

ARQUITETURA E PSICOLOGIA: PENSANDO NO CLIENTE COMO FOCO DO AMBIENTE

DRABIK, Mariana Melani¹
PEZZINI, Camila²

RESUMO

O arquiteto, como profissional que busca soluções, deve se atentar que além da qualificação técnica é preciso ir além e ver o projeto como condutor dos sonhos de seu cliente. Buscando um *locus* entre o conhecimento arquitetônico e psicológico, entra a psicologia ambiental, a fim de complementar as duas áreas para que ambientes mais humanizados sejam projetados, pois o homem e sua casa são sistemas inter-relacionados e é um erro agir como se fossem separados. Um ambiente mal planejado, que não leva em consideração as sensações e percepções do cliente, pode impactar negativamente em sua saúde e na relação arquiteto-cliente. É importante que o arquiteto se torne parceiro de seu cliente para projetar de acordo com suas expectativas, que são a essência do ato projetual.

PALAVRAS-CHAVE: Arquitetura. Psicologia Ambiental.

ARCHITECTURE AND PSYCHOLOGY: THINKING ON THE CLIENT AS FOCUS OF THE ENVIRONMENT

ABSTRACT

As a professional who seeks solutions the architect should note that beyond technical skills it takes to go further and see the project as a leader of his client's dreams. Seeking a *locus* between the architectural and psychological knowledge, appears the environmental psychology, to complement both areas in order to design more humanized environments, because man and his home are interrelated systems and it is a mistake to act as if they were separate. A poorly planned environment, which does not consider the feelings and perceptions of the client, can negatively affect your health and the architect-client relationship. It is important that the architect becomes a partner of his client to design according to his expectations, which are the essence of projectual act.

KEYWORDS: Architecture. Environmental Psychology.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Evans & Mc Coy (1998) *in* Ornstein (2005) um ambiente mal planejado ou que não esteja de acordo com as expectativas do cliente pode impactar negativamente na saúde física e mental de seus usuários. A fim de suprir essa necessidade surge uma área da Psicologia, denominada de Psicologia Ambiental.

Esse trabalho busca relacionar os conceitos e princípios da psicologia ambiental com o trabalho em arquitetura, demonstrando como o projeto centrado no cliente, e não somente na técnica, pode ser interessante, melhorando os resultados no ambiente físico e em relação a satisfação dos usuários.

Conforme Elali (1997) sob essa ótica o edifício não é mais discutido apenas a partir de suas características construtivas e passa a considerar os aspectos comportamentais, essenciais a sua compreensão. Para Evans & Mc Coy (1998) *in* Ornstein (2005) a partir desta aproximação entre os campos é possível realizar avaliações que meçam o nível de satisfação dos usuários correlacionando-o com o desempenho físico do ambiente, resultando em um diagnóstico de acertos e falhas, possibilitando a realização de intervenções e melhorias no local analisado.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Através desta etapa o presente trabalho visa fornecer subsídios à proposta de pesquisa se utilizando de base teórica para sua compreensão.

A arquitetura é considerada tanto arte quanto ciência, pois necessita de criatividade e técnicas de construção específicas para elaborar um projeto. As etapas percorridas desde a ideia inicial até sua proposta final é chamada de processo de projeto. Ao projetar, descobertas são feitas à medida em que o arquiteto cria muitas versões diferentes de um mesmo projeto, a fim de testá-las e aprimorá-las. Esse processo de geração de ideias se utiliza de fundamentos da arquitetura e de disciplinas que envolvem sua história e teoria e também que estudam o comportamento e a percepção humana. Por buscar a criação de espaços que visam dar suporte ao estilo de vida de seus clientes, a arquitetura possui relação com o ambiente e o comportamento humano (CHING & ECKLER, 2014).

¹ Pós-graduanda em Projeto Arquitetônico: gestão e sustentabilidade pela Universidade Paranaense; graduanda em arquitetura e urbanismo pela Faculdade Assis Gurgacz; graduada em psicologia pela Universidade Paranaense. E-mail: marianadrabik@gmail.com. Autora.

² Pós-graduada em Gestão de Obras de Edificações pelo Senai; arquiteta e urbanista pela Universidade Paranaense; E-mail: arquitetura@camilapezzini.com. Orientadora de graduação.

Assim se torna fundamental relacionar a arquitetura a área da psicologia, por ser a ciência que estuda o comportamento humano, trazendo para o foco a psicologia ambiental, que busca estudar as interações ambiente-comportamento (ELALI, 1997).

