

Empatía y gratitud:
*Una experiencia
a través del diseño*

Universidad Iberoamericana Ciudad de México

María Eugenia Rojas Morales

maru.rojas@ibero.mx

Coordinadora de la maestría en Diseño Estratégico e Innovación.

Académica de la Ibero desde 1980, en donde actualmente es Académica Numeraria y fue acreedora de la Medalla de Oro José Sánchez Villaseñor. Estudió la Lic. en Diseño Industrial en la Ibero. Cursó la Maestría en Diseño Industrial en la Universidad Nacional Autónoma de México, en donde obtuvo la Medalla Alfonso Caso. Estudió también la Maestría en Investigación y Desarrollo de la Educación en la Ibero y cuenta además con un Doctorado Interinstitucional en Educación. Tiene experiencia en Diseño de productos, empaques, catálogos y joyería. De 1995 a 2003 fue Coordinadora de la Licenciatura en Diseño Industrial, de 2007 a 2012 representó al Sector Académico ante el H. Senado Universitario y desde 2015 a la fecha es Coordinadora de la Maestría en Diseño Estratégico e Innovación en la Ibero, Ciudad de México. Cuenta con diversas publicaciones entre las que destaca el libro "La creatividad desde la perspectiva de la enseñanza del diseño". Ha impartido numerosas conferencias y talleres y ha participado como jurado en varios concursos.

Resumen

¿Qué sucede cuando nos acercamos a personas distintas a nosotros y de alguna manera intentamos comprender su problemática y la dinámica de su día a día? A través de una experiencia vivida por alumnos de Diseño Industrial de 2º semestre de la Ibero, Ciudad de México, se hará evidente la importancia de la empatía y la riqueza que se obtiene cuando se tocan otras realidades como las que enfrentan los niños con discapacidad, en términos de crecimiento personal, compromiso social y aprendizaje, que al final culminan en un resultado positivo para todos los involucrados.

Palabras clave: empatía, diseño, compromiso, aprendizaje, gratitud

Abstract

What if we approached others with the purpose of understanding their day to day dynamics and conflicts? The importance of empathy becomes evident through the experience of second semester Industrial Design students of Ibero, Mexico City. Getting in touch with realities such as physically and psychologically challenged children, improves learning processes and enhances personal growth and sense of social commitment that result in positive outcomes for all those involved.

Keywords: empathy, design, commitment, learning, gratitude

Introducción

Durante su trayecto por la universidad los alumnos de las Licenciaturas en Diseño de la Universidad Iberoamericana, Ciudad de México, participan en actividades educativas diversas entre las que se encuentran los proyectos vinculados¹. En otoño de 2014 tres grupos de estudiantes de segundo semestre de Diseño Industrial participaron en un proyecto vinculado con la fundación APYRE, cuyas siglas significan apoyo y rehabilitación, la cual es una asociación civil sin fines de lucro enfocada a la educación y rehabilitación de niños de 4 a 18 años con discapacidad o necesidades especiales. El proyecto consistió en generar material didáctico para ayudar a los terapeutas en el tratamiento de los pequeños.

A través de esta ponencia se presentará el proceso llevado a cabo durante el desarrollo del proyecto, para el cual se utilizó la metodología del *design thinking*. Asimismo, se expondrán los resultados obtenidos y la experiencia vivida por estudiantes, maestras y terapeutas, en la que se destaca la importancia del compromiso y del trabajo en equipo para el logro de los objetivos y, fundamentalmente, el sentimiento de empatía y gratitud que se generó y enriqueció la formación integral de los estudiantes.

Investigación de la problemática

La fundación APYRE fue creada por tres familias con el fin de apoyar a personas con discapacidad o necesidades especiales en su educación y rehabilitación al mejorar su calidad de vida de manera que puedan llegar a integrarse a la sociedad. Dado que se trata de una asociación sin fines de lucro, constantemente está buscando apoyo para realizar su labor de la mejor manera posible, fue así como surgió el presente proyecto. Los tipos de discapacidad que atiende son cinco:

- Sensorial, ya sea visual, auditiva o de lenguaje
- Intelectual, derivada de cuestiones genéticas
- Física, específicamente parálisis cerebral
- Psicosocial, síndrome del espectro autista
- Múltiple, combinación de las anteriores

