

La empatía
*como posibilidad
de inclusión en el diseño*

Marimar Sanz Abbud
Mariam Bujalil Palafox

Universidad Iberoamericana Ciudad de México

Marimar Sanz Abbud

marimar.sanz@ibero.mx

**Coordinación de Vinculación, Departamento
Diseño**

Diseñadora estratega, experiencia en ambientes corporativos y organizaciones no gubernamentales. Consultora externa en proyectos de diseño gráfico, aplicados a estrategias de comunicación y branding. Colaboración en equipos interdisciplinarios para generación de conceptos creativos centrados en el usuario. Experiencia docente, con más de doce años impartiendo clases en la licenciatura de diseño gráfico e interactivo, en diferentes semestres. Presidenta de la Asociación de Egresados de Diseño Gráfico en la Universidad Iberoamericana, 2007-2010. Coordinadora en la licenciatura de Diseño Gráfico durante el periodo 2010 a 2015. Actualmente Coordinadora en Proyectos de Vinculación en 2016. Doctora en Diseño por la Pontificia Universidad Católica de Rio de Janeiro (PUC-Río), el eje rector de la investigación es "La contribución del Diseño Gráfico, para promover la participación ciudadana en las redes sociales digitales a través de las Organizaciones de la Sociedad Civil en México.

Mariam Bujalil Palafox

mariam.bujalil@ibero.mx

**Coordinadora de Diseño Textil, Departamen-
to Diseño**

Diseñadora con experiencia profesional de más de 10 años en el diseño centrado en el usuario, dirección y organización estratégica de grupos interdisciplinarios. Coordinadora de la licenciatura en Diseño Textil de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México, desde el 1 de octubre de 2014. Docente e investigadora en la licenciatura en Diseño Textil de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México, y coordinadora del diplomado de Nuevas Tecnologías para el Diseño Textil. Licenciada en Diseño Gráfico por la Universidad Iberoamericana, con subsistema en Diseño Textil.

Resumen

La empatía es uno de los desafíos más importantes que presentan los proyectos de diseño. 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 Maséhuál Siuamej, así como 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.

Palabras clave: empatía, diseño, colaboración, otredad, inclusión

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 Maséhuál Siuamej 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.

Keywords: empathy, design, collaboration, otherness, inclusion

Introducción

Casi todas las organizaciones buscan estar cerca de las personas a las que atienden y encargarse de aquello que perciben como una necesidad. La empatía, que lleva a la innovación, es percibida como un valor: no se trata de “hablar con las personas”, sino de ponerse en “los zapatos de otras personas [...] y caminar con ellos una milla”. 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 y creencias con las que no siempre es fácil identificarse.

México, compuesto de diferentes realidades, es un espacio rico en el que es posible, e indispensable, llevar el diseño empático a la praxis. En este se puede ver al otro en todos los ámbitos de la vida cotidiana. 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?

El diseño y la empatía

A l comenzar este siglo, la disciplina del diseño se centró en comprender y satisfacer las necesidades del usuario 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: “Más allá del simple producto o servicio se trata de crear una relación emocional entre el consumi-

dor y el producto, el diseño empático propicia [...], además de construir una conexión con los individuos en el proceso de investigación.” (Elmansy 2014)

La empatía¹, capacidad cognitiva de percibir, es un concepto que ha sido abordado por las ciencias sociales como la psicología, la antropología social y la sociología, cada cual con su propia tesitura. La *Stanford Encyclopedia of Philosophy*, con base en 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)².

Si se parte 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 autor cuestiona en qué consiste tener esta cualidad en el proceso de diseño, y recopila de diferentes autorías que se trata de “salir de la oficina de diseño y sumergirse en las vidas, entornos, actitudes, experiencias y sueños de los futuros usuarios” (Visser 2009, p. 438). Significa entrar en el proceso de inmersión e interiorización sobre los requerimientos de los usuarios, que el diseñador se mimetice con el usuario y que tenga la pericia de generar “una proyección imaginativa en la situación de otra persona” (Koskinen y Battarbee 2003, citado por Visser 2009, p. 438). 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 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 una conexión emo-

1 Del griego *em*, “adentro”, y *pathos*, “pasión, sentimiento”.

2 Véase en Stueber, Karsten, “Empathy”, *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Winter 2014 Edition), Edward N. Zalta (ed.), Disponible en: <http://plato.stanford.edu/archives/win2014/entries/empathy/>.

cional 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 para el diseño empático³ 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 son 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 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 Cuetzalan.