2.2 O ARQUITETO E SUA FORMAÇÃO

Para Lipai (2007), a formação do arquiteto e urbanista possui lacunas em relação a necessidade de aproximação e construção de conhecimentos interdisciplinares, faltando uma conexão entre as variáveis envolvidas entre o indivíduo e o espaço. Esse distanciamento decorre da fragmentação entre as áreas de graduação e, para a arquitetura é fundamental considerar a essência do ser humano e não somente fatores externos a ele. Conforme o autor, atualmente é praticada a chamada Arquitetura Internacional, que tem como principal característica a falta de uma identidade cultural que possa referenciá-la geograficamente como o local em que está inserida, pensando em um ser humano genérico.

Ao desenvolver um projeto é fundamental que o arquiteto saiba diferenciar a sua realidade da do cliente, que tem uma necessidade a ser satisfeita e o projeto vai buscar a solução de um conflito. A dificuldade entra no momento em que interações e percepções distintas envolvem o mesmo espaço físico mas com componentes subjetivos de um espaço mental. Aí entra a necessidade da interdisciplinaridade, buscando demonstrar a importância do conhecimento do ser humano como variável fundamental para atingir os objetivos de um projeto (LIPAI, 2007).

De acordo com Delvizio (2014) a aproximação entre cliente e arquiteto se dá de diversas maneiras, como a apresentação por um amigo em comum ou pela indicação de outro cliente satisfeito. Da mesma forma, várias razões também levam ao distanciamento e até mesmo ao rompimento desse contrato. Toda relação profissional envolve direitos e deveres que devem ser atendidos. O arquiteto, em sua profissão, gera expectativas ao cliente, em muitas vezes de cunho simbólico e subjetivos, cujo entendimento fica sob responsabilidade do contratado. Para Alcantara *et. al.* (2004), sem conhecer a área das ciências cognitivas, os arquitetos, ao projetarem, preocupam-se com as questões materiais, estéticas e geométricas, mas acabam deixando de lado a essência do ato projetual: projetar de acordo com as expectativas do cliente, considerando-o centro do ambiente. Um ambiente mal planejado pode impactar negativamente na saúde física e mental de seus usuários, assim suas sensações, percepções, formações mentais e consciência devem ser levadas em consideração.

2.3 O ATO PROJETUAL E SUA ESSÊNCIA

Para Lipai (2007) o juízo de valor da qualidade do espaço envolve as questões de familiaridade com o local e a funcionalidade do mesmo, assim o indivíduo irá avaliar o local de acordo com sua interação e aquilo que esse espaço pode oferecer. As questões físicas de concepção do espaço pertencem a proposta do arquiteto, mas a avaliação da qualidade dos estímulos que o espaço oferece poderá induzir os habitantes a construir significados, envolve a atribuição dos psicólogos, assim aparece e é possível caracterizar uma parceria entre as áreas. Tornando importante buscar compreender como as pessoas interagem com os aspectos físicos dos ambientes projetados também, através dos conhecimentos interdisciplinares o arquiteto tem a possibilidade de antever situações e minimizar conflitos de uso dos espaços projetados, ainda no estágio inicial do projeto.

Alcantara *et. al.* (2004), aponta que o sentido de como compreendemos o mundo está ligado diretamente a essência do ato projetual, da existência de uma relação entre o sentimento do arquiteto ao concretizar uma ideia e as sensações e percepções dos usuários. Os arquitetos, por desconhecem a contribuição das ciências cognitivas, descuidam das questões relacionadas as reações das pessoas em sua interação com o ambiente. O arquiteto precisa considerar o projeto como condutor dos sonhos de seu cliente, que irá se emocionar com as sensações despertadas por ele. De acordo com Lipai (2007) a arquitetura e o urbanismo exigem uma formação mais abrangente, que envolva as áreas pertencentes às ciências humanas e sociais, pois envolvem a produção de “sonhos” que são para outras pessoas. Esses conceitos só tem significado quando se tornam espaço construído, antes disso o cliente não tem consciência total do projeto, pois ele é somente uma representação gráfica.

Delvizio (2014) cita que é importante que o arquiteto escute seu cliente e busque adequar suas solicitações ao projeto, sendo uma atitude de prestação de serviços, levando ao cliente propostas criativas e soluções adequadas. Assim, conforme Elali (1997), a fim de produzir ambientes mais humanizados e ecologicamente corretos, o conhecimento arquitetônico e a psicologia se encontram na área chamada de psicologia ambiental.

