

LA CAPACIDAD EMPÁTICA. HERRAMIENTAS PARA LA ENSEÑANZA DE DISEÑO CENTRADO EN LAS PERSONAS

**CASO: EXPERIENCIAS EN EL NIVEL III DE DISEÑO
TEXTIL DE LA FAUD-UNMDP**

Franco Chimento / chimentofran@hotmail.com

Centro de Investigaciones Projectuales y Acciones de Diseño Industrial. Facultad de
Arquitectura, Urbanismo y Diseño. Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina

El ejercicio de diseño y la metodología de abordaje que uno desarrolla como estudiante y, posteriormente, como profesional a la hora de comenzar un proyecto es, sin duda, un ejercicio personal. Sin embargo, es innegable que gran parte de nuestro posicionamiento metodológico y de aquellas categorías ontológicas positivas, y por ende también negativas, que establecemos a la hora de diseccionar la situación problemática de un proyecto, derivan en gran parte de nuestra educación formal y, particularmente, de nuestros estudios en materia de diseño. Esto quiere decir que aquellas respuestas que podremos dar a determinados problemas están posibilitadas solo en la medida de aquellas preguntas que seamos capaces de formular como respuesta a un algo que hemos podido detectar con anterioridad.

Como diseñadores o creadores solemos enfrentar entonces estas preguntas, y se encuentra en nuestra naturaleza más pura y bruta el deseo de encontrarles respuesta y, por sobre todo, darle forma a esas respuestas, para de alguna manera materializarlas. A lo largo de la historia de la disciplina y, por ende, de su enseñanza, se han sucedido una serie de lineamientos no solo estilísticos sino también filosóficos respecto al posicionamiento del diseñador con respecto a aquello a lo que se enfrenta, aquella pregunta, aquel supuesto problema. Al mismo tiempo, también se ha tendido a dar determinadas respuestas o, si lo planteamos de otra manera, los diseñadores han estado circunscritos a cierto marco de acción posible. Basta con ver la manera en la que se conforman los distintos perfiles de estudios de las carreras vinculadas al diseño, en donde podemos encontrar, por ejemplo, diseño industrial (o de producto), diseño textil, diseño de indumentaria, diseño gráfico, etcétera. Con el tiempo, esto se ha extendido al punto de que hoy nos encontramos en un momento de transición, un cambio de paradigma en donde la construcción de la experiencia se concibe como una dimensión de metaproyecto superadora del producto.

Tradicionalmente, el paradigma de *diseño industrial* se ha presentado como un proceso de resolución de problemas centrado en el desarrollo de productos y en su papel dentro del mercado y la empresa, viéndose influenciado por el desarrollo tecnológico y la innovación. Sin embargo, en los últimos años ha surgido una contracorriente que busca atender contra este paradigma establecido, al proponer una alternativa en donde el diseño comienza a concebirse como una disciplina que posibilita y prioriza las *experiencias humanas* por sobre la resolución de problemas mediante la tecnología. De esta forma, una serie de imperativos sociales y la aparición de nuevas lógicas de consumo, producto de la saturación de la oferta en el mercado global, han posicionado a este *nuevo paradigma* como la base lógica del contexto contemporáneo.

Abordar el mundo de la experiencia requiere más que nunca una comprensión profunda de las maneras en que las personas reaccionan a aquellos estímulos en que el mundo objetual que les ofrecemos les sumerge. Abordar el mundo de la experiencia es abordar el mundo de lo simbólico, del esquema de valores y sentimientos de esas personas.

Esto implica conocer a quienes por mucho tiempo hemos llamado usuarios. En primera instancia, es importante dejar en claro que al hablar de persona o de persona destino nos estaremos refiriendo a lo que los proyectos de diseño suelen nombrar como usuario, es decir, a una persona determinada que ejercerá la acción o se beneficiará de la interacción con el objeto. Nuestra decisión de no utilizar este término deviene de la creencia de que la palabra *usuario* restringe el campo de complejidad del género humano al de simple artefacto

accionador de aquello que colocamos en sus manos. Esta distinción es para nosotros importante, puesto que el usuario tiende entonces a ser representado y, por ende, entendido únicamente por la actividad que realiza, es decir, mero receptáculo de la acción y no por lo que esta siente cuando hace o deja de hacer en donde las demás dimensiones de su ser quedan de alguna forma diluidas. Adherimos, entonces, al término *persona*, el cual creemos es extensivo a todas las dimensiones psicológicas y físicas del género humano, y va de la mano del enfoque que buscamos abordar con este trabajo.

