



Preparar, apontar, *post-it!*

Camila Godoy Bruno

De eficácia duvidosa para alguns, e talvez até um tanto caótica para outros, *Design Thinking* é uma técnica que chega a ser confundida como apenas mais uma forma moderna de *brainstorming*. Ao contrário, trata-se de uma abordagem na qual as coisas que sempre foram feitas da mesma forma, e vistas através de um único ponto de vista, ganham novas possibilidades por meio de uma técnica que permite considerar a visão de todos os indivíduos de um grupo.

Design Thinking é uma abordagem capaz de buscar o “designer” dentro de cada um de nós quando o assunto é estabelecer um equilíbrio entre as necessidades humanas e os recursos que a tecnologia nos disponibiliza no mundo dos negócios. Dá voz a aqueles que buscam criar possibilidades e soluções efetivas.

Assim que uma sessão de *Design Thinking* se inicia, o facilitador designado diz coisas como “agora a quantidade vai ser mais importante que a qualidade”, se referindo à necessidade de não pensar muito antes de escrever, de forma a produzir o máximo de ideias, ainda que a princípio possam parecer absurdas. Mesmo porque estas ideias que aparentam ser menos viáveis em um primeiro momento, podem ser aproveitadas, isoladamente ou em conjunto com outras. Isto chega a fazer com que você reflita sobre a maneira com a qual conduziu e tomou algumas decisões na sua vida. Uma nova ideia? *Post-it*. Muito absurda? Deixe estar...

Muitas soluções podem surgir de ideias inicialmente consideradas absurdas. Um bom exemplo: por que não comprar um código postal no Alaska, se passar pelo Papai Noel e responder cartas enviadas por crianças pelo mundo afora?

Essa foi a ideia do americano Byron Reese, que desde 2001 ajuda pais ao redor do mundo a manter a magia do Natal para os seus pequenos, em troca de dez dólares por carta. Em seu primeiro ano, Reese, também conhecido como “o bom velhinho”, respondeu 200 mil cartas com remetente endereçados ao Polo Norte.

Fatos como esse provam como as pessoas e os negócios podem ser imprevisíveis. E é isso que o *Design Thinking* proporciona: um ambiente físico e psicológico seguro para que todas as diferentes perspectivas possam ser levadas em conta.

Tudo começa pela identificação da “persona”, como é chamado nesta abordagem o usuário que mais se beneficiará pela solução que será desenvolvida. Ao se estabelecer empatia com a “persona” é

possível se colocar no lugar dela não só do ponto de vista racional, como também do emocional, e assim compreender todas as angústias e barreiras que possam estar sendo cruciais para que esta atinja seus objetivos.

Por meio de um exercício dinâmico no qual se leva em conta quatro aspectos (o que a pessoa pensa, sente, diz e faz) nota-se que não é necessária nenhuma fórmula mágica para se descobrir sua real finalidade. E que talvez o mais mágico de todo o processo seja justamente o que começamos a praticar, sem ao mesmo percebermos: a empatia.

Utilizando a humanização da “persona” com uma perspectiva bastante familiar aos nossos colegas de trabalho e a nós mesmos, tudo pode mudar. Por meio de uma abordagem holística do *Design*

Thinking é possível conciliar, por exemplo, as visões de um analista de suporte técnico com uma gerente de conta, de forma a obter as melhores ideias para resolver problemas que, sem a percepção de dois pontos de vista distintos, jamais seriam resolvidos.

Com as ideias na mesa, ou melhor, na parede, uma vez que nesta técnica as ideias são descritas em *post-its* que são colados em *flip-charts* ou nas próprias paredes da sala onde a sessão está se realizando, o grupo

passa a votar nas diversas ideias de forma a definir as que tem maior nível de importância e viabilidade. Com isto, o que antes eram apenas remotas possibilidades, agora chegam cada vez mais perto de se tornarem uma solução real. E, ao final da sessão, os problemas que foram identificados a partir de pessoas aparentemente fictícias, agora têm um esboço promissor de solução.

O fato é que as pessoas precisam umas das outras, e vão sempre precisar. Já que vivemos na era da transformação, que ela seja a mais empática e humanizada possível. Que possamos entender que a real repaginação está dentro de cada um de nós e na forma como escolhemos olhar para as pessoas ao nosso redor, entendendo suas dores e ajudando a construir um mundo melhor.



Para saber mais

<https://www.ibm.com/design/thinking/>

https://pt.wikipedia.org/wiki/Design_thinking