2.4 A INTER-RELAÇÃO ENTRE A ARQUITETURA E A PSICOLOGIA

A psicologia ambiental tem relação direta com a arquitetura e urbanismo, principalmente nas etapas de planejamento de ambientes, ao se pensar no programa de necessidades e também no momento de formular alternativas de estudos preliminares e ante-projetos, etapas em que o homem é o centro do ambiente, suas necessidades e satisfação

devem ser atendidas (ORNSTEIN, 2005). Para Barros et. al. (2005) a psicologia ambiental busca contribuir para o conforto dos ambientes construídos em um sentido mais abrangente, essa área envolve o estudo das sensações psicológicas e fisiológicas das pessoas dentro destes ambientes. Pinheiro (1997), comenta que para a psicologia ambiental o ambiente físico precisa ser estudado junto com sua dimensão social, pois os atributos simbólicos são indissociáveis dos aspectos funcionais dos ambientes. De acordo com Elali (1997), assim, o edifício não é mais visto apenas por suas características construtivas e recebe também a análise comportamental e social do espaço construído. Esse processo implica a análise do uso do local, valorizando o ponto de vista do cliente. Conforme Lipai (2007), para a área da arquitetura e do urbanismo é importante estudar e observar como as dimensões do espaço no plano físico e mental de um indivíduo se conectam quando um determinado fenômeno ambiental produz um estímulo e levam esse indivíduo a construir uma visão de realidade, percebendo, interagindo e criando significado com o ambiente. Neste momento a arquitetura passa de processo criativo para espaço construído, que pode ser visto, sentido e vivenciado pelas pessoas, que através de características individuais irão aceitá-lo ou não.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve por objetivo inter-relacionar as áreas da arquitetura e urbanismo com a psicologia, através de embasamento teórico, como produto final foi obtido o presente artigo.

A arquitetura e o urbanismo são áreas que trabalham com a criação, desenvolvimento de ideias, através da elaboração de projetos. Estes projetos envolvem outros indivíduos, que possuem sentimentos e expectativas, sendo tarefa do arquiteto captar estas emoções e, juntamente com o embasamento técnico, desenvolver um espaço que esteja de acordo com o esperado pelo cliente.

A junção entre áreas ainda se encontra em um campo com poucos estudos, mas através das bibliografias analisadas é possível perceber que grande parte do sucesso de um projeto envolve aspectos subjetivos, isto é, emoções, sensações e percepções a respeito de um ambiente. A medida em que os profissionais da arquitetura e do urbanismo comecem a ter essa consciência seu relacionamento com o cliente só tende a melhorar, refletindo diretamente e de forma positiva em seu processo de criação projetual.

Essa pesquisa, obtida como fruto deste trabalho, teve por objetivo mostrar um olhar diferenciado ao modo de atuação dos profissionais da área de arquitetura e urbanismo, relacionando-a com a psicologia e o estudo das sensações e percepções dos indivíduos.

REFERÊNCIAS

ALCANTARA, D. de, ARAÚJO, M. Q., RHEINGANTZ, P. A., Os sentidos humanos e a construção do lugar: em busca do caminho do meio para o desenho universal. **Anais do Seminário Acessibilidade no Cotidiano** (CD-Rom). Rio de Janeiro, 2004.

BARROS, R. R. M.; PINA, S. M.; KOWALTOWSKI, D. C. C. K.; FUNARI, T. B.; ALVES, S.; TEIXEIRA, C.; COSTA, A. **Conforto e psicologia ambiental: a questão do espaço pessoal no projeto arquitetônico**. Dpto. de Arquitetura e Construção - FEC - UNICAMP. São Paulo, 2005.

CHING, F. D. K. e ECKLER, J. F. **Introdução à arquitetura**. Bookman Editora, 2014.

DELVIZIO, B. **Arquiteto e cliente: uma relação muito delicada**. 2014. Disponível em <http://www.boscodelvizio.com.br/arquivos/downloads/210943337524c361b816f76.04535725.pdf>. Acessado em 30/03/2014.

ELALI, G. A. Psicologia e arquitetura: em busca do *locus* interdisciplinar. **Estudos de Psicologia**, 1997, 2(2), 349-362.

LIPAI, A. E. Arquitetura e psicologia... E a busca de parcerias interdisciplinares! **Integração**. Abr./Mai./Jun., 2007. Ano XIII, nº 49. 105-120.

MATOSKI, A., MUNARETTO, A. M., NODARI, C.C. e WILLE, S. A. de C. Gestão da comunicação em projetos arquitetônicos. **Seminário de Tecnologia da Informação e Comunicação na Construção Civil**, 2002.

ORNSTEIN, S. W. Arquitetura, urbanismo e psicologia ambiental: uma reflexão sobre dilemas e possibilidades da atuação integrada. **Psicologia USP**, 2005, 16(1/2), 155-165.

PINHEIRO, J. Psicologia ambiental: a busca de um ambiente melhor. **Estudos de Psicologia**, 1997, 2(2), 377-398.