

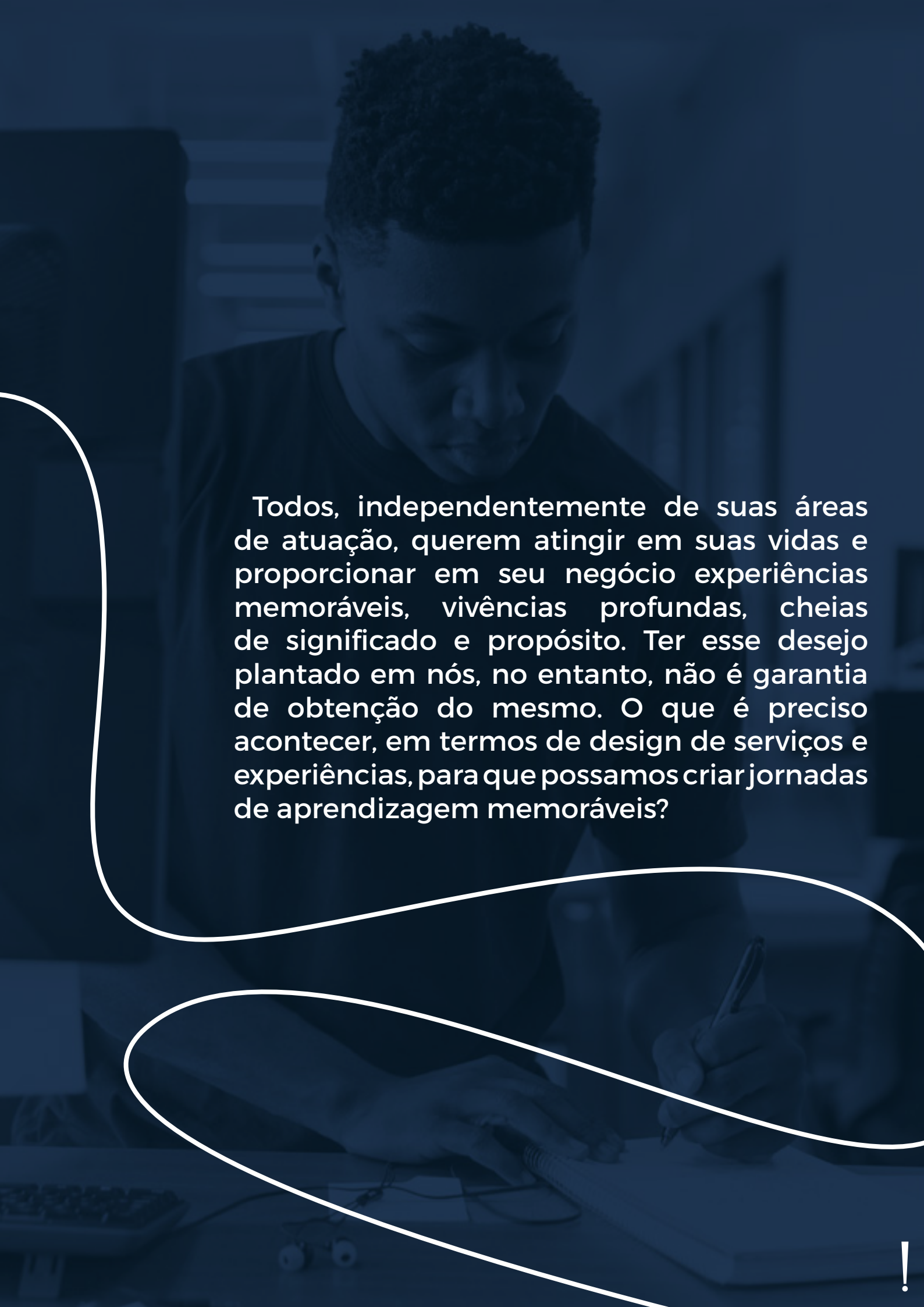


DESIGN


COM FOCO NO USUÁRIO

A empatia como ferramenta de transformação

LEAD




Todos, independentemente de suas áreas de atuação, querem atingir em suas vidas e proporcionar em seu negócio experiências memoráveis, vivências profundas, cheias de significado e propósito. Ter esse desejo plantado em nós, no entanto, não é garantia de obtenção do mesmo. O que é preciso acontecer, em termos de design de serviços e experiências, para que possamos criar jornadas de aprendizagem memoráveis?



Em tempos de mundo **VUCA** – **volátil, incerto, complexo e ambíguo** –, colocar-se no lugar do outro é elemento-chave para gerarmos experiências inovadoras e completas de aprendizagem. Empatia, então, torna-se palavra de ordem. Sozinha, no entanto, a empatia não traz consigo todas as respostas. É necessário muito mais do que apenas decodificar aquilo que o usuário diz precisar, mas aguçar olhos, ouvidos e coração para compreender o além-palavra.

É preciso reaprender a ver e interpretar sinais. Trata-se de entender e agregar significado também ao não-verbal. O que está por trás das expressões (ditas e experienciadas), do gestual, dos comportamentos adotados (e dos gaps comportamentais), daquilo que ele expressa precisar e o que nega. Sobretudo, ser capaz de compreender o inominável, porém necessário para seu desenvolvimento.

Para mudar é necessário apropriar-se. Para que as necessidades do usuário possam ser mapeadas de forma consistente e as soluções de aprendizagem sejam efetivas, é fundamental conhecer o contexto em que ele está imerso. Desta forma, criamos soluções de aprendizagem customizadas e que falem de fato a língua do usuário. Em outras palavras, calçamos os sapatos do aprendiz. Colocamo-nos em seu lugar, dentro de seu contexto e simulamos, a partir de ferramentas e metodologias do design, sua forma de ver e entender o mundo, seus desejos, pensamentos e necessidades. O que ele é e o que ele quer ser.



O design – com toda sua complexidade, pluralidade e flexibilidade – torna-se ferramenta diária de trabalho para que esse processo de projetar para o outro aconteça de forma efetiva. É aí que mora a magia: misturar fórmulas, para, a partir de extensa pesquisa, criar soluções completas e plurais é como construir uma ponte entre estado atual e o estado desejado/futuro. Trata-se de facilitar os caminhos para que os participantes, ao longo das experiências de aprendizagem e das imersões – ao longo dos programas de desenvolvimento e também neste mergulho interno necessário para a mudança – desenvolva um mindset de crescimento e uma apropriação sobre seu próprio futuro.

Para chegarmos a esse resultado, apostamos em uma fusão de métodos e ferramentas do design. Experiência do usuário – para que o usuário-aprendiz alcance insights profundos a partir de ferramentas adequadas e que falem a sua língua; Design Estratégico – para desenhar cenários e jornadas completas de aprendizagem –, Design Thinking – para, a partir de uma metodologia do design, conseguirmos formatar experiências simples, porém profundas e transformadoras.

Na Lead, a experiência do aprendiz vem em primeiro lugar – desde a fase de Briefing, até a entrega da jornada de aprendizagem completa. Buscamos sempre aprofundar nossos conhecimentos para sermos meio das transformações perseguidas por nossos clientes. Os fundamentos do design, então, são utilizados de modo a catapultar desejos e transpô-los para a forma de ação.

Na frase de Buda, “aprender é mudar”. Através dessas metodologias de aprendizado, o design é ferramenta que catapulta e metamorfoseia, em uma fusão entre forma e conteúdo, desejos em metas e ações.



Por Carolina Marquis

Jornalista, a especialista em
Design Estratégico e líder de
desenvolvimento da Lead.



LEAD