

O design como provedor de apoio social para mães de crianças deficientes

Design as provider of social
support for mothers of disabled children

Raíssa Fontoura¹

Celso Scaletsky²

Resumo

Famílias de crianças portadoras de deficiência enfrentam grandes níveis de estresse. A situação agrava-se ainda mais sob a perspectiva das mães, visto que muitas enfrentam as dificuldades sozinhas, passando a dedicar sua vida ao filho. Nesse sentido, o apoio social torna-se fundamental, promovendo a estrutura e o escape necessários para evitar uma condição de isolamento. Contudo, frequentemente, esse apoio mostra-se insuficiente ou promovido de maneira equivocada. Assim, baseando-se nas abordagens do design emocional e no Human-Centered Design, essa pesquisa buscou compreender a realidade de mães em tal contexto. Através de métodos qualitativos, houve uma aproximação com um grupo de mulheres, utilizando ferramentas e estratégias de design que estimulassem meios capazes de proporcionar redes de apoio e autonomia. Os resultados obtidos demonstraram que existe grande oportunidade de exploração do tema e da atuação do design associado à compreensão em maior profundidade das pessoas envolvidas no processo.

Palavras-chave: Apoio social; Maternidade; Design Emocional; *Human-Centered Design*;

Abstract

Families of children with disabilities face high levels of stress. When looking at the perspective of the mothers, the situation is even worse, since many face the difficulties alone, dedicating their entire life to the child. In this sense, social support becomes fundamental, promoting the necessary structure and escape in order to avoid a condition of isolation. However, often this support is inadequate or wrongly promoted. Therefore, based on the approaches of emotional design and Human-Centered Design, this research sought to understand the reality lived by mothers in such context. Through qualitative methods, an approach was made with a group of women using design tools and strategies to stimulate ways for provide support networks and autonomy. The results showed that there is a great opportunity to explore the theme and to design with a deeper understanding of the people involved in the process.

Key-words: Social support; Motherhood; Emotional Design; Human-Centered Design

ISSN: 2316-7963

¹Bacharel em Design, UNISINOS (fontouraraisas@gmail.com)

²Doutor em Ciências da Arquitetura, INPL - França (celsocs@unisinos.br)

1 Introdução

Estudos realizados por Sloper e Turner em 1993 mostraram que 70% das mães e 40% dos pais de crianças com deficiência são particularmente vulneráveis ao estresse. A deficiência, por si só, pode representar um evento estressor na família, associada às demais demandas, como recursos físicos, psicológicos e financeiros, podem gerar impactos negativos ao bem-estar familiar (Nunes, 2010). A presente pesquisa investigou como o design para as emoções pode fornecer soluções à este problema.

O choque que uma criança com deficiência causa fará com que a própria família reveja seus conceitos e modelos de pensamento para absorver essa nova realidade. Decorre entre os receios o medo de gerar uma criança que não seja aceita no meio social e cultural, criando uma imagem de incapacidade, dor, trabalho e culpa (Batista; França, 2007). Nessa perspectiva, em muitos casos, a tendência é de isolamento, especialmente nos primeiros anos, apresentando dificuldades em interagir com o bebê e a sociedade. Os autores, Sérgio Batista e Rodrigo de França, ressaltam que nessas circunstâncias a família precisa de um canal empático de comunicação, sem receber críticas por sua postura.

O apoio social, nesse sentido, mostra-se como um dos mais importantes recursos de auxílio. Sendo assim, as redes sociais, resultado do laço criado na convivência entre pessoas, favorecem a organização da identidade pessoal a partir da perspectiva do outro. Andrade e Vaitsman (2002) ressaltam que o suporte proporcionado pelas redes destaca aspectos positivos das relações sociais, como compartilhar informações, o auxílio em momentos de crise e a presença em eventos sociais.

Contudo, segundo Sloper (1999), uma mudança é necessária nas prioridades de pesquisas neste âmbito, visto que as necessidades da família são voltadas para intervenções associadas às limitações da criança. Precisa-se portanto, encontrar soluções que, ao invés de enfatizar os problemas, busquem um envolvimento pleno de pais e profissionais em todos os estágios do processo. Nesse sentido, o design pode atuar a fim de gerar projetos que contribuam para a obtenção de tais soluções, colaborando com as famílias em direção a suprir suas carências.

