

<https://doi.org/10.19195/2082-8322.13.12>

Rafał Hydzyk

ORCID: 0000-0001-6900-7866

Uniwersytet Wrocławski

## W skórze drugiego człowieka – empatyzacja na poziomie sensorycznym stosowana jako narzędzie projektowe

Zgodnie z wyliczeniami Światowej Organizacji Zdrowia około miliarda ludzi (w zaokrągleniu jedna na siedem osób) doświadcza niepełnosprawności<sup>1</sup>. Ta statystyka nie uwzględnia podziału stopni i typów niepełnosprawności, jednakże postrzegając ten segment holistycznie, stanowi on liczną, a co za tym idzie istotną część społeczeństwa. Mechanizmem umożliwiającym interakcję z użytkownikami niepełnosprawnymi na poziomie projektowania doświadczeń staje się empatia, afektywna reakcja, odpowiadająca na sytuację drugiego podmiotu (lub postrzeganie tejże sytuacji)<sup>2</sup>. Wdrożenie modułu empatii już na najwcześniejszych etapach projektowania to zagadnienie będące obiektem wielu badań<sup>3</sup>, które prowadzą do dalszej eksploracji zagadnienia. Taką staje się wyjście poza ramy empatyzacji afektywno-kognitywnej<sup>4</sup> na rzecz „prototypowania doświadczeń”<sup>5</sup>. Empatia nabiera wówczas waloru sensorycznego — projektant dąży do zapośredniczenia zmysłów obiektu swoich badań.

<sup>1</sup> [https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab_1) (dostęp: 10.05.2020).

<sup>2</sup> M.L. Hoffman, *The Contribution of Empathy to Justice and Moral Judgment*, Cambridge 1987, cyt. za: M.H. Davis, *Empatia. Umiejętność współodczuwania*, przeł. J. Baran, Gdańsk 1999, s. 50.

<sup>3</sup> Zob. M. Koupric, F. Sleeswijk Visser, *A framework for empathy in design: Stepping into and out of the user's life*, „Journal of Engineering Design” 20, 2009, nr 5; C.L. Bennett, D.K. Rosner, *The promise of empathy: Design, disability, and knowing the “other”* [w:] *CHI '19: Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 2019, Paper No. 298, s. 1–23; M. Buchenau, J. Fulton Suri, *Experience Prototyping*, [w:] *DIS '00: Proceedings of the 3rd Conference on Designing Interactive Systems: Processes, Practices, Methods, and Technique*, New York 2000.

<sup>4</sup> M. Koupric, F. Sleeswijk Visser, *op. cit.*, s. 442.

<sup>5</sup> M. Buchenau, J. Fulton Suri, *op. cit.*, s. 424–425.

W artykule przeanalizowane zostaną dwie metody ingerencji we własny system sensoryczny w celu adaptacji zmysłów person o ograniczonej sprawności: kombinezon geriatryczny (niecałkowity wpływ na ogół odbioru bodźców), a także rozwiązania mające na celu ograniczenie wzroku (uruchomienie pozostałych zmysłów przez wyłączenie jednego). Tekst nie jest jednak ekstensywną analizą całego zjawiska, lecz eksploracją zagadnień z zakresu empatii sensorycznej i podobnych jej zjawisk.

## Empatia

Przed ustrukturyzowanym definiowaniem empatii, tym samym wykluczając zjawiska jej pokrewne, przestrzega Mark H. Davis. Rozróżnia on bowiem dwie współdziałające osie zjawiska — afektywną odpowiedź na zapośredniczone okoliczności oraz przyjmowanie ról (percepcyjne, poznawcze i afektywne). Przyjęcie perspektywy Davis określa jako najbardziej wymagającą formę empatyzacji, w której jeden podmiot podejmuje próbę zapośredniczenia punktu widzenia drugiego, jednocześnie wychodząc poza egocentryczne ramy postrzegania<sup>6</sup>. Ten mechanizm daje najpełniejszy ogląd na postrzeganie empatyzowanego<sup>7</sup>.

Schemat Davisa porządkuje relacje między „warunkami poprzedzającymi” (kontekst ludzki i sytuacyjny) a efektem procesu, czyli „konsekwencjami międzyludzkimi”. Empatia prowadzi więc do powzięcia: a) pomocy, b) agresji, c) zachowań społecznych<sup>8</sup>. W procesie empatyzacji „utożsamienie” docelowo zajmuje miejsce postrzegania personalnych osądów. Zdolność do empatii nie jest cechą wrodzoną, lecz nabytą<sup>9</sup>. Co więcej, dzięki neuroplastyczności mózgu można ją rozwijać<sup>10</sup>.

