

La empatía como posibilidad de inclusión en el diseño

Marimar Sanz Abbud¹
Mariam Bujalil Palafox²

Resumen

Uno de los desafíos más importantes que presentan los proyectos de diseño está relacionado con la capacidad de la empatía, la cual en un contexto de múltiples realidades como el mexicano, es factor determinante y reto para el diseñador. El artículo muestra reflexiones sobre la experiencia de la empatía en el ejercicio académico entre alumnos de la Universidad Iberoamericana y la comunidad Maséhuatl Siuamej³ y también varios planteamientos: ¿El diseño empático genera inclusión y posibilita una vida mejor en comunidades indígenas?, ¿la empatía entre grupos distintos es posible? El diálogo entre dos posturas que convergen y divergen busca ofrecer alternativas alrededor de estas cuestiones.

Abstract

Empathy, one of the most important elements of design, is challenged in the context of multiple and complex realities such as the Mexican. Notes about the 8th semester Design students experience with the Maséhuatl Siuamej¹ community are presented in the article. Some questions arise: Does empathic design generate welfare and better living standards in the indigenous communities? Is empathy between groups of different origins possible? A dialogue between opposite and similar points of view seeks to offer alternatives to these questions.

Palabras clave

Empatía, diseño, colaboración, otredad, inclusión

Introducción

Casi todas las organizaciones buscan estar cerca de las personas a las que atienden y atender aquello que perciben como una necesidad, ya sea esta real o no. La empatía que lleva a la innovación, es percibida como un valor, no se trata de “hablar con las personas”, sino en ponerse en “los zapatos de otras personas... y caminar con ellos una milla”². Desde el punto de vista del diseño, el indispensable encuentro con el otro, es conocer, comprender y respetar el mundo de la persona que se tiene enfrente, y descubrir valores, actitudes, ideas, creencias con las que no siempre es fácil identificarse.

¹ Diseñadora con posgrado en Diseño Estratégico e Innovación

² Diseñadora con posgrado en Historia del Arte

México, país mestizo, compuesto de diferentes realidades sociales, culturales y étnicas, es un espacio rico en el que es posible, e indispensable, llevar el diseño empático a la praxis. En éste, se puede ver al otro en todos los ámbitos de la vida cotidiana y en todas las ciudades y pueblos del país. Mirar el mundo a través de los ojos de otro para entenderlo, posibilita detectar una serie de alternativas, transformar problemáticas y generar propuestas centradas en múltiples usuarios. Aplicar métodos de diseño centrados en el usuario, usando la empatía como medio en las comunidades existentes en el país, propicia la creación de espacios de inclusión paralelos a grupos menos favorecidos en la sociedad. La necesidad de diseñadores capaces de ser empáticos es entonces enfática y urgente. Sin embargo ¿los diseñadores tenemos las competencias para lograrlo?

1. El Diseño y la Empatía

En los albores de este siglo, la disciplina del diseño se centró en comprender y satisfacer las necesidades del usuario, en entender qué es lo que quiere, desea o necesita para generar un mejor estilo de vida.

La necesidad de desarrollar propuestas innovadoras, en las que se coloca la comprensión del usuario aún antes de prefigurar productos o servicios, hace indispensable el uso de la empatía de una manera organizada.

“Más allá del simple producto o servicio se trata de crear una relación emocional entre el consumidor y el producto, el diseño empático propicia (...) , además de construir una conexión con los individuos en el proceso de investigación, entender las necesidades del usuario en una fase temprana de desarrollo de nuevos productos ” (Elmansy, 2014)

La empatía (del griego em- adentro y pathos- pasión, sentimiento), capacidad cognitiva de percibir, es un concepto que ha sido abordado por las ciencias humanas como la psicología, la antropología social y la sociología, cada cual con su propia tesitura. De acuerdo con la Stanford Encyclopedia of Philosophy “(...) en base a diferentes enfoques filosóficos y psicológicos, indica que fue y debe ser considerada, como punto central en la acción humana en contextos ordinarios, en las ciencias humanas, para la constitución de nosotros mismos como agentes sociales y morales” (Stueber, 2008).⁴

