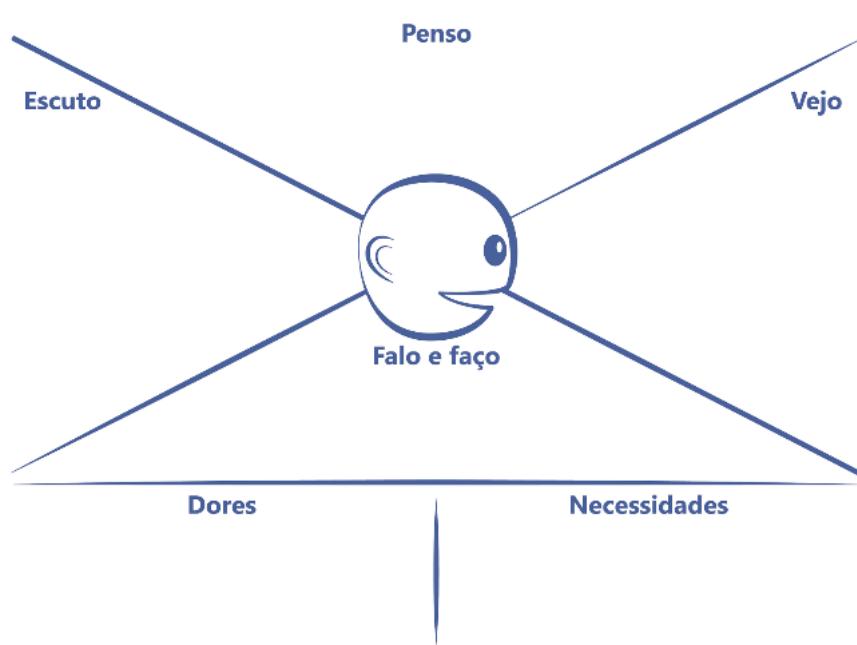


01
Empatia

Transcrição

Será que utilizar personas é o suficiente para criarmos empatia na equipe?

Às vezes, não, e existem outras ferramentas que podem nos auxiliar na indução de empatia. Para criar esse vínculo é preciso levar em conta o que a pessoa pensa, escuta, vê, fala, faz, suas dores e necessidades. Uma ferramenta que faz exatamente isso para nós é o **Mapa de Empatia**, que possui o seguinte aspecto:



É como se realmente estivéssemos mapeando tudo o que está relacionado aos sentimentos desse usuário. Porém, já fizemos algo bastante similar quando construímos a proto-persona, e depois a persona. Então, por que seria necessário utilizar essa ferramenta? Depende do caso - se a persona é o suficiente para você, não é necessário construir o Mapa de Empatia.

Quem criou esta ferramenta foi a Xtension, e ela é bem fácil de se entender e manusear, tanto é que pessoas da área de UX passaram a utilizá-la bastante.

As informações necessárias para o preenchimento desses espaços vêm da proto-persona ou persona. Em "Vejo", completamos com o que o usuário utiliza diariamente:

Vejo

- Amigos viajando com suas esposas
- Review no Booking
- Instagram com dicas de viagens
- Promoções de passagem

Em "Penso" incluímos os sonhos e esperanças do usuário e, nesse momento, você começa a se colocar no lugar da outra pessoa, gerando a empatia.

Penso

- "Odeio viajar sozinho"
- "A Tunísia deve ser um lugar fantástico"
- "Passagem de avião é muito caro"

No "Escuto" cabe aquilo que influencia o usuário:

Escuto

- Opiniões de youtubers
- "Nunca foi pra Machu Picchu?!"
- Opiniões de amigos e parentes
- Redes sociais

Outra parte bastante importante é o "Falo e faço", em que deve constar seu comportamento com pessoas de seu círculo social:

Falo e faço

- "Desisto de chamar alguém para viajar"
- "Mais um mês sem juntar \$"
- SkyScanner para achar passagens

Em "Dores", devem ser inscritos os obstáculos que o usuário encontra para ser feliz.

Dores

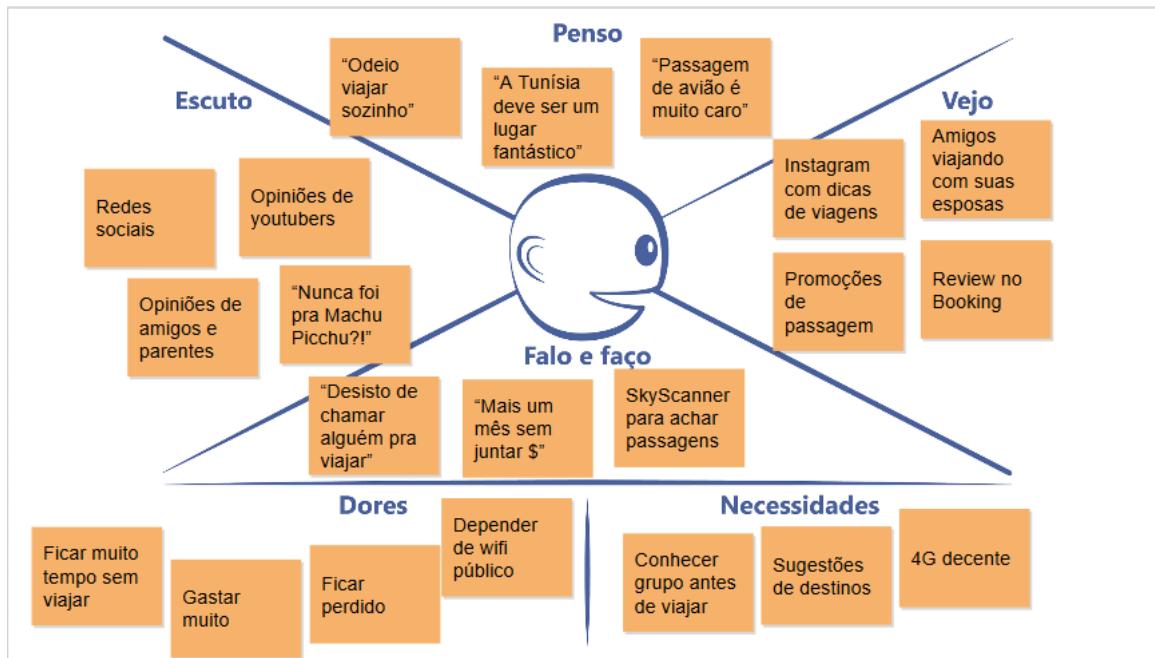
- Ficar muito tempo sem viajar
- Gastar muito
- Ficar perdido
- Depender do wifi público

Bom, se falta algo para ele ser feliz é porque ele possui uma necessidade...

Necessidades

- Conhecer grupo antes de viajar
- Sugestão de destinos
- 4G decente

E este é o Mapa de Empatia pronto:



Tudo isso é feito para deixar o perfil hipotético do Fabiano o mais próximo de algo real. Entretanto, é difícil entender se a ausência de Wi-fi público é realmente uma dor para esse usuário, às vezes não é o caso. Novamente, retomaremos a ideia de empatia, de nos colocarmos no lugar de alguém, permitindo que as ideias acabem vindo espontaneamente.

É algo que pode condizer com a realidade ou não. E para que possamos preencher o Mapa de Empatia, é preciso entrar no **Modelo Mental** do usuário, e realizar o exercício de colocar-se no lugar da outra pessoa.

O **gamestorming** abaixo serve para elaborarmos um Mapa de Empatia:

- Tempo: 25 minutos
- Ambiente: folhas, canetas e post its
- Objetivo: sentir mais empatia pelo usuário