

# Design Emocional

Michele Frias Eguchi

## Resumo

*O Comportamento não pode ser dissociado da interação do homem com o seu ambiente. Este ambiente pode ser composto de diversos objetos, produtos, sistemas e serviços. Por este motivo, entender o comportamento do usuário em sua interação com um vasto mundo complexo de possibilidades interativas, proporciona aprofundar-se nos elementos que se tornam importantes para tal interação. As emoções e o comportamento do usuário ditam a maior parte das ideias, requisitos e objetivos de um time de desenvolvimento quando se quer proporcionar uma experiência agradável de interação humano-computador (IHC).*

## A importância das emoções

A palavra emoção é utilizada com frequência no nosso cotidiano. Muitas vezes verbalizamos algumas frases como “fiquei emocionado quando ouvi tal música” ou “beltrano é muito emotivo” e até “como o nosso passeio foi emocionante”. Quando se trata da definição de emoção, encontramos algumas teorias que já consolidaram-se no campo da psicologia como a de Frijda (2008), no qual afirma que as reações musculares do nosso corpo, o nosso sistema cognitivo e o contexto cultural em que vivemos se mesclam em expressões emocionais humanas.

Outro aspecto importante sobre emoções é que o cérebro é responsável por uma grande parte das respostas corporais do nosso corpo. E, ao longo do tempo, algumas áreas de estudos se entrelaçaram como psicologia, design, ciências cognitivas, neurociência e Inteligência Artificial para explorar novas abordagens comportamentais que pudessem estudar de forma mais profunda a relação entre o homem e seu meio.

E quando se fala no design como uma das áreas de estudo sobre emoções, devemos entender que há de fato uma relação importante entre o produto/sistema, o usuário e o seu aspecto emocional na interação com tal produto. De acordo com Norman (2006, p. 32) “o sistema emocional também é intimamente ligado ao comportamento, preparando o corpo para responder apropriadamente a uma dada situação”.

Dito isto, o autor dedicou-se em estudar os aspectos emocionais entre os objetos, produtos ou sistemas e sua relação direta com o ser humano, no sentido de como tais objetos podem ter um impacto direto na vida do usuário. Desta forma, Norman é uma das principais referências neste assunto e explora com propriedade o que chama de Design Emocional. Sobre este assunto nós vamos conhecer a seguir.

**Figura 4.1. Caricatura de emoções**



Fonte: GETTY IMAGES. In: ÉPOCA NEGÓCIOS, 2021.

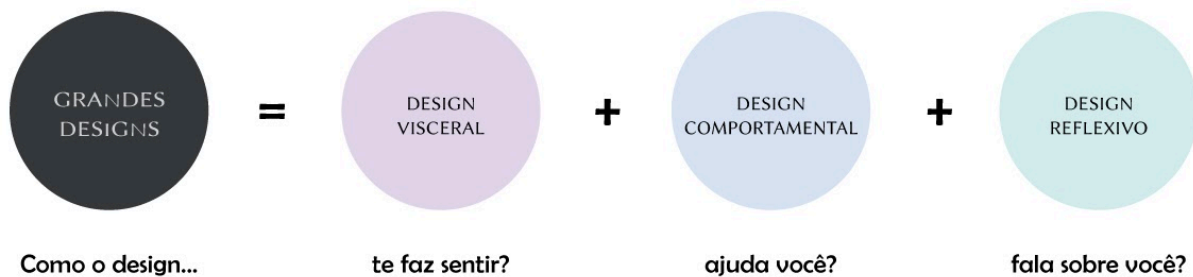
## Design Emocional

Em geral, variados estados de afetividade como humor, sentimentos e traços de personalidade são utilizados para designar o termo emoção. E as características individuais que fazem com que estes estados afetivos se tornem sentimentos de bem ou mal estar, são influenciados o tempo todo pelo meio que se vive. Os produtos também influenciam na produção de sentimentos ou emoções que atraia a atenção ou repulsa do usuário. De acordo com Moreira (2020), “um produto deve despertar um prazer ao ser utilizado, ser agradável, alegre e chamar a atenção.”

O design emocional, de acordo com Norman (2006), é a conexão que desperta diferentes emoções e ligações entre o usuário e o produto e é colocada em prática no desenvolvimento do projeto. Estabelecer conexões entre ambos pode ser determinante na hora da escolha entre um produto e outro. E neste sentido, o design emocional traz em sua essência um impacto na usabilidade de um produto e é considerado um importante aliado ao projeto.

Inclusive, o design emocional possui 3 níveis que podem ser considerados na relação de sentimentos: visceral, comportamental e reflexivo. Estas emoções são capazes de atingir a tomada de decisão do usuário na hora da compra.

**Figura 4.2. Como segue o design emocional**



Fonte: RODRIGUES, 2020.