Partiendo de esta definición y de acuerdo con Visser la empatía se entiende como “una cualidad en el proceso de diseño, a través de la habilidad y disposición del diseñador, apoyado con diferentes técnicas para lograrlo” (Visser, 2009, p. 438). El mismo autor cuestiona en qué consiste tener esta cualidad en el proceso de diseño, y recopila de diferentes autorías el "salir de

⁴ Stueber, Karsten, "Empathy", The Stanford Encyclopedia of Philosophy (Winter 2014 Edition), Edward N. Zalta (ed.), URL = <<http://plato.stanford.edu/archives/win2014/entries/empathy/>>.

la oficina de diseño y sumergirse en las vidas, entornos, actitudes, experiencias y sueños de los futuros usuarios"⁵. Entrar en el proceso de inmersión e interiorización sobre los requerimientos de los usuarios, que el diseñador se mimetice con el usuario, donde el diseñador tenga la pericia de generar “una proyección imaginativa en la situación de otra persona”⁶. Estas acciones, es decir, el proyectar e imaginar le permite visualizar una gama de posibilidades de cómo sería el producto, si él ocupara la posición del usuario.

En el diseño la empatía se basa en la observación pero, a diferencia de las técnicas de “focus groups” y otras herramientas de investigación de mercados, la observación para el diseño se lleva a cabo en el propio ambiente, en el curso de las actividades normales y cotidianas.

Las experiencias que emergen entre el usuario, el objeto y su medio, permiten descubrir salidas para generar propuestas creativas e innovadoras. Es generar una conexión emocional para entender al individuo y su contexto pero, sobre todo, es identificar necesidades que el usuario aún no puede detectar debido a su limitada experiencia y a su falta de habilidad para describir posibles innovaciones.

Hasta ahí todo muy bien, pero ¿cómo lograr la empatía? Las herramientas desarrolladas por el diseño empático⁷ permiten recopilar y organizar la información recibida, sin embargo, la mayoría de estas herramientas son ajenas a las situaciones del entorno social, cultural y político mexicano, y resulta evidente que las ideas importadas resultan completamente incompatibles con las necesidades de un entorno diverso como el de México.

El diseño en México debe enfrentar escenarios con matices únicos, en los cuáles el diseñador y usuario a veces no comparten la misma lengua, la misma cosmovisión, las mismas necesidades ni los mismos estilos de vida. Con la intención de ofrecer luz sobre estas cuestiones se ofrecen algunas las notas sobre una experiencia de diseño en la cual, el uso de la empatía fue esencial para ofrecer soluciones a una comunidad de mujeres indígenas enclavada en el municipio de Cuetzalan.

2. El Contexto

Masehual Siuamej Mosenyolchicahuani⁸, es una organización de mujeres masehuales⁹, que a partir de su conformación y trabajo colaborativo, se han visto beneficiadas en la participación de

⁵ (Battarbee et al. 2002, citado por Visser, 2009. p 438)

⁶ (Koskinen y Battarbee 2003, citador por Visser, 2009 p 438),

⁷ Algunos de los métodos son : observación participante, shadowing , entrevistas, mapa empático, fotografía, videos que se aplican en la metodologías de Diseño Centrado en el Usuario, Design Thinking o Pensamiento de Diseño y Diseño de Servicios

⁸ Organización que agrupa a 100 mujeres indígenas nahuas de 6 comunidades del municipio de Cuetzalan, iniciaron en 1985 con la finalidad de vender sus artesanías a precios justos, para mejorar su calidad de vida generando empleo para sus familias, de esta forma evitar en lo posible que su gente emigre a la ciudad (Masehual Siuamej Mosenyolchicahuani)

⁹ Significado: designa a un hombre o mujer de clase humilde que se encarga de trabajar la tierra o de servir a un noble en la jerarquía indígena prehispánica

diferentes talleres en educación, capacitación y desarrollo sustentable que ofrece el gobierno del estado de Puebla.

