

 04

Método de pesquisa: entrevista

Transcrição

Antes de aplicar o método da entrevista devemos pensar no seguinte exemplo: se seu aplicativo versa sobre aposentadoria, qual seria a real necessidade de entrevistar pessoas mais jovens?

O primeiro passo é pensar no **recorte** (social, demográfico, racial, e por aí vai).

Se o público-alvo de determinado produto é composto na maior parte por mulheres, não é necessário entrevistar homens, e vice versa. Outro exemplo: se você está desenvolvendo um aplicativo, a pessoa a ser entrevista deve ter o requisito mínimo de possuir um *smartphone* com uso relativamente constante, caso contrário talvez ela não caiba em seu recorte.

Portanto, antes de entrevistar n pessoas na rua, defina primeiro um corte de seu público-alvo. Tendo isto definido, devem ser iniciadas as entrevistas. Porém, nas entrevistas, é comum as pessoas acabarem mentindo de alguma forma. O método de observação, diferentemente da entrevista, impede as pessoas de não dizerem a verdade.

Por que as pessoas mentem? Muitas vezes o entrevistado reluta em dizer a verdade por temer ferir os sentimentos do entrevistador. Entretanto, existe um momento em que as pessoas tendem a mentir menos - imagine uma conversa que se assemelhe a uma conversa casual com os amigos, algo mais leve e descontraído. A entrevista deve ser informal o suficiente para que o entrevistado fique o mais à vontade possível, permitindo simpatia e empatia. Mas lembre-se: simpatia e empatia **não** são sinônimos!

- **Simpatia** é quando tentamos contornar algum problema mas acabamos nos contendo, como quando alguém fala "Meu filho está indo mal na escola" e a outra pessoa pergunta se ele quer ajuda.
- **Empatia** é realmente algo mais profundo, de se colocar no lugar do outro, da pessoa que você está entrevistando. É tentar entender a situação que a pessoa está falando. E só conseguimos ajudar alguém de verdade quando nos colocamos no lugar desse indivíduo.