

Diferentes perspectivas sobre os estudos das emoções: comentários da Ergonomia e da Psicologia

Perspectives on the study of emotions: Reviews of Psychology and Ergonomics

Meyer, Guilherme Corrêa; MSc. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
Integrante do Laboratório Design, Memória e Emoção LABMEMO- PUC-Rio
guilhermecomeyer@hotmail.com

Resumo

Se houve tempo em que os estudos sobre as emoções desenvolviam-se, aparentemente, em campos como a Filosofia e a Psicologia, percebemos que atualmente estes estudos passam a ocupar também a agenda de campos como o Marketing e o Design, entre outros. Este artigo pretende apresentar algumas das perspectivas diante das quais se tem tratado o tema emoção dentro de áreas pré-determinadas. Entre estas áreas destacamos aqui as áreas de Psicologia e a subárea do Design Ergonomia. Este texto fora construído a partir de entrevistas realizadas com pesquisadores de Produtividade em Pesquisa do CNPq da Psicologia e da Ergonomia. O objetivo deste trabalho é identificar os interesses de cada uma destas áreas em se estudar as emoções e, posteriormente, sobrepor pontos comuns e pontos conflitantes na forma como estas áreas têm se ocupado dos estudos sobre as emoções. O trabalho deve servir com ponto de partida para próximos estudos sobre a dimensão emocional no campo do design.

Palavras Chave: design, emoção, perspectivas.

Abstract

If there was a time when studies on the emotions developed is, apparently, in fields such as philosophy and psychology, we realize that these studies are currently also to occupy the agenda of fields such as Marketing and Design, among others. This article intends to present some of the prospects of them has treated the subject emotion within pre-determined areas. These areas highlighted here the areas of Psychology and Ergonomics Design. This text was built from interviews conducted with researchers from the CNPq Productivity in Research in Psychology and Ergonomics. The objective of this work is to identify the interests of each of these areas to be studying the emotions and then override common points and conflicting points in how these areas have occupied the studies on emotions. The work should serve as the starting point for future studies on the emotional dimension in the field of design.

Keywords: design, emotion, perspective.

Anais do 8º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design

8 a 11 de outubro de 2008 São Paulo – SP Brasil ISBN 978-85-60186-03-7

©2008 Associação de Ensino e Pesquisa de Nível Superior de Design do Brasil (AEND|Brasil)

Reprodução permitida, para uso sem fins comerciais, desde que seja citada a fonte.

Este documento foi publicado exatamente como fornecido pelo(s) autor(es), o(s) qual(is) se responsabiliza(m) pela totalidade de seu conteúdo.

Introdução

Algumas das áreas que têm se ocupado com estudos relacionados com a emoção são Antropologia, Ergonomia, Marketing e Psicologia. Para conhecer um pouco sobre os interesses de algumas destas áreas sobre o tema da emoção optamos por entrevistar pesquisadores representantes destas áreas. Esta conversa fora mediada através da técnica de entrevista semi-estruturada. Foram selecionados dois professores de cada uma dessas quatro áreas. Somente foram considerados professores de “produtividade em pesquisa - PQ” do CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico), em suas respectivas áreas de origem. A escolha da amostra de entrevistados também se utilizou de critérios como a disponibilidade em participar da entrevista. Até o desenvolvimento do presente artigo ainda estavam incompletas as entrevistas com os pesquisadores das áreas de Antropologia e Marketing, motivo pelo qual as áreas não constam no trabalho. O trabalho apresenta, portanto, as perspectivas da Ergonomia e da Psicologia. A técnica utilizada para o tratamento dos dados coletados nas entrevistas fora de Análise de Conteúdo. Tal análise permitiu que o material coletado nas entrevistas fosse analisado de forma que se considerasse tanto o conteúdo explícito como os implícitos nos relatos, e permitiu também os cruzamentos desejados para a estrutura do texto.

