

Chegar à raiz do problema

O design thinking fornece clareza, colocando as pessoas em primeiro lugar.

De Karen Smits

O design thinking está em ebulição no mundo dos negócios. Trata-se de uma abordagem iterativa de solução de problemas para projetar produtos e serviços, que se concentra nas necessidades do usuário final e nas premissas desafiadoras. Mas, estranhamente, ouço muito pouco sobre o design thinking no mundo do gerenciamento de projetos. Estamos perdendo o ônibus?

O design thinking é bom para lidar com problemas complexos ou mal definidos, porque é centrado em como um produto ou serviço afeta os sentimentos e o comportamento dos usuários finais. Semelhante às abordagens ágeis, envolve frequentemente os usuários para medir e modificar possíveis soluções durante as fases de prototipagem e teste. Em vez de decompor uma solução, os profissionais do design thinking sintetizam e geram novas opções.

Aqui estão três áreas em que o design thinking poderia melhorar o gerenciamento de projetos.

REDUÇÃO DA INCERTEZA

Projetos caracterizados por incerteza e ambiguidade podem criar problemas que o design thinking é particularmente apropriado para resolver. Seu processo iterativo incentiva a tentativa-e-erro e pode ajudar a descobrir melhores requisitos e especificações.

ESTABELECIMENTO DE COMPROMISSO

O foco do design thinking no usuário final gera o engajamento das partes interessadas como essência. É comum, durante o processo de solução de problemas, reunir grupos diversos: engenheiros e designers em uma equipe de projeto, mas também usuários finais e um cliente, por exemplo. Isso promove interações ricas que transformam perspectivas concorrentes em oportunidades para explorar, em vez de obstáculos a serem superados. A etnografia e o mapeamento de jornadas são algumas táticas de design thinking para descobrir as necessidades e expectativas das partes interessadas. Essas ferramentas e muitas outras oferecem maneiras poderosas de provocar a mente e se conectar a histórias da vida real.

ÊNFASE NA ESTRATÉGIA

Ao ajudar uma equipe a se concentrar no propósito e no valor final de um projeto desde seu início, o design thinking pode aprimorar a estratégia que está por trás dele. Por exemplo, uma abordagem de design thinking pode redefinir o problema a ser resolvido, desencadeando caminhos totalmente novos de projeto a serem seguidos e capazes de oferecer mais valor estratégico.

É importante lembrar que, embora o design thinking ofereça técnicas práticas específicas, é também uma mentalidade que requer grandes doses de empatia e humildade. É uma maneira de pensar e trabalhar que estabelece um ambiente colaborativo e incentiva insights de todas as partes interessadas.

Da forma como vejo as coisas, os líderes de projeto podem e devem aproveitar o design thinking para entender melhor as implicações das mudanças nas condições do projeto e prever melhores soluções. Isso pode até mesmo impulsionar uma mudança na cultura organizacional que leva a uma profusão de ideias inovadoras. **PM**

O design thinking pode aprimorar a estratégia que está por trás do projeto.



Karen Smits, PhD, é antropóloga organizacional que trabalha no Practical Thinking Group, em Sydney, Austrália. Para entrar em contato com ela, escreva para karen.smits@practical-thinking.com.