Nota-se, porém, que a maior parte dos projetos de design existentes voltam-se para a saúde da criança em questão, deixando em segundo plano o contexto ao qual a mesma está inserida, como a saúde dos responsáveis, principalmente das mães. A partir disso, nessa pesquisa, buscou-se compreender as mães de crianças deficientes com o objetivo de proporcionar experiências guiadas pelo design que beneficiem as usuárias, estimulando a autoestima e confiança por meio do apoio social. Mais especificamente, através dos conceitos da psicologia difundidos na área do design, como Positive Design e Design Emocional, os quais possuem foco maior no bem-estar humano, analisou-se um grupo de mulheres, estimulando seu crescimento pessoal e coletivo.

2. Revisão da Literatura

2.1 A importância do apoio social

As relações sociais contribuem para dar sentido à vida. De acordo com Andrade e Vaitsman (2002), elas favorecem a organização da identidade pessoal através da percepção e ações de outras pessoas, causando o sentimento de que “estamos aí para alguém”. O apoio social que as redes construídas pelas relações proporcionam, remete ao dispositivo de ajuda mútua, potencializado por uma rede social forte e integrada (Andrade; Vaitsman, 2002). Ao encontro desse pensamento, Nunes (2010) afirma que a rede social representa a estrutura de um processo interativo, sendo o apoio social a função. A autora ainda ressalta que o conceito de rede remete a imagem de pontos conectados por fios, resultando numa teia, gerando a representação dos indivíduos e seus contatos.

O conceito de apoio social inclui o número de pessoas na rede social de um indivíduo, a frequência de contatos e a percepção do sujeito quanto ao apoio fornecido por essas pessoas (Beresford; Sloper, et al. 1996). O apoio, de acordo com os mesmos autores, pode ser emocional ou prático e vir de fontes formais, como o contato com agências e profissionais, ou informais, dado através de amigos, cônjuges e familiares.

Por outro ângulo, o apoio social pode ser visto como informações disseminadas para facilitar a resolução de problemas e como desenvolvedor de novos contatos, que fornecem ajuda e assistência (McKenry; Price, 1994). Portanto, o apoio social age como protetor contra os efeitos estressores, promovendo recuperação de crises. Beresford (1994), traz essa visão para o âmbito das famílias de crianças deficientes ao afirmar que resultados de adaptação estão associados com melhores recursos de apoio social. Similarmente, pais que não estão enfrentando bem a situação estão mais propícios a ter um apoio social fraco, devido ao fato de estarem sob estresse, não estão aptos a utilizá-los (Beresford, 1994).

Sabe-se ainda que os eventos estressores agravam-se quando vistos sob a perspectiva das mães. Esse fato parece estar ligado ao sentimento de restrição, insatisfação ou isolamento social, à facilidade com que se relacionam com a criança e a dependência que filho possui em relação a mãe (Byrne; Cunningham, 1985). Além disso, de acordo com Beresford (1994), as oportunidades de emprego para mães de crianças deficientes são diferentes das de mães de crianças sem deficiência. Essas mães têm mais chances de serem privadas de voltar ao trabalho depois dos primeiros anos do filho, dificultando ainda mais sua socialização e acesso à fontes de apoio.

Nessa pesquisa, o foco maior se deu em relação ao apoio emocional das usuárias, buscando estimular sua maior independência psicológica em relação aos filhos.

2.2 Design, emoção e bem-estar

De acordo com Norman (2004), as emoções desempenham um papel fundamental no dia-a-dia das pessoas. Sabendo-se que os animais mais avançados em termos de evolução são mais emotivos, sendo os humanos os mais acentuados, as emoções ajudam a avaliar situações entre boas ou ruins, seguras ou perigosas (Norman, 2004). Sob uma perspectiva psicológica, podem ser interpretadas como experiências subjetivas afetivas, onde várias podem ser definidas, como felicidade ou fascinação (Demir, 2008).

Desde o final da década de 1990 muitos estudos na área do design focaram-se em entender as emoções dos usuários e no desenvolvimento de técnicas visando um processo de projeto voltado para as emoções (Desmet; Hekkert, 2009). Sentiu-se a necessidade de um campo denominado design emocional, marcado pelo congresso Internacional Design & Emotion Society, em novembro de 1999.

