

# ELEMENTOS DA EMPATIA

## SIGNIFICADO

É a capacidade humana de perceber o outro e, principalmente, entender suas dores e necessidades. É preciso compreender que cada pessoa, com suas particularidades, possui diferentes conexões com o mundo. Por isso, deve-se observar, ouvir e entender para acolher o que o outro pensa, sente, deseja e aspira.

A empatia é muito valiosa para as organizações como uma estratégia de entendimento de contextos e desafios. Conversar com as pessoas é vital para gerar insights inovadores dentro do ambiente de negócios.

“É comum que as pessoas do alto da pirâmide de uma organização se distanciem do cliente e passem a inferir sobre o que ele deseja e precisa. Para desenhar um serviço ou produto que solucione o problema real, é muito importante conversar com as pessoas e entender seus contextos, dores e necessidades reais.”

DesignThinkers Group - Brasil



## ● LEVANTE DA CADEIRA

Saia da sala, do escritório, do conforto. Vá para onde as pessoas estão!

## ● PREPARE-SE

Para iniciar o processo de empatia, é preciso se conectar com outra pessoa. Nesta jornada é importante se comprometer e se esforçar para absorver, ao máximo, o aprendizado sobre o universo do outro.

## ● OBSERVE

Olhar atentamente para as pessoas enquanto elas fazem suas tarefas diárias e vivem sua rotina nos ajuda a perceber pontos importantes sobre elas.

## ● OUÇA

Ouvir é essencial para que seja possível entender, inclusive, o que não foi dito. Lembre-se de não abordar como uma entrevista e, sim, um diálogo exploratório. Isso deve ser feito com leveza e espontaneidade.

## ● SINTA

Refleta sobre tudo o que você capturou na sua experiência até agora. Tente entender as razões que levaram a pessoa a dizer o que disse, ou agir da forma que você a observou. Abra mão dos seus julgamentos.

IMERGIR

# ABORDAGENS

## NÃO PRECISA ACERTAR DE PRIMEIRA

Imersões desta natureza requerem habilidades que melhoram com muita prática. Por isso, insista, não desista e tenha paciência.

## FAÇA DO SEU JEITO

Aos poucos, teste abordagens diferentes até encontrar sua própria forma de exercitar a empatia. Não existe um jeito certo.

## ABRA MÃO

Coloque suas opiniões de lado e ouça. "Esvaziar o copo" é necessário para conectar de forma mais genuína com o outro. Não fique esperando sua hora de falar. Desligar o ego é fundamental.

## PLANEJE SEU TEMPO

Se você possui um prazo para execução do projeto, programe-se para aproveitar ao máximo a experiência de imersão. Ela te dará as informações necessárias para entender seu cliente, suas dores e seus valores. Investir aqui irá poupar tempo no futuro.

## REPARE

Os gestos e expressões das pessoas dizem muito sobre o que elas estão sentindo. Afaste-se do cenário, aproxime-se novamente, mude de ponto de vista.

## REGISTRE

Com fotos ou anotações o que você viu durante seu momento de observação. Seja discreto e evite ser invasivo. Se não há espaço para isso, registre em outro momento.

## NÃO INTERFIRA

Deixe que as pessoas mostrem o jeito delas de fazer e interagir com o mundo. Desconstrua o clima de pesquisa e evite se posicionar.

## NÃO INTERROMPA

Quando a pessoa estiver falando, não tente fazê-la mudar de ideia. Explore cada vez mais profundamente a perspectiva do outro, em vez de o trazer para a sua.

## NÃO INSISTA

Se a pessoa não se mostrar aberta em conversar, não force a barra. Converse com outra pessoa.

## DEMONSTRE INTERESSE

As pessoas se sentem mais confortáveis em falar quando o interlocutor demonstra interesse em sua fala. Evite distrações e olhe nos olhos.

## EVITE PERGUNTAS DIRETAS E RESTRITIVAS

Esta é uma pesquisa exploratória, portanto, o objetivo não é validar, mas descobrir. Deixe que as pessoas contarem histórias e explore os pontos interessantes que surgirem.

## OBSERVE

Às vezes, as pessoas se expressam de formas distintas ou até mesmo contraditórias. Elas podem dizer que fazem algo, mas, de fato, fazem outra coisa. Por isso, é importante alinhar as conversas com observações contextuais.

## PERSPECTIVA

Tente fazer a leitura do mundo a partir da perspectiva do outro.

## ESTEJA ATENTO

Tente não perder o fio do raciocínio, para compreender melhor o que o outro quer dizer.

## VISUALIZE A JORNADA

Aos poucos, tente estruturar as tarefas, experiências, sensações, hábitos e pontos de contato da pessoa numa linha do tempo, como se fosse ilustrar um "dia na vida" dessa pessoa.

Viu esse ícone na jornada? São dicas da DT para as aplicações da empatia na sua empresa!



## PROCESSE

Você quer praticar a empatia como forma de entendimento de desafios e contextos? Parte do processo passa por analisar as informações coletadas em campo, para identificar padrões de comportamento, compreender desvios, pontos que chamam a atenção, ou que passam despercebidos. Assim, será possível encontrar sentido nestes dados e extrair insights que te ajudem a tomar decisões ou gerar ideias para melhorar a experiência das pessoas.

## SEJA ABERTO

Utilize as informações coletadas para compreender se o problema/desafio definido inicialmente é, de fato, o que precisa ser resolvido ou priorizado. Surpresas são sempre bem vindas neste momento.

## IDENTIFIQUE PADRÕES DE COMPORTAMENTO

Geralmente os padrões surgem com poucas conversas para cada perfil. Caso contrário, converse com mais pessoas.

## NECESSIDADES SÃO OPORTUNIDADES

Considere quais foram as dores e ganhos mais recorrentes nas experiências das pessoas. Pense em como você poderia solucionar as dores ou fornecer maiores ganhos dentro da sua realidade.

## VÁ ALÉM DO ÓBVIO

Informações reais podem gerar insights que ficam subentendidos. Aprofunde sua compreensão sobre as motivações das pessoas e procure outras fontes para validação.

# EMERGIR