Właśnie z tego względu empatyzacja znalazła zastosowanie w projektowaniu. Jej wykorzystanie ma być wartością pośrednią pomiędzy dwoma ekstremami — przyjęciem, że użytkownik doświadcza za pomocą tych samych bodźców co projektant, i dychotomią badawczą „ja”–„oni”<sup>11</sup>. Merlijn Kouprie i Froukje Sleeswijk Visser stworzyły czteroetapową ramę adaptacji empatii jako narzędzie kluczowe do procesu badania potrzeb użytkownika. Te etapy, nazwane „fazami”, to kolejno: 1) odkrywanie (ang. *discovery*) — inicjacja kontaktu z użytkownikiem; 2) zanurzenie (ang. *immersion*) — poznawanie świata użytkownika poprzez zapośredniczone postrzeganie;

<sup>6</sup> M.H. Davis, *Empathy: A Social Psychological Approach*, New York 2018, s. 62.

<sup>7</sup> G.H. Mead, *Mind, Self, and Society from the Standpoint of a Social Behaviorist*, Chicago 1934, cyt. za: M. Kouprie, F. Sleeswijk Visser, *op. cit.*, s. 442.

<sup>8</sup> M.H. Davis, *Empathy...*, s. 24.

<sup>9</sup> M. Kouprie, F. Sleeswijk Visser, *op. cit.*, s. 439.

<sup>10</sup> J. Joško-Ochojska, *Zrozumieć drugiego człowieka. Empatia w medycynie i komunikacji społecznej*, Katowice 2015, s. 11.

<sup>11</sup> J. Fulton Suri, *The experience evolution: Developments in design practice*, „The Design Journal” 6, 2003, nr 2, s. 47–48.

3) połączenie (ang. *connection*) — refleksja i zestawienie własnych odczuć z zapośredniczonymi i 4) odłączenie (ang. *detachment*) — badacz powraca na poziom własnego postrzegania, operując zdobytą perspektywę przy dalszej pracy<sup>12</sup>.

Kluczowa dla całego procesu zdaje się faza zanurzenia. To właśnie na tym etapie wykonywany jest krok w kierunku badanego, by przyjąć obcą dotąd perspektywę. Bezpośrednim efektem tej fazy może być chęć udzielenia pomocy, nawet jeśli jej zaoferowanie okazałoby się kosztowne<sup>13</sup>. Kouprie i Sleeswijk Visser opisują model kognitywny, oparty na wynikach badań jakościowych, jednakże postawa empatyczna znajduje zastosowanie także w przypadku sensorycznego zapośredniczenia perspektywy, co zostanie przedstawione w dalszej części artykułu.

Jedną z technik korzystających z empatyzacji jako etapu postępowania projektowego jest metoda *Design Thinking*. Co więcej, przy przyjmowaniu perspektyw teoretycznych w tejże metodzie stosowane są różne typy empatii — afektywne, kognitywne lub holistyczne, czyli fuzję dwóch poprzednich<sup>14</sup>. Jednym z narzędzi opierających się na tym konstrukcie jest Mapa Empatii (rysunek 1). To rozwiązanie ma na celu stworzenie modułu empatii dla konkretnej, wyselekcjonowanej osoby przez odpowiedzi na pytania dotyczące kontekstów, aspiracji i zachowań użytkownika<sup>15</sup>. Choć na poziomie semantycznym Mapa Empatii zdaje się opierać na analizie modułu sensorycznego (pytania *see?* i *hear?*), narzędzie to pozostaje w sferze rozpoznawania motywacji i kontekstów płynących z otoczenia użytkownika<sup>16</sup>.

Kognitywny model empatyzacji skupia uwagę badacza na skompletowaniu charakterystyki badanego jako użytkownika. Symulacja, której podstawą jest zapośredniczenie postrzegania, dotyka natomiast analizy badanego na poziomie empirycznym i behawioralnym<sup>17</sup>. Marion Buchenau i Jane Fulton Suri w celu skategoryzowania technik posługują się pojęciem „prototypowania doświadczeń” (ang. *experience prototyping*); jest to „dowolna metoda, w dowolnym medium, której przeznaczeniem jest zrozumienie, eksploracja lub komunikacja z doświadczeniem, które może doświadczać projektowany produkt, przestrzeń lub system”<sup>18</sup>. Istotne jest jednak pod-

<sup>12</sup> M. Kouprie, F. Sleeswijk Visser, *op. cit.*, s. 445.

<sup>13</sup> P. Bertrand *et al.*, *Learning Empathy Through Virtual Reality: Multiple Strategies for Training Empathy-Related Abilities Using Body Ownership Illusions in Embodied Virtual Reality*, „Frontiers in Robotics and AI” 2018, nr 5, s. 2.