Segundo Campelo e Tonetto (2011), a experiência emocional é uma das dimensões da experiência. Ao não ter consciência do impacto das decisões de design, pode-se gerar efeitos não-desejados. Assim, entendendo as emoções do usuário, é possível antecipar as consequências emocionais, evitando as não-desejadas e criando possibilidade para se “projetar melhor” (Desmet; Hekkert, 2009).

Na mesma linha de raciocínio, a fim de entender a relação das pessoas com produtos, Desmet (2002), traz um modelo básico de emoções (Figura 1), baseado na Teoria dos Appraisals proveniente da psicologia, afirmando que, apesar das diferenças interpessoais, a forma como as emoções são processadas é universal.

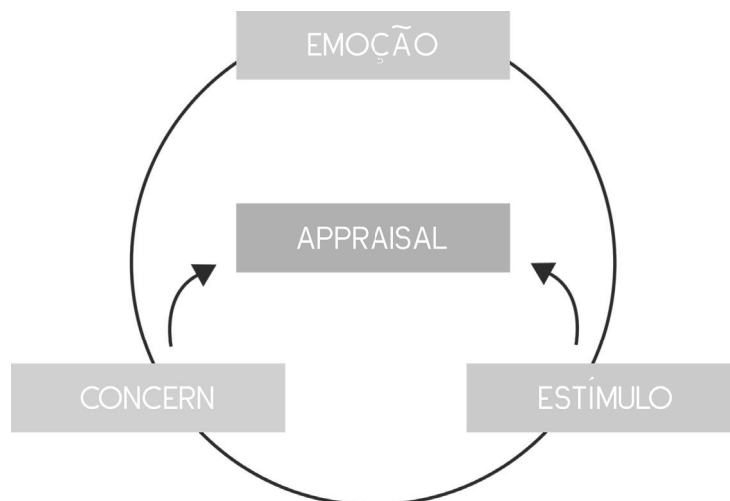


Figura 1 - Modelo básico de emoções.
Fonte: Adaptado de Desmet (2002)

O conceito *appraisal*¹ refere-se a uma avaliação automática do significado de determinado estímulo para o bem-estar pessoal de um indivíduo (Desmet, 2002). De acordo com o autor: “É o significado pessoal de um produto, e não o produto em si, que causa a emoção” (Desmet, 2002, p. 135, tradução nossa). Assim, devido ao fato de que appraisals fazem a mediação entre produtos e preocupações, inquietações ou concerns, pessoas diferentes avaliam o mesmo produto de maneiras diferentes, portanto irão vivenciar emoções distintas (Desmet, 2002). Para complementar o modelo, Desmet (2002), menciona o conceito de *concern*, podendo ser entendido como pré-disposições, preocupações, inquietudes, vindas de crenças, cultura e preferências pessoais, juntamente com os estímulos percebidos pela pessoa através de seus sentidos.

Juntamente com estudos como o citado acima, o interesse e pesquisas na área

1 Termos como appraisals e concerns foram mantidos em língua inglesa pois é a forma como vêm sendo utilizados pela literatura especializada no Brasil.

de design e emoção geraram oportunidades para novas abordagens, tais como o *Positive Design*, que emerge com a proposta de focar em projetos que trabalhem as emoções positivas dos usuários. De acordo com Desmet e Pohlmeier (2013), o conceito "positive design" é então utilizado como termo guarda-chuva para designar todas as formas de design e pesquisa em design que se preocupam com os efeitos da disciplina no bem-estar de indivíduos e comunidades.

Tais abordagens apontam como o design pode intencionalmente contribuir para aumentar a qualidade de vida das pessoas, olhando para as necessidades e aspirações de maneira construtiva e sustentável (Desmet; Pohlmeier, 2013). A mudança de paradigma se dá na maneira em como o design é percebido, mudando o foco de gerar prazer ou praticidade no dia-a-dia para um elemento significativo de proatividade e desenvolvimento pessoal.