## Níveis do Design Emocional

De acordo com Norman (2006), como vimos anteriormente, o autor afirma que existem sentimentos que possuem relação com 3 níveis emocionais que um determinado sistema ou produto necessita alcançar ou projetar para ser considerado próspero: visceral, comportamental e reflexivo.

Figura 4.3. Níveis do design emocional



Fonte: NORMAN, 2006.

Estes 3 níveis do design emocional devem ser atendidos por um produto bem-sucedido. A experiência emocional desejada pelo usuário caracteriza a eficácia do produto. Neste sentido, vamos entender um pouco mais o que representa cada nível:

- **Visceral** - Neste nível, nossas respostas em relação aos estímulos externos são rápidas e baseiam-se no nosso repertório de vida e vieses se alguma coisa é ruim ou boa. O que rege neste nível é o subconsciente. Também neste nível, as experiências sensoriais atacam nossas emoções como cores vibrantes, cheiros e formas.

As características deste nível são: subconsciente, atratividade, primeira impressão e rápido julgamento.

Um bom exemplo de produto que reflete o nível visceral é o Power Mac G4 Cube, um computador de mesa lançado pela Apple em 2000. Ele recebeu o prêmio de melhor produto do ano por ter seu design moderno. Este computador de mesa é um bom exemplo de uma relação subconsciente entre funcionalidade e estética.

**Figura 4.4. Power MAc G4 Cube**



**Fonte: AELA, 2021.**

- **Comportamental** - Este nível traz em evidência a utilidade, praticidade e como as coisas funcionam. Depois do usuário estar entusiasmado com a estética do produto (nível visceral), o comportamento de tal produto é o que prevalece neste nível. Aqui, o prazer da usabilidade é um importante requisito quando se pensa na experiência do usuário.

As questões motoras e físicas e como controlar um produto está inserido neste nível. A aparência é menos importante do que a usabilidade e experiência de uso. A seguir, veremos a figura da chaleira exemplificada por Norman (2006) que evita o contato prolongado da água com a erva, para que não amargue o chá.

**Figura 4.5. Chaleira funcional**



Fonte: AELA, 2021.

- **Reflexivo** - Este nível é regido pela razão, pelo sentido e pela lógica. Ele orienta a forma que o usuário conecta-se com um produto e de que forma este produto passa a representá-lo. O mundo exterior e interior do usuário se refletem como um espelho.

Neste nível, a auto-imagem do usuário é alinhada às suas expectativas de como o mundo o vê.

Como exemplo, podemos citar o uso de um relógio. Este relógio carrega um indicativo de personalidade que pode ser percebida dependendo do objeto escolhido para uso. Se for um usuário esportivo, de certo que sua escolha o levará a ter relógios para uma vida mais radical, enquanto que um usuário de relógios clássicos pode querer representar status e personalidade aos outros.

**Figura 4.6. Relógio clássico e esportivo**



Fonte: AELA, 2021.

Conseguimos entender que o design emocional é primordial em um projeto no qual procura-se conectar um sentimento de satisfação no usuário. E desta forma, este é o elemento necessário em diversas fases do desenvolvimento de um produto.

## Referências

AELA. Design Emocional: Criando Produtos de Valor. **Aela**, 2021. Disponível em: <<https://aelaschool.com/experienciadousuario/design-emocional-criando-produtos-de-valor>>. Acesso em: 02 set. 2022.

ERA DAS EMOÇÕES: está liberado demonstrar seus sentimentos no trabalho: suprimir emoções no ambiente de trabalho não é sinônimo de profissionalismo e nem garantia de produtividade. **Época negócios**, 2021. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/colunas/Bolsa-de-Valores/noticia/2021/07/era-das-emocoes-esta-liberado-demonstrar-seus-sentimentos-no-trabalho.html>. Acesso em: 02 set. 2022.

FRIJDA, N. H. The psychologists' point of view. In: M. Lewis, J. M. Haviland-Jones, L. F. Barrett (Eds.). **Handbook of emotions**. pp. 68-87. New York: Guilford, 2008.

MOREIRA, Mariane. O que é Design Emocional. **Medium**, 2020. Disponível em: <<https://brasil.uxdesign.cc/o-que-%C3%A9-design-emocional-c32d15ec8959>>. Acesso em: 02 set. 2022.

NORMAN, Donald. **O design do dia a dia**. Rio de Janeiro: Editora Rocco, v. 3, 2006.

RODRIGUES, Raianne. Design emocional: como as emoções influenciam na experiência do usuário? **Medium**, 2020. Disponível em: <<https://blog.novatics.com.br/design-emocional-como-as-emo%C3%A7%C3%B5es-influenciam-na-experi%C3%Aancia-do-usu%C3%A1rio-52ce10d340ed>>. Acesso em: 02 set. 2022.