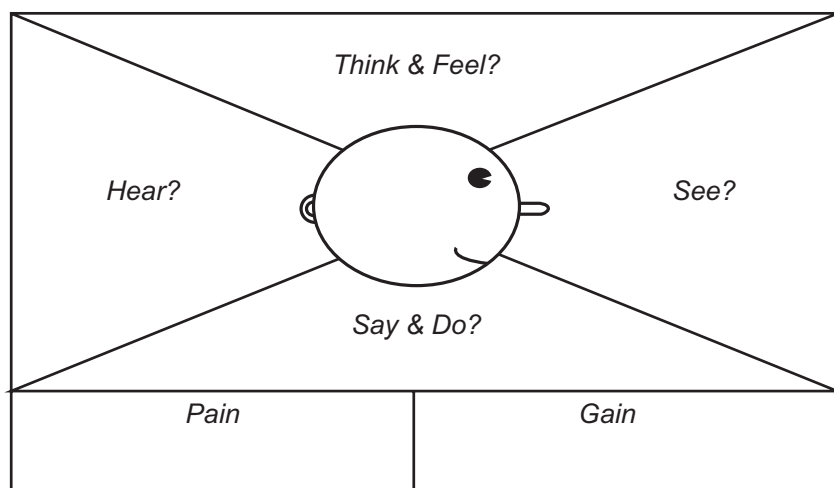
<sup>14</sup> A.A. Gasparini, *Perspective and use of empathy in design thinking*, 2015, s. 3, [https://www.researchgate.net/publication/273126653\\_Perspective\\_and\\_Use\\_of\\_Empathy\\_in\\_Design\\_Thinking](https://www.researchgate.net/publication/273126653_Perspective_and_Use_of_Empathy_in_Design_Thinking) (dostęp: 10.05.2020).

<sup>15</sup> A. Osterwalder, Y. Pigneur, *Business Model Generation*, 2013, cyt. za: B. Ferreira *et al.*, *Designing Personas with Empathy Map*, Manaus 2015, s. 1–2.

<sup>16</sup> C. Campese, C.A.L. Vanegas, J.M.H. da Costa, *Benefits of the empathy map method and the satisfaction of a company with its application in the development of concepts for a white glue tube*, „Product” 16, 2018, nr 2, s. 105.

<sup>17</sup> M. Kouprie, F. Sleeswijk Visser, *op. cit.*, s. 440.

<sup>18</sup> M. Buchenau, J. Fulton Suri, *op. cit.*, s. 424–425. Tłum. własne.



Rysunek 1. Model Mapy Empatii zaproponowany przez Alexandra Osterwaldera i Yves'a Pigneur

Źródło: A. Osterwalder, Y. Pigneur, *Business Model Generation*, 2013, cyt. za: B. Ferreira *et al.*, *op. cit.*, s. 1–2.

kreślenie, że prototypowanie doświadczeń nie jest w tym rozumieniu techniką, lecz optyką.

## Kombinezon geriatryczny

Proces starzenia się polskiego społeczeństwa postępuje, a zgodnie z raportem Głównego Urzędu Statystycznego z 2018 roku osoby powyżej 60. roku życia stanowią 24,8% całej struktury ludności kraju. Ograniczenia systemu sensorycznego dotyczą głównie ludzi po 70. roku życia i są ściśle powiązane z procesem starzenia<sup>19</sup>.

Narzędziem budującym empatyczny most na poziomie doświadczania sensorycznego między badaczem a seniorem jest kombinezon geriatryczny GERT (rysunek 2), zaprojektowany przez Wolfganga Molla. W jego skład wchodzi wiele elementów mających odwzorować namacalne doświadczenia ludzi starszych: pogrubione podszwy zmniejszające czucie podłoża, naramienniki i nakolanniki ograniczające mobilność stawów, obciążenia na nadgarstkach i kostkach odtwarzające utratę siły mięśni, kołnierz szyjny utrudniający ruchy głowy, rękawiczki symulujące regres możliwości haptycznych, gogle i nauszники imitujące kolejno presbiopię (starczowzroczność)

<sup>19</sup> J. Perot *et al.*, *Aging-simulation experience: Impact on health professionals' social representations*, „BMC Geriatr” 20, 2020, nr 14, s. 1.



Rysunek 2. Kombinezon geriatryczny GERT projektu Wolfganga Molla

Źródło: GERonTologic simulator GERT, <http://www.age-simulation-suit.com/> (dostęp: 10.05.2020).

i *presbycusis* (niedosłuch starczy), a także balastowy plastron (około 5 kg) wpływający na posturę<sup>20</sup>.

