

# O design das experiências humanas

---

Por Rique Nitzsche

O futuro do design está sendo plantado há muitos milhares de anos. Invenção tecnológica é só uma consequência do design da vida.

Na entrada de uma palestra, um ex-aluno me perguntou o que iria acontecer com os designers que se formaram em design estratégico. No final, que era sobre a emergente tecnologia de *chatbot*, alguém da plateia perguntou ao palestrante o que seria necessário para se ter acesso à esse novo mercado de inteligência artificial. O palestrante respondeu que a disciplina era um somatório de diversas outras, como linguística, programação e análise do comportamento humano. Ou seja, a conversa interativa entre robô e ser humano, necessita de um somatório de conhecimentos que oferecem oportunidade para profissionais de diversas áreas.

Acredito nisso, porém de forma mais radical. Naturalmente, crianças são capazes de realizar operações complexas de reconhecimento de padrões. No cérebro humano, não existem etiquetas que nos orientem indicando qual disciplina deve ser usada em que momento. O processamento mental é um ininterrupto processo de interações interdependentes que mistura as nossas habilidades.

É o que acontece na prática da vida. Design gráfico ou antropologia são fatias do repertório humano. As pessoas não precisam de permissão para serem curiosas ou criativas. Nascermos assim. Sempre respondo que somos animais que aprendem. Não fiquem acomodados, continuem aprendendo, é o meu incentivo permanente. Pessoas hábeis com as mãos costumam ser intelectualmente mais seguras. Isso os qualifica a aprender com mais facilidade. Portanto, designers aproveitem para aprender mais sobre comportamento humano, ciência, linguística, arte, negócios, estratégia e história.

Os cientistas comportamentais costumam classificar o que fazemos em duas categorias de atividades: algorítmica e heurística.

Correndo o risco de resumir demais, atividade algorítmica é a que segue uma sequência definida pré-estabelecida. Cozinhar seguindo uma receita escrita é um exemplo típico. A Máquina de Turing também era um sistema mecânico algorítmico que encurtou a Segunda Grande Guerra em dois anos. Sua representante atual é o *chatbot* na qual o robô que aprendeu sobre a intersubjetividade humana, a pratica com um indivíduo que aceita interagir com uma máquina. O trabalho tradicional das empresas do século XX pode ser classificado como algorítmico porque na maioria das vezes as tarefas eram rotineiras para atender uma necessidade de controle de execução. Agora, a rotina está sendo transferida para os equipamentos inteligentes.

A atitude heurística não é o oposto, mas uma alternativa de ação diante da dinâmica da vida. Existem situações que não apresentam um padrão claro anterior. Assim, você deverá testar hipóteses e tentar uma solução original. Mesmo diante de situações que já foram mapeadas e padronizadas, um indivíduo com características heurísticas se arrisca em apresentar alguma coisa inédita. Ao invés de aceitar soluções imediatas, tenta-se o diferente. Acomodação não é uma atitude habitual dos heurísticos que estão sempre desafiando o senso comum e os padrões pré-estabelecidos.

O marketing algorítmico é quando a Amazon ou a Netflix sugerem um produto ou serviço seguindo uma série de ações praticadas anteriormente por você no site delas. Porém, uma equipe heurística gerou um aprendizado para que os algoritmos entrem em contato com você nas plataformas digitais.

A BBC fez a seguinte pergunta a sete dos maiores experts do mundo em cognição:

Todos sabem que as atividades inconscientes são em maior número do que as conscientes. Pela sua experiência, quão maior é o inconsciente em relação à ação consciente? Pela estimativa dos especialistas, a consciência ocupa no máximo 5% do cérebro. Todo o resto (95%) é o reino do inconsciente. Portanto, para economizar energia cerebral e facilitar a sua vida, um humano regular aceitará cada vez mais as sugestões algorítmicas para suas experiências de tomada de decisão.

Seu cérebro não consegue administrar bem as 35 mil decisões diárias da sua vida. No balcão da sorveteria você se encolhe diante de dezenas de ofertas de sabores e acaba escolhendo algum padrão que já lhe satisfizes em uma experiência anterior.

A NASA desenvolveu uma pesquisa para descobrir cientistas e engenheiros criativos. Esse procedimento foi adaptado e aplicado por um casal de psicólogos na população norte-americana. O resultado foi bastante revelador: 98% das crianças entre 3 e 5 anos são altamente criativas. Porém, somente 2% dos adultos de 25 anos foram considerados altamente criativos. Na opinião dos pesquisadores, o declínio da criatividade não é devido à idade, mas aos bloqueios mentais que a educação tradicional infringiu aos estudantes. Ou seja, aprendemos na escola a não sermos criativos e heurísticos.

Se Druker tiver razão e a função básica dos negócios devesse ser somente Marketing e Inovação, quem vai se dedicar à essas atividades? Os 98% não criativos da população usando os 5% da atividade consciente do cérebro? Ou os 2% mais criativos?

Os profissionais algorítmicos conseguem melhorar os processos de controle do mundo que existe, mas são os profissionais heurísticos que criam novos designs de experiências e novos modelos de negócios. Algorítmicos podem ajudar a nossa vida já mapeada. São os heurísticos que criam o que ainda não existe.

Cada vez mais, os designers de experiência estão sendo convocados para participar do redesenho dos produtos e serviços com foco no relacionamento das pessoas, dos grupos, das organizações governamentais e não governamentais e da iniciativa privada. Para quê? Para recriar o admirável mundo novo, de forma mais sustentável.

«As habilidades do design e as dos negócios estão convergindo. Para ser

bem sucedido no futuro, o pessoal dos negócios precisa se transformar em designers: mais mestres em heurística e menos gerentes de algoritmos». Roger Martin, pensador, autor, consultor de negócios, ex-reitor de uma universidade de administração no Canadá.

Isso já está acontecendo hoje. As empresas da nova economia norte-americana já possuem 52% da sua força de trabalho ocupada por engenheiros de programação e designers de produto com um mindset empático, colaborativo e criativo. O presente está construindo o futuro com profissionais heurísticos e algorítmicos acostumados a trabalhar em equipes transdisciplinares.

A ciência já vem dizendo que o Antropoceno, a Era do Homem, já começou. Já existem indicadores suficientes mostrando que o Holoceno acabou porque o impacto humano já mudou o curso do planeta. Em palavras bem cruas, o design humano mudou o planeta, estamos entrando na Era do Design. O mundo está mudando lá fora, cada vez mais rápido, mude você também.

Publicado em 03/05/2018



ISSN 1851-5606

<https://foroalfa.org/pt/artigos/o-design-das-experiencias-humanas>