Além disso, os benefícios produzidos pela felicidade são inúmeros. Pessoas felizes são mais sociáveis, enérgicas e cooperativas; são mais criativas e produtivas (Desmet; Pohlmeier, 2013). Contudo, não nega-se a importância da perda, falha e emoções negativas para a experiência de vida:

A intenção não é projetar para as pessoas sempre se sentirem bem e nunca se sentirem mal. Ao invés disso, projetar para que as pessoas tenham a chance de compreender todas as dimensões da vida, inclusive sofrimento, adversidades e oportunidades. (Desmet; Pohlmeier, 2013, p.12, tradução nossa)

No panorama do presente estudo, portanto, torna-se essencial o fato de que pessoas felizes enfrentam dificuldades com mais facilidade e possuem redes e apoio sociais mais fortes.

3 Material e Métodos

A metodologia utilizada para esta pesquisa relaciona-se com os estudos regidos pelo *Human-Centered Design* (HCD), ou Design Centrado no ser Humano (DCH), o qual é fortemente baseado nas necessidades físicas e psicológicas do usuário, possuindo fortes semelhanças com o caráter do estudo. Sendo assim, o método foi estruturado em 3 fases principais (IDEO, 2015): Inspiração - focada em como entender melhor as pessoas, observando o cotidiano, ouvindo suas expectativas e desejos; Ideação - fase dedicada a reunir todas as informações coletadas na fase anterior, gerando uma grande quantidade de ideias, identificando as oportunidades de design e, testando as soluções e Implementação - como colocar a ideia no mercado e maneiras de maximizar o impacto dela no mundo.

A aplicação das fases citadas acima se deu sob a perspectiva exploratória através de pesquisas qualitativas realizadas com determinado grupo de mães da cidade de Novo Hamburgo, Rio Grande do Sul. Seis mulheres foram convidadas a participar, tendo como ponto de contato a clínica de fisioterapia a qual seus filhos costumavam frequentar. Não houveram pré-requisitos, como deficiência específica do filho ou características pessoais. Durante seis meses foram promovidos encontros, os quais envolviam diferentes abordagens e atividades de acordo com os dados que se pre-

tendia obter e a mudança de comportamento das mesmas ao longo do processo.

Como estratégia investigativa desenvolveu-se um projeto capaz de auxiliar as usuárias na sua rotina sem a presença de um profissional ou mediador, com a finalidade de gerar o aumento de autoestima e independência, promovendo uma rede de apoio entre as mães. O desenvolvimento deste projeto permitiu fomentar a reflexão acerca do papel do design durante o processo de aplicação do método.

4 Resultados

4.1 Fase de inspiração

Em um primeiro momento, realizou-se uma imersão inicial no contexto do problema através de pesquisas bibliográficas e entrevistas com especialistas. Após, foi feito o primeiro grupo focal com as mães de acordo a colaborar com o estudo.

De acordo com Gondim (2003), o uso dos grupos focais está relacionado com as premissas do pesquisador. Podem ser utilizados como fontes de informações para a tomada de decisão, como promotores da auto-reflexão e transformação social ou ainda como técnica para a exploração de um tema pouco conhecido (Gondim, 2003). No caso do projeto em questão, optou-se pela utilização dos grupos focais para obtenção de informações a respeito do público-alvo, visto que a técnica se encontra na posição intermediária entre a observação participante e as entrevistas em profundidade (Gondim, 2003). Buscou-se então, a criação de uma atmosfera informal para que os participantes se sentissem confortáveis compartilhando suas experiências e complementando as dos demais.

TEMA ABORDADO	PRINCIPAIS RESPOSTAS
Apoio social	<p><i>"Eu não via o meu filho como cliente de APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais), via como meu filho. Ai entra o apoio social; uma criança antes de ter deficiência é um filho. Ele precisa ser apresentado para os pais como filho".</i></p> <p><i>"Meu ex-marido está com uma outra mulher, vai ter outro filho. Pega a nossa filha quando quer. No lugar onde ele mora não tem lugar pra ela, ele me pede paciência".</i></p>
Tempo dedicado para si mesma	<p><i>"Eu nunca quis ter o meu minuto desde que soube que o meu filho ia ser uma criança pra eu cuidar pro resto da vida. Hoje eu sou sozinha com ele. Sou muito mãe e pouco mulher, e como mãe não me vejo deixando ele sozinho. Eu queria saber <u>porquê</u>, queria me desapegar um pouco, porque isso ia ajudar ele também."</i></p> <p><i>"Eu parei de estudar. As professoras não compreendiam. Eu não ia estudar e deixar minha filha sozinha".</i></p>