Se han vinculado con organizaciones de la sociedad civil, entidades del gobierno, y se han allegado de recursos para fondar sus proyectos. Uno de sus principales logros fue la construcción de un hotel ecoturístico que hoy en día genera también sus propios recursos.

Hotel Taselotzin¹⁰, ubicado en el municipio de Cuetalazan, considerado Pueblo Mágico¹¹, es un espacio que les ha permitido proyectar la cultura indígena, mostrando la conjugación de sus raíces y costumbres a través de instalaciones, gastronomía y ambiente. El hotel brinda un espacio para que la comunidad masehual ofrezca artesanías locales, como el tejido en telar de cintura, bordado a mano y cestería de jonote¹². Además se elabora y vende medicina tradicional herbolaria. Las mujeres de esta cooperativa se enorgullecen de ser el único hotel ecológico administrado por mujeres en la zona, y se autodefinen como “grupo de mujeres que se apoyan entre sí para fomentar el desarrollo personal y comunitario en un marco de pluralidad para mejorar las condiciones de vida”.

Para ellas, así como para los habitantes del municipio de Cuetalazan, es común tener contacto con académicos, investigadores, voluntarios y estudiantes que llegan ahí a realizar su servicio social. La presencia de alumnos de la Ibero no es rara. Sin embargo, la oportunidad para que alumnos de diseño hicieran propuestas para artesanías más competitivas y con valor, en un mercado completamente depredador en sí mismo, se presentó en el Otoño de 2014.

3. El Proyecto

El Departamento de Diseño y la Dirección de Servicios Social analizaron los retos y posibles alcances del proyecto y se decidió que los alumnos de los grupos multidisciplinarios de octavo semestre¹³ se pusieran a trabajar en la generación de propuestas estratégicas, centradas en el usuario y en sintonía con el ideario, la misión y la visión de la Universidad¹⁴.

10 Desde el 2010 forman parte de la red de Turismo Indígena de México RITA y también forman parte de la Red Estatal de Turismo "Huitzikitjijit" En dos ocasiones han obtenido el distintivo M del programa Moderniza.

11 Programa desarrollado por la Secretaría de Turismo en México en conjunto con diversas instancias gubernamentales, y reconoce a quienes habitan estas ciudades y el trabajo que han desarrollado para proteger y guardar su riqueza cultural. Algunos criterios para pertenecer al programa de pueblos mágicos: Conservar atributos simbólicos y una bella arquitectura, ser protagonistas de hechos trascendentales y leyendas. Pueblos muy antiguos por historia y cultura. Una cotidianidad intacta. Sus habitantes mantienen sus costumbres y tradiciones.

12 Planta endémica de México. Es un árbol de 12 a 14 m (raro hasta 25 m) de altura. Tiene ramas viejas color pardo oscuro, casposas, con pelos simples y ramificados, rojizos, con lenticelas blancas irregularmente distribuidas en su superficie. Las ramas jóvenes (y los ejes de las inflorescencias) casposas, cubiertos de abundantes pelos rojizos. (Fundación Wikimedia, Inc., 2015)

13 En el último semestre de las carreras de diseño se generan grupos de las cuatro disciplinas: Industrial, Gráfico, Textil e Interactivo. Para la guía de grupo se cuenta con dos titulares, los cuales no deben de tener la misma formación académica

14 La Universidad Iberoamericana es una institución de enseñanza superior, tiene por fin esencial la conservación, transmisión y progreso de la cultura superior objetiva, mediante la formación de los profesionistas, maestros, investigadores y técnicos que México necesita, la investigación científica y, según su naturaleza, la formación integral y humana de cuantos frecuentan sus aulas (Universidad Iberoamericana Ciudad de México)

Durante el verano de 2014 una de las profesoras titulares realizó un viaje con el fin establecer un contacto con la representante de la cooperativa y obtener material introductorio del proyecto para los alumnos.

