

[Open in app](#)[Get started](#)Published in UX Collective BR · [Follow](#)Lucas Amorim · [Follow](#)

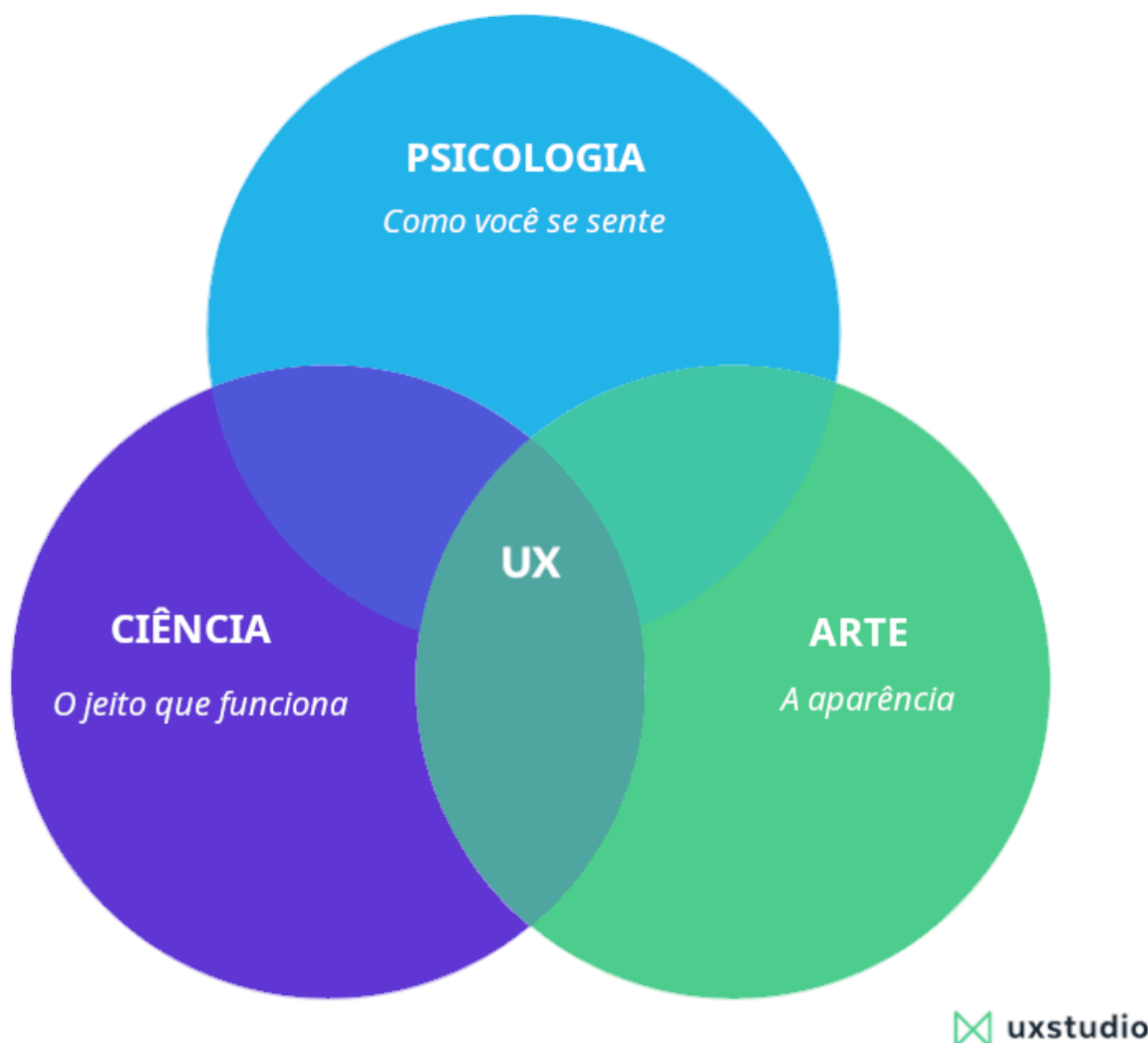
Nov 16, 2019 · 14 min read

Entrevista motivacional é a ferramenta de UX Research que você nunca ouviu falar sobre

Uma perspectiva clínica de abordagem que pode ser aplicada na UX Research que te faz ser mais empático e entender o que leva as pessoas a fazerem escolhas, o que os motiva e como eles enfrentam os conflitos enquanto fazem decisões.

