

## UM PASSEIO NO ALÉM-TÚMULO COM DONALD NORMAN: A TEORIA DO DESIGN EMOCIONAL APLICADA À SÉRIE *THE GOOD PLACE*

GABRIELA SARAIVA PIRES<sup>1</sup>; ANA DA  
ROSA BANDEIRA<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal de Pelotas, gabispires@gmail.com

<sup>2</sup>Universidade Federal de Pelotas, anaband@gmail.com

### 1 INTRODUÇÃO

No cenário global contemporâneo, muito se fala sobre Design Emocional, em como essas teorias contribuem para a criação de projetos de design e corroboram com a consolidação de identidades corporativas. Buscando expandir tal ponto de vista e entender como a premissa do Design Emocional pode contribuir para a construção de narrativas da cultura pop, o presente artigo propõe pensar a interdisciplinaridade possível entre cinema e design, a partir da visão de NORMAN (2008) sobre o tema.

Tal pesquisa se justifica na necessidade de estudar o design para além de seu próprio campo, como fator diferencial cultural, aprofundando a pesquisa sobre Design Emocional, utilizando uma proposta que foge de cases exclusivamente da área de design. Com o intuito de sustentar este estudo se assume a reflexão de Donald Norman (2008) sobre os três níveis de processamento do cérebro humano frente a um estímulo: Visceral, Comportamental e Reflexivo. De forma a auxiliar neste processo, a visão de Vilém Flusser (2007) sobre as diretrizes da comunicação humana mostra-se uma articulação pertinente.

### 2 METODOLOGIA

Seguindo esta proposição e visando um trabalho de caráter qualitativo exploratório que não busca generalizar nenhum conceito, parte-se de uma abordagem do tipo estudo de caso que foi adotada, para tal proposta, para analisar a primeira temporada de *The Good Place*, série fictícia produzida pela NBC<sup>1</sup>, que em sua narrativa, acompanha as experiências da protagonista Eleanor durante sua jornada no além-túmulo.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em seus estudos sobre Design Emocional, Donald Norman (2008) discorre sobre as possíveis respostas cerebrais humanas referentes às interferências do mundo e no papel do design em cada uma dessas etapas.

O primeiro nível é a resposta automática em relação a interferência, é

---

<sup>1</sup> A National Broadcasting Company é uma rede de televisão e de rádio comercial americana que é a propriedade carro-chefe da NBCUniversal, uma subsidiária da Comcast.

pré-programado e altamente impulsivo. Neste nível, denominado Visceral, a estética do projeto em que se entra em contato e como ele implica diferentes estímulos sensoriais é o que gera sua primeira impressão.

O nível Comportamental é o que sucede o Visceral, nesta etapa a experiência com o projeto é levada em consideração, qual a eficácia do projeto em uso e suas respostas de função, desempenho e usabilidade.

Apenas no terceiro nível é que o cérebro age de maneira consciente e sentimental. É no nível Reflexivo que o usuário interpreta o que foi experienciado nos níveis anteriores, juntamente a sua bagagem cultural e reflexões sobre o passado e o futuro, chega a uma conclusão sobre a experiência vivida.

Através dessa categorização a respeito da resposta cerebral humana é que se dá a análise da narrativa de *The Good Place* a ser apresentada nas próximas seções.

Para desenvolver tal análise relacional considerou-se necessário compreender a narrativa desenvolvida tendo como recorte a primeira temporada desta produção cultural e assumir rupturas ao longo do enredo, fazendo com que seja possível aplicar e aprofundar a teoria de NORMAN (2008) durante o recorte escolhido.