El diseño centrado en las personas es un enfoque filosófico de diseño en donde la persona está en el centro de todo el proceso y atraviesa todas las fases que lo componen. Pero la persona no es un ente aislado, sino que es un ser inscripto en una sociedad, por lo cual no podemos hablar de diseño centrado en las personas si no contemplamos la relación que tienen con su contexto, su medio ambiental tanto en el presente como en el futuro. Los estudios universitarios deben, entonces, responder a las necesidades de la sociedad en la que se desarrollan y contribuir a la necesaria generación de conocimiento y riqueza de los lugares, como así también brindar herramientas que permitan desarrollar una actitud en los estudiantes sensibles a vivenciar dichos lugares como futuros profesionales, de forma de generar una mirada holística, un horizonte de injerencia y de posibilidad mayor.

El objetivo de desarrollar en los estudiantes la *capacidad empática* radica, específicamente, en ampliar este horizonte de posibilidad, de manera de poder realizar las preguntas correctas y, por ende, arribar alguna respuesta más certera.

Surge entonces una pregunta: ¿cómo podemos hacer para potenciar esta capacidad de forma que los estudiantes sean capaces de visibilizar estas categorías?

Herramientas para la reflexión empática

Para la incorporación de estos conceptos en la actividad práctica del taller vertical, se buscó incorporar dos herramientas que permitieran generar empatía con la persona. Las dos herramientas elegidas fueron el *mapa de empatía* (Gray, 2017) y la herramienta del *tamiz cultural*, la cual surge como expresión del desarrollo de un modelo de comprensión del paisaje cultural.

Ambas herramientas funcionan como dos aproximaciones diferentes de comprender a las personas para las cuales los estudiantes tienen que diseñar, siendo estas parte de su segmento objetivo. Como objetivo inicial, las herramientas ofrecen una estrategia de abordaje de las características complejas del individuo de modo de que se pueda disminuir la incertidumbre. El universo que circunscribe las actividades de una persona es sumamente complejo, esto hace que, en primera medida, determinar qué es aquello a lo que se le debe prestar atención pueda parecer para los estudiantes una tarea avasallante y que resulta en poca información relevante o que puede ocasionar que se omitan ciertos aspectos clave. Las herramientas propuestas permiten a los estudiantes saber qué es lo que tienen que mirar para así poder abordar este problema.

Herramienta 1: mapa de empatía

Utilizado comúnmente en las prácticas de Design Thinking promovidas por la empresa IDEO (2019) y diseñado por la empresa X-Plane a cargo de Dave Gray (2017), el mapa de empatía es

una herramienta gráfica que tiene como fin alcanzar una mejor comprensión de la persona a la cual se encuentra dirigida la propuesta. Con esta idea, la herramienta busca que aquellos que diseñan se coloquen en los zapatos de la persona para obtener *insights* o componentes claves de información que permitan alcanzar un diseño que responda de la mejor manera posible a esta persona. Para esto, el mapa incorpora el aspecto sensorial con las categorías *ver*, *escuchar*, *sentir*, el cual se vuelve fundamental para mantener un enfoque práctico y concreto.

Debido a que el mapa de empatía es utilizado generalmente como herramienta de sondeo primario del mercado a un usuario particular en sentido tradicional, es decir, una aproximación directa en primera persona, la cátedra Taller Vertical de Diseño Textil (TVDT) ha realizado algunas modificaciones en la estructura original del mapa de Gray, a fines de facilitar la aproximación de la herramienta a los estudiantes en circunstancias de acercamiento al *sentir* de un grupo de personas o segmento de futuras personas protagonistas de sus proyectos.

Paso 1. ¿Quiénes?

Definimos quienes serán las personas que queremos comprender. ¿Con quiénes vamos a empatizar? ¿Cuál es la situación en la que se encuentran?

Paso 2. ¿Qué necesita hacer?

¿Qué actividades precisa realizar? ¿Qué necesita estimular a través del juego?