Tabela 1 - Abordagens do grupo focal.
Fonte: Autora (2018)

Ainda na fase de inspiração, um segundo encontro foi promovido para a realização de uma atividade de colagem. Trata-se de uma colagem feita pelos usuários do projeto com o objetivo de entender seu processo de pensamento e valores. A ideia visa criar algo tangível através de uma atividade de integração onde as pessoas construirão painéis de colagem mediados por um tema e depois explicarão o significado da montagem. Optou-se por realizar essa atividade para que fosse possível conhecer o usuário mais profundamente e, assim, ser capaz de identificar seus *concerns*. Para isso, buscou-se desenvolver painéis individualmente abordando temáticas pessoais, como atividades de lazer preferidas, aspirações e características.

Foi possível perceber que as mães com mais ocupações externas mostraram-se mais independentes dos filhos, possuindo facilidade em encontrar aspirações que envolviam apenas seus desejos pessoais, como ter um carro melhor ou um novo relacionamento amoroso. Nota-se aqui que o sentimento de culpa por não pensar apenas no futuro do filho é menos acentuado. A partir disso, foram identificados diferentes *concerns*. Contudo, foi notada uma ligação entre os *concerns* e o nível de dependência que as mães possuem em relação aos filhos. A figura abaixo apresenta a transição do nível de dependência de acordo com as respostas recebidas.

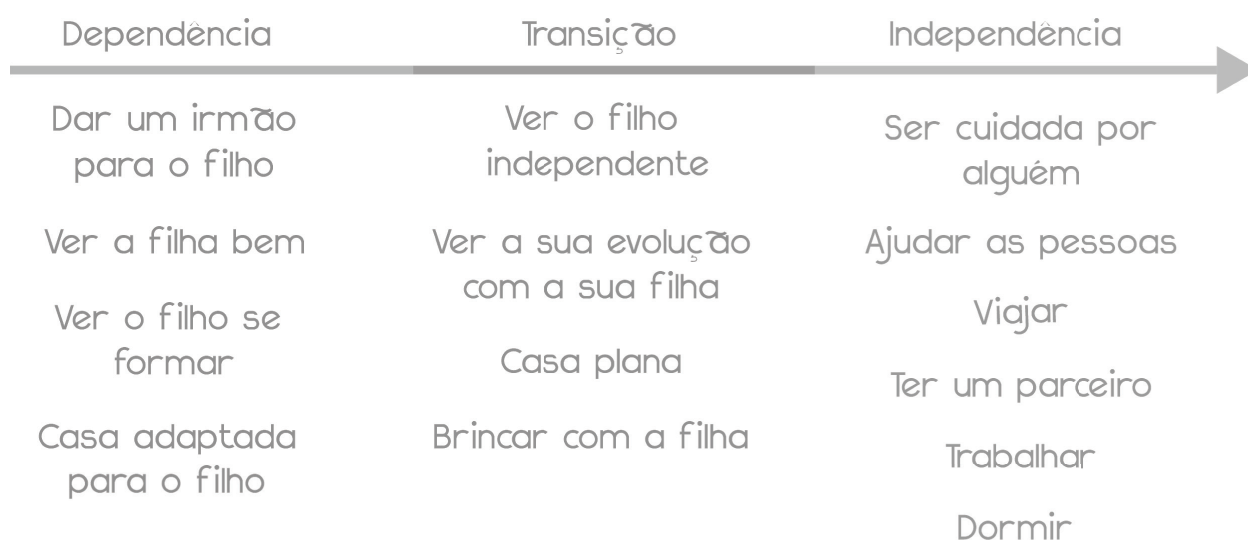


Figura 2 - Relação entre os *concerns* e nível de dependência emocional
Fonte: Autora (2016)

A definição dos *concerns* das mães participantes foi essencial para a continuidade e encaminhamento do projeto; a partir deles, foi possível compreender de forma aprofundada o perfil e necessidades de cada uma. A partir disso estipulou-se um objetivo para o projeto: gerar mais autonomia e autoestima para mães de crianças portadoras de deficiência.