...



[Open in app](#)[Get started](#)

O diagrama de Venn em UX com base na visão do usuário.

...

Esse artigo faz parte da série de artigos UX da inVision Studio. Foi escrito originalmente por Anna-Zsotia Csontos via inVision Studio e traduzido para português com intenção de ajudar mais designers UX/UI e alcançar um público ainda maior. Você pode conferir o artigo original no link abaixo:



[Open in app](#)[Get started](#)

A intersecção entre design e psicologia é bem pesquisada, com o seu mais pronunciado impacto na UX Research. Algumas dessas práticas são bem conhecidas — princípios de Gestalt, por exemplo — porém uma técnica bastante eficiente mas pouco conhecida como a *entrevista motivacional*, ainda não se tornou um padrão como ferramenta de UX Research.

Baseado na empatia e comunicação sincera, a MI (que significa entrevista motivacional ou *interviewing motivational* em inglês) é usada para chegar ao cerne de como levar as pessoas a fazerem escolhas — o que os motiva, e onde eles enfrentam os conflitos enquanto fazem decisões.

Entrevista motivacional não é a caixa de ferramentas de um praticante de UX comum. É uma técnica tirada da psicologia clínica, isso é raramente visto no mundo dos negócios, porém sendo focada na empatia e compreendendo as motivações o torna uma ferramenta natural para UX Research. É um método usado frequentemente com pacientes de psicólogos e que ajuda a descobrir motivações, problemas comportamentais e hábitos formados nesse cenário, dessa maneira, porque não poderia ser adaptado para a UX Research?

Assim abordaremos os seguintes tópicos:

- O que é entrevista motivacional (MI) ?
- Como nós podemos adotar esse método para a pesquisa do usuário?
- Quais elementos da entrevista motivacional nos dará as informações mais relevantes sobre o usuário?
- Exemplos práticos de como você pode usá-la enquanto conduz pesquisas com usuários

O diagrama de Venn em UX com base na visão do usuário.

Nós já sabemos que se nós quisermos melhorar a experiência do usuário de um produto, nós temos que saber sobre as motivações do usuário e entender seu modo de



[Open in app](#)[Get started](#)

O termo foi definido pelo psicólogo clínico William Miller, quem descreveu MI como “Uma abordagem direta de aconselhamento centrado no cliente para iniciar a mudança de comportamento ajudando-os a resolver seus problemas”.

Seu uso clínico é para ajudar pacientes a mudar seu estilo de vida alterando, adotando, ou erradicando hábitos enraizados. Não é necessário um conjunto de técnicas; sim, é um estilo ou abordagem assistindo pacientes superando problemas e cultivando novos hábitos.

Entrevista motivacional em quatro palavras

Psicólogos teóricos amam suas siglas. Na entrevista motivacional, o mais importante é a OARS, representando o básico das habilidades de interação e técnicas que guiam a prática.

- Questões abertas (Open-ended questions)
- Afirmações (Affirmations)
- Escuta reflexiva (Reflective listening)
- Resumo (Summary)

Questões abertas

Este método é usado para encorajar o paciente ou participante da pesquisa, para introduzir e descrever a si mesmos. Questões em aberto demanda respostas além do sim ou não, permitindo ao praticante sutilmente guiar e direcionar a conversa enquanto incentiva o participante a compartilhar.

Como as perguntas abertas parecem ser mais naturais e “parecidas com conversas” eles demonstram curiosidade e genuíno interesse para a finalidade do praticante.

Especialmente ao começar questões com frases como *Conte-me mais sobre...* e mover-se de questões gerais para específicas, o praticante ou pesquisador mostra empatia e enfatiza que a discussão é focada no participante.



