

Only you can see this message



This story's distribution setting is off. [Learn more](#)

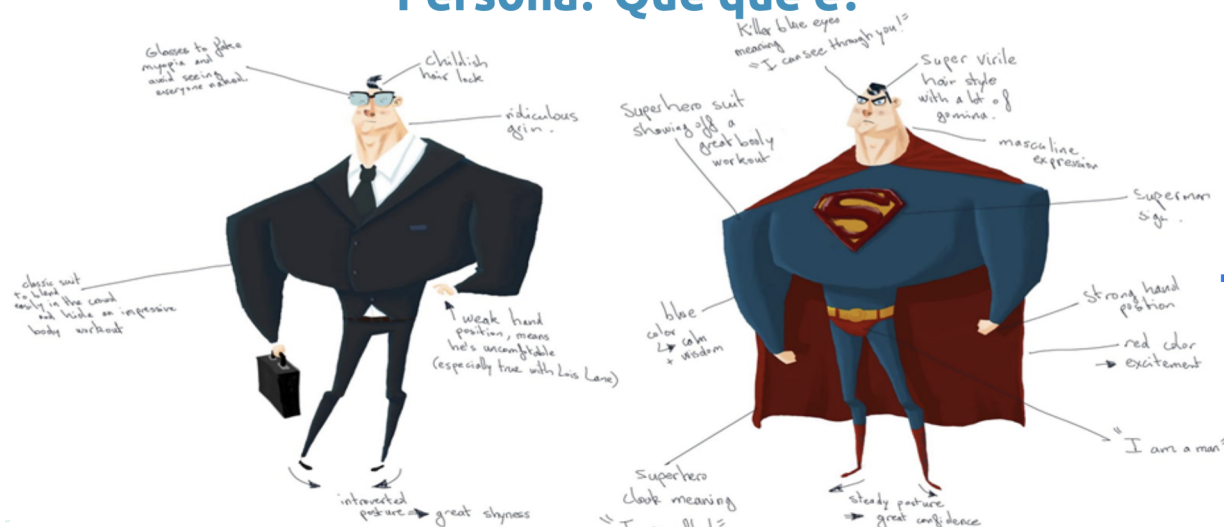
Encantando pessoas: poder da personalidade em Chatbots



LAPPIS

Jan 30 · 4 min read

Persona? Quê que é?



"POWER IS POWER !!!" [Cersei]

Persona — Power is Power

Persona quê que é?

Na teoria de Jung, chamada psicologia analítica, têm-se a ideia de que o indivíduo modifica sua personalidade de acordo com a

função que exerce para atender aos requisitos da sociedade. A persona se moldaria então de acordo com o ambiente, sendo assim uma pessoa possui várias faces segundo o papel que desempenha. Como exemplo disso podemos observar o Superman, ele tem duas personas. Ele desempenha o papel de Superman, sendo imbatível e salvador do Planeta Terra. Sai por aí com seu collant, voando de prédio em prédio, é totalmente confiante e não sente dificuldades em ter os holofotes virados para o seu show pessoal. Em contrapartida, ele também é o Clark Kent que tem a personalidade totalmente introvertida, mal consegue conversar com o amor da sua vida, Lois Lane. Muitas pessoas fazem piada sobre as pessoas não identificarem os dois apenas por causa dos óculos, mas na verdade, a grande sacada se encontra na personalidade. É isso mesmo!! Os dois são tão diferentes no quesito comportamento que é impossível associar o fragilizado e tímido repórter ao super-herói destemido.

Uma persona depende de outra persona

Para construir a personalidade do seu chatbot, você precisará entender também outro conceito de persona. Persona também é uma estratégia de Marketing. É quando montamos as características de um público alvo de um determinado produto:

“Criação da persona que interagirá com o seu Chatbot: Essa será o perfil do seu potencial cliente, ou seja, preverá situações onde seu Chatbot será exposto. Como falávamos acima.”

Ou seja, é o usuário que vai definir a personalidade do seu bot, pois não adianta nada criar um chatbot que te agrade e não agrade o seu público alvo.

O usuário manda no seu projeto!