4.2 Fase de Ideação

Após a reflexão para identificar possíveis caminhos e oportunidades de projeto, é iniciada a fase de ideação onde o método será voltado para buscar insumos criativos. Nesse sentido, levando em consideração as informações obtidas na fase de ins-

piração, diversas ferramentas foram utilizadas para gerar ideias capazes de cumprir total ou parcialmente o objetivo.

PROBLEMA	POSSÍVEL SOLUÇÃO
Falta de apoio social	Criar uma rede entre mães
Dependência emocional em relação ao filho(a)	Aumentar autoestima e confiança
Falta de tempo para atividades voltadas a si mesma	Projetar para que dediquem tempo a seu bem-estar e lazer
Estresse	Enfatizar aspirações e capacidades

Tabela 2 - Insights de projeto.
Fonte: Autora (2018)

O propósito dessa fase consistiu em apontar caminhos para uma possível resolução do projeto. Durante esse período não foram realizados encontros com as mães, visto que a intenção foi poder apresentar conceitos mais concretos para avaliar a interação e percepção das usuárias.

4.3 Fase de implementação

A terceira fase, implementação, foi voltada para um melhor desenvolvimento da ideia, a fim de explorar a prática da teoria formada até então. Durante essa etapa o projeto avançou no sentido tangível, onde foi possível produzir modelos e testá-los junto ao grupo. O conceito e forma evoluíram ao decorrer do processo, o qual buscou desde o princípio levar em consideração a opinião das usuárias, assim executando reformulações quando necessárias para que o resultado fosse efetivo e baseado nos argumentos deferidos pelo *Human-Centered Design*.

Ao final, obteve-se um kit de desafios cuja finalidade consistia em estimular os itens citados na coluna de soluções da tabela acima. Além disso, um artefato de construção coletiva foi agregado para que as mães se sentissem parte de uma rede e, com isso, dependessem uma da outra para a realização de determinadas atividades.

5 Discussão dos Resultados

Desde o início da pesquisa e, conseqüentemente, da formação do grupo, a importância da abordagem do tema e carência de iniciativas na área ficaram claras. Ao longo dos encontros promovidos, foi possível compreender a realidade de cada uma das mulheres participantes. Através do design emocional, por exemplo, a identificação dos *concerns* permitiu um entendimento profundo sobre a maneira como enxergam seus filhos e a si mesmas.

Nos *concerns* marcados pelo sentimento de dependência, onde as necessidades das mães são deixadas de lado, foram citadas referências onde a vontade de engravidar novamente é substituída pela satisfação de dar um irmão para o filho. Já nos *concerns* identificados na área de transição, é possível notar que, apesar de muitas das ações e desejos ainda sejam voltadas para o filho, as mães seriam beneficiadas

diretamente. Esse efeito pode ser visto ao comparar dois desejos similares nas áreas de dependência e transição: “casa adaptada para o filho” e “casa plana”; ao desejar uma casa plana, a mãe está também levando em conta as vantagens para si mesma, enquanto que na “casa adaptada para o filho” o seu bem-estar é deixado em segundo plano indiretamente. No último nível, no contexto de independência, é demonstrada a autonomia que pode ser atingida, visto que as participantes conseguem se colocar na posição de vulnerabilidade, geralmente destinada aos filhos, ao admitirem que também precisam ser cuidadas e ao realizar desejos pessoais sem culpa.

Ter mulheres de diferentes perfis no grupo foi de fundamental importância para a evolução de todas. O contato entre mães vivenciando diferentes momentos e desafios em suas vidas permitiu uma troca de conhecimento responsável por abrir os horizontes e criar forte empatia durante o processo. Portanto, as áreas de dependência, transição e independência identificadas promoveram a diversidade necessária para alcançar o efeito almejado.

Além disso, ao longo do processo de projeto e com o uso das ferramentas guiadas pelo *Human-Centered Design*, foi notada crescente evolução em relação a percepção das usuárias acerca dos problemas causados pelo desequilíbrio na relação maternal. No último encontro, ao terem contato com o resultado, todas reagiram de maneira extremamente positiva. Enfatizaram a relevância da discussão do tema e, visto que acompanharam o grupo durante o período de um ano, como o projeto já impactou suas vidas, mesmo em estágio de teste. Nas palavras de uma delas:

“Esse projeto mexeu comigo (...). Eu preciso estar bem para cuidar do meu filho, e foi em cima desse projeto que eu acordei para isso. Eu tenho que cuidar de mim ou não vou conseguir. Se não fosse esse projeto eu não tinha acordado”.

