

Smart Little People: mergulhando no problema



GLÁUCIO BRANDÃO

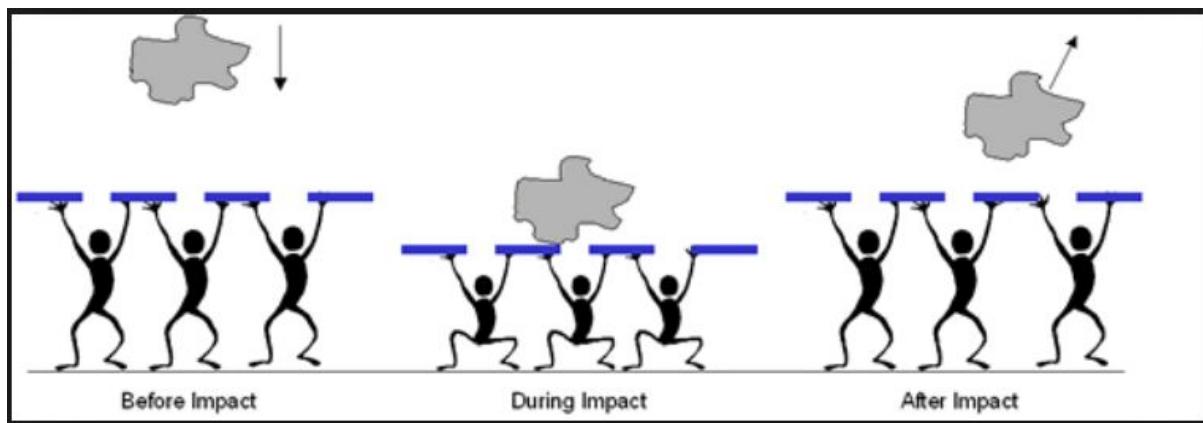
Você está em uma reunião de grupo, desenvolvendo um novo projeto para sua startup, sabendo que um dos maiores fatores de quebra de empreendimentos mora em um time dessintonizado. Conversamos sobre isso em [Montando o time](#).

Existem várias formas de se abordar - e tentar resolver - um problema: conversando, discutindo, calando, gritando, pensado, não pensado (por impulso), desenhando, jogando, postergando, antecipando, terceirizando, atribuindo, pagando em *cash*, e mais um bocado de gerúndios, além de várias técnicas: análise de Pareto (100% de minhas broncas são, na verdade, 20% de causas), árvore de decisão, espinha de peixe, seis chapéus, em que cada um veste a carapuça que atribui um determinado perfil a seu portador, brainstorming, cadeia de causa-efeito, em que se simula uma possível causa e observa-se se o efeito foi parecido, análise, síntese, engenharia reversa, métodos ágeis, espionagem (benchmarking, para não ficar pesado), design thinking e mais um “caminhão” de “nomes bonitinhos”. A Internet está cheia deles.

Entretanto, um método pouco conhecido e que chamou minha atenção na primeira vez que tive acesso foi o *Smart Little People* (**SLP**), em português “Pessoas Pequenas Espertas”, também da coletânea da TRIZ, já apresentada a vocês em [Como criar criatividade](#), que promovem um efeito diferente de todos os que já estudei e daqueles apontados acima: **um mergulho empático!**

Ou seja: um método altamente interessante para galera das Humanas e Sociais! Você ali, colocado dentro do problema. Quer empatia maior? Tão vendo que não sou tão mal assim??? Ainda tenho salvação.

Vamos ver como esse método simples provoca um efeito tão potente!



As SLP podem ser utilizadas até para resolver problemas em nível atômico

Empatia

Indo lá no site [Significados](#), a gente encontra:

“a capacidade psicológica para sentir o que sentiria uma outra pessoa caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela / consiste em tentar compreender sentimentos e emoções, procurando experimentar de forma objetiva e racional o que sente outro indivíduo”.

Isso para o contexto humano. Já no dicionário “googleano”:

“faculdade de compreender emocionalmente um objeto (um quadro, por exemplo) / capacidade de projetar a personalidade de alguém num objeto, de forma que este pareça como que impregnado dela”.

Nesse caso para o contexto não-humano. Pois é: temos que começar a nos familiarizar com a IA (Inteligência Artificial), robôs e companhia limitada.

Voltando à questão de empatia, o criador da TRIZ, Genrich Altshuller, percebeu que quando as pessoas colocavam a si mesmas dentro dos problemas, elas retornavam com soluções inventivas. Ele então fez um experimento baseado em empatia, pedindo que todos se imaginasse, literalmente, dentro do escopo do problema, por mais impossível que pudesse ser fisicamente na vida real. A imersão dava tão certo que quando um “gente boa” sugeria machucar alguém que estava dentro do problema (por exemplo, utilizando ácido, água fervente, pressão etc.) tais soluções eram rejeitadas de imediato. Ou seja: os “resolvedores” experimentavam um tipo de inércia psicológica (IP): eles tentavam proteger instinctivamente seus alter egos imaginários! Que viagem, né não? Isso que eu chamo de mergulho empático.