Paso 3. ¿Qué ven?

¿Qué es lo que ven en su entorno cercano? ¿Qué es lo que ven que otros hacen? ¿Qué están mirando? ¿A qué le prestan atención?

Paso 4. ¿Qué dicen?

¿Qué les escuchamos decir? ¿Qué podemos imaginar que dicen?

Paso 5. ¿Qué hacen?

¿Qué hacen habitualmente? ¿Qué comportamiento observamos? ¿Qué podemos imaginar que hacen?

Paso 6. ¿Qué oyen?

¿Qué oyen que otros dicen? ¿Qué oyen de sus amigos? ¿Qué oyen en su entorno? ¿Qué oyen de quién les influye?

Paso 7. ¿Qué piensan y sienten?

Es el elemento central que nos permite ponernos en la piel de la persona. Nos concentramos en el interior de la persona, ¿qué pensamientos y sentimientos los pueden motivar e influir?

Desde nuestra visión, esta herramienta funciona, especialmente, a partir de un principio de categorización de forma de poder discernir los distintos aspectos que componen el universo de acción de la persona en torno a la esfera cultural en la cual se encuentra sumergido dentro del territorio.

Experiencia 1. Serie Fusión. La articulación de lenguajes del tejido plano con tejido de punto

No podemos hablar de diseño centrado en las personas si no contemplamos el impacto que los objetos tienen en su contexto, su entorno y su medio ambiental en el presente y a futuro, y cómo estos objetos se relacionan con estos aspectos. Todo objeto susceptible de ser diseñado surge dentro de un marco que le condiciona tanto en su concepción, puesto que es determinado desde los materiales disponibles hasta la influencia ejercida por el marco cultural que rodea a su creador, como en su existencia, en función de cómo interacciona con el medio y por ende con los objetos y sujetos que lo componen. La enseñanza del diseño debe, entonces, brindar a los estudiantes las herramientas necesarias para desarrollar esta capacidad de vislumbrar las cualidades propias de dichos contextos al momento del ejercicio profesional.

Por tanto, el diseño de la práctica en la cátedra de Taller Vertical de Diseño Textil (TVDT) para el nivel III es pensado como una intervención con una intencionalidad pedagógica que se alinee con los aprendizajes articulados entre los estudiantes y los conocimientos generados con y desde la comunidad, pretendiendo un trabajo coformativo. Esto implica no solamente el acto disciplinar del contenido que deben aprender los estudiantes, sino un entorno dialógico que debe abrirse para que entre todos podamos aprender a vivenciar los lugares.

Con este fin y en marco con el convenio de colaboración establecido entre la Facultad de Arquitectura, Urbanismo y Diseño (FAUD) de la Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMDP) y la Fundación Infancia en Riesgo, una asociación civil sin fines de lucro que busca garantizar el pleno ejercicio de los derechos de la niñez brindando herramientas integrales para su alcance, se propuso a los estudiantes realizar una experiencia de acercamiento a la creación colectiva que incorporara la percepción multisensorial y emocional, en busca de una práctica más humana, empática y horizontal.

Así, se plantea el diseño de un objeto textil anclado en la responsabilidad social y ambiental. El proyecto se aborda en relación con la experiencia del objeto textil para una persona real definible en su entorno, trabajando como premisa referencial de problematización la estimulación sensorial en la experiencia de aprendizaje de niños de primera infancia en un formato libre, utilizando el libro como modelo narrativo. Los objetos se encuentran destinados a facilitar su vínculo con el medio físico y su entorno sociocultural para el desenvolvimiento en el medio.

Conocer. Etapa de sensibilización

A partir de un proceso de observación, los estudiantes comienzan a conocer a las personas a las que destinarán el proyecto, ver qué sienten, piensan, dicen y hacen en un entorno concreto. La cátedra les proporciona a los estudiantes dos guías de observación para ayudarlos en el

proceso de registro y de aproximación empática del otro, que incorporan la dimensión de los sentidos y las emociones.

La primera guía consta de tres pasos. En primer lugar, el reconocimiento de los conceptos establecidos con el objetivo de definir qué conocimiento se tiene de la situación, explorando supuestos y preconceptos comunes. Los estudiantes comienzan a indagar y a interiorizarse respecto a qué se quiere investigar dentro del tema propuesto así como la relevancia de tener una investigación sólida y coherente.