Un reto de diseño de esta naturaleza implica el enfrentamiento a problemáticas sumamente complejas que requieren una verdadera inmersión, por parte tanto de los estudiantes como de los docentes, que permita identificar con mayor claridad el escenario que se está afrontando. En este caso se llevó a cabo una investigación de campo con el acompañamiento de las dos profesoras responsables del proyecto², se visitó tanto las instalaciones de APYRE como de otras fundaciones similares a esta y se utilizó la metodología cualitativa a través de tres instrumentos:

- Observación
- Entrevista
- Técnicas de empatía

¿Qué se observó? Los alumnos y maestras estuvimos presentes durante diversos momentos de las terapias de los niños, se elaboraron diarios de campo y se tomaron fotografías del entorno con el fin de contar con un registro del tipo de espacios, material didáctico, sistemas de comunicación, etcétera, mismos que fueron analizados con detalle posteriormente.

Asimismo se elaboraron entrevistas a diferentes actores:

- Terapeutas. Estas personas jugaron un papel clave en la comprensión de la problemática, ya que manifestaron las necesidades y carencias cuando trabajan con cada uno de los niños. Una de las cuestiones que más se repitió fue la importancia de

1 “Una serie de experiencias a través de las cuales, los estudiantes trabajan con proyectos ligados con problemáticas reales planteadas por diversos tipos de instituciones, que se desarrollan tanto en el salón de clase, como en los ámbitos desde los que surgen las necesidades y que se llevan a cabo con el apoyo y supervisión de un profesor designado para ello y la confluencia y las correcciones de las personas que plantean el problema (clientes), del profesor, de los compañeros de grupo y de los posibles usuarios”. (Espinosa 2010 Indicar página)

2 Doctora María Eugenia Rojas (autora de este artículo) y maestra Daniela Ysuzi.



Figura 1. Visita a las instalaciones de APYRE

que los pequeños reciban estimulación sensorial antes de los procesos de aprendizaje propiamente dichos. Lo anterior obedece a que si su cerebro está alerta, sus procesos cognitivos son más sencillos. Otro aspecto observado fue que mucho del material existente está elaborado por las propias terapeutas por no encontrar nada en el mercado que cumpla ciertos objetivos, o bien porque lo que hay tiene un costo muy elevado.

- **Padres de familia.** Algunos papás participan en la terapia de sus hijos, específicamente los que padecen el espectro autista. En primer lugar, porque la institución no se da abasto con el personal que cuenta; y en segundo, porque los niños tienen que continuar sus procesos en casa. En este sentido fue muy interesante para todos escuchar su punto de vista, darse cuenta del compromiso de vida que implica para ellos y la importancia de dedicarse a su desarrollo de manera permanente.
- **Directivos.** Su visión fue también fundamental ya que además de reiterar las necesidades terapéuticas de los niños, manifestaron la urgencia de sensibilizar a la sociedad respecto de las dificultades que enfrenta esta población y la importancia de contar con apoyo económico para continuar con su labor. Cabe señalar que muchos niños están becados, lo cual implica que sus padres se comprometen a colaborar en diversas actividades que requiere la fundación.

Además de estos instrumentos, las terapeutas llevaron a cabo una actividad con los alumnos que podría considerarse una técnica de empatía, ya que decidieron sensibilizarlos dentro de una área denominada “aula de integración sensorial”, la cual está acondicionada con mobiliario para desarrollar actividad física con el fin de estimular los distintos sentidos de los niños. Dicho espacio tiene paredes para escalar, colchones, columpios, carritos, etcétera. Para los estudiantes fue sumamente retador utilizar este espacio, pero también muy divertido.

La integración sensorial es “el proceso neurológico que organiza la sensación del cuerpo y del ambiente, y hace posible utilizar el cuerpo de forma efectiva dentro del ambiente” (Jean Ayres 2005), y es un modelo de tratamiento que aplica para cualquier persona, ya sea que tenga o no alguna discapacidad.

