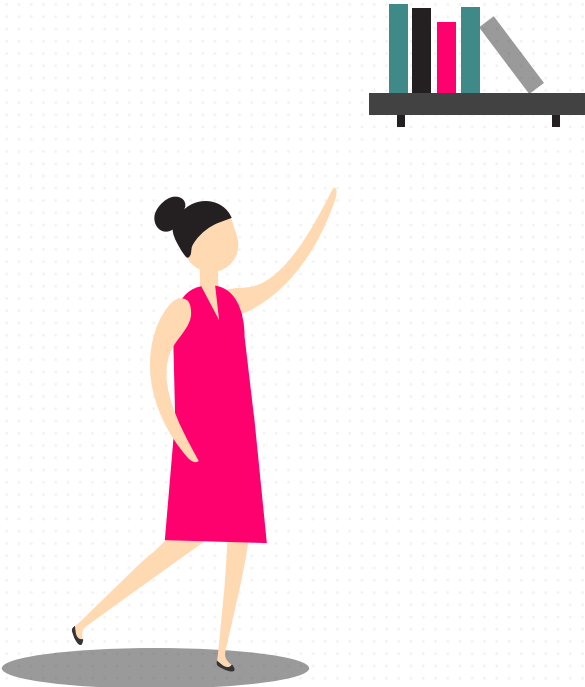


1 Observación. Los hechos objetivos suelen estar a nuestro alcance con sólo mirarlos. Otras veces necesitaremos pasar algún tiempo conversando con una persona para identificar un comportamiento concreto. En uno u otro caso, la fase de observación tendrá como objetivo capturar la realidad de la manera más fiel y objetiva posible.	¿Qué ves? "Una chica está intentando alcanzar un libro pero la estantería está demasiado alta para ella". ¿Alguna necesidad? "La chica necesita una escalera para poder llegar hasta el libro". ¿Qué insights se esconden? "El libro se titula "Introducción a la Filosofía". En su clase hay un chico a quien le encanta la filosofía y ella se siente atraída por él".	1 ¿Qué ves en el presente de tu organización?
2 Necesidad. Detrás de la realidad observada existen necesidades de personas concretas que sufren algún "dolor", que desearían que la realidad fuese de otro modo para hacerles la vida más sencilla.		2 ¿Alguna necesidad que sea consecuencia de las observaciones anteriores?
3 Insight. Un insight es un hallazgo inesperado, algo que permanecía oculto y que es la razón última de un comportamiento.		3 ¿Qué insights se esconden detrás de esas necesidades?