Co ważne, jak można przeczytać na stronie internetowej kombinezonu GERT, narzędzia nie należy postrzegać w kontekście „symulatora”, zważywszy na rozróżnienie zjawisk zależnych od wieku (te adresuje GERT) i tych, które wiekowi akompaniują (chroniczne dolegliwości)<sup>21</sup>. Taką staje się na przykład demencja starcza, której wpływ sięga poza moduły sensoryczne<sup>22</sup>.

Aby przedstawić wpływ zastosowania zapośredniczenia sensorycznego na empatię, posłużę się dwoma przykładami badań dokonanych przy użyciu tej techniki.

Julie Giner Perot, Witold Jarzebowski, Carmelo Lafuente-Lafuente, Cyril Crozet i Joël Belmin analizowali skuteczność tej metody na próbie 306 zatrudnionych w służbie zdrowia, w segmencie geriatrycznym. Dobór takiej próby miał kluczowy wpływ na wyniki badania, zważywszy na uprzednio wykształcony poziom empatii. Niemniej postrzeganie badanych po przeprowadzonym doświadczeniu uległo zmianie. W każdym z badanych zagadnień empatycznych (zaburzenia wzroku, słuchu,

<sup>20</sup> *Ibidem*, s. 2.

<sup>21</sup> GERonTologic simulator GERT, <http://www.age-simulation-suit.com/> (dostęp: 10.05.2020).

<sup>22</sup> J. Perot *et al.*, *op. cit.*, s. 6.

mobilności) badacze zauważyli znaczący wzrost poziomu empatii (mierzony analizą semantyczną — miarą poziomu była liczba zacytowań)<sup>23</sup>.

Bardziej neutralną wobec zagadnienia geriatrii próbę (230 studentów pierwszego roku kierunków medycznych) przyjęli Alessandra Lamas Granero Lucchetti, Giancarlo Lucchetti, Isabella Noceli de Oliveira, Alexander Moreira-Almeida i Oscarina da Silva Ezequiel. Przeprowadzone przez nich badanie wykazało co prawda wzrost poziomu empatii względem sytuacji zastanej przed eksperymentem, jednakże tej postawie towarzyszył negatywny wpływ na nastawienie wobec seniorów. Badacze tłumaczą to zjawisko jako wynik wysunięcia przez badanych wniosków o niezdolności osób starszych do samodzielnego funkcjonowania, czego źródłem miały być zapośredniczone przez nich ograniczenia sensoryczne<sup>24</sup>. Ten eksperyment podważa uniwersalnie pozytywny wpływ procesu empatyzacji na działania badacza.

Oba te badania miały na celu naukową polemikę z pojęciem empatii, jednakże ta forma prototypowania doświadczeń znajduje też skuteczne odzwierciedlenie w projektowaniu *customer experience* (doświadczenie klienta). Jedną z firm, która w swojej komunikacji marketingowej otwarcie mówi o korzystaniu z kombinezonu geriatrycznego w celu wdrażania empatyzacji w proces projektowania, jest brytyjski bank Barclays. Efektem badań, w których 50 pracowników firmy za pomocą tego narzędzia zapośredniczyło ograniczenia seniorów, są liczne udogodnienia, takie jak specjalnie dostosowane długopisy, karty debetowe czy bankomaty<sup>25</sup>.

Jeszcze wcześniej po takie narzędzie sięgnęli inżynierzy marki motoryzacyjnej Ford — Kombinezon Trzeciego Wieku (ang. *Third Age Suit*), działający na bliźniaczych zasadach GERT, wykorzystano w procesie projektowania samochodu Ford Focus. Wykorzystanie tej metody dało badaczom możliwość identyfikacji i wyodrębnienia potrzeb starszych kierowców, co stało się przyczynkiem do wprowadzenia stosownych udogodnień<sup>26</sup>. Katie Allanson, ergonomistka Forda z siedziby w Michigan, zaznaczyła, że zastosowanie kombinezonu przełożyło się bezpośrednio na kolejne udogodnienia: większe i łatwiejsze do otworzenia drzwi, uproszczony dostęp do narzędzi kontrolowania pojazdem, udogodniony proces zapinania pasów i specjalnie zaprojektowane lusterka o szerszym kącie<sup>27</sup>.

<sup>23</sup> *Ibidem*, s. 3–6.

<sup>24</sup> A.L.G. Lucchetti et al., *Experiencing aging or demystifying myths? — impact of different “geriatrics and gerontology” teaching strategies in first year medical students*, „BMC Med Educ” 2017, nr 17 (35), s. 7–8.

