Entender a ideia de empatia no design de UX

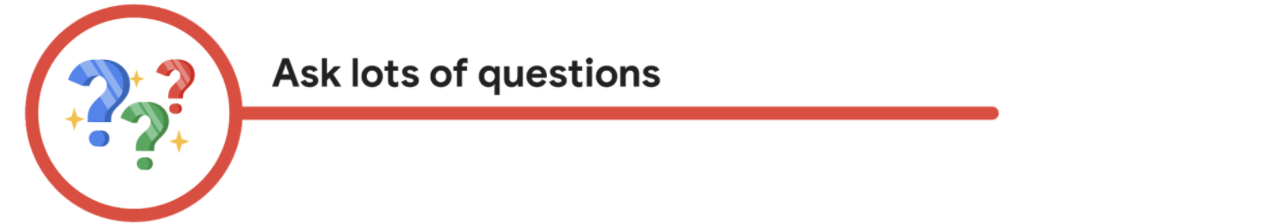
O nome “design de UX” diz tudo: a experiência do usuário é o foco do nosso design de produto. A melhor maneira de criar ótimas experiências do usuário é conhecer e ter empatia pelo seu usuário. Como vocês devem se lembrar, **empatia** é a capacidade de entender os sentimentos ou pensamentos de outra pessoa em determinada situação.

Como designer de UX, ter empatia pelos usuários melhora os produtos que você cria, porque você utiliza o produto da mesmo forma que seu usuário. Quanto melhor você for em prever os interesses e necessidades de um usuário, mais confortável o usuário se sentirá com seu design, e maior será a probabilidade de que ele use seu produto no longo prazo.

Então, vamos explorar como a empatia pode tornar você um designer de UX mais eficaz.

**Como desenvolver empatia pelos usuários**

Se você acha que desenvolver empatia pelos usuários é um grande desafio, não se preocupe. A capacidade de sentir empatia pelos usuários é uma habilidade que pode ser aprendida com a prática. Aqui estão seis dicas que podem ajudar você a se tornar um designer de UX mais empático.



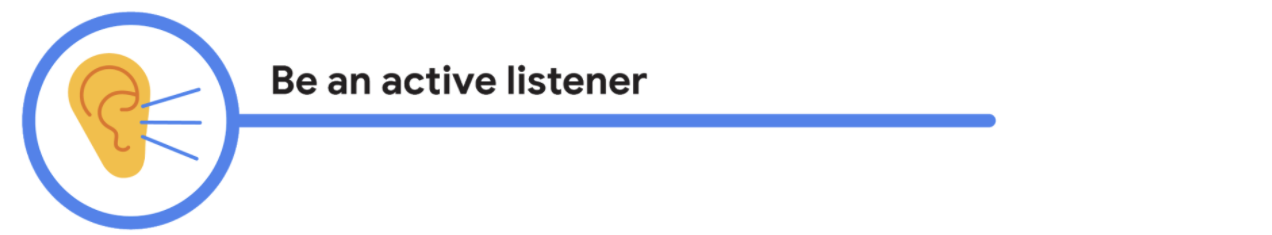
**Faça muitas perguntas**

**Faça muitas perguntas.** Como designer de UX, você não pode fazer suposições sobre as necessidades dos seus usuários. Na verdade, você deve perguntar diretamente aos usuários quais são os interesses e as necessidades deles, os quais podem ser abordados pelo seu design de produto. Faça perguntas que começam com “o que”, “como” e “por que” para obter uma compreensão mais aprofundada da perspectiva dos seus usuários



**Observe mais**

**Observe mais.** Passe a focar no usuário como um todo, e não apenas nas palavras dele. Em entrevistas em que o usuário está fisicamente presente ou em uma gravação de vídeo, assistir a um usuário interagir com você ou seu produto pode fornecer pistas físicas que podem afetar os resultados da sua pesquisa. Para ajudar a captar observações, você fará anotações detalhadas ou até mesmo gravará suas sessões com os usuários.



**Seja um ouvinte ativo**

**Seja um ouvinte ativo.** A escuta ativa exige que você se concentre totalmente, entenda e lembre-se do que está sendo dito pelo usuário com quem você está interagindo. Evite se distrair com o rumo que a conversa está tomando ou com o que você dirá em seguida. No design de UX, praticar a escuta ativa pode ajudar você a obter feedback imparcial diretamente dos seus usuários, que você pode implementar para melhorar seus projetos.



**Peça opiniões**

**Peça opiniões.** É importante que o feedback recebido seja objetivo e imparcial. Amigos ou colegas geralmente fornecem feedbacks tendenciosos, principalmente positivos, porque eles querem apoiar ou agradar você. Portanto, é importante pedir a opinião de várias fontes e de um grupo diversificado de usuários. Ao pedir feedback, use perguntas abertas para entender os pensamentos reais do usuário sobre a experiência ou o produto.



**Tenha a mente aberta**

**Tenha a mente aberta.** Todos temos preconceitos. Lembre-se: um **viés** é o ato de favorecer ou ter preconceito contra algo ou alguém com base em informações limitadas. Como designers de UX, temos que deixar esses vieses de lado para desenvolver mais empatia pelas outras pessoas. Seu objetivo é entender os usuários, não complicar o feedback deles com suas próprias opiniões e emoções.



**Atualize-se sempre em relação a pesquisas de UX**

**Atualize-se sempre em relação a pesquisas de UX.** Siga pesquisadores e participe de comunidades on-line para se atualizar sobre pesquisas que afetam os designers de UX e os usuários para os quais você está criando o design. As pesquisas estão sempre mudando e evoluindo à medida que entendemos mais sobre a psicologia humana. Manter-se atualizado dará a você uma vantagem de como entender e interagir com seu público.

**Empatia x simpatia**

Empatia às vezes é confundida com simpatia, mas os dois termos não significam a mesma coisa. **Empatia** significa entender os sentimentos ou pensamentos de alguém, muitas vezes também sentindo as mesmas emoções. **Simpatia** é a experiência de mostrar preocupação ou compaixão sem sentir as emoções em si.

Desenho de personagens

Descrição gerada automaticamente com confiança média

Ao conseguir desenvolver empatia pelos seus usuários e se empenhar em entender as necessidades deles, você constrói uma excelente base para uma experiência de produto que ajudará a resolver os problemas específicos deles.

**O que empatia significa para você?**

Criar designs com empatia vai melhorar os produtos desenvolvidos. Ao desenvolver conexões mais profundas com os usuários, você compreenderá melhor as perspectivas e dificuldades deles. Encontrar essa conexão logo pode guiar você pelo caminho certo de design e evitar revisões profundas do seu produto durante uma fase posterior do processo de design.

Com foco na empatia, você pode criar um produto que ofereça aos usuários tudo o que eles precisam e muito mais.

Para saber mais, confira [este vídeo sobre o poder da empatia](https://www.dailymotion.com/video/x28nj7a) do Dr. Brené Brown.