El viaje con los estudiantes, cuyo objetivo fue comenzar con el proceso de diseño empático se realizó en agosto de 2014. Previamente los alumnos realizaron la investigación teórica, con los temas de historia, geografía, actividades económicas, factores culturales de Cuetzalan, tendencias y estilos de artesanías en el mercado, tendencias en turismo, economía social y solidaria.

El objetivo de viajar al lugar fue establecer una relación personal con las mujeres de la comunidad y conocer el contexto para elaborar un diagnóstico. El grupo se dividió en cuatro equipos, cada uno con un tema específico a investigar y recabar la mayor cantidad posible de investigación del contexto, aún en el corto tiempo de duración del viaje. Se realizaron dinámicas propias de las ciencias sociales que se adaptan a los métodos del diseño, que iban desde estudiar a la competencia del hotel y las artesanías, realizar las actividades turísticas de lugar y aplicar entrevistas con las mujeres de la comunidad y turistas. De manera general se recopilaron impresiones e información de forma ordenada y sistemática, logrando tener una visión holística sobre el usuario y su contexto.

El grupo estaba preparado a través de una serie de ejercicios en el aula para llevar a cabo el proceso empático con la comunidad, como muestra la siguiente infografía.

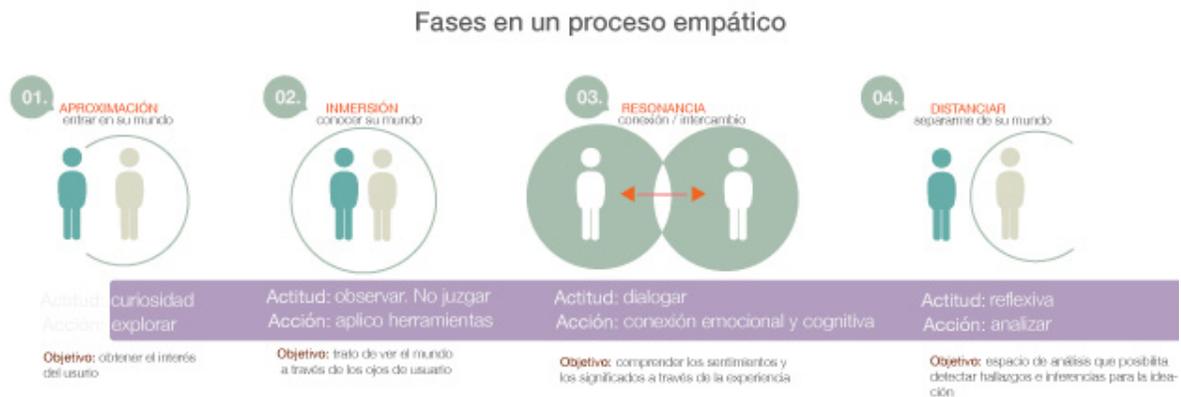


Fig1. Autoría de Visser, adaptado para realizar ejercicio con la comunidad



Fig2. Evidencias de las actividades con la comunidad

Autoría de las profesoras

Sin embargo a pesar de tener la planeación se presentaron una serie de circunstancias que dificultaron el proceso para generar empatía para la investigación, por mencionar algunas:

Tópicos	Comunidad	Diseñadores	Situación	Resultado
Lenguaje	Las mujeres de las comunidad hablan nahua entre ellas. Aunque saben hablar español.	Ninguno de los alumnos hablaba nahua, lengua nativa de la comunidad	La presentación del proyecto en la comunidad se dio en ambas lenguas. En las dinámicas que se aplicaron, las mujeres dialogaban en su lengua dejando afuera la participación de los diseñadores. Sólo ofrecían respuestas puntuales	La interpretación para ambas partes se puede comprender de formas diferentes. Por ejemplos las pausas en el diálogo, que para unos pueden significar rechazo son para otros un momento de respeto y reflexión.

