

# L'intervista empatica

1. Presentatevi.
2. Presentate il vostro progetto.
3. Spostate l'attenzione verso l'intervistato (chiedete nome, da dove vengono).
4. Costruite un rapporto.
5. Chiedete di occasioni specifiche o di eventi ("Dimmi dell'ultima volta...")
6. Mantenete le domande inferiori di dieci parole.
7. Fate una domanda alla volta.
8. Incoraggiate le storie.
9. Cercate incoerenze e contraddizioni; quello che le persone dicono e quello che fanno può essere molto differente.
10. Osservate i segnali non verbali, come l'uso delle mani, le espressioni facciali.
11. Non suggerire le risposte alle vostre domande.
12. Fate domande neutre come "Che cosa ne pensi di...?"
13. Esplorate le emozioni come "Perché ti senti così...?" "Che cosa ne pensi di...?"
14. Domande dirette.
15. Se siete bloccati, chiedete "perché?" Chiedere costantemente perché scava più a fondo le emozioni e la motivazione. Questo vi aiuterà a capire il comportamento degli utenti e a identificare i bisogni.  
"Perché?"  
"Perché fai/dici/pensi ciò?"  
"Davvero? E come mai?"  
"Puoi dirmi qualcosa di più?"  
"Dimmi di più".  
"E dopo cosa provavi?"
16. Ringraziate e concludete.