l'égard de ce qu'ils ont à dire.
- **Établissez les besoins des personas**

Discussions informelles (en présentiel)

Le Design Thinking est un état d'esprit, une culture et une méthode de pensée. L'équipe d'experts doit créer un environnement dans lequel les gens se sentent à l'aise et peuvent développer leur confiance afin d'obtenir des

informations plus détaillées. Par conséquent, la discussion informelle est une technique permettant de connaître les utilisateurs au stade de l'empathie. Une **carte d'empathie** sera le résultat de cette activité.

Observation (en présentiel)

La qualité des données de recherche est déterminée par le degré d'immersion des activités de recherche. Par conséquent, les utilisateurs du design thinking pour le changement social doivent consacrer la majeure partie de leur temps au travail sur le terrain plutôt qu'à la recherche documentaire. Ils doivent utiliser des approches de recherche ethnographiques telles que des entretiens et des observations communautaires pour découvrir les besoins, les défis et les attentes du public cible.

Ils doivent observer les communautés dans leur environnement propre, afin de découvrir les besoins et les défis qui ne sont pas abordés lors

des entretiens. Bien que le "contexte" et le "contenu" soient parfois mal compris, il s'agit de deux notions distinctes.

Prenons un exemple lié à une communauté locale : le contexte fait référence au champ socio-économique et culturel dans lequel la communauté locale est basée. Le contenu est constitué des besoins, des défis et des attentes liés au changement social qui doivent être analysés en conjonction avec les caractéristiques du contexte dans lequel la communauté locale est basée. Une **liste des réactions de la communauté** sera le résultat de cette activité.

Prise de photos (en présentiel)

En ethnographie, la photographie a une histoire longue et riche. Pour de nombreuses générations d'ethnographes, l'appareil photo est un élément presque obligatoire de leur "boîte à outils", soutenu par plusieurs paradigmes

méthodologiques. Ainsi, comme l'affirme Mark Rothko, la photographie peut jouer un rôle crucial dans la création d'une empathie avec les personnes et les communautés. Une **série de photos** sera le résultat de cette activité.



Je ne m'intéresse pas aux relations entre les couleurs, les formes ou quoi que ce soit d'autre... Je ne m'intéresse qu'à l'expression des émotions humaines fondamentales, et le fait que beaucoup de gens s'effondrent et pleurent devant mes tableaux montre que je communique ces émotions humaines fondamentales. Les personnes qui pleurent devant mes tableaux vivent la même expérience que celle que j'ai vécue lorsque je les ai peints."

L'expressionniste abstrait Mark Rothko

Immersion (en présentiel)

Trouver la source d'un problème nécessite une immersion. C'est l'étape où l'on se rapproche du problème. Les acteurs du changement social ont l'intention d'étudier les ramifications du défi du point de vue de la communauté.

Plongez dans la vie et les communautés des personnes pour lesquelles vous concevez des projets.

- Prévoyez suffisamment de temps dans le programme du projet pour envoyer les enquêteurs sur le terrain afin qu'ils puissent passer du temps avec les personnes pour lesquelles vous travaillez. Essayez d'organiser un séjour chez l'habitant si possible.
- Une fois sur place, recueillez autant d'informations que possible. Il est essentiel de noter tout ce que vous voyez et entendez. Il est facile d'interpréter ce que l'on a sous les yeux avant de l'avoir pleinement compris, alors veillez à noter des détails concrets et des citations en plus de vos impressions.
- Une excellente technique d'immersion consiste à passer une journée à observer une personne pour laquelle vous concevez un projet ou qui pratique les mêmes activités qu'elle. Renseignez-vous sur sa vie, sa façon de prendre des décisions et observez ses relations sociales, son travail et ses loisirs.
- Si votre fenêtre d'immersion est limitée, vous pouvez encore apprendre beaucoup en suivant quelqu'un pendant quelques heures. Gardez un œil attentif sur l'environnement de la personne. Ils peuvent vous apprendre beaucoup de choses.
- Créez une **carte mentale** de votre activité d'observation