En segundo lugar, la discusión junto con los estudiantes de distintas piezas audiovisuales y documentales a fin de introducirlos en el estudio del comportamiento, los modos de aprendizaje y, en general, el pensamiento complejo de los niños.

Y por último, la deconstrucción de preconceptos establecidos sobre las personas destino, en este caso los niños, para entender que estos se posicionan desde una mirada generalizada y ambigua. A partir de intercambiar información, los espacios de debate abren nuevos campos de reflexión y resignificación de las experiencias observadas, permitiendo comprender lo que el espacio social está requiriendo, y desde donde se construye el conocimiento sensible del otro.

En la segunda guía se plantea el desarrollo de la planilla de observación y de registro que focaliza en los binomios: personas/actores; lugares/espacios; actividades/hábitos; clima/sensaciones; palabras/frases; objetos/sujetos.

Procesar. Etapa de interpretación

En esta etapa los estudiantes utilizan el mapa de empatía como herramienta para la comprensión de la persona y sus experiencias, aclarar su contexto y orientar la propuesta de diseño, con un carácter más significativo. Luego de relevar los datos de la observación, los mismos realizan el mapa de manera analógica en una pizarra, para organizar la información de manera reflexiva a partir de las preguntas planteadas.

Se generan apropiaciones críticas de lo analizado acerca de la persona, de su interacción social en el contexto de su comunidad; de la problemática a trabajar en el proyecto de diseño y de la relación recíproca con otras disciplinas que se ocupan de identificar y resolver la misma problemática.

Proyectar. Etapa propositiva

Durante esta etapa se suceden dos caminos en paralelo. Por un lado, los estudiantes comienzan con un proceso de exploración material, a fin de comprender distintas formas de generar sensaciones a través de lo táctil. Con este fin, se trabaja con distintos tipos de desechos textiles con el fin de generar texturas táctiles y visuales en busca de las sensaciones deseadas. Simultáneamente, comienzan a pensar un anclaje narrativo a partir de aquel conocimiento o capacidad que desean que el niño desarrolle. Para esto construyen maquetas y *storyboards*.

Uno de los ejercicios incorporados incluye una modalidad de esquicio para la construcción de tipologías de libros y formas de narrar, a partir de explorar distintas formas de construir y contar una historia a fin de comprender cómo el formato potencia el discurso.

Los estudiantes plantean diseños desarrollados principalmente con estos materiales textiles reciclados, combinando textura y color en su relación semántico/sensorial. La intervención productiva de estructuración alternativa del campo textil y la selección del criterio de diseño de la experiencia son acordes según las variables formales, funcionales y significativas del proyecto propuesto por los estudiantes, derivado del análisis empático que realizaron de la persona.

El proyecto culmina con el prototipado de los objetos diseñados y la presentación de las muestras materiales generadas y el material comunicacional del proyecto, en donde se describe el repertorio formal utilizado en relación con el mapa de empatía.

Herramienta 2: tamiz cultural

Creado como parte del proyecto de investigación «Estrategias para la construcción de valor en productos de diseño y su inserción en un mundo globalizado a partir de rasgos culturales territoriales. Un estudio desde una perspectiva latinoamericana (DI. Franco Chimento)», el *tamiz cultural* parte del desarrollo de un modelo de análisis de procesos que articula las distintas dimensiones culturales del territorio y sus manifestaciones materiales para el desarrollo de proyectos de diseño. Su principal propósito es el de potenciar la producción de diseño centrado en el territorio para generar un diferencial de valor competitivo a partir de comprender los diferentes niveles de complejidad simbólica que contienen los objetos materiales y los procesos que los componen.

La herramienta se organiza en tres etapas de análisis de la información. En una primera instancia, parte de la clasificación, a partir de incorporar categorías amplias y con cierto grado de distinción difusa de sus límites, a fin de expandir el campo de visión de quien la utiliza sobre el fenómeno observado. En una segunda instancia, trabaja sobre la construcción de nodos de información, a modo de generar conceptos claros para obtener una mirada del panorama general y facilitar la toma de decisiones. En una última instancia, se encarga de la construcción de relaciones a partir de comprender las articulaciones de esos nodos y cómo se interrelacionan las diferentes capas que componen al paisaje observado. La herramienta está pensada desde un enfoque iterativo, por lo que estos procesos se retroalimentan y superponen.

