Założeniem projektowania uniwersalnego jest spojrzenie na przestrzeń (publiczną i prywatną), w której każdy będzie mógł czuć się dobrze, bez wykluczenia społecznego z uwagi na swoje niedyspozycje. Niedyspozycje te bywają coraz częściej podejmowane w dyskursie publicznym, niemniej jednak rozmowy o nich napotykają na opór z uwagi na lęk przed odrzuceniem, napiętnowaniem (stygmatyzacja) lub brakiem zaufania do instytucji czy służb publicznych w zakresie zabezpieczenia społecznego.

W celu właściwego rozpoznania potrzeb i pragnień ludzkich w obszarze projektowania należałoby holistycznie spojrzeć na człowieka w sferze zabezpieczania społecznego. Istotne jest zatem należyte dotarcie do badanych z wykorzystaniem metod jakościowych, ilościowych lub kombinowanych. Badacz, jego aparycja oraz postawa nie pozostają bez znaczenia w trakcie realizacji badań. Należy bowiem pamiętać o tak zwanym efekcie halo, czyli tendencji do automatycznego przypisywania cech osobowościowych na podstawie pozytywnego lub negatywnego pierwszego wrażenia. Efekt halo dzieli się na efekt anielski (gdy pozytywne wrażenie wpływa na pozytywne postrzeganie danej osoby) oraz diabelski (negatywne wrażenie wpływa na negatywne postrzeganie danej osoby, uprzedzamy się do niej). Profesjonalny badacz, podobnie jak profesjonalny sprzedawca czy negocjator, musi zdawać sobie z tego sprawę, gdyż może wykorzystać efekt halo na swoją korzyść. Na efekt ten wpływ mają mowa ciała i komunikacja niewerbalna.

Mowa ciała jest „językiem naszego ciała", obejmuje gesty, mimikę, oczy, postawę, ton głosu. Komunikacja niewerbalna to coś więcej, ponieważ oprócz mowy ciała zawiera jeszcze dystans (zagadnienia proksemiki), trwałe ozdoby (tatuaże), dodatkowe gadżety, takie jak biżuteria, ubiór (wyraża naszą tożsamość, podkreśla indywidualizm), a także wyposażenie naszej przestrzeni, to jest biura, gabinetu, mieszkania. Elementy te, nasze ciało oraz przestrzeń dookoła komunikują częstokroć więcej aniżeli wypowiadane przez nas słowa.

Istotne są funkcje, jakie pełni mowa ciała. Niektórzy (Albert Mehrabian) uznają, że język gestów stanowi 55% treści przekazu, 38% ton głosu, a jedynie 7% słowa. Jednakże wyniki te zostały uznane za mit. Inne badania dowiodły, jak ogromne znaczenia ma mowa ciała w kontekście komunikacji interpersonalnej. Według Leszka Bullera stanowi ona około 60% procesu komunikacji, a ton głosu i wypowiadane słowa po 20% przekazu. W ramach analizy komunikacji niewerbalnej istotne jest zrozumienie kilku kwestii. Przede wszystkim należy uwzględnić sekwencję znaczeń, to jest postawę, mimikę, gesty, ubiór, a także dystans i ton wypowiadanego głosu. Uczestnicy procesu badawczego nie zdają sobie częstokroć sprawy z tego, że interpretacja komunikatów niewerbalnych odbywa się nieświadomie. W celu właściwego i spójnego zrozumienia interlokutora należy uwzględniać jego ciało i słowa holistycznie, a nie interpretować jedynie pojedyncze gesty. Hipotetyczna sytuacja może mieć

miejsce w trakcie realizacji badań projektowych, gdy eksperymentator onieśmiela osobę badaną (z niepełnosprawnością lub dysfunkcją ruchu), co dodatkowo powoduje jej wycofanie i zamknięcie. Wówczas osoba badana koncentruje się na reakcji swojego rozmówcy, a nie na udzielanej odpowiedzi. Badacz może uznawać, że osoba jest zamknięta, na przykład poprzez postawę wskazującą na zamknięcie (skrzyżowane stopy, ręce, trzymane dokumenty stanowiące barierę komunikacyjną niczym tarcza ochronna albo chowanie się za krzesłem czy oparciem fotela). W trakcie analizy mowy ciała należy uwzględnić czynniki sytuacyjne i warunki, w jakich odbywa się rozmowa. Poszczególne gesty możemy bowiem interpretować niezgodnie z ich znaczeniem. Badana osoba może na przykład siedzieć w pewien sposób z uwagi na jej wygodę, niedyspozycje, a badacz odbiera to jako dystansowanie się czy zamknięcie, podczas gdy badany posługuje się kulami lub wózkiem inwalidzkim i potrzebuje więcej przestrzeni do komfortowego poruszania się. Ktoś, kto stoi skulony z założonymi rękoma, nie zawsze jest osobą zamkniętą, może po prostu jest tej osobie zimno lub boli ją brzuch. Niewykluczone, że ma pewne dysfunkcje (stomia, pompa infuzyjna, pas ortopedyczny) i chce to ukryć z uwagi na lęk przed marginalizacją. Badacz powinien być wyczulony na tego typu zachowania i dokładnie wiedzieć, z kim będzie prowadził rozmowę, komu rozda ankiety, jakie warunki należy docelowej grupie badanych stworzyć, aby czuli się oni komfortowo i swobodnie. Wówczas będzie dostrzegał spójność pomiędzy wypowiadanymi słowami a towarzyszącymi im gestami z uwzględnieniem sytuacji wpływającej na zachowanie człowieka, aby nie doprowadzić do tak zwanego efektu samospełniającej się przepowiedni.

Pomiędzy językiem a myślą jest głos. Sztuczność głosu także ma wpływ na odbiór przekazu, gdyż związek myśli i głosu w naturalny sposób wpływa na wiarygodność mówcy. Ważne jest tempo wypowiedzi – to, czy ludzie mówią wolno czy szybko. Szybka mowa umożliwia brak refleksji, a wolne mówienie może wytwarzać rodzaj wspólnoty. Badacz, mówiąc głosem podniesionym, wskazuje na towarzyszące mu emocje lub odwrotnie – może wykazać się głosem cichym i falującym, co wskazuje na lęk i stres. Reakcja jest w tym momencie ważna, aby uchwycić stan świadomości badanego i odczytać jego emocje, ponieważ może się to okazać kluczowe w zakresie podejmowania dalszych analiz, na przykład w wywiadzie pogłębionym można poprowadzić rozmowę w kierunku zauważonych elementów i je wnikliwie zbadać.

Mowa ciała i komunikacja niewerbalna mają znaczenie w badaniach projektowych. Ubiór, aparycja, ton głosu czy gesty mogą budować zaufanie u odbiorców lub powodować dystans pomiędzy badaczem a jego respondentami. Za proces komunikacji odpowiedzialne są obie strony, ale to nadawca winien zadbać o to, by komunikat został dobrze zrozumiany, zakodowany, a następnie właściwie odczytany i przekazany drogą powrotną do źródła.