Una vez que se les dejó interactuar en el aula de integración sensorial, las terapeutas les fueron explicando el propósito de cada uno de los objetos que se encontraban ahí y lo que significaban en la terapia de los niños. Finalmente se les aplicó un cuestionario tipo prueba cognitiva y se les pidió compartir los sentimientos experimentados; este hecho fue fundamental, ya que al irse escuchando unos a otros se generó una sinergia que contribuyó a que se comprometieran de manera importante con el proyecto.

El papel de la empatía en el trabajo de un diseñador ha sido claramente destacado por autores como Battarbee, Suri y Gibbs (2014), quienes argumentan que el

diseño empático juega un papel preponderante en la solución de problemas, particularmente si se considera que los profesionales de esta disciplina deben ser capaces de generar soluciones para usuarios, ambientes y culturas cada vez más diversos. De acuerdo con ellos, la generación de empatía puede desbloquear el potencial creativo contribuyendo al cambio de manera positiva. Dichos autores definen la empatía como la habilidad de estar conscientes, comprender y sensibilizarse respecto a los sentimientos del otro, sin haber tenido la misma experiencia.

un tipo de pensamiento que nos permite poner la información en contexto y detectar pistas en el ambiente que son esenciales cuando se pretende entender la interrelación entre las cosas.

Si bien la experiencia en el campo fue determinante y contribuyó a que los alumnos identificaran esas “pistas” e hicieran interrelaciones, se realizó también investigación documental y de mercado con el fin de conocer soluciones existentes para las distintas discapacidades observadas en APYRE, con lo cual se complementó la información.

Figura 2. Técnica de empatía. Alumnos dentro del aula de integración sensorial.



El proceso de ideación y prueba de prototipos

Por su parte, Black (1998) se refiere a la empatía como un valor que permite a los diseñadores desarrollar conceptos, productos, servicios, estrategias y sistemas que pueden ser innovadores y al mismo tiempo responder de manera sensible a las necesidades y deseos de los usuarios.

Está claro que en un proyecto de la naturaleza del que se está presentando en este documento no sería posible pensar que los estudiantes pudieran haber comprendido los sentimientos de los niños y sus familias; no obstante, sí se logró generar una sensibilización respecto a su situación de vulnerabilidad, que fue un detonador importante para el desarrollo de sus ideas. Battarbee *et al.* (2014, p.3) afirman que la empatía es una fuerza poderosa: la investigación ha mostrado que cuando somos empáticos, aumentamos nuestra habilidad de recibir y procesar información. Ponernos en los zapatos del otro, una parte de nuestro comportamiento subconsciente, provoca cambios medibles en nuestro estilo cognitivo al incrementar

Después del proceso de investigación y de la experiencia vivida en APYRE, se procedió al análisis y la identificación de brechas de oportunidad. Es importante acotar el hecho de que los terapeutas no solicitaron ningún tipo de material específico, es decir, solamente describieron su labor y las dificultades que enfrentaban en diferentes etapas o momentos de la misma, dándoles a los alumnos la libertad de hacer propuestas; con base en esto fue que se decidió la necesidad a atender.

El proyecto se llevó a cabo en equipos de dos o tres alumnos, cada uno de los cuales se enfocó en alguna carencia observada en términos de material didáctico o terapéutico en relación con uno o varios tipos de discapacidad, fundamentó el porqué de su elección y elaboró diversas propuestas para una posible solución. Las ideas fueron so-

cializadas con las terapeutas de APyRE, ya que solamente ellas podrían decir si realmente se estaba generando un material que pudiera contribuir a su labor. Cabe mencionar que hubo alternativas que desde el punto de vista docente se consideraron valiosas y, sin embargo, las expertas explicaron por qué no eran viables para atender la problemática, considerando las habilidades y recursos de los niños.

Después de la revisión con terapeutas y profesores, se consideró indispensable llevar a cabo una prueba de prototipos con niños y expertos. Para ello fue necesario construir simuladores que permitieran este acercamiento. Cada equipo elaboró un modelo funcional y acudió a APyRE en donde, gracias al apoyo y colaboración de las personas que dirigen y trabajan en dicha asociación, fue posible que los estudiantes identificaran los aciertos y áreas de oportunidad de los diseños propuestos.

A continuación se muestran dos fotografías del proceso de prueba de prototipos.