<sup>25</sup> [www.barclays.co.uk/accessibility/](http://www.barclays.co.uk/accessibility/) (dostęp: 10.05.2020).

<sup>26</sup> D. Hitchcock, A. Taylor, *Simulation for inclusion... True user-centred design?*, 2004, s. 2, <https://www.semanticscholar.org/paper/Simulation-for-Inclusion-...-True-User-Centred-Hitchcock-Taylor/4500243c5fd5181cdae746e4a3c8f42318c5c7> (dostęp: 10.05.2020).

<sup>27</sup> K. Fowler, *Ford uses “third age suit” to develop cars with seniors in mind*, <https://www.aplaceformom.com/blog/ford-third-age-suit/> (dostęp: 12.05.2020).

## Ograniczenie zmysłu wzroku

Wyliczenia Głównego Urzędu Statystycznego wskazują, że w Polsce osób niewidomych lub słabowidzących jest 1,8 miliona. Już od XVIII wieku wśród myślicieli popularyzowała się teoria o tak zwanej rekompensacie sensorycznej, czyli nasileniu pozostałych zmysłów kosztem utraty wzroku. Denis Diderot był przekonany, że wrodzona ślepotą skutkowało proporcjonalnym ponadnormalnym wytężeniem zmysłów słuchu i dotyku<sup>28</sup>. Lata później dowiedziono, że mimo szerzej rozwiniętych komplementarnych zmysłów (co wynika wprost z ich częstszego wykorzystywania), ich wytężenie nie rekompensuje braku kontekstu wizualnego<sup>29</sup>.

Choć brakuje jednoznacznych werdyktów dotyczących stosunku zmysłów osób niewidomych względem widomych, stało się jasne, że projektowanie dla tego segmentu musi mieć charakter komplementarny sensorycznie. W tym celu wykorzystuje się na przykład zmysł węchu, który jest alternatywnym bodźcem orientacyjnym dla osób niewidomych<sup>30</sup>.

Empatyzacja z użyciem narzędzi ograniczających zmysł wzroku znajduje zastosowanie między innymi w sektorze projektowania usług i doświadczeń<sup>31</sup>, badań naukowych<sup>32</sup> czy kształtowaniu relacji społecznych<sup>33</sup>. Badanie autorstwa Sujithry Raviselvam, Katji Hölttä-Otto oraz Kristin L. Wood na podobnej zasadzie do przytoczonego eksperymentu z kombinezonem geriatrycznym zestawilo poziom empatii (mierzone deklaratywnie w dwóch kategoriach: umiejętność rozpoznania problemów i umiejętność ich rozwiązywania) przed i po udziale w eksperymencie na próbie 36 uczestników (bez ścisłego klucza kategorizacyjnego). Uczestnicy, w specjalistycznych goglach symulacyjnych, zostali osadzeni w czterech kontekstach: 1) przystanek autobusowy, 2) ogród kwiatowy, 3) sklep z owocami, 4) przestrzeń domu. Ich zadaniem było multisensoryczne zbudowanie orientacji na podstawie informacji pozbawionych kontekstu wizualnego. Eksperyment wykazał znaczący wzrost nie tylko poziomu empatii,

---

<sup>28</sup> D. Diderot, *Lettre sur les aveugles*, 1749, cyt. za: M. Morgan, *Sensory perception: Supernormal hearing in the blind?*, „Current Biology” 9, 1999, nr 2, s. 1–2.

<sup>29</sup> M.P. Zwiers, A.J. Van Opstal, J.R.M. Cruysberg, *A spatial hearing deficit in early-blind humans*, „The Journal of Neuroscience” 21, 2001, nr 9, s. 5.

<sup>30</sup> J. Fulton Suri, K. Battarbee, I. Koskinen, *Designing in the dark — empathic exercises to inspire design for our non-visual senses*, 2008, s. 3–4, <http://www2.uiah.fi/~ikoskine/idmi05/designinginthedark.pdf> (dostęp: 10.05.2020).

<sup>31</sup> *Ibidem*.

<sup>32</sup> S. Raviselvam, K. Hölttä-Otto, L.W. Wood, *User extreme conditions to enhance designer empathy and creativity: Applications using visual impairment*, [w:] ASME 2016. *International Design Engineering Technical Conferences and Computers and Information in Engineering Conference*, Charlotte, NC 2016.

<sup>33</sup> M. Şahin Bülbül, *Blindfold experiments: Seven principles for inclusive classes*, 2013, [https://www.researchgate.net/publication/262373442\\_Blindfold\\_experiments\\_Seven\\_principles\\_for\\_inclusive\\_class](https://www.researchgate.net/publication/262373442_Blindfold_experiments_Seven_principles_for_inclusive_class) s (dostęp: 10.05.2020).

ale i kreatywności — badani budowali koncepcje, których nie werbalizowali przed udziałem w doświadczeniu<sup>34</sup>.

