

01

Empatiza



Esta sección de la guía ayudará a los profesionales en la primera fase del modelo Design Thinking for Social Change: empatizar. El objetivo es "empatizar" con la necesidad de la comunidad objetivo para comprender sus problemas. La sección ofrece una serie de herramientas prácticas para comprender y articular las comunidades que reclaman un cambio social .



Durante esta fase, el equipo de diseño debe sumergirse en el aprendizaje desde los ojos de los demás, en particular de las comunidades, para empatizar y dar con problema que pretende resolver. El siguiente paso, es el de investigar, entrevistar y hablar con expertos y otras partes interesadas. El objetivo es adquirir conocimientos previos a través de estos encuentros y utilizar lo que los diseñadores han aprendido sobre los problemas de diseño.

Actividades	Herramientas	Resultados
1. Entrevistas	• Checklist para entrevistas	• Análisis de necesidades
2. Conversaciones	• Checklist para observar	• Mapa de empatía
3. Observa	• Herramientas escritura	• Feedback
4. Toma fotos	• Cámara	• Fotos
5. Inmersión en el problema a resolver	• Empatía inmersiva: diseña desde esta perspectiva	• Mapas mentales, esquemas, resúmenes de experiencias...



Entrevistas (*cara a cara*)

El Design Thinking se basa en entrevistas. Por ejemplo, podemos decidir entrevistar a miembros de la comunidad que reclaman mejores servicios culturales en su zona. Además, es posible captar las decisiones, características de comportamiento y necesidades de una persona introduciéndonos y comprendiendo sus pensamientos, sentimientos y motivos.

Esto nos ayuda a innovar y crear servicios para esa persona. Una entrevista no es lo mismo que una charla normal.

Una entrevista tiene un tema o una pregunta bien definidos y previamente acordados que el entrevistador desea comprender, investigar o concretar mejor hablando y escuchando a las personas.

Pasos a Seguir:

- Encuadre las preguntas utilizando el método Kipling 5W y 1H: Por qué, Cuándo, Dónde, Quién, Qué y Cómo.
- Toma nota de la reacción de la gente. Recuerda prestar atención, escuchar y empatizar con lo que tienen que decir.
- **Construye un avatar siguiendo las características de tu grupo objetivo y trabaja en encontrar sus necesidades.**

Charlas Informales (*cara a cara*)

El Design Thinking es una mentalidad, una cultura y un método de pensamiento. El equipo de diseño debe establecer un entorno en el que la gente se sienta a gusto y pueda desarrollar confianza para obtener información más

detallada. Por ello, la charla informal es una técnica para conocer a los usuarios en la fase de empatía. El resultado de esta actividad será un mapa de empatía.

Observación (*cara a cara*)

La calidad de los datos de la investigación viene determinada por el grado de inmersión de los participantes en las actividades. Por ello, los activistas de cambio social que empleen Design Thinking deben dedicar la mayor parte de su tiempo al trabajo de campo en lugar de a la investigación documental. Sin dejar de lado el empleo de enfoques de investigación etnográfica como entrevistas y observaciones de la comunidad para descubrir las necesidades, retos y expectativas del público objetivo.

Se deben observar a las comunidades en su propio entorno para encontrar necesidades y retos que no se aprecian durante las entrevistas.

Aunque a veces se confunden "contexto" y "contenido", se trata de dos nociones distintas. Tomemos un ejemplo relacionado con una comunidad local; el contexto se refiere al ámbito socioeconómico-cultural en el que se asienta la comunidad local. Los contenidos son necesidades, retos y expectativas relacionados con el cambio social que deben analizarse conjuntamente con las características del contexto en el que se asienta la comunidad local. Una lista de los comentarios de la comunidad será el entregable de esta actividad

Tomar fotos (*cara a cara*)

En etnografía, la fotografía tiene una larga y colorida historia. Una cámara ha sido un elemento casi obligatorio del "kit de herramientas" de múltiples generaciones de etnógrafos, con el apoyo de varios paradigmas

metodológicos. De este modo, como afirma Mark Rothko, la fotografía puede desempeñar un papel crucial en la generación de empatía con las personas y las comunidades. Una serie de fotografías serán los frutos de esta actividad.



No me interesan las relaciones de color o forma o cualquier otra cosa... Sólo me interesa expresar emociones humanas básicas, y el hecho de que mucha gente rompa a llorar ante mis cuadros demuestra que comunico esas emociones humanas. La gente que llora ante mis cuadros está teniendo la misma experiencia que yo tuve cuando los pinté".

Mark Rothko, Artista Expresionista

Inmersión (*cara a cara*)

Encontrar el origen de un problema requiere inmersión. Es la fase en la que uno se acerca al problema. Los artífices del cambio social se proponen investigar las ramificaciones del reto desde las perspectivas de la comunidad.

Sumérgete en las vidas de las personas que pertenecen a las comunidades a las que quieres ayudar.

- Incluye en el plan del proyecto fondos suficientes para enviar a los entrevistadores sobre el terreno y que pasen tiempo con las personas para las que está diseñando. Si es posible, intenta organizar una estancia en un albergue o casa familiar.
- Una vez allí, recoja toda la información que pueda. Es fundamental que registre todo lo que vea y oiga. Es fácil interpretar lo que tienes delante antes de comprenderlo del todo, así que asegúrate de anotar detalles concretos y citas junto con tus impresiones.
- Una gran técnica de inmersión es pasar un día siguiendo de cerca a alguien para quien estés diseñando o practicando las mismas actividades. Infórmate sobre sus vidas, cómo toman decisiones y observa cómo socializan, trabajan y se relajan.
- Si tu ventana de inmersión es limitada, aún puedes aprender mucho acompañando a alguien durante unas horas. No pierdas de vista su entorno. Pueden enseñarte mucho.
- Crea un mapa mental de tu actividad de observación