

A person wearing bright orange sneakers with white soles is walking on blue stairs. The stairs have a textured, diamond-plate pattern. The background is a bright blue sky. A circular badge in the top right corner contains the text "BEST SELLER OF 2020".

**BEST SELLER
OF 2020**

CHANGE BY DESIGN

BLUEWAYS

BlueWays

Change by Design

Dirk Kaan - november 2017

De eerste stap bij Change by Design is om inzicht te verkrijgen in het probleem dat opgelost dient te worden. Onderdeel hiervan is om '*empathisch inzicht*' te verkrijgen. Hiermee bedoel ik dat je je verdiept in hoe dit probleem nu ervaren wordt. Je verkrijgt inzicht door experts over het vraagstuk te consulteren, maar ook gebruikers, klanten of andere betrokkenen die onderdeel zijn van het vraagstuk waar je mee aan de slag gaat. Uiteindelijk leidt dit er toe dat je inzicht krijgt in de uitdagingen die er liggen. Dit is onderdeel van het onderzoekend leren.

Hoe kan dat onderzoekend leren er uit zien?

Door met mensen in gesprek te gaan vind je meer uit over het vraagstuk, de context, de beleving van het vraagstuk. Er wordt dus empathie van jou, voor de betrokkenen, verwacht. Empathie voor hun verhaal, hun ervaringen, inzichten en motivaties. Jezelf dus onderdompelen in de leefwereld van je klant, medewerkers, gebruikers of wie de mensen dan ook zijn waarvoor en waarmee je aan de slag gaat. Het is dus niet alleen een wetenschappelijk onderzoek, maar ook verbinding zoeken. Ook in de psychologisch context van de betrokkenen, om diepere, persoonlijk begrip te krijgen. Empathie is cruciaal voor een mens-gerichte design proces. Het is de manier om over je eigen aannames en waarheden heen te stappen om zo inzicht in de gebruikers en hun behoeftes te krijgen.



Stap 1 Empathie