

**Joana Mendonça**

Professora Instituto Superior Técnico

## O Design Thinking e o poder da empatia na resolução de problemas

O Design Thinking é abordagem à resolução de problemas e à inovação, que engloba a empatia, a experimentação e a iteração. É uma metodologia baseada na descoberta e no conhecimento profundo das necessidades dos utilizadores, pela promoção da empatia, criativa e colaborativa, otimista e experimental. O processo de Design Thinking é altamente iterativo, tendo por princípios a prototipagem rápida e validação frequente com os utilizadores, sendo “Fail fast, fail often”, um dos motes do processo.

Chama-se Design Thinking porque é inspirado na forma como os designers trabalham. Apesar da sua origem ser prévia, o termo “Design Thinking” popularizou-se com a empresa de Design IDEO, conhecida pela sua abordagem centrada no utilizador e orientada para a resolução de problemas. A sua utilização por empresas conhecidas, como a Apple e a Google, popularizaram o Design Thinking, que é utilizado e adotado por organizações em todo o mundo, como a IBM, a Toyota, a 3M, entre muitas outras. Nos últimos anos, o Design Thinking tem sido objeto de aplicação numa variedade de contextos, incluindo na engenharia, medicina, gestão, informática e educação. Cada organização integra o Design Thinking de forma diferente de acordo com as suas próprias normas e cultura, e isso tem levado à criação de múltiplas abordagens e adaptação com outras metodologias. Esta flexibilidade e capacidade de adaptação é também uma característica do Design Thinking.

O Design Thinking evoluiu para se tornar uma metodologia para resolver problemas complexos e mal definidos, impulsionando a inovação em diversas áreas, com ênfase na empatia, colaboração e prototipagem rápida. Pela sua natureza, estimula a colaboração entre diferentes disciplinas e pontos de vista com o objetivo de promover a diversidade de ideias e implementar soluções tangíveis e práticas para os problemas identificados.

O Design Thinking pode ser aplicado em praticamente qualquer setor ou contexto onde a criatividade, a inovação e a resolução de problemas são valorizadas. Pode ser utilizado para o desenvolvimento de produtos e serviços ou modelos de negócio, incluindo o desenvolvimento de soluções sustentáveis para abordar desafios ambientais e sociais. Para processos de melhoria da experiência dos utilizadores, pelo entendimento profundo das suas expectativas e dores, para melhoria de processos de prestação de serviços com foco na satisfação do cliente e eficiência operacional. É muito conhecida a sua aplicação ao desenvolvimento de plataformas digitais, pelo design de interfaces baseados na experiência do utilizador (UX-UI).

Embora menos conhecido por isso, o Design Thinking pode estimular a inovação dentro das organizações e para processos de mudança organizacional, contribuindo para promover uma cultura

que valoriza a criatividade. E os seus princípios podem ser aplicados também na gestão de projetos como forma de promover a colaboração, a resolução de problemas e a melhoria contínua.

Na saúde, pode ser utilizado para o desenvolvimento de soluções centradas no paciente, melhorando a experiência em ambientes de saúde e promovendo o bem-estar. Na educação pode ser utilizado para promover a criatividade, resolução de problemas, trabalho colaborativo e pensamento crítico, ou como forma de aprender a utilização de empatia para resolução de problemas. Pode ser utilizado também para envolver os cidadãos em processos de melhoria de serviços públicos, ou na geração de políticas públicas centradas nas pessoas.

De uma forma global, pode ser visto como uma abordagem a desafios sociais complexos, como pobreza, educação e saúde.

A sua popularização e percepção do seu impacto levaram à criação de programas educacionais para aprendizagem dos princípios e práticas do Design Thinking em universidades em todo o mundo. Criamos a disciplina no IST há cinco anos. Tenho-me apercebido a parte mais difícil é ensinar a importância de olhar para os outros e criar empatia. A empatia desempenha um papel central no Design Thinking e é crucial para o sucesso desse processo. É muito difícil de ensinar.

A empatia permite entender profundamente as necessidades, desejos, motivações e desafios dos utilizadores, e identificar o que as pessoas desejam e nem sabem que desejam. A empatia humaniza o processo de inovação, garantindo que se olhe para os utilizadores como pessoas reais com necessidades e emoções, e não apenas como estatísticas ou segmentos de mercado. Este entendimento não é possível através da recolha e análise de dados e de características das pessoas, mas apenas através de nos colocarmos verdadeiramente no lugar dos outros para compreender suas experiências emocionais. A possibilidade de nos ligarmos emocionalmente aos outros leva-nos a encontrar insights que vão para além do óbvio, permitindo criar soluções mais inovadoras e relevantes e que realmente atendam às necessidades e desejos das pessoas. A empatia é um elemento que permeia todo o processo do Design Thinking.

Para a aprendizagem deste processo, faço com que os meus alunos possam observar as pessoas e falar com elas, apesar de eles acharem que estão prontos para resolver o problema e criar soluções desde o dia 1. A verdade é que todos nós nos desabitamos de observar e olhar para os outros e temos dificuldade em ter empatia e ver os problemas do ponto de vista dos outros. E assim, fazemos um trabalho de desconstrução e ensinamos os alunos a olhar para os outros. Essa tem sido a grande conquista desta disciplina: aliar a empatia à capacidade de engenharia. 