### 3.1 SEJA BEM-VINDO! TUDO ESTÁ BEM

Uma sala em branco com a frase “Seja bem-vindo! Tudo está bem”, estampada na parede, em frente ao sofá em que está sentada, é o primeiro contato que Eleanor Shellstrop, protagonista da série, vivencia ao chegar em uma utópica pós-vida denominada “O Bom Lugar”. Posteriormente, convidada a adentrar a sala de Michael, o arquiteto do “bairro” onde irá passar a eternidade, é acolhida de maneira agradável para sanar suas dúvidas em relação ao que acontece. O Bom Lugar é semelhante ao ideal cristão de paraíso, contudo, se utiliza de um sistema de pontos para avaliar quem tomou atitudes positivas suficientes para poder desfrutar desta realidade por toda a eternidade. Dentre as especificidades do bairro, uma delas, que foi utilizada na experiência de Eleanor, é a exclusão das memórias do falecimento em casos vergonhosos, com o intuito de não causar constrangimento.

Na ocasião, é explicitado à protagonista que todas as coisas existentes ali foram pensadas exclusivamente para seus habitantes. Desde os estabelecimentos do lugar até a casa de cada indivíduo, está presente a personalização, conforme as características e gostos destas pessoas. Os próprios moradores são selecionados de acordo com sua personalidade, para proporcionar um convívio harmonioso e feliz à todos, e como suporte nessa jornada a comunidade dispõe de uma assistente pessoal que detém todo o conhecimento do mundo, Janet. Seguindo a explanação, Michael anuncia que almas gêmeas existem e devem ser apresentadas para conviver ao longo da “pós-vida”.

Podemos então, entender este recorte como a primeira fase do contato de Eleanor com o projeto que lhe é apresentado, a etapa Visceral. A delicadeza de ações como a exclusão de uma memória ruim, são diferenciais que levam a personagem a entender o ambiente como um lugar seguro e acolhedor. Ainda com este pretexto, o bairro se utiliza de uma ferramenta muito aplicada no cenário decorrente do design, a personalização, o que gera um sentimento de pertencimento e ligação emocional em

relação a uma nova realidade. Além disso, técnicas como explicações lúdicas e utilização de linguagem bem humorada aplicadas durante a fase de orientação, pretendem deixar o “usuário”, ou no caso, a personagem, mais à vontade durante o período de reconhecimento.

### 3.2 O PROBLEMA MORAL

Quando Eleanor é apresentada à sua alma gêmea, Chidi Anagonye, se dá o ponto de início da segunda fase a ser abordada, a Comportamental. Chidi é um professor universitário que passou a vida estudando os problemas filosóficos relacionados à moral e à ética. Em seu primeiro contato com Eleanor, ele já é desafiado filosoficamente ao ser informado pela mesma que houve um erro no algoritmo do Bom Lugar, pois ela acredita que não deveria estar ali<sup>2</sup>. Chidi promete que não irá comunicar ninguém sobre tal engano e aceita participar do plano de Eleanor para tornar-se uma pessoa melhor, passível de realmente pertencer ao lugar em que está. Neste momento, o professor se dispõe a ministrar-lhe aulas de filosofia com o intuito de ajudá-la a desenvolver maior senso ético e moral.

Em meio a esta crise, outros dois personagens são apresentados ao casal, os vizinhos Tahani, filha de milionários que praticou filantropia durante toda a vida e Jianyu, monge budista adepto a um voto de silêncio desde os 7 anos de idade. Tahani encontra dificuldades ao tentar se conectar com sua alma gêmea devido ao silêncio, que na verdade esconde uma revelação a ser descoberta por Eleanor: Jianyu se chama Jason e, assim como ela, não “pertence” ao Bom Lugar. Com isso, soma-se mais um aluno às aulas do filósofo e impõe-se outro debate moral na mente de Chidi.

A fase Comportamental é sustentada na interação entre os personagens, e destes com o ambiente em que se encontram. Adotando a visão de FLUSSER (2007) sobre a comunicação, compreende-se a iniciativa de Chidi, Eleanor e Jason como reflexos do fenômeno da liberdade. O primeiro assume a comunicação como ferramenta de aprimoramento e libertação frente à questão moral que assola seu pensamento. A segunda toma a comunicação como tentativa de negar sua natureza humana imoral e antiética. Por fim, o terceiro utiliza a pura comunicação como veículo para se libertar de seu voto de silêncio e, conseqüentemente, de sua farsa.