El desarrollo de soluciones y la entrega del proyecto

La prueba de prototipos fue fundamental para que los estudiantes concluyeran sus respectivos diseños, en algunos casos fue necesario redimensionar los objetos para que se ajustaran a las medidas antropométricas de los niños o los terapeutas, o bien para dar acceso a aquellos que utilizan sillas de ruedas; en otros se sustituyeron materiales por cuestiones terapéuticas o de seguridad y hubo algunos que tuvieron que cambiar de idea por no re-

sultar relevante para el objetivo planteado o porque no implicaba ningún desafío para los niños.

El reto que enfrentaron los alumnos, al ser de 2° semestre, fue muy grande, ya que no conocían muchos materiales ni tampoco procesos de producción; sin embargo, esto nunca los detuvo, todos buscaron la manera de solucionar los distintos aspectos, siempre con optimismo y deseos de apoyar a los niños de APyRE, lo cual probablemente se debió a la conexión emocional que se estableció entre ellos. Al respecto cabe citar a Decety e Ickes (2011), quienes señalan que la investigación ha mostrado que las personas ayudan y son más generosas después de una experiencia empática.

El concepto de empatía es complejo y se ha estudiado desde distintos enfoques del ámbito de la psicología como lo son el afectivo, el cognitivo y el social. Este último ofrece una explicación muy interesante respecto a lo experimentado a través de este proyecto. Fernández, López y Márquez (2008, p. 291) señalan lo siguiente:

Figura 3. Prueba de prototipos con el personal y los niños de APyRE

Desde la perspectiva de la psicología social pueden encontrarse dos grupos de teóricos: los que defienden que la empatía conlleva un motivo social intrínseco y aquéllos que defienden que conlleva una motivación extrínseca. En la primera visión se encuentra Batson (1991), quien estableció una distinción entre la empatía y el estrés empático. La empatía es una emoción vicaria orientada al otro, que genera una motivación altruista, es decir, se ayuda para mejorar el estado del otro; mientras el estrés empático es una emoción vicaria orienta-

da a uno mismo, es decir, es el sufrimiento propio que se genera ante una experiencia emocional ajena. En este caso su motivación es egoísta, y que si se ayuda se hace para mejorar el propio bienestar.

Sería complejo estudiar el tipo de motivación que llevó a los estudiantes a comprometerse con el proyecto; no obstante, como uno de los actores involucrados, dado que uno de los grupos estuvo a cargo de la autora de este artículo, es posible afirmar que se trató de una experiencia de ganar-ganar, pues si bien la fundación resultó favorecida, el aprendizaje de los estudiantes y su satisfacción personal fueron la mayor recompensa que pudo haberse logrado.

Al final se entregaron cerca de 25 proyectos de los tres grupos de Diseño Industrial 2. El día de la presentación las terapeutas les dieron retroalimentación a los alumnos, mismos que donaron todo el material realizado a la fundación.

dología, ergonomía, materiales, procesos, mecanismos e incluso aspectos relativos al tema de la discapacidad en sí mismo, sino además tuvieron la oportunidad de crecer como personas y experimentar el sentimiento de gratitud que se genera cuando se hace algo por los demás.

Los proyectos presentados fueron muy variados, iban desde mobiliario para la estimulación sensorial hasta un huerto y teatro guiñol interactivo. Esto fue posible gracias a que los alumnos no recibieron una petición específica, sino que se les dio la oportunidad de que fueran ellos mismos quienes identificaran las posibilidades de intervención a través del proceso del design thinking.

Gran parte de los diseños entregados están siendo utilizados actualmente por terapeutas y niños, lo cual es una clara muestra de la calidad de los resultados. Si bien contamos con alumnos con una gran capacidad académica, no cabe duda de que el éxito del proyecto se debió en gran parte al sentimiento de empatía generado