Inne spojrzenie na tę formę empatyzacji prezentuje badanie przeprowadzone przez Michelle R. Nario-Redmond, Dobromira Gospodinova i Angelę Cobb. Uczestnicy badania, również za pomocą gogli symulacyjnych, zapośredniczali doświadczenia osób niepełnosprawnych, w tym niewidomych.

Badani czuli się bardziej zakłopotani, zawstydzeni, bezradni i [...] niespokojni niż wcześniej, a przy tym wzrósł w nich lęk przed własną potencjalną niepełnosprawnością. [...] Co za tym idzie zaczęli wyrażać politowanie i dyskomfort płynący z interakcji<sup>35</sup>.

Mimo kontrowersji doznania zmysłowe oparte na adresowaniu rekompensaty sensorycznej przenikają do świata komercyjnego. Przykładem jest polska sieć restauracji Dine in the Dark<sup>36</sup>, która oferuje swoim klientom możliwość spożycia posiłków z kompletnym wyłączeniem kontekstu wizualnego. Sama marka określa proponowane doświadczenie jako „zabawę ze zmysłami i konwencją”, mającą na celu nie poruszenie modułu empatii użytkownika, lecz dostarczenie mu nowych wrażeń przez tymczasową ingerencję w system sensoryczny. Krok dalej poczyniła restauracja Different<sup>37</sup>, w której za obsługę klienta (również w zupełnej ciemności) odpowiada ją niewidomi kelnerzy. Na moduł empatyczny wpływa tu zarówno kognitywne doświadczenie, jak i afektywna obserwacja.

## Dyskusja i wnioski

Przytoczone przykłady zastosowania empatyzacji na poziomie sensorycznym potwierdzają jej wpływ na mierzalne poziomy empatii. Dowiedziono także, że holistyczne ujęcie metod projekcyjnych i doświadczeń empatyzacyjnych daje pełniejszy ogląd badawczy<sup>38</sup>. Ważne jest jednak wyodrębnienie pojęcia tak zwanego horyzontu empatycznego (ang. *empathic horizon*), to jest badawczej umiejętności empatyzowania poza własnymi kontekstami — narodowością, wiekiem, płcią, kulturą, doświadczeniem czy edukacją<sup>39</sup>.

To właśnie konteksty i osobiste postrzeganie najczęściej stoją na przeszkodzie pełnemu doświadczeniu empatyzacyjnemu. Badacz w symulacyjnych goglach czy

<sup>34</sup> S. Raviselvam, K. Hölttä-Otto, L.W. Wood, *op. cit.*, s. 6–8.

<sup>35</sup> M.R. Nario-Redmond, D. Gospodinov, A. Cobb, *Crip for a day: The unintended negative consequences of disability simulations*, „Rehabilitation Psychology” 62, 2017, nr 3, s. 7.

<sup>36</sup> <https://www.dineinthedark.pl/pl/> (dostęp: 12.05.2020).

<sup>37</sup> <https://restauracjadifferent.pl/> (dostęp: 12.05.2020).

<sup>38</sup> J. Fulton Suri, *op. cit.*, s. 39.

<sup>39</sup> D. McDonagh-Philp, H. Denton, *Using focus groups to support the designer in the evaluation of existing products: a case study*, „The Design Journal” 2, 1999, nr 2, cyt. za: M. Kouprie, F. Sleswijk Visser, *op. cit.*, s. 439.



w kombiniezonie geriatrycznym może wpaść w pułapkę porzucenia komponentu afektywnego empatii<sup>40</sup> na rzecz skupienia na własnych doświadczeniach w nowych dla siebie okolicznościach<sup>41</sup>. Co więcej, zaistnienie i mimowolne wysunięcie na pierwszy plan tego mechanizmu przedkłada normalność nad niepełnosprawność.

Coraz częściej więc taka forma badawcza spotyka się ze stanowczą krytyką, podważającą autentyczność procesu empatyzacji. Często przejawiającym się argumentem jest wpływ metody na pogłębianie stereotypów dotyczących niepełnosprawności<sup>42</sup> czy starości<sup>43</sup>. Badania semantyczne dowodzą, że już od przeszło czterdziestu lat stereotypy dotyczące osób starszych mają wymiar negatywny, a tendencja jest rosnąca<sup>44</sup>, w związku z czym istnieje zagrożenie, jakoby stosowanie takich metod badawczych pogłębiało szkodliwe postrzeganie. Wydział nauki z zakresu niepełnosprawności Uniwersytetu w Illinois stanowczo zabrania pełnosprawnym studentom korzystać z narzędzi „symulacyjnych” (na przykład wózki inwalidzkie), gdyż — jak zaznaczają — ograniczenia takich eksperymentów pozwalają wysuwać fałszywe postrzeganie niepełnosprawności<sup>45</sup>.