Objetivo / Misión	No tenían la certeza sobre cuál era la intención de los diseñadores	Se hizo evidente la falta de práctica y conocimiento para interactuar y dialogar, por lo que no se obtuvieron los objetivos esperado.	La participación con las mujeres en las dinámicas no se logró en la forma en que los diseñadores esperaban.	La dinámica estaba pensada para accionar toda la mañana, pero al no presentarse una conexión, duró poco y el resto del tiempo se improvisaron actividades.
-------------------	---	---	---	--

Tiempo	Las mujeres tenían pensado pasar todo el día con los diseñadores. Por tal motivo habían preparado un platillo típico de la región como una forma de agradecimiento y convivencia.	Los diseñadores al no lograr generar vínculos más profundos en las dinámicas, decidieron no pasar más tiempo con las mujeres. Consideraron una pérdida de tiempo quedarse en la convivencia.	La sinergia esperada por ambos grupos, no se presentó. Dando diferentes interpretaciones por las acciones ejecutadas.	Se hizo evidente que para empatizar se requeriría de un mayor tiempo de convivencia.
--------	---	--	---	--

Estilos de vida y consumo	El tiempo para realizar sus actividades tiene otro ritmo, el consumo de los productos es local, las personas se sienten orgullosos de esto. Ven con desconfianza la interculturalidad	Consumen bienes y servicios propios de la globalización. Los productos locales los perciben de baja calidad y no forman parte del consumo.	El sentirse orgulloso de sus productos no les permite, en la mayoría de los casos, generar vínculos con empresas u ONG, que les posibilite potencializar sus productos. La artesanía en el municipio es la misma en todas las comunidades porque existe el mismo modelo de negocio.	Los diseñadores hicieron propuestas que en su totalidad permitían sacarlos del contexto de la comunidad para aumentar su valor. Sin embargo no se obtuvo una respuesta clara por parte de la comunidad. Las decisiones las toman de forma colectiva por lo que los tiempos para que se den los cambios son prolongados.
---------------------------	---	--	---	---

Cosmovisión	La religión en la comunidad tiene particularidades únicas entre las creencias ancestrales y la religión católica. Se convierte en un híbrido y una mirada singular sobre el mundo. La caridad está implícita en sus acciones.	Los millenials abandonan “en masa” la práctica religiosa (de acuerdo a encuesta del Centro de Investigación Pew) y busca otras opciones para explicar el Cosmos. Son más abiertos a experimentar.	La otredad entre ambos grupos fue notoria, y poco esfuerzo se realizó para entender la cosmovisión de la otra parte.	Los resultados no tuvieron la profundidad deseada, por lo que las soluciones fueron dadas desde el punto de vista de los diseñadores, con poca intervención de la comunidad en el proceso de ideación
-------------	---	---	--	---

Observaciones y reflexiones

Desde el abordaje empírico trabajar con comunidades requiere de una preparación más intensa, que permita a los diseñadores realizar inmersiones profundas en las diferentes comunidades. Los métodos de diseño deben incluir métodos o técnicas de sensibilización que nos aporten los saberes para conocer y establecer un diálogo enriquecedor.

Dicho diálogo -con base en una preparación adecuada- propiciaría el conocimiento del otro, el deseo del cuidado del otro y eventualmente un proceso de respeto y responsabilidad por el otro que llevaría a la inclusión del otro. Si la empatía se da en un 100%, lo anterior debería ser el resultado lógico del proceso de diseño en el futuro.

Si bien, el primer cuestionamiento fue ¿cómo generar un diálogo con un grupo de personas que tienen una cosmovisión, estilo de vida, hábitos y construcción del lenguaje diferente al de los futuros diseñadores? esto debe aplicarse a procesos de diseño en general.

