

## Dicas para uma entrevista empática

**Nunca diga "normalmente" ao fazer uma pergunta:** Em vez disso, pergunte sobre uma ocorrência específica como "diga-me sobre a última vez que você ....."

**Pergunte por que:** Mesmo quando você acha que sabe a resposta, pergunte às pessoas "por que" elas fazem ou dizem as coisas. Você se surpreenderá. Uma conversa iniciada a partir de um questionamento deve continuar o tempo que for necessário.

**Incentive histórias:** Mesmo que as histórias que as pessoas contam não sejam verdadeiras, elas revelam como elas pensam sobre as questões do mundo (modelos mentais). Faça perguntas que levem as pessoas a contarem histórias.

**Procure por inconsistências:** Às vezes o que as pessoas dizem que fazem e que elas realmente fazem trazem inconsistências que muitas vezes escondem insights interessantes.

**Procure por sinais não verbais:** Esteja ciente da linguagem corporal e das emoções.

**Não tenha medo do silêncio:** Entrevistadores muitas vezes sentem a necessidade de fazer uma outra pergunta, quando há uma pausa. Ao permitir que haja silêncio, a pessoa poderá refletir sobre o que ele disse e isso poderá revelar algo mais profundo.

**Não sugira respostas às suas perguntas:** Mesmo que ocorra uma pausa antes da resposta. As sugestões podem inadvertidamente levar as pessoas a dizer coisas que não estão de acordo com as suas expectativas.

**Faça perguntas de forma neutra:** Ex: "O que você acha sobre esta ideia?" É uma pergunta melhor do que: "Você não acha que essa ideia é boa?". A primeira pergunta não implica numa resposta certa.

**Não faça perguntas binárias:** Questões binárias podem ser respondidas em uma palavra e você quer para construir uma conversa através de histórias.

**Apenas dez palavras por pergunta:** Caso contrário, o entrevistado irá se perder com perguntas longas.

**Só uma pergunta de cada vez e uma pessoa de cada vez:** Resista ao impulso de várias pessoas perguntando.

**Certifique-se de que você está preparado para registrar:** Sempre entreviste em duplas. Caso não seja possível, você deve usar um gravador de voz. É impossível envolver um usuário e tomar notas detalhadas, ao mesmo tempo.