Zasadnicze staje się więc postrzeganie tego narzędzia jako komplementarnego do innych metod badań jakościowych<sup>46</sup>. Co więcej, ważne jest, by samemu doświadczeniu nadać niezbędne konteksty, na przykład towarzystwo osoby o ograniczeniach, które są badane<sup>47</sup> — dopiero wsparcie samego doświadczenia przez instruktażowe konteksty mogą zrodzić pozytywne nastawienie<sup>48</sup>. Warto bowiem pamiętać, że ten model empatyzacji jest doświadczeniem zamkniętym w ramy czasowe, podczas gdy niepełnosprawność jest definitywna.

## Bibliografia

Bennett C.L., Rosner D.K., *The promise of empathy: Design, disability, and knowing the “other”*, [w:] *CHI '19: Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 2019, Paper No. 298, s. 1–23, DOI: 10.1145/3290605.3300528.

<sup>40</sup> M. Buchenau, J. Fulton Suri, *op. cit.*, s. 432.

<sup>41</sup> C.L Bennett, D.K. Rosner, *op. cit.*, s. 2.

<sup>42</sup> M.R. Nario-Redmond, D. Gospodinov, A. Cobb, *op. cit.*

<sup>43</sup> A.L.G. Lucchetti *et al.*, *op. cit.*

<sup>44</sup> R. Ng *et al.*, *Increasing negativity of age stereotypes across 200 years: Evidence from a database of 400 million words*, „PloSONE” 10, 2015, nr 2, s. 3.

<sup>45</sup> J. Thorpe, *Disability simulators don't work, but there are other ways to be an able-bodied ally*, <https://www.bustle.com/p/disability-simulators-dont-work-but-there-are-other-ways-to-be-able-bodied-ally-75727> (dostęp: 10.05.2020).

<sup>46</sup> M. Buchenau, J. Fulton Suri, *op. cit.*, s. 432.

<sup>47</sup> J. Fulton Suri, K. Battarbee, I. Koskinen, *op. cit.*, s. 7.

<sup>48</sup> A. Silverman, *Disability simulations: What does the research say?*, „Braille Monitor” 2017, <https://www.nfb.org/images/nfb/publications/bm/bm17/bm1706/bm170602.htm> (dostęp: 11.05.2020).

- Bertrand P. et al., *Learning empathy through virtual reality: Multiple strategies for training empathy-related abilities using body ownership illusions in embodied virtual reality*, „Frontiers in Robotics and AI” 2018, nr 5, <https://doi.org/10.3389/frobt.2018.00026>.
- Buchenau M., Fulton Suri J., *Experience prototyping*, [w:] *DIS '00: Proceedings of the 3rd Conference on Designing Interactive Systems: Processes, Practices, Methods, and Technique*, New York 2000, s. 424–433, DOI: 10.1145/347642.347802.
- Campese C., Vanegas C.A.L., Costa J.M.H. da, *Benefits of the empathy map method and the satisfaction of a company with its application in the development of concepts for a white glue tube*, „Product” 16, 2018, nr 2, s. 104–113, DOI: 10.4322/pmd.2018.008.
- Davis M.H., *Empathy: A Social Psychological Approach*, New York 2018.
- Davis M.H., *Empatia. Umiejętność współodczuwania*, przeł. J. Baran, Gdańsk 1999.
- Ferreira B. et al., *Designing Personas with Empathy Map*, Manaus 2015, DOI: 10.18293/SEKE2015-152.
- Fulton Suri J., *The experience evolution: Developments in design practice*, „The Design Journal” 6, 2003, nr 2, s. 39–48, DOI: 10.2752/146069203789355471.
- Joško-Ochojska J., *Zrozumieć drugiego człowieka. Empatia w medycynie i komunikacji społecznej*, Katowice 2015.
- Kouprie M., Sleswijk Visser F., *A framework for empathy in design: Stepping into and out of the user's life*, „Journal of Engineering Design” 20, 2009, nr 5, s. 437–448, DOI: 10.1080/09544820902875033.
- Lucchetti A.L.G. et al., *Experiencing aging or demystifying myths? — impact of different “geriatrics and gerontology” teaching strategies in first year medical students*, „BMC Med Educ” 2017, nr 17 (35), DOI: 10.1186/s12909-017-0872-9.
- Morgan M., *Sensory perception: Supernormal hearing in the blind?*, „Current Biology” 9, 1999, nr 2, s. 53–54, DOI: 10.1016/S0960-9822(99)80009-8.
- Nario-Redmond M.R., Gospodinov D., Cobb A., *Crip for a day: The unintended negative consequences of disability simulations*, „Rehabilitation Psychology” 62, 2017, nr 3, s. 324–333. DOI: 10.1037/rep0000127.
- Ng R. et al., *Increasing negativity of age stereotypes across 200 years: Evidence from a database of 400 million words*, „PLOS ONE” 10, 2015, nr 2, DOI: 10.1371/journal.pone.0117086.
- Perot J. et al., *Aging-simulation experience: Impact on health professionals' social representations*, „BMC Geriatr” 20, 2020, nr 14, DOI: 10.1186/s12877-019-1409-3.
- Raviselvam S., Hölttä-Otto K., Wood L.W., *User extreme conditions to enhance designer empathy and creativity: Applications using visual impairment*, [w:] *ASME 2016. International Design Engineering Technical Conferences and Computers and Information in Engineering Conference*, Charlotte, NC 2016, DOI: 10.1115/DETC2016-59602.
- Zwiers M.P., Van Opstal A.J., Cruysberg J.R.M., *A spatial hearing deficit in early-blind humans*, „The Journal of Neuroscience” 21, 2001, nr 9, DOI: 10.1523/JNEUROSCI.21-09-j0002.2001.