El contexto

Masehual Siuamej Mosenyolchicahuani⁴ es una organización de mujeres masehuales⁵ que, a partir de su conformación y trabajo colaborativo, se ha vinculado con organizaciones de la sociedad civil

y entidades del gobierno. Asimismo, se ha allegado de recursos para fundear sus proyectos. Uno de sus principales logros fue la construcción de un hotel ecoturístico que hoy en día genera también sus propios recursos.

Hotel Taselotzin⁶, ubicado en Cuetalazan, considerado Pueblo Mágico⁷, es un espacio que conserva la cultura indígena al mostrar la conjugación de sus raíces y costumbres a través de la gastronomía y ambiente. El hotel brinda un espacio para que la comunidad masehual ofrezca artesanías locales, como textiles y cestería. 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 Cuetzalan, 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 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.

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

5 Esta palabra 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.

6 Desde el 2010 forma parte de la Red Indígena de Turismo de México (RITA) y de la red estatal de turismo Huitzikitjijit. En dos ocasiones han obtenido el distintivo M del programa Moderniza.

7 Programa desarrollado por la Secretaría de Turismo en México en conjunto con diversas instancias gubernamentales, 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 son: conservar atributos simbólicos y una bella arquitectura, ser protagonistas de hechos trascendentales y leyendas, tener una historia y cultura antiguas y una cotidianidad intacta en la cual los habitantes mantienen sus costumbres y tradiciones.

El proyecto

El Departamento de Diseño y la Dirección de Servicio Social analizaron los retos y posibles alcances del proyecto y se decidió que los alumnos de los grupos multidisciplinarios de octavo semestre 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 universidad.

Durante el verano de 2014 una de las profesoras titulares realizó un viaje con el fin de 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 con la tarea de 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 del lugar y aplicar entrevistas a las mujeres de la comunidad y a turistas. De manera general se recopilaron impresiones e información de forma ordenada y sistemática, lo cual permitió 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.

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



- 8 En el último semestre de las carreras de diseño se forman grupos que integran las cuatro disciplinas: industrial, gráfico, textil e interactivo. Para la guía del grupo se cuenta con dos titulares, los cuales no deben tener la misma formación académica.
- 9 La Universidad Iberoamericana es una institución de enseñanza superior que 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.

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 técnicas de sensibilización que nos aporten los saberes necesarios para 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 una verdadera inclusión. 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.

¿Por qué 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 ha-

bla 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, existen razones, anteriormente enumeradas, por las cuales el proceso de empatía se vió entorpecido. El diseñador debe tener una mejor preparación en los procesos de empatía, la cual 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 aquellos con un fuerte enfoque comercial y urbano. Sin embargo, las soluciones fueron en su mayoría planteadas desde el punto de vista del diseñador. Sí se consideraron las habilidades de las artesanas y los materiales locales, pero se diseñó como si el usuario final fuera una persona parecida al diseñador mismo.







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

Referencias

- Elmansy, R. (2014) *Empathic Design: The Most Difficult Simple Approach to Successful Design*. Recuperado el 8 de Junio de 2015. Disponible en: <http://www.designorate.com/empathic-design-approach-to-successful-design/>
- Battarbee, K., Jane Fulton Suri & Suzanne Gibbs Howard. (s. f.). *Empathy on the Edge. Scaling and Sustaining a Human-centered Approach in the Evolving Practice of Design*. Recuperado el 10 de Junio de 2015. Disponible en: http://www.ideo.com/images/uploads/news/pdfs/Empathy_on_the_Edge.pdf
- Fundación Wikimedia, inc. (2015) *Heliocarpus appendiculatus* (E. p. 18:27., Productor). Recuperado el 7 de Junio de 2015. Disponible en: 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. Disponible en: <http://taselotzin.mex.:http://taselotzin.mex.tl/frameset.php?url=/intro.html>
- Stueber, K. (2008) *Empathy*. Recuperado el 8 de Junio de 2015 de The Stanford Encyclopedia of Philosophy. Disponible en: <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. Disponible en: <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", *Journal of Engineering Design*, Taylor & Francis Group, vol. 20, no. 5, pp. 437-448