De esta forma, el tamiz cultural permite detectar puntos de valor críticos y sus articulaciones teniendo en cuenta una serie de componentes tangibles e intangibles de la o las culturas a analizar, brindando así una serie de posibilidades de acción que facilitan el desarrollo de proyectos desde el trabajo con la dimensión técnica, las propiedades materiales y el cruce de culturas productivas. El tamiz cultural se compone de dos herramientas que trabajan en conjunto: el tamiz de territorio y el tamiz de persona.

Por un lado, el primero busca comprender el paisaje cultural, el cual se entiende en una serie de cuatro capas organizadas en torno a sus componentes tangibles e intangibles. Las distintas capas permiten tener una mirada integral de las diferentes dimensiones materiales y simbólicas de una cultura, a fin de comprender mejor cómo su producción material posibilita la expresión de los valores e ideologías.

Por otro lado, el tamiz de persona permite analizar de forma homóloga distintos niveles de acción de la persona que interactúa en aquel territorio observado. Posee un objetivo similar al

mapa de empatía puesto que busca comprender a la persona desde sus cualidades complejas, sin embargo, esta se encuentra especialmente pensada para articularse con el tamiz de territorio a fin de que en su conjunto se pueda entender a la persona en interacción con la dimensión cultural en la cual se inscribe.

Estas etapas ayudarían a los estudiantes a detectar, a ordenar y a vincular aspectos intangibles del territorio con valores y emociones de la persona para conformar el discurso de lo material. Esta herramienta se incorpora en una etapa de prototipo para testear también su capacidad de aplicación, de versatilidad y de utilidad.

Experiencia 2. Serie fusión. La articulación de lenguajes del tejido plano con tejido de punto

La segunda experiencia propone el diseño de una serie formal de paños de tejido de punto, a partir de la interpretación y la transferencia del lenguaje del tejido plano y de los rasgos culturales detectados.

Con el propósito de proyectar el diseño textil desde su materialidad; sus posibilidades productivas y sus limitaciones tecnológicas, así como indagar en la identidad del territorio y su lenguaje artesanal, se incorporó la utilización de la herramienta del *tamiz cultural* de manera que los estudiantes alcancen una mayor profundidad de análisis respecto a los componentes simbólicos propios de una cultura productiva elegida y las posibles vinculaciones entre esta y la persona destino. Esta experiencia se organizó en tres etapas:

Conocer. Etapa de reconocimiento

En primer lugar, una etapa de reconocimiento en donde los estudiantes realizan una búsqueda inicial de material respecto a las características identitarias del territorio nacional, a los distintos tipos de producciones culturales materiales del territorio y a las comunidades y grupos sociales, para reconocer los rasgos territoriales. Luego los estudiantes elegirán algún grupo poseedor de una tradición textil del tejido plano como primer foco de análisis.

Así, los estudiantes se introducen en los distintos lenguajes del tejido plano artesanal, en sus características y medios de producción específicos, a fin de empezar a realizar comparaciones con el lenguaje de tejido de punto. Se presentan posibles reinterpretaciones del lenguaje a través de la forma de trabajar los tejidos.

Procesar. Etapa de interpretación

En segundo lugar, se llevó a cabo una etapa de interpretación, en donde se explica a los estudiantes la herramienta de tamiz cultural para el análisis de la información que han comenzado a relevar. Durante el proceso, estos se sumergen, primero, en el trabajo con el tamiz de territorio, para determinar los distintos componentes culturales de una cultura productiva característica de los territorios observados así como las comunidades que dieron formas a esos lenguajes.

Se propone el anclaje en una persona real, que empatee con los lenguajes artesanales. Su análisis formará parte del tamiz cultural.

Los estudiantes comienzan a establecer nodos de información con el tamiz territorio escogiendo un tipo de lenguaje de tejido plano a partir del relevamiento de lenguajes posibles teniendo en cuenta las distintas capas culturales que lo cosen. Luego, ubican a la persona destino a partir de la realización de entrevistas, a fin de determinar tanto características emocionales, ideológicas y comportamentales como cuáles son sus sueños, sus gustos, sus motivaciones y cómo se vincula con su entorno.