## Źródła internetowe

- <http://www.age-simulation-suit.com/> (dostęp: 10.05.2020).
- [www.barclays.co.uk/accessibility/](http://www.barclays.co.uk/accessibility/) (dostęp: 10.05.2020).
- <https://www.dineinthedark.pl/pl/> (dostęp: 12.05.2020).
- Fowler K., *Ford uses „third age suit” to develop cars with seniors in mind*, 2017, <https://www.aplaceformom.com/blog/ford-third-age-suit/> (dostęp: 12.05.2020).
- Fulton Suri J., Battarbee K., Koskinen I., *Designing in the dark — empathic exercises to inspire design for our non-visual senses*, 2008, <http://www2.uiah.fi/~ikoskine/idmi05/designinginthedark.pdf> (dostęp: 10.05.2020).

- Gasparini A.A., *Perspective and use of empathy in design thinking*, 2015, [https://www.researchgate.net/publication/273126653\\_Perspective\\_and\\_Use\\_of\\_Empathy\\_in\\_Design\\_Thinking](https://www.researchgate.net/publication/273126653_Perspective_and_Use_of_Empathy_in_Design_Thinking) (dostęp: 10.05.2020).
- GERonTologic simulator GERT*, <http://www.age-simulation-suit.com/> (dostęp: 10.05.2020).
- Hitchcock D., Taylor A., *Simulation for inclusion... True user-centred design?*, 2004, <https://www.semanticscholar.org/paper/Simulation-for-Inclusion-...-True-User-Centred-Hitchcock-Taylor/4500243c5fd5181cdaeeb746e4a3c8f42318c5c7> (dostęp: 10.05.2020).
- <https://restauracjadifferent.pl/> (dostęp: 12.05.2020).
- Şahin Bülbül M., *Blindfold experiments: Seven principles for inclusive classes*, 2013, [https://www.researchgate.net/publication/262373442\\_Blindfold\\_experiments\\_Seven\\_principles\\_for\\_inclusive\\_classes](https://www.researchgate.net/publication/262373442_Blindfold_experiments_Seven_principles_for_inclusive_classes) (dostęp: 10.05.2020).
- Silverman A., *Disability simulations: What does the research say?*, „Braille Monitor” 2017, <https://www.nfb.org/images/nfb/publications/bm/bm17/bm1706/bm170602.htm> (dostęp: 11.05.2020).
- Thorpe J., *Disability simulators don't work, but there are other ways to be an able-bodied ally*, 2017, <https://www.bustle.com/p/disability-simulators-dont-work-but-there-are-other-ways-to-be-able-bodied-ally-75727> (dostęp: 10.05.2020).
- [https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab_1), (dostęp: 10.05.2020).

## In the other man's skin — empathizing on the sensoric level as a design tool

### Summary

Service Design, driven by egalitarian and inclusive values, explores research methods intended to adapt the users' sensory system. Such tools, based on the natural human ability to empathize, are e.g. the GERT simulation suit and sight-impairing blindfolds. This paper summarizes several different studies devoted to this topic, discussing antagonistic views on the usage of such methods as a source of primary insights.

Keywords: empathy, Service Design, disability, sensoric mediation, geriatric suit