[Open in app](#)[Get started](#)

Afirmações

Declarações afirmativas mostram reconhecimento, suporte, apreciação e respeito, mas eles não são elogios. Elas são honestas, mas em última análise repetições de como o paciente ou participante está dizendo a você — então elas são neutros, específicos e genuínos.

Essas afirmações não precisam ser verbais. Balançando sua cabeça e fazendo contato visual é ótimo para um contato não verbal mas afirmativo.

Bom: Parece que você se esforçou bastante para me mostrar o seu cuidado no ambiente de trabalho.

Ruim: Nossa! Você deve ser uma funcionária incrível, gostaria muito de poder fazer isso!

Escuta reflexiva

Esse método de escutar é uma maravilhosa combinação de intenção, desejo de entender seu participante e teste de hipóteses. Seu objetivo é garantir não apenas o entendimento do que seu participante está dizendo, mas o que significa cada coisa que eles dizem — mesmo se as duas partes estiverem separadas.

Formas de escutar reflexões inclui — listando do simples ao mais complicado — repetir, reformular, parafrasear e repetir os sentimentos.

Reflexão de sentimentos é o mais complicado: isso significa encontrar uma maneira de reafirmar as emoções do participante para ver se você pode expressar em palavras o que eles não conseguiram.

Bom: Portanto, para garantir meu entendimento acerca do que você disse, você sempre vai à academia no último minuto por medo de ficar tempo demais no trabalho?

Ruim: Ok, eu entendo. Minha próxima questão é...

Escutar reflexões é onde MI se diferencia entre psicoterapia e UX Research. Embora seja considerado a espinha dorsal de entrevistas perspicazes em ambas as práticas, a



[Open in app](#)[Get started](#)

Ao longo da entrevista, é uma boa prática resumir o que foi dito pelo participante ao longo da entrevista, ajudando você a vincular suas declarações como peças de quebra cabeça. Haverá discrepâncias e dissonâncias, mas isso não faz parte do seu trabalho.

Sua função é compartilhar seu entendimento acerca dos sentimentos deles, mesmo que isso signifique ser corrigido pelo participante ou tê-los reproduzindo às suas primeiras declarações.

Bom: Pelo que entendi até agora, você parece frustrado pela falta de segurança no transporte público, mas andar de carro fica muito caro para você. Você sabe que existem opções de carona solidária, mas algo o impede de começar a adotar o serviço.

Ruim: Você deixará de usar o transporte público por conta de experiências ruins, e o seu próximo passo é se cadastrar em um site de serviços de carona.

O objetivo da OARS

Na sua mais básica interpretação, OARS apenas soa como uma conversa que deve fluir naturalmente. A chave é usar essas habilidades com atenção, e finalmente, para equilibrar entre essas técnicas e seguir o fluxo natural da conversa. Isso pode parecer bastante genérico, mas a chave para essas habilidades é o seu uso intencional — que é o que tornará em interação profissional e não somente uma conversa casual.

Não há uma ordem ou porcentagem certa para essas técnicas. Toda sessão terá o seu fluxo próprio, da mesma maneira que toda conversa é diferente em seu próprio caminho. Humanos são criaturas complexas, e para abrir cada luta interna das pessoas adote uma abordagem única e ponderada.

O porquê e como usar a entrevista motivacional

Na sua original aplicação, o objetivo da MI é para facilitar mudanças comportamentais numa vasta gama de pacientes, desde aqueles que lutam contra o abuso de substâncias a mudanças corporativas.

Mas pode um estilo de interação singular ser efetivo em todos os casos de uso? Se sim



[Open in app](#)[Get started](#)

Você já foi pego de surpresa por algo que disse?

Às vezes basta entender os seus pensamentos para dizê-los em voz alta. MI depende de um certo tipo de estilo de conversa para obter a raiz dos nossos problemas comportamentais. Se o paciente, ou participante da pesquisa, pode expressar os seus pensamentos e ações em palavras, então eles podem entender por conta própria aqueles que não são tão apropriados.