O seu bot precisa ser muito encantador, ele deve fazer o usuário sentir vontade de continuar a conversa, ele deve de alguma forma instigar o usuário, e é por este motivo que ele precisa de uma personalidade hipnotizante. Pois como disse a odiada ou querida Cersei “Power is Power!”.

Encantando Pessoas: o poder da personalidade

Okay, agora que já compreendemos a importância da personalidade, e como ela pode te ajudar a criar um chatbot funcional e eficiente, temos que aprender a criar uma. Existem várias técnicas para se criar uma personalidade para um chatbot, é como se você estivesse criando um personagem para uma história. Deste modo, você pode se inspirar em personagens que já existem, em pessoas, ou criar uma personalidade baseando-se em uma teoria psicológica. Um exemplo desses tipos de teoria é o MBTI. A famosa tipologia de Myers-Briggs, em que divide a personalidade em 4 instâncias: analistas, diplomatas, sentinelas e exploradores. Cada instância possui 4 personalidades. Foi assim que nos baseamos para criar a personalidade da Tais. Ela é uma junção entre Cônsul e Protagonista.

A nossa escolha foi baseada na função que ela vai desenvolver, ela como assistente do ministério da cultura precisa ser extrovertida e muito atenciosa com os usuários, sempre buscando sanar as dúvidas dos usuários com muito carisma. Além disso, aos poucos estamos implantando mais características e comportamentos que estão moldando e salientando a personalidade dela através do diálogo.

É preciso também definir um objetivo para a persona, assim como suas dores e desafios. Outra curiosidade é que quando nós seres humanos, falamos com alguém ao telefone automaticamente imaginamos como seria essa pessoa do outro lado, ao ouvir a voz, ou até mesmo ler uma mensagem de texto, nosso cérebro cria automaticamente uma ideia de como aquela pessoa é. E isso não é diferente com o contato com uma assistente virtual, por isso é interessante definir uma história, um gênero, às vezes uma idade, uma profissão. Todas as características que possam dar vida ao seu bot. Encha-o com as peculiaridades mais extraordinárias que conseguir.

Sobre as características da Tais (pode acessá-la em <http://rouanet.cultura.gov.br>):

Gênero : Feminino

Cargo/Ocupação: Assistente Virtual do MinC

Meio de comunicação: Chatbot

Objetivos da persona: Realizar os **projetos** dos proponentes priorizando o cumprimento da lei.

Desafios da persona:

Aprender as variedades sintáticas e dialetais dos usuários para melhoramento da comunicação, estabelecer uma interação mais natural e confortável para com o usuário compreendendo as intenções/dúvidas do usuário. Sanar dúvidas de forma rápida e eficiente.

Como fazer a personalidade do seu bot aparecer?

Ao construir o seu chatbot e definir a personalidade dele, deve-se criar estratégias para fazer a personalidade dele se tornar visível para o usuário. Deste modo, a personalidade de um chatbot textual vai aparecer pela sua linguagem, ou seja, o modo como ele vai se comunicar com o usuário. Na construção da Tais, nós optamos por fazer dela uma assistente gentil e sempre pronta para ajudar o usuário, que é uma característica latente da personalidade Cônsul. Ao mesmo tempo em que ela é prestativa e atenciosa, costuma tentar engajar o usuário, animando-o para que ele continue confortável para fazer perguntas que é uma característica mais comum da personalidade Protagonista, criando assim uma conversa guiada, mas que ao mesmo tempo é fluida e harmoniosa.

REFERÊNCIAS

Creating a persona: what does your product sound like?

A guide to developing bot personalities

Myers-Briggs — 16 Personalities

How to Give Your Chatbot a Personality

Dicas Matadoras para Criar Chatbots Bons de Conversa

Chatbot

Personalidade

Rasa

Lei Rouanet

Dialogue

Discover Medium

Welcome to a place where words matter. On Medium, smart voices and original ideas take center stage - with no ads in sight. [Watch](#)

Make Medium yours

Follow all the topics you care about, and we'll deliver the best stories for you to your homepage and inbox. [Explore](#)

Become a member

Get unlimited access to the best stories on Medium — and support writers while you're at it. Just \$5/month. [Upgrade](#)

Medium

[About](#)

[Help](#)

[Legal](#)