Una vez construidos ambos tamices, los estudiantes comienzan a construir distintos grados de relación entre las distintas capas superponiendo los niveles tangibles e intangibles de la persona y del territorio. Por último, generan un entramado de relaciones y una línea de acción conceptual, sobre la que actuarán en la propuesta.

Proyectar. Etapa propositiva

A partir de la línea conceptual construida, se propone diseñar una colección de tres objetos/ paños tejidos de punto en formato de serie. Los objetos debían estar orientados al hábitat de la persona a partir de la generación de un repertorio derivado de la conceptualización y del análisis de las características interpretadas.

Durante esta etapa, comienzan a explorar diferentes formas de construir y de transmitir el lenguaje reconocido así como los distintos componentes analizados a fin de transformarlos al lenguaje del tejido de punto.

Se requirió que los diseños se presentaran en instancia de prototipos con un tamaño mínimo de muestra A4 con la aplicación de una única paleta de color diseñada en función de los requisitos establecidos en la etapa anterior.

El proyecto culmina en el prototipado de estos objetos sumado a un acompañamiento comunicacional del proyecto, una serie de fichas técnicas, las dos herramientas que componen al tamiz cultural y su vinculación con el repertorio generado.

Conclusiones

Es posible que la verdadera comprensión del otro sea en cierta medida imposible. Estamos indefectiblemente ligados al mundo de la interpretación que nuestra percepción nos posibilita. Sin embargo, es por este mismo motivo que es imperante que los estudiantes de diseño adquieran un posicionamiento crítico en donde se puedan deconstruir las preconcepciones de los otros. Siempre estaremos ligados a nuestra propia experiencia, pero es por esto también que es necesario alcanzar un grado de flexibilidad que nos permita adaptarnos a los puntos de vista de los otros.

Durante el desarrollo de estos trabajos nos sentimos sumamente contentos al observar que verdaderamente estas herramientas permitían a los estudiantes observar aspectos de las personas y de la cultura a los cuales no les habían prestado atención en una primera instancia. Es fácil observar qué es lo que una persona hace desde un punto de vista descriptivo, pero comenzar a determinar el porqué lo hace requiere de un ejercicio reflexivo complejo. En estos dos trabajos de complejidad creciente en donde los estudiantes observaron primero al individuo y luego al individuo en su contexto cultural, se pudo comenzar a establecer criterios

de observación y de análisis.

Uno de los aspectos que consideramos más valorables fue el alto grado de apropiación de las herramientas. Los estudiantes redibujaron, reestructuraron y reconstruyeron las herramientas desde sus casos específicos, no como consigna o guía de la cátedra, sino a partir de observar la necesidad de esta flexibilidad adaptativa necesaria para responder a aquello que estaban observando.

Los diseñadores poseen la capacidad de ejercer una influencia poderosa en el medio en el cual se desenvuelven desde múltiples aspectos, como la sustentabilidad ambiental y el desarrollo social. Este grado de flexibilidad, esta capacidad empática, es la cualidad más importante que debe poseer un diseñador, puesto que le posibilita comprender de una forma más certera a aquellas personas para quien diseña, sus problemas, sus necesidades y, por sobre todo, el contexto en el cual se inserta. Esta capacidad es además transformadora, pues creemos que la flexibilidad empática, la habilidad de la comprensión del diálogo, no solo forma buenos diseñadores, sino también ciudadanos críticos capaces de desempeñarse en un mundo de crecientes complejidades políticas y económicas. Es por esto que los espacios de formación superior no pueden desligarse de la formación de estos diseñadores críticos, flexibles y con un sentido de la responsabilidad social, es a estos sujetos que comprenden a los otros desde la posición de personas en su verdadera complejidad a donde creemos que debemos dirigir la formación.

Referencias

- Gray, D. (2017). *Empathy Map* [Mapa de empatía]. Recuperado de <https://x.xplane.com/empathymap>
- IDEO. (2019). *Design Thinking for Educators* [Design Thinking para educadores]. Recuperado de <https://designthinkingforeducators.com/>