¿Porqué habría de ser este ejercicio de diseño diferente de otros, cuando comprender al otro es siempre un reto? No debería importar si es de una etnia distinta, si habla un lenguaje distinto o si su comprensión del cosmos es distinta a la del diseñador. Sin embargo, a pesar de las técnicas de diseño empático utilizadas, entre los dos grupos que nos ocupan, el de futuros diseñadores y el de las mujeres indígenas, existe una serie de razones que enumeramos antes, por la cual la empatía fuera desafortunada. El diseñador debe tener una preparación mas seria en los procesos de empatía, que logre generar una vinculación emocional y habilidades cognitivas para descubrir los significados importantes en el otro. Esto sólo se logra a través de realizar prácticas con diferentes grupos para adquirir experiencia en el proceso.

Los resultados del proyecto fueron desiguales. Los equipos que en mayor medida lograron establecer relaciones empáticas con las personas y el lugar fueron más exitosos en el desarrollo

de productos y servicios. Algunos de los alumnos lograron vincularse con las mujeres de la comunidad, sobre todo aquellas que tienen más contacto con el mundo comercial y urbano. Sin embargo, las soluciones fueron en su mayoría planteadas desde el punto de vista del diseñador, considerando las habilidades de las artesanas y los materiales locales, pero cuyo usuario final sería una persona parecida al diseñador mismo.

“Cosas sorprendentes pueden suceder cuando la empatía juega un papel central en la resolución de problemas”, según IDEO. El contexto mexicano puede ser un buen lugar para comenzar a innovar en contextos cada vez más diversos que serán pronto lo más común en el mundo entero.

Comenzando desde aquí, será posible replicar la experiencia en otros ambientes. Uno de los retos más grandes, sin embargo consiste en hacer converger las experiencias cotidianas de las personas y los retos del mundo contemporáneo. Las ideas innovadoras no tienen valor en sí mismas, sino en la habilidad de un equipo de hacerlas realidad.

Bibliografía

- Elmansi, R. (10 de Noviembre de 2014). *Empathic Design: The Most Difficult Simple Approach to Successful Design*. Recuperado el 8 de Junio de 2015, de Designorate: <http://www.designorate.com/empathic-design-approach-to-successful-design/>
- EMPATHY ON THE EDGE EMPATHY ON THE EDGE SCALING AND SUSTAINING A HUMAN-CENTERED APPROACH IN THE EVOLVING PRACTICE OF DESIGN. (s.f.). <http://www.ideo.com/>. Recuperado el 10 de Junio de 2015, de http://www.ideo.com/images/uploads/news/pdfs/Empathy_on_the_Edge.pdf
- Fundación Wikimedia, Inc. (23 de Enero de 2015). *Heliocarpus appendiculatus*. (E. p. 18:27., Productor) Recuperado el 7 de Junio de 2015, de http://es.wikipedia.org/wiki/Heliocarpus_appendiculatus
- Masehual Siuamej Mosenyolchicauani. (s.f.). *Taselotzin, un hotel con corazón indígena*. (Hotel Taselotzin) Recuperado el Junio de 2015, de <http://taselotzin.mex.:> <http://taselotzin.mex.tl/frameset.php?url=/intro.html>
- Stueber, K. (31 de Marzo de 2008). *Empathy*. Recuperado el 8 de Junio de 2015, de The Stanford Encyclopedia of Philosophy: <http://plato.stanford.edu/entries/empathy/>
- Universidad Iberoamericana Ciudad de México. (s.f.). *Acerca de la Ibero*. (U. I. México, Productor) Recuperado el 15 de Junio de 2015, de <http://www.uia.mx:> <http://www.uia.mx/web/site/tpl-Nivel2.php?menu=mgPerfil&seccion=mgPerfil>
- Visser, M. K. (2009). A framework for empathy in design: stepping into and out of the user's life. (T. a. Gruop, Ed.) *Journal of Engineering Design*, 20 (5), 437-448.