Quando esta mãe fala em “esse projeto” é importante retomar o conceito de que design para emoção é uma área do design, portanto trabalha no desenvolvimento de artefatos que possam de alguma maneira promover ou restringir emoções positivas ou negativas, respectivamente. Nesta pesquisa, os artefatos serviram como plataforma que promovesse trocas entre as mães e, assim, ajudasse na superação de seus *concerns*.

Outra mãe presente ainda acrescentou sobre a solidão vivida por muitas mulheres e a necessidade de se falar sobre as questões abordadas pelo projeto:

“Esses grupos de mães, para empoderar a mãe. Isso falta. A mãe tem que saber o poder que ela tem. E fazendo esse tipo de trabalho a gente se empodera e se acalma (...). Tu vai mudar a nossa vida e mudar a visão de muitas pessoas”.

Através de tais afirmações, torna-se evidente o valor de uma rede de apoio formada por mães e a riqueza da relação de compreensão estabelecida quando entram em contato umas com as outras. Mesmo dentro do escopo reduzido desta pesquisa, foi possível perceber a confiança adquirida com compartilhamento de percepções e experiências.

Cabe ressaltar que os resultados obtidos só foram viáveis devido ao papel cumprido pelo design desde o princípio. A começar pela formulação do problema até

a exploração e experimentação de possíveis soluções, todas as etapas seguiram o pensamento crítico, empático e criativo promovido pela disciplina. Ademais, o design centrado no ser humano, abordagem a qual estruturou e influenciou a pesquisa, por ser baseado no uso de técnicas para comunicar e integrar as pessoas envolvidas, consegue estimular desejos e experiências não-percebidos até então; o que acaba por gerar projetos cognitivamente, fisicamente e emocionalmente intuitivos (Giacomin, 2012).

6 Conclusões

O estudo permitiu diversas constatações tanto para o estímulo ao apoio social relacionado a famílias de crianças deficientes quanto para a área do design.

Foi percebida a necessidade de uma rede de apoio mais sólida para o público, visto que os serviços atuais suprem, em sua maioria, apenas as questões relacionadas aos filhos e, quando voltados a família, geralmente tratam da relação com a criança. Sendo assim, a pesquisa demonstra que tais redes, quando compostas de pessoas as quais vivenciam a mesma situação, são capazes de promover sentimentos de compreensão e identificação mútua. Ao contrário de serviços geridos por profissionais, observou-se que estimular grupos autônomos pode tornar as pessoas mais ativas tanto na esfera de aconselhar e criar afinidade quanto no sentido de reflexão e mudança de suas próprias ações.

No contexto do design, foram descobertas oportunidades de atuação que diferem da maior parte dos projetos vistos ao se tratar de acessibilidade. Segundo a cartilha do Censo de 2010, 23,9% da população brasileira sofre de algum tipo de deficiência, sendo que a taxa de ocupação de tal parcela é muito baixa se comparada à pessoas sem deficiência no mercado de trabalho. Subentende-se assim, que existe um grande público dependente de familiares ou cuidadores no país e, portanto, muitas pessoas que podem possuir níveis de estresse elevados em suas rotinas sem acesso a redes de apoio adequadas.

Nessa perspectiva, nota-se a importância do papel do design. Recentemente, a disciplina evoluiu de uma concentração exclusiva em objetos, ambientes e comunicação para uma expansão da área de atuação, incluindo o design de processos, serviços, estruturas e sistemas, criando e promovendo ideias e princípios (Frascara, 2012). O surgimento de abordagens que propusessem novas estratégias e métodos capazes de lidar com a complexidade da sociedade atual, como design emocional e *Human-Centered design*, proporciona aos designers a oportunidade de projetar olhando para problemas muito diversificados.

Como a pesquisa em questão demonstrou, é possível compreender e projetar para promover apoio social às mães de crianças deficientes. Dessa forma, o que se alcançou com esse processo foi a exploração de abordagens de design que trazem o usuário e as suas experiências como elemento central do projeto, analisando um contexto delicado vivenciado por grande parte das mulheres inseridas no mesmo âmbito.