Em ordem para ajudar pacientes a alcançar mudanças, nós temos que entender o que os motiva e aprender a trabalhar com os pontos positivos e negativos do seu atual estilo de vida. Atitudes como a empatia, escuta reflexiva, e atitudes sem julgamentos que o MI requer é fundamental para o seu sucesso — e é integralmente efetivo para a pesquisa do usuário.

Onde a pesquisa do usuário se encontra com a psicologia

Com ênfase na comunicação direta, na abordagem centrada na pessoa e empatia, os princípios de MI também definem uma boa pesquisa do usuário.

Embora eles possam compartilhar técnicas, a pesquisa centrada no usuário não é uma psicoterapia profunda. Os estudos de pesquisa geralmente são entrevistas pontuais, e os objetivos dessa entrevista não são mudar o comportamento, mas sim entender os problemas, comportamentos e hábitos do participante — ao contrário do que eles podem relatar no questionário.

Os benefícios da abordagem terapêutica para UX

Enquanto o objetivo declarado de MI é alcançar mudanças comportamentais, o objetivo subjacente maior é trazer pacientes para dentro do espaço mental onde eles podem entender e agir de acordo com as etapas necessárias para mudar de vida. Sua primeira aplicação é uma abordagem colaborativa, respeitosa, centrada na pessoa para garantir, e eventualmente superar abuso de substâncias respeitando a autonomia do paciente, seus valores e escolhas.

“Com ênfase na comunicação direta, abordando a conversa centrada na pessoa usando a empatia, são princípios de MI que definem uma ótima UX Research”



[Open in app](#)[Get started](#)

com atenção particular para a linguagem de mudança. É projetado para fortalecer a

motivação pessoal e o comprometimento com uma meta específica, induzindo e explorando os motivos da pessoa para mudar, em um ambiente de aceitação e compaixão.”

Empatia e aceitação são características críticas não somente para o trabalho clínico, mas também para o sucesso da pesquisa do usuário. Isso não significa, entretanto, que MI sempre seja a técnica apropriada para uso. Continue lendo para saber quando utilizar a MI e quando deixá-la para trás.

Cavando fundo com MI

MI é uma boa escolha para situações onde você precisa entrar no fundo dos principais problemas e motivações dos usuários, como um aplicativo de rastreamento de alimentos para pessoas com alergias ou gerentes que querem ideias para o comportamento dos seus funcionários. Isso é especialmente usado na fase de descoberta, quando aprendemos sobre usuários/costumes e construir a empatia é essencial.

Isso não é uma técnica de validação de ideias para produtos; no entanto, é o mais adequado para aprender sobre costumes precisamente na fase de descoberta.

Quando a entrevista motivacional é adequada para a pesquisa do usuário?

Da maneira que você não vestiria a mesma roupa para todas as ocasiões de festas da sua família, você não deve usar a mesma técnica de entrevista para todo projeto de UX research. Mesmo que a entrevista motivacional seja uma ótima escolha, nem sempre será a escolha certa.

“Trate cada conversa como uma oportunidade única de pesquisa e deixe com que ela produza seus próprios resultados, Ao invés de dirigi-la, atinja as metas definidas.”

É ótimo para atender a essas necessidades:

Descobrendo motivações mais profundas

Quando nós temos a suspeita de que existe uma diferença entre o que o usuário se diz



[Open in app](#)[Get started](#)

Entrevista motivacional nos leva para o cerne de como fazer os usuários marcarem, além de observações superficiais e como eles podem escrever em uma pesquisa.



Lidar com comportamentos que nós não gostamos

Nós todos temos um hábito que devemos manter segredo, pode ser uma gaveta de doces no trabalho ou vício em TV. Eles não são comportamentos que nós somos orgulhosos de tê-los, e certamente não são coisas que devem ser levadas para a entrevista ou pesquisa.