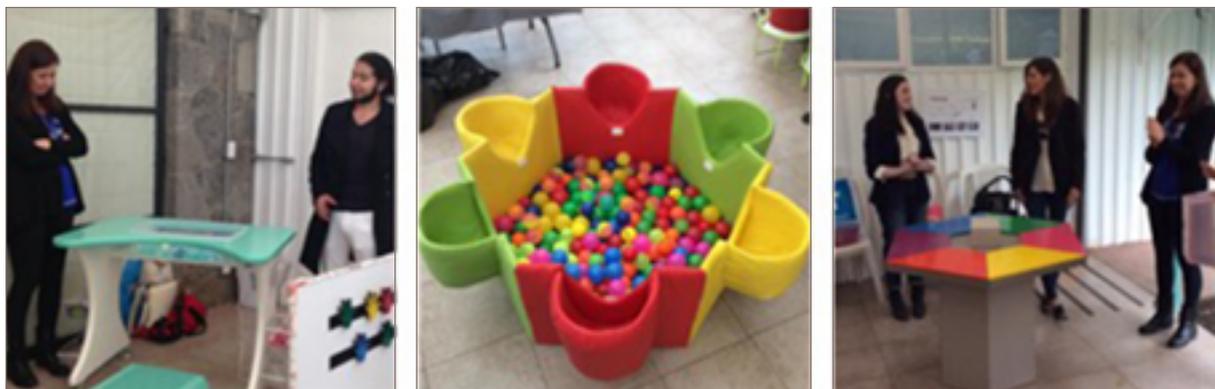


Figura 4. Entrega de prototipos en APYRE

Los principales logros

Tanto la directora general como la directora terapéutica de APYRE quedaron sumamente agradecidas con los estudiantes por el material generado, el cual manifestaron les sería de gran apoyo en su labor cotidiana. No obstante, la mayor riqueza la obtuvieron los estudiantes, quienes no solamente aprendieron meto-

gracias al contacto directo con la problemática, así como al compromiso del personal directivo y de los terapeutas de APYRE, quienes realmente invitaron los alumnos a sumarse a su causa, creyeron firmemente en ellos, les brindaron asesoría permanente y les permitieron experimentar al menos por un tiempo una pequeña parte de los retos a los que se enfrentan los niños dentro del aula de integración sensorial.

Conclusiones

Para Elmansy (2011), el diseño empático debe enfocarse en construir una relación emocional entre el consumidor final y el producto mediante una mayor comprensión de la experiencia del usuario por parte del diseñador. Un proyecto como el descrito en este documento favorece un acercamiento con otras realidades, lo que contribuye a generar algún tipo de empatía entre el alumno y los usuarios e incide de manera significativa en su formación integral y su compromiso social al permitirles un contacto directo con problemáticas diversas. Como lo ha afirmado Perrenaud (2008), actualmente sabemos que la transferencia del conocimiento no se da de manera automática, sino que se adquiere por el ejercicio y la práctica reflexiva; para lo cual es fundamental generar situaciones complejas que impulsen y posibiliten la movilización de saberes.

Para concluir quisiera decir que formar diseñadores es un reto que invita a pensar en el desarrollo de modelos alternativos que posibiliten aún más el acercamiento de los estudiantes a contextos incluyentes más cercanos a la realidad profesional, que favorezcan el desarrollo de las competencias profesionales que requerirán para desempeñarse en la sociedad.

Como señala Díaz Barriga (2003), lograr prácticas educativas coherentes, significativas y propositivas requiere de estrategias de enseñanza flexibles, adaptativas, autorreguladas y reflexivas. Se requiere un “cambio de mirada” que invite a la creación de experiencias educativas basadas en situaciones que permitan al estudiante descubrir problemas a partir de los cuales experimente el cambio, la diversidad, la pluralidad y la ambigüedad, al mismo tiempo que identifique los aspectos críticos y las interrelaciones de los mismos de modo que sea capaz de comprender, discernir y tomar decisiones.

Referencias

Bibliográficas

- Ayres, J. (2005) *Sensory Integration and the child*. USA: Western Psychological Services
- Battarbee, K., J. Fulton & S. Gibbs. (2014) *Empathy on the edge. Scaling and sustaining a human-centered approach in the evolving practice of design*. ideo
- Black, Alison. (1998) "Empathic design: User focused strategies for innovation", *Breakthrough innovation for new product development*. London: IBC
- Decety, J. & W. Ickes. (2011) *The social neuroscience of empathy*. Cambridge: MIT Press
- Díaz-Barriga, F. & G. Hernández. (2003) *Estrