

Percepção das designers curitibanas sobre o papel da empatia no desenvolvimento de projetos de Design

VIDAL, Victoria
Universidade Positivo

O Design possui diversos modelos que trabalham com a empatia como técnica dentro de seus processos. Neste trabalho, foram apresentadas definições e perspectivas acerca da empatia e o seu papel para o desenvolvimento de profissionais, além de exemplos de projetos nos quais a mesma foi primordial. Foram escolhidos os modelos Design Thinking e Design Centrado no Usuário juntamente com as ferramentas de ambos para compreender a empatia dentro do Design. Finalmente, foram realizadas entrevistas com designers curitibanas para entender o posicionamento das mesmas com relação à empatia na vida acadêmica e profissional dxs designers.

Palavras-chave: Empatia, Design Thinking, Design Centrado no Usuário, métodos, modelos, ferramentas, projetos.

É sabido que o Design possui diversos modelos e métodos que trabalham com a empatia como técnica dentro de seus processos. Entender e colocar-se no lugar do outro é fundamental para a criação e desenvolvimento de projetos que visem a melhor satisfação do usuário em questão.

Para o desenvolvimento, o projeto foi dividido três etapas sendo a primeira relacionada com o conceito de empatia, definições e estudos de caso, a segunda com os modelos de Design escolhidos e a terceira com as entrevistas e conclusões finais.

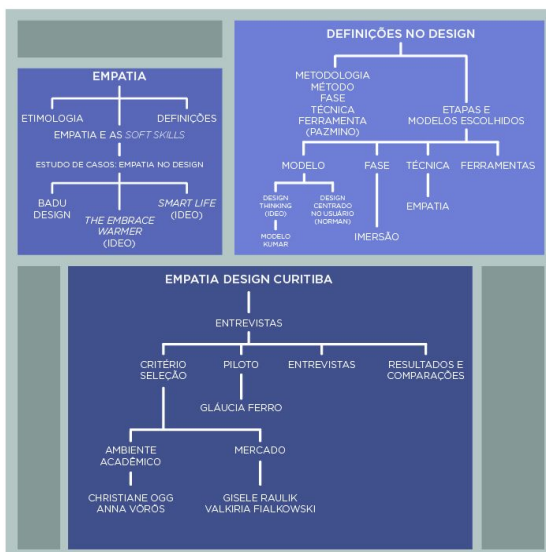


FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DA PESQUISA

No que diz respeito à etimologia da palavra empatia, segundo o dicionário Michaelis do ano de 2018, o termo compreende na capacidade de se colocar no lugar de outra pessoa, entender seus sentimentos, desejos, ideias e ações; tal compreensão pode envolver indivíduos, grupos e culturas. A filósofa Edith Stein aborda a questão responsável pela relação entre o Eu e o Outro, sendo esses componentes fundamentais para que haja uma melhor compreensão do mundo e de si mesmo. Para Carl Rogers é imprescindível que os psicólogos desenvolvessem a empatia não somente como um sentimento reflexo, mas sim como uma técnica que implicaria na “sensibilização do terapeuta pelo relato do cliente, a apreensão e a compreensão de seus estados internos, sem fazer nenhum julgamento de valor sobre a subjetividade do outro” (SAMPAIO, CAMINO, ROAZZI, 2009, p. 214).

Outra abordagem importante para a empatia é ao relacioná-la com as *soft skills*, já que ela faz parte desse grupo de habilidades que se relacionam com a inteligência emocional das pessoas, em contraposição com o grupo das *hard skills*, relacionado ao conhecimento técnico da área de atuação. Entre as diversas habilidades importantes, então, está a empatia, necessária desde os estagiários até os gestores e chefes de equipe. “Em relacionamentos nos quais existe alguma forma de hierarquia ou liderança, se colocar no lugar do outro pode tornar a gestão mais aberta e humana” (DI SPAGNA, 2017). A empatia também é importante na relação das empresas com seus clientes e usuários de seus produtos; desde descobrir as necessidades dos consumidores até entender o resultados de pesquisas sem vieses de interpretação que possam influenciar no resultado final dos projetos.

Foram apresentados três estudos de casos de Design nos quais a empatia possuiu um papel muito importante. O primeiro, Badu Design, é um negócio social - “empresas que operam visando a criação simultânea de valor econômico e impacto social” (FERRO, 2018, p. 20) - voltado para o desenvolvimento de produtos com materiais sobranes da indústria têxtil feitos por mulheres em situação de vulnerabilidade social. A Badu Design é um bom exemplo de como a empatia é importante para o melhor entendimento das pessoas para quem os projetos estão sendo realizados.

O segundo projeto analisado foi o *The Embrace Warmer*, da IDEO. Utilizando o modelo Design Thinking e diversas ferramentas, os estudantes de Design conseguiram criar um aparato médico que possibilita a incubação de crianças em situações de risco em países em desenvolvimento e custa consideravelmente menos do que as incubadoras tradicionais.

O foco principal da equipe era a inovação voltada à necessidade dos usuários e o resultado foi uma espécie de saco de dormir que contém uma bolsa com base de parafina que, após aquecida, mantém sua temperatura por mais de quatro horas. É possível perceber o importante papel da empatia e da interação do usuário com o projeto para que ele seja o mais funcional possível e se adeque ao público da melhor maneira.

O último projeto analisado foi o *SmartLife*, também da IDEO. Um dos maiores problemas dos países em desenvolvimento é o acesso à água potável, que não afeta somente o consumo, mas também a proliferação de doenças que, devido à má nutrição, tornam-se fatais. A equipe da IDEO se deslocou até Nairobi, no Quênia, para entender melhor todas as questões que envolviam aquele problema. Esse projeto mostra também como a empatia é importante para que as soluções criadas pela equipe sejam realmente validadas pelos usuários. Fazer com que o *feedback* das pessoas guie o projeto, e não o contrário, é uma maneira de utilizar a empatia em casos nos quais a cultura e a maneira de viver dos usuários influencia diretamente no bom funcionamento do projeto.

Após a apresentação dos projetos, foram estudadas as definições de nomenclaturas dentro do Design, já que o projeto relaciona modelos, métodos e ferramentas. Segundo Ana Pazmino, designer, pesquisadora e autora do livro “Como Se Cria”, é importante classificar corretamente as nomenclaturas dentro do Design; a diferenciação dos termos auxilia a entender a hierarquia das fases e dos processos dentro dos projetos de Design.



FIGURA 2 - SEPARAÇÃO DAS NOMENCLATURAS

Após o esclarecimento das diferentes nomenclaturas, é possível compreender melhor como serão analisados os modelos escolhidos neste trabalho. Sendo assim, os dois modelos

escolhidos - Design Centrado no Usuário e Design Thinking - foram separados nessa mesma ordem, e serão abordados com mais profundidade em seguida.



FIGURA 3 - ORGANOGRAMA DESIGN CENTRADO NO USUÁRIO



FIGURA 4 - ORGANOGRAMA DESIGN THINKING

O Design Centrado no Usuário parte da premissa de criar objetos que se adequem ao indivíduo, e não o contrário; isso implica em envolver as pessoas no projeto, não somente para estudá-los, mas também para validar e testar os resultados, tornando o usuário o centro do projeto e, mesmo que não atue de forma prática no desenvolvimento - esse é o papel do designer -, possui grande influência nas diferentes fases do projeto e está em constante comunicação com os responsáveis. Esse modelo, então, se utiliza da empatia em praticamente todos os momentos.



FIGURA 5 - DESIGN CENTRADO NO USUÁRIO

O modelo Design Thinking pensando por Brown é baseado no posicionamento das pessoas em primeiro lugar. Sendo assim, o autor propõe diferentes abordagens que levam em conta o lugar do usuário de forma mais sensível e menos “ensaiada”, na qual seja possível perceber nas entrelinhas as necessidades e demandas reais dos indivíduos. Para isso, o modelo conta com três pontos chave para o melhor entendimento das pessoas: “*insight*, observação e empatia” (BROWN, 2010, p. 38), presentes principalmente na fase de imersão do projeto.



FIGURA 6 - DESIGN THINKING

É importante frisar que as análises das informações devem ser pautadas na “tentativa de ver o mundo através do olhar dos outros, de compreender o mundo por meio das experiências alheias e de sentir o mundo por suas emoções” (BROWN, 2010, p. 47). Apesar das ultrageneralizações inevitáveis do cotidiano (HELLER, 1985), é necessário que o designer tenha muito cuidado, já que quando se projeta para um público, é necessário entendê-lo a fundo, e não apenas considerar suposições que o mesmo acha que são corretas. A empatia auxilia na melhor compreensão das emoções e dos sentimentos das pessoas, e faz com que seja possível entender o que as afeta, as motiva e os que elas experienciam (BROWN, 2010) e faz com que a aproximação necessária com o usuário seja mais fácil de ser realizada, e que o pensamento do designer se faça mais colaborativo e participativo, considerando o usuário do início ao fim.

Outra vertente do Design Thinking que aborda ainda mais a questão da centralização do usuário é o Design Thinking de Serviços que, inicialmente, se mostra como um modelo centrado no usuário. Como o assunto é serviço, um produto intangível que depende totalmente da experiência do usuário, é esperado que o mesmo seja o centro do projeto.



FIGURA 7 - 5 PRINCÍPIOS DO DESIGN THINKING DE SERVIÇOS

Além dos autores apresentados, Vijay Kumar, engenheiro, roboticista, professor da Universidade da Pensilvânia, nos Estados Unidos, e autor do livro “101 Design Methods - A Structured Approach for Driving Innovation in Your Organization” desenvolve um modelo de inovação que pode ser aplicado em diferentes projetos, seguindo uma lógica não-linear e interativa. É importante apresentar esse modelo já que muitas das ferramentas utilizadas para a análise nessa pesquisa foram retiradas desse esquema.

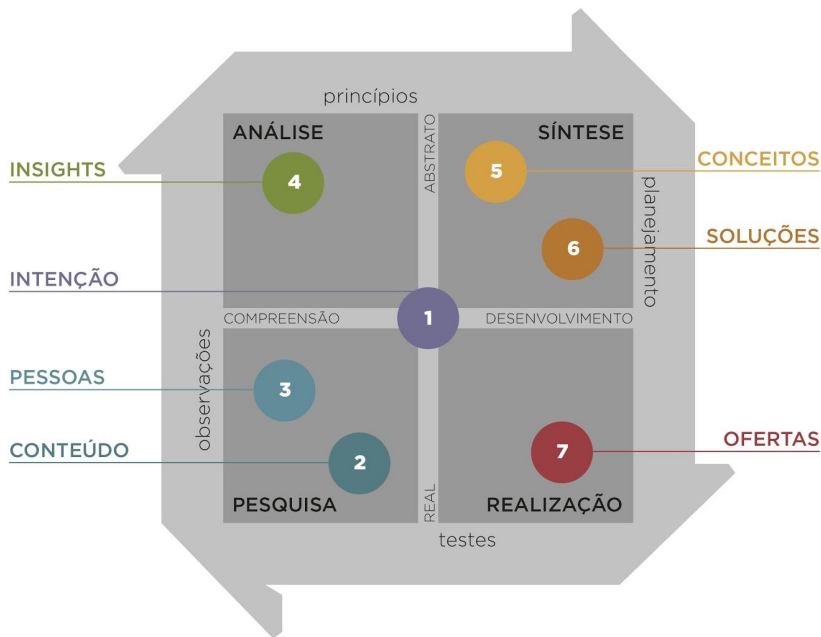


FIGURA 8 - ESQUEMA DE INOVAÇÃO VIJAY KUMAR

Dentro do Design Centrado no Usuário, foram selecionadas 15 ferramentas, sendo: entrevistas em grupo, imersão em contexto, auto-documentação, descoberta orientada pela comunidade, entrevista com especialistas, procurando inspiração em novos lugares, guia de entrevista, conceitos sacrificiais, a mente de principiante, observar vs. interpretar, co-projeto participativo, projeto empático, extração de *insights* principais, encontrando temas e criando estruturas. Já as ferramentas relacionadas com o Design Thinking foram: safári de serviços, *shadowing*, mapa de jornada do usuário, um dia na vida, mapa de expectativas, personas, cocriação, *blueprints* de serviços, mapa de pesquisa dos participantes, planejamento de pesquisa, planejamento de pesquisa com o usuário, cinco fatores humanos, visita de campo, etnografia em vídeo, entrevista etnográfica, entrevista com fotos dos usuários, artefatos culturais, escolha de imagens, simulação de experiência, atividade de campo, pesquisa remota e banco de dados de observação do usuário.

Após apresentar todas essas ferramentas pertencentes aos modelos escolhidos, é possível perceber a presença da empatia em diversas delas. Tudo o que é recebido de informação pelos pesquisadores deve ser interpretado de forma que ele se lembre que está produzindo para outros seres humanos, pertencentes à outras realidades e que com necessidades e ideais diferentes dos seus próprios.

Tudo o que o designer produz é carregado de mensagens que serão interpretadas pelos usuários e que pode, ou não, incentivar comportamentos específicos. A forma com que o

objeto se apresenta ao usuário, por exemplo, pode influenciar nas suas decisões de consumo e, ao perceber um produto com o qual ele se identifica e que parece compreendê-lo, o mesmo se sente representado e compreendido pelo designer.

Após a realização de toda a pesquisa, a última etapa a ser realizada era relacionada com a empatia no Design curitibano. Para essa pesquisa, foi escolhido que as entrevistas fossem não-estruturadas e focalizadas; foi feito um esquema com pontos chaves pelos quais as entrevistadas passariam durante a conversa.



FIGURA 9 - ESQUEMA PARA AS ENTREVISTAS

Foram escolhidas mulheres já que é sabido que elas representam a maioria dos estudantes de Design; segundo o ENADE e o INEP, as mulheres são 58,3% dos formandos dessa área. Foram divididos dois grupos para a condução das entrevistas: um grupo focado em profissionais que atuem na área da educação como professoras e outro voltado às atuantes no mercado de trabalho.

Foi feito um piloto com umas das designers selecionadas para entender se o esquema de pontos chave funcionaria. A profissional selecionada para a primeira entrevista foi a profissional Gláucia Ferro. Foram selecionadas mais quatro profissionais, Christiane Ogg, Anna Vörös, Gisele Raulik e Valkiria Fialkowski. Depois da realização do piloto, foram estabelecidos tópicos guia para que a conversa abordasse os temas mais relevantes para a pesquisa.

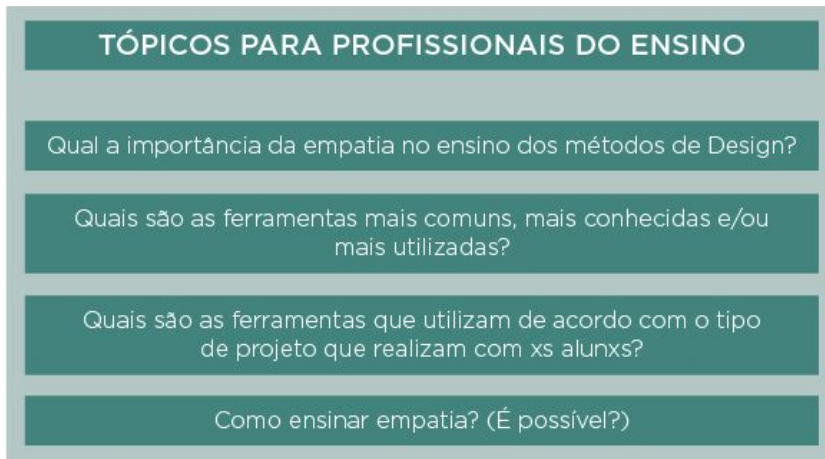


FIGURA 17 - TÓPICOS PARA PROFISSIONAIS DO ENSINO

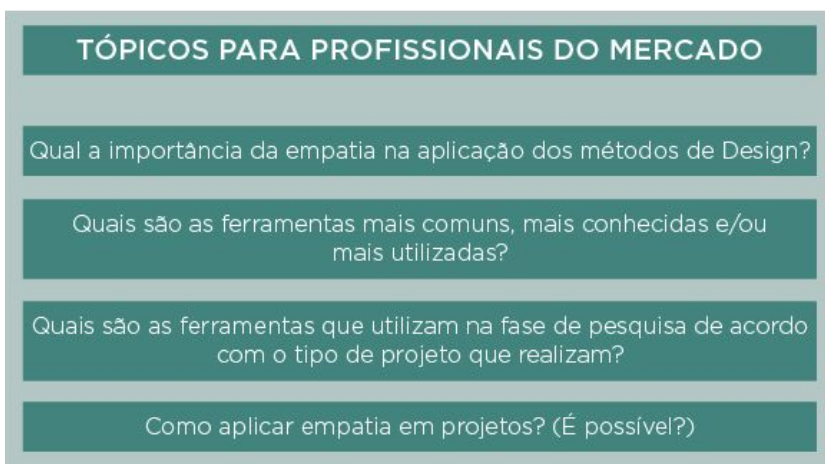


FIGURA 18 - TÓPICOS PARA PROFISSIONAIS DO MERCADO

Foi possível, então, perceber como a empatia ocupa um espaço muito grande na fase de imersão e criação dos modelos estudados. A fase de imersão e pesquisa será importante durante todo o percurso do trabalho, já que deverá ser revisitada constantemente para validar ideias e protótipos; trazer o usuário para a o processo significa que ele faz parte do inconsciente de criação.

Foram encontrados diversos pontos de convergência nas falas das profissionais. Inicialmente, no que diz respeito à relação da empatia com a humildade, foi frisado em diferentes momentos que é necessário que o designer tenha uma postura modesta de acordo com as situações nas quais elx não é quem sabe mais sobre o assunto. Quando se trabalha com usuários e públicos de diferentes realidades, é preciso “baixar a cabeça” e entender que aquele universo pode ser novo para o designer, e que é primordial ouvir sem

juízos pré-estabelecidos ou preconceitos as necessidades e pontos relevantes para a vida daquelas pessoas.

A empatia não é um objetivo, mas sim um processo, relevante para que todas as outras partes de um projeto sejam realizadas com respeito ao usuário. Porém, é importante lembrar que essa empatia deve estar presente não somente quando se pensa em clientes, personas ou público-alvo; o tempo todo o designer deve lidar com seres humanos.

Outra questão que a empatia pode auxiliar é na desconstrução de estereótipos opressores entre as pessoas, e isso possui importância direta na construção feita pelos designers diariamente. Uma profissão que, como foi exposto tanto com a análise dos modelos de Design quanto nas entrevistas, conta tanto com a prática da empatia em seus projetos, possui uma responsabilidade moral de pensar em como seus objetos, tangíveis ou intangíveis, podem influenciar na vida das pessoas, para melhor ou pior.

Não cabe apenas ao designer e seria injusto atribuir apenas à elxs toda a responsabilidade de desconstruir padrões sociais opressores. Entretanto, isso não significa que elx não possua um compromisso com as pessoas para quem cria.

Finalmente, a realização deste trabalho fez com que a importância da empatia se mostrasse ainda mais imprescindível no entendimento da autora sobre o papel do Design na vida das pessoas, sejam elas designers ou usuários. A empatia traz consigo um caráter questionador e inquietante de autocrítica, de colocar suas próprias opiniões em perspectiva com relação às outras pessoas, e isso é muito importante para que a área do Design seja cada vez mais inclusiva e acolhedora.

Referências

BROWN, Tim. **Design Thinking: Uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias**. Alta Books, 2010.

DI SPAGNA, Julia. **6 “soft skills” mais requisitadas pelo mercado**. Disponível em: <<https://forbes.com.br/carreira/2017/07/6-soft-skills-mais-requisitadas-pelo-mercado/#foto4>> Acesso em: 15 de out. de 2019.

GRZIBOWSKI, Silvestre; BAREA, Rudimar. **Empatia e Ética na fenomenologia de Edith Stein**. Ágora Filosófica, n. 1, 2015. Disponível em: <file:///E:/Downloads/714-2341-1-PB.pdf> Acesso em: 31 de jul. de 2019.

GUIMARÃES, Felipe Melo. **O Que é Design Centrado no Usuário?** 2017. Disponível em: <<https://medium.com/aela/o-que-%C3%A9-design-centrado-no-usu%C3%A1rio-11a9c13c3a2f>> Acesso em: 06 de ago. de 2019.

HELLER, Agnes. **O Cotidiano e a História**. Rio de Janeiro: Editora Paz e Terra S.A., 1985.