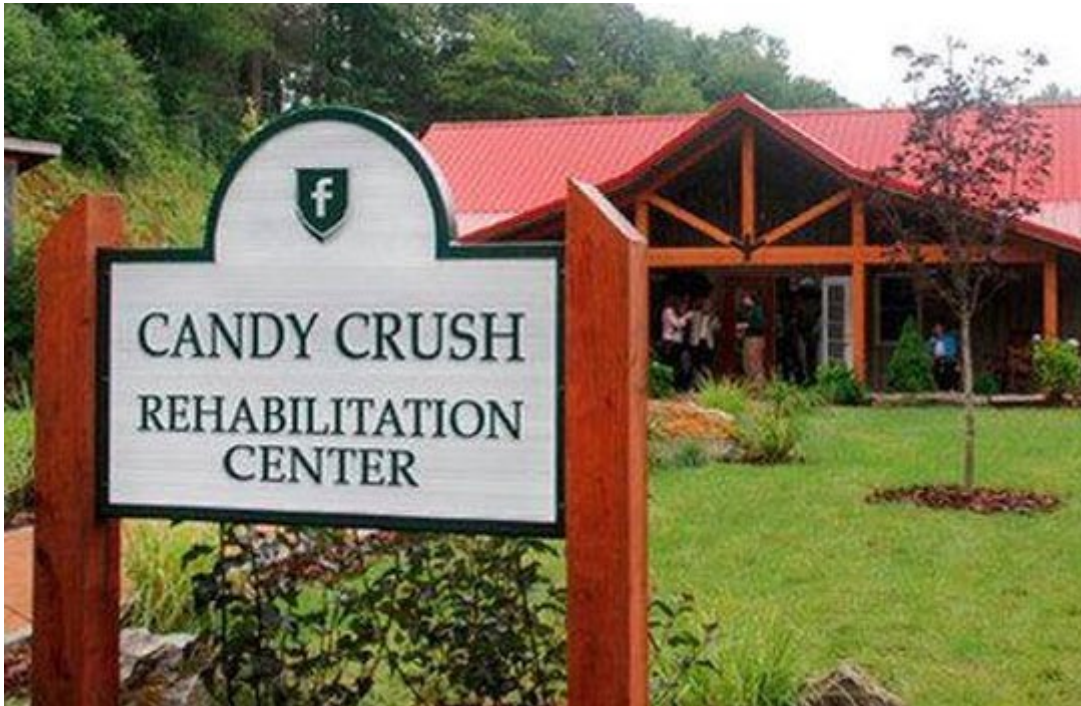
Contudo, em oposição a pesquisa, com o uso da empatia e com a conversa natural da entrevista motivacional torna-se muito mais agradável e propenso a trazer esses pensamentos e comportamentos difíceis de admitir.

Quando você está pesquisando um produto que as pessoas amam odiá-lo

Quando seu produto é controverso, se é um jogo você não pode parar de jogar ou um app você não pode parar de passar, o uso de MI ajuda participantes a trazer o sentido de como eles se sentem ao fazer o uso do produto.

A dissonância de como usar um app que você sabe que não é bom pode ser pesado para você — mas somente se você parar pra pensar sobre isso. É fácil bater nessa tecla ou não o dia todo, mas se ouvir admitindo esse hábito é menos agradável



[Open in app](#)[Get started](#)

(vou te reservar um lugar)

Erros comuns da entrevista motivacional na pesquisa do usuário

Empurrar sua própria agenda

É natural querer dirigir a conversa em uma certa direção ou para um certo resultado desejado. A chave para superar seu modo é ultrapassar o “UX piloto automático” e se envolver ativamente com o seu parceiro de conversa em tempo real.

Tratar cada conversa como uma oportunidade única de pesquisa e deixar com que ela produza seus próprios resultados ao invés de direcioná-la para atingir metas definidas.

Seguir uma estrutura de entrevista rígida

Conversas não podem ser planejadas ou traçadas. A melhor forma de se envolver ativamente é se manter completamente dentro da conversa, sem se preocupar sobre os estágios e fases da conversa que você planejou na sua cabeça.

Você ainda está orientado para guiar a entrevista, mas isso não significa que você estará dirigindo; Em vez disso, você estará direcionando o fluxo. Esqueça o seu *script*



[Open in app](#)[Get started](#)

dizendo em tempo real. Para fazer isso, pratique a escuta reflexiva — deixar de lado a rígida sequência de questões e direcionar a conversa de acordo com a reação dos seus usuários.

Ouvindo levemente

No tópico da escuta profunda, o sucesso de MI é em parte determinado pelas habilidades de escuta do clínico. É sobre ser totalmente, genuinamente presente, o suficiente para que você possa olhar por trás das palavras do participante e suas intenções.

O objetivo de MI é descobrir o significado profundo por trás do que estamos prontos para admitir. Para chegar lá, você precisa estar atento em seu jogo. Possivelmente existe um mar de valores, esperanças, motivações e sonhos escondidos por trás do que o seu parceiro de conversa está prontamente desistindo.

Não tente mudar seu usuário

A aplicação clínica de MI se diferencia de UX research aqui, então é mega importante pisar levemente ao traduzir essa metodologia para UX research. Como um pesquisador de usuários você não quer mudar os participantes do estudo, e você não está oferecendo aconselhamentos.

“Para entender motivações e comportamentos, nós temos que chegar com empatia — Usando ferramentas de pesquisa do usuário e habilidades de escuta nós poderemos entender nossos participantes.”

E no caso de UX research, nós raramente temos sessões consecutivas. Onde como os objetivos de usar o MI na psicoterapia é para confrontar pacientes com comportamentos conflituosos e atitudes, o objetivo do UX research é entender suas emoções e relacionamentos em relação a produtos, serviços ou tópicos.

Você quer poder mapear comportamentos, sem abordar seu valor para o participante.

A caixa de ferramentas motivacionais para entrevistas de UX research

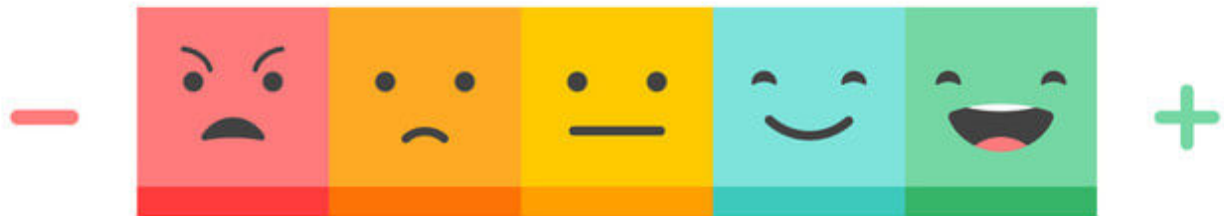


[Open in app](#)[Get started](#)

Aplicar escalas

Nem tudo precisa ser declarado em palavras. Fique à vontade para incorporar escalas em suas conversas para obter uma ideia de onde seus participantes estão com a cabeça, sem forçar o ônus de verbalizar sentimentos difíceis.

Na entrevista motivacional, há algumas questões usadas que tem um formato padrão e aplicar uma escala Likert, como visto abaixo.



A escala Likert

Um ótimo exemplo disso é perguntando ao participante para avaliar a importância de um tópico. Nós podemos implementar esta questão por tradução ou centralizando em torno do hábito do usuário.

Por exemplo: Em uma escala de 1 a 10, com 10 sendo mais importante, quão importante é pra você ter um backup das fotos que você tira no seu smartphone?

Faça perguntas de acompanhamento

Depois que o participante dar o seu número, você pode usá-lo para reabrir a conversa. Se, por exemplo, o participante que você está avaliando dá a você uma resposta numérica de 7 para a questão mencionada acima, você pode perguntar porque 6, em oposição para 4 ou 5. Então eles podem responder, “Bem, eu tenho todas as minhas memórias lá, e as vezes eu gosto pensar lá atrás, nas minhas viagens”

Então, eles já se sentem bem sobre o número que eles deram, porque ele poderia dar