O estudo das emoções na Ergonomia

A dimensão emocional está ganhando evidencia no campo da Ergonomia, mas os estudos ainda são insipientes e suas contribuições para o estímulo de estados emocionais positivos são escassas, como demonstra o comentário do informante A:

A relação indivíduo-objeto, homem-máquina, usuário-sistema é o principal objeto de estudo da Ergonomia. Entretanto, o estudo das emoções durante esse processo de interação ainda tem muitas lacunas. Normalmente o enfoque mais tradicional é sobre a alteração do estado emocional do usuário em situações de stress, pressão... e as influências dessa alteração em outras variáveis cognitivas como atenção, percepção, memória, tomada de decisão e resolução de problemas. Poucas são as pesquisas, na área de Ergonomia, que enfocam estados emocionais positivos (o que) melhoraria a interação usuário-sistema. (informante A).

O comentário aponta uma ênfase sobre as propriedades práticas do produto que parece não mais garantir o sucesso de um produto. Para o informante B, a Ergonomia estuda as emoções para “saber sobre a satisfação do usuário. Existe uma distinção entre funcionalidade, usabilidade e satisfação. A usabilidade compreende a funcionalidade e a satisfação do usuário”. Segundo o depoimento, é interesse da Ergonomia estudar questões envolvidas com a satisfação do usuário. O informante A ainda ressalva ainda que compete à Ergonomia a exploração de dimensões menos tangíveis dos produtos, e que a área não deve reter-se exclusivamente às propriedades de ordem prática dos produtos:

Acho que o principal interesse da Ergonomia no estudo das emoções seria ampliar seu escopo também para a dimensão simbólica dos produtos, não se restringindo à dimensão prática. Isso contribuiria para que a avaliação e o design de interfaces buscasse não apenas a eficácia e a eficiência na realização de tarefas mas também

outras metas menos tangíveis como satisfação, motivação, diversão, agradabilidade, entre outras dimensões mais subjetivas (informante A).

Segundo os informantes A e B, os autores que vêm tratando as emoções no campo da Ergonomia, e no campo da Interação Humano-Computador (HCI), são Patrick Jordan, Donald Norman, Jenny Preece, Noam Tractinsky e Gilbert Cockton. Os meios por eles utilizados para identificar as emoções variam bastante e vão desde as menos complexas técnicas de observação direta (informante B) aos métodos que apóiam-se sobre a mensuração de “medidas fisiológicas, como batimentos cardíacos, EDA, EMG, dilatação de pupila, passando pela análise de expressões faciais capturadas em vídeo, até técnicas derivadas de questionários e entrevistas que utilizam de imagens, como o EmoCards ou MoodBoard” (informantes A).

Ambos entrevistados concordam que a Ergonomia tem a contribuir para os estudos sobre as emoções. Os informantes enfatizam que a Ergonomia, em seus estudos sobre a relação entre os homens e os objetos, pode trazer informações relevantes para as pesquisas na área das emoções. Estas contribuições seriam fundamentais para o desenvolvimento de produtos mais adequados às necessidades dos usuários (informante B), como completa o depoimento do Informante A:

A Ergonomia acumula uma grande quantidade de conhecimento sobre as habilidades e limitações humanas aplicáveis ao desenvolvimento de sistemas. Possui muitas recomendações (guidelines), técnicas e ferramentas voltadas especificamente para o design e avaliação de sistemas, visando uma interação mais profícua entre os componentes humanos e não-humanos. Toda essa fundamentação poderia auxiliar na configuração de estudos teórico-analíticos e experimentais sobre a relação usuário-interação-produto, mediada por aspectos emocionais (informante A).

O estudo das emoções na Psicologia

Tradicionalmente o estudo das emoções é objeto do campo da Psicologia. Mas, se por um lado a dimensão emocional pode ser reconhecida como objeto de estudo natural da Psicologia, por outro percebemos que muito pouco se conhece sobre o assunto no campo, como salienta o informante C: “Sabe-se muito pouco acerca dos fenômenos emocionais, acerca da condição humana”.