O problema da IP foi então resolvido quando Altshuller pediu para que os participantes do experimento supusessem que uma multidão de “Pessoas Pequenas Espertas” (vou manter a sigla do original, SLP) fossem colocadas no local ao invés dos seus respectivos alter egos. Agora, na versão SLP, e não mais de alter ego, os participantes conseguiam criar

grupos de SLP para resolver quaisquer tipos de problema, sem “ pena” de sacrificá-las quando a situação assim exigisse! Se um número infinito de “pessoinhas” podiam agora resolver um problema, qual a bronca de algumas milhares serem “destruídas” em prol de um bem maior? Bizarro, mas conseguiu fazer com que se desconectasse o ser da matéria.

Assim, pode-se fazer a imersão em dois sentidos. Se o modelo de negócio tem cunho social, utiliza-se o alter ego. Caso envolva desenvolvimento de produto, processo ou algo físico e impessoal, claro, não tenha pena das “pessoinhas”!

Modelando problemas utilizando as SLP

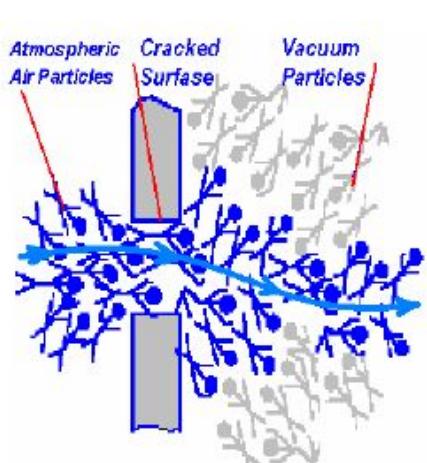
As *Smart Little People* podem ser conceitualmente descritas como:

Smart: Porque são inteligentes. Elas podem ser ou fazer qualquer coisa. Você pode utilizá-las para resolver problemas ou para criá-los.

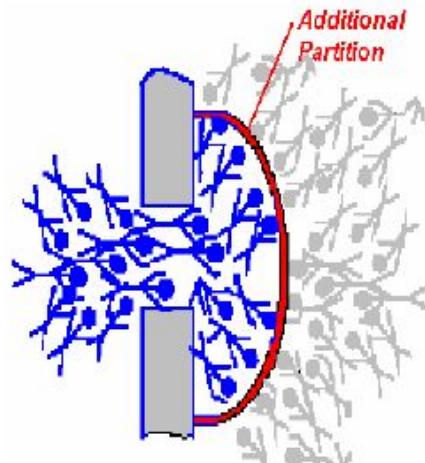
Little: Você pode reduzi-las o quanto precisar, até níveis subatômicos.

People: Elas não são pessoas realmente, apenas de faz-de-conta. Podem trabalhar como um time, tomar decisões etc., mas não precisam ter pernas, braços, cabeça. Elas têm de ser vistas como “postos avançados” de nós mesmos, de modo que possamos ver o problema de perto, em perspectivas diferentes!

Quando utilizamos as SLP, por exemplo, tentando tapar um furo no qual o fluido pode ser visto como SLP “encrenqueiras” que escapam, ou em equipamentos médicos, tomando as SLP por drogas sendo injetadas por meio de uma seringa atravessando a pele de um paciente, uma barreira de difícil transposição, você consegue quebrar a inércia psicológica, chegar bem perto da zona do problema, abstrair o que realmente está acontecendo lá e, o melhor, conseguindo criar uma ordem imaginada que pode ser facilmente compartilhada com seus colaboradores.



I) Esquema inicial do conflito



II) Utilizando uma barreira de contenção

Analogia: contendo a multidão em um evento com quebra na segurança ou impedindo o ar de extravasar para um ambiente de menor pressão. Qual a diferença do ponto de vista das SLP?

Quebrando o raciocínio pragmático

Estudos demonstram que o pensamento criativo é altamente, e positivamente, influenciado pelo humor: se você está brincando e rindo quando trabalha a solução de um problema, há um aumento na probabilidade de essa solução ser a mais criativa, quando comparada com abordagens sisudas. Um humor positivo criado em um grupo torna o pensamento coletivo mais flexível, propiciando a criação de novas e não usuais conexões entre as coisas e uma geração de ideias mais fluidas, levando seu grupo a buscar por caminhos opcionais antes impensados ou impensáveis. Utilizar as SLP em situações imaginárias, torna fácil pensar a solução de problemas de forma livre de amarras e de maneiras mais criativas!

Assim, as *Smart Little People*, quando bem utilizadas em uma dinâmica, podem ser a melhor forma de resolver os problemas das *Dummy Big People*!

Para refletirem sobre as “pessoas da sala” que mais discutem do que decidem, deixo com vocês um vídeo do grupo [**“Os Mutantes, de 1969”**](#). Éramos todos jovens...