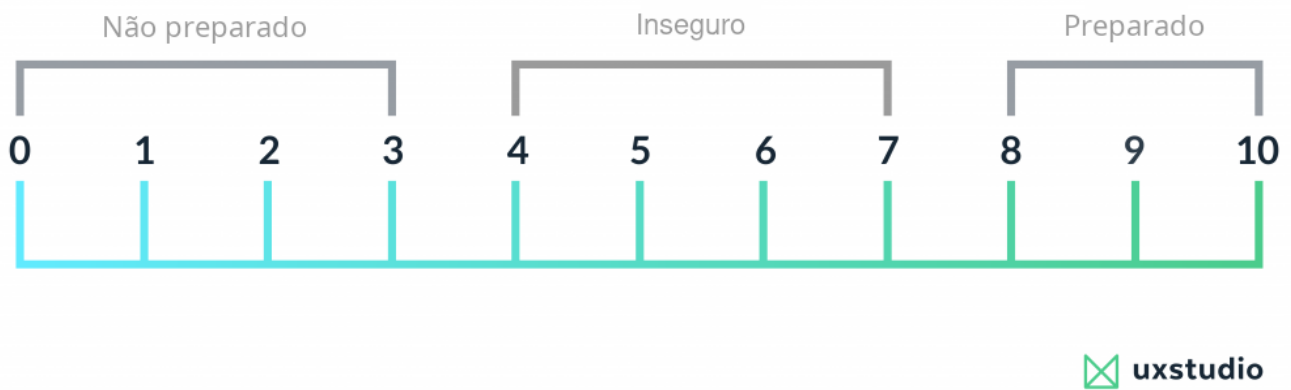
[Open in app](#)[Get started](#)

“O que seria necessário para você dar um 7 ou 8?”

“Se a câmera do meu smartphone fosse melhor, então eu tiraria fotos melhores e seria mais propenso a usar mais a câmera.”

Embora tenhamos enfatizado a importância de ser flexível com o fluxo da conversa, a ordem para essas duas perguntas de acompanhamento é importante. Tendo a questão sobre as pontuações mais altas vêm em segundos, nós terminamos a troca com uma resposta positiva, aspiracional e uma nota motivacional.

Régua de prontidão



A régua de prontidão, uma escala que avalia a prontidão de alguém para mudar

Descobrir os participantes com sua ajuda

Caso os objetivos e valores dos usuários não combine com o comportamento relatado, mostre a eles! Repita a diferença de volta para eles usando as suas próprias palavras.

Sua sinceridade permitirá você entrar mais a fundo, para explorar as razões por trás desses conflitos internos.

Não tenha medo quando houver diferença! Abordando essas reações complexas irá ajudá-lo a resolver questões mais profundas sobre sua estratégia e produto.

Um ótimo exemplo disso é apontar para os participantes os comportamentos que eles

evitam ou que participam de impacto negativo nos seus objetivos. Por exemplo, no caso



[Open in app](#)[Get started](#)

“Deixe-me ter certeza se eu entendi. Você não quer perder nenhuma empresa com piadas ou eventos mas mensagens e notificações dos vários canais do Slack te deixam ansioso e prejudicam o seu trabalho.”

Um guia de bolso para MI

A lacuna que MI explora é entre como nós dizemos e o que realmente fazemos. Para entender motivações e comportamentos, nós temos que chegar com empatia- Usando ferramentas de UX research e habilidades de escuta nós também entendemos nossos participantes. MI constrói sobre o que sabemos de UX Research, e o seu uso complementa as ferramentas tradicionais de UX Research.

Estes são os destaques mais importantes da prática de MI:

- Perguntar questões em aberto (ao invés do sim ou não)
- Praticar a escuta reflexiva
- Construir um relacionamento com o participante
- Ser empático, e fazer o seu melhor para não julgar
- Envolver-se honestamente e genuinamente com o participante
- Deixar a conversa fluir naturalmente, enquanto insere a sua agenda
- Deixe o participante sentir o sentimentos deles. Não diga a eles o que deveriam estar fazendo, pensando ou experimentando.

Fico feliz em poder ajudar na sua carreira compartilhando conteúdo de qualidade!



[Open in app](#)[Get started](#)

Quer dar seu feedback ou bater um papo? Vamos lá!

[LinkedIn](#)

Sign up for UX Collective Brasil

By UX Collective BR

Design. Feito no Brasil. [Take a look.](#)



Get this newsletter