O informante D declara ainda que as diferentes perspectivas encontradas na psicologia sobre o estudo das emoções são provenientes de questões políticas e dos interesses do pesquisador em se estudar as emoções. “A psicologia estuda a relação, mas toda atuação profissional é eminentemente política, então depende de onde você se situa politicamente” (informante D). O entrevistado ainda comenta:

Não existe uma coisa hegemônica na psicologia chamada emoção, depende da abordagem em que se estiver trabalhando o enfoque se altera. A psicanálise trabalha

com desejo, com pulção, que não tem nada a ver com perspectivas experimentais de estímulo e resposta (informante D).

Sobre os interesses da Psicologia em se estudar as emoções encontramos um ponto comum entre os comentários dos entrevistados: ambos destacam a preocupação da psicologia com questões relacionadas a tratamento e prevenção, como sugerem os próximos comentários:

O interesse da psicologia no estudo das emoções está no tratamento. A neurociência é uma área de intersecção... é uma área híbrida que envolve muitas outras áreas, que vai desde a neurobiologia até psicanálise é lógico então que um dos objetivos seja o tratamento tanto farmacológico quanto psicoterapêutico, o tratamento e a prevenção. E depois o entretenimento (produzir emoções agradáveis, prevenir emoções desagradáveis, tratar emoções patológicas) (informante C).

Considerações finais

A forma como a Ergonomia e a Psicologia tratam os estudos das emoções é distinta. A Ergonomia parece preocupar-se com a utilização destes estudos para o aperfeiçoamento dos produtos, e, conseqüentemente, para o bem-estar do usuário. A Psicologia interessa-se pelos estudos das emoções como forma de se avançar no tratamento de doenças e distúrbios psíquicos e na promoção de estados psíquicos saudáveis. A principal distinção entre as perspectivas das duas áreas está no fato de que a Ergonomia utiliza como meio para alcançar o bem-estar do indivíduo, e até como meio para reduzir o mal-estar do usuário, o desenvolvimento de produtos. O universo com que se preocupa a Ergonomia é o universo dos produtos e sua relação com os usuários. A psicologia, apesar de anunciar como finalidade dos estudos da emoção elementos semelhantes aos da finalidade anunciada pela Ergonomia, não se ocupa com o desenvolvimento de produto. Isto não equivale a dizer que a Psicologia não estuda, também, o reflexo emocional frente a um produto (não saberia eu dizer), mas que estuda diversos fatores, que não se encerram no contato do sujeito com os objetos.

Os relatos dos entrevistados nos mostram que os instrumentos de mensuração de emoção para seres humanos, dado à complexidade da natureza humana, podem trazer resultados equivocados em suas aplicações. O desenvolvimento destes instrumentos, que parecem objetivar o fornecimento de diagnósticos precisos sobre o reflexo emocional dos usuários frente aos produtos, requer a compreensão de um quadro complexo, aparentemente ainda desconhecido. Os relatos aqui apresentados sugerem que se tenha cuidado ao reduzir a dimensão emocional em um conjunto reduzido de questões simples e pontuais.

Não há meios de se avançar nos estudos sobre as emoções no campo do design sem que se recorra aos estudos desenvolvidos em outros campos do saber. O estudo sobre as emoções não acarreta, necessariamente, no desenvolvimento de instrumentos de mensuração de emoção. O designer pode avançar consideravelmente na compreensão dos estados emocionais de um indivíduo e do processo que parte de um estímulo e vem desencadear nas reações

emocionais do sujeito. Tal progressão é de grande valia para o campo já que vem preencher uma importante lacuna do design.

Referências

Pesquisas realizada pelo próprio autor do texto entre os meses de maio e junho de 2007.

Khalid, H. M. Embracing diversity in user needs for affective design. **Applied Ergonomics** 37 (2006) 409 – 418.