7 Referências

ANDRADE, Gabriela R. B. de; VAITSMAN, Jeni. Apoio social e redes: conectando solidariedade e saúde. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 4, p. 925-934, 2002. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232002000400023&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 22 nov. 2016. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232002000400023>.

BATISTA, Sérgio Murilo; FRANÇA, Rodrigo Marcellino de. FAMÍLIA DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: Desafios e superação. **Revista de Divulgação Técnico-científica do ICPG**, Criciúma, v. 3, n. 10, p.117-121, 2007. Semestral.

BERESFORD, Bryony A. Resources and Strategies: How Parents Cope with the Care of a Disabled Child. **Journal Of Child Psychology And Psychiatry**, York, v. 35, n. 1, p.171-209, 1994.

BERESFORD, Bryony; SLOPER, Patricia; BALDWIN, Sally; NEWMAN, Tony. **What works in services for families with a disabled child?** Ilford: Barnardo's, 1996.

BYRNE, E. A.; CUNNINGHAM, C. C. THE EFFECTS OF MENTALLY HANDICAPPED CHILDREN ON FAMILIES: A CONCEPTUAL REVIEW. **Journal Of Child Psychology And Psychiatry**, Manchester, v. 26, n. 6, p.847-864, 1985.

DEMIR, E. The Field of Design and Emotions: Concepts, Arguments, Tools, And Current Issues. **Metu Journal of The Faculty of Architecture**, Marmaris, v. 25, n. 1, p. 135-152, 2008.

DESMET, Pieter. **Designing Emotions**. Delft: Delft University Of Technology, 2002.

DESMET, Pieter M.A.; HEKKERT, P. Special issue editorial: Design & emotion. **International Journal of Design**, v.3, n.2, p.1-6, 2009.

DESMET, Pieter M. A.; POHLMAYER, Anna E.. Positive Design: An Introduction to Design for Subjective Well-Being. **International Journal Of Design**. Delft, p. 5-19. dez. 2013.

GIACOMIN, Joseph. What is Human Centred Design? In: P&D DESIGN, 10., 2012, São Luis. **Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design**. Middlesex: Human Centred Design Institute, Brunel University, 2012. p. 1 - 14.

GONDIM, S. M. G. Grupos focais como técnica de investigação qualitativa: desafios metodológicos. **Paidéia: Cadernos de Psicologia e Educação**, Ribeirão Preto, v. 12, n. 24, p. 149-161, 2003.

IDEO. **The Field Guide to Human-Centered Design**. Canada: Ideo.org, 2015.

MCKENRY, Patrick C.; PRICE, Sharon J.. Families Coping With Problems and Change: A Conceptual Overview. In: PRICE, Christine A.; BUSH, Kevin R.; PRICE, Sharon J.. **Families & Change: Coping With Stressful Events and Transitions**. Thousand Oaks: Sage, 1994. Cap. 1. p. 1-18

NORMAN, Donald A. **Design Emocional: Por que adoramos (ou detestamos) os objetos do dia-a-dia**. Rio de Janeiro: Rocco, 2004.

NUNES, Célia Cristina. **Famílias de crianças em idade escolar com deficiência intelectual, dificuldades de aprendizagem ou desenvolvimento típico: comportamento, estresse materno, apoio social e percepção de impacto familiar**. 2010. 122 f. Tese (Doutorado) - Curso de Psicologia, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2010.

OLIVEIRA, Luiza Maria Borges. **Cartilha Censo 2010: Pessoas com deficiência**. Brasília: Sdh-pr/snpd, 2012. 32 p.

SLOPER, Patricia. Models of service support for parents of disabled children. What do we know? What do we need to know? **Child: Care, Health and Development**, [s.l.], v. 25, n. 2, p.85-99, mar. 1999.

SLOPER, Patricia; TURNER, Stephen. Risk and Resistance Factors in the Adaptation of Parents of Children with Severe Physical Disability. **Journal Of Child Psychology And Psychiatry**, [s.l.], v. 34, n. 2, p.167-188, fev. 1993.

TONETTO, Leandro; COSTA, Filipe da. Design Emocional: conceitos, abordagens e perspectivas de pesquisa. **Strategic Design Research Journal**, [s.l.], v. 4, n. 3, p.132-140, 31 dez. 2011. UNISINOS - Universidade do Vale do Rio Dos Sinos.