### 3.3 EUREKA

Chegando ao fim da trama, e à última fase de NORMAN (2008), Eleanor descobre que foi enviada ao Bom Lugar por engano, pois possui o mesmo nome de uma advogada que salvou pessoas do corredor da morte a vida inteira, e inclusive, morreu tentando salvá-la da sua morte. A “verdadeira” Eleanor, pertencente ao Bom

---

<sup>2</sup> Em *flashbacks* apresentados durante o desenrolar da trama, podemos entender que a personagem Eleanor possui inúmeros desvios de caráter considerando as atitudes egoístas tomadas durante todo o período em que viveu na Terra.

Lugar, está no Lugar Ruim<sup>3</sup> e a caminho para assumir seu verdadeiro posto. Seguindo esta lógica, Jason deve ser encaminhado para o Lugar Ruim juntamente a Eleanor, mas o Juiz Eterno, responsável pelos casos do além, decide que qualquer par dos 4 personagens citados anteriormente, Eleanor, Chidi, Tahani e Jason, podem tomar estes lugares, já que os 4 haviam apresentado comportamento não compatível com O Bom Lugar, sendo Eleanor e Jason “erros” no algoritmo e Chidi e Tahani seus cúmplices, acobertando-os até o momento. Começa daí em diante uma discussão em busca da resposta mais “correta” frente ao cenário que se apresenta, uma tortura mútua gerada pelos próprios personagens envolvidos.

O debate sem resolução visível atormenta os participantes, uma vez que “a angústia visceral compete com o prazer reflexivo (NORMAN, 2008, p.45)”. E assim, como um “bom dia, boa tarde e boa noite” de Jim em *O Show de Truman*<sup>4</sup>, Eleanor desperta seus pensamentos para a realidade além das memórias, adentrando na terceira fase cerebral prevista por NORMAN (2007). E, em uma epifania reflexiva conclui: O Bom Lugar é o Lugar Ruim!

#### 4 CONCLUSÕES

Entendendo como o Design Emocional pode contribuir para a realização de uma trama televisiva é que se conclui este trabalho, cumprido o objetivo previamente descrito. Ainda pensando sobre o tema, abre-se espaço para que o mesmo tipo de estudo possa ser aplicado em outras produções existentes, como por exemplo, a já citada anteriormente, *O Show de Truman*. Avista-se, ainda, a possibilidade de dar uma continuidade ao trabalho no formato de um roteiro para produção cinematográfica seguindo, propositalmente, as premissas desta teoria.

#### 5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FLUSSER, Vilém. **O Mundo Codificado**: Por uma filosofia do design e da comunicação. São Paulo: Cosac & Naify, 2007. 224 p. ISBN 978-8575035931.

NORMAN, Donald A. **Design Emocional**: Porque adoramos (ou detestamos) os objetos do dia a dia. Rio de Janeiro: Anfiteatro, 2008. 278 p. ISBN 978-85-325-2332-7.

**THE GOOD Place**. Direção: Michael Schur. Estados Unidos: NBC, 2016. Disponível em: <https://www.netflix.com/title/80113701>. Acesso em: 10 nov. 2019.

**THE TRUMAN Show**. Direção: Peter Weir. Estados Unidos: Paramount Pictures, 1998. Longa-metragem.

---

<sup>3</sup> Semelhante ao conceito cristão de inferno, mas utiliza o mesmo sistema de pontos do Bom Lugar para selecionar seus moradores.

<sup>4</sup> Um filme de 1998, de Peter Weir com Jim Carrey, Laura Linney, Natascha McElhone, Ed Harris.