

≡ 02

## Abordagens para empatia

O designer Doug Dietz teve o desafio de criar um momento menos assustador para as crianças que precisavam realizar um exame de ressonância magnética e, para entender melhor seu usuário, se aproximou e observou de perto as crianças em um hospital, conversou com colaboradores do hospital, voluntários e até experts de um museu infantil.



Existem 3 formas de realizarmos pesquisas focadas em empatia: Imersão, Observação e Engajamento.

Qual é a abordagem predominante do caso apresentado da GE Healthcare?

*Selecionar uma alternativa*

**A** Imersão, pois o designer entrevistou muitas pessoas, tentando entender melhor o contexto pelo que diziam.

**B** Observação, pois o designer estava em uma posição mais passiva, apenas tomando nota do que via acontecer.

**C** Engajamento, porque o designer passa muito tempo no hospital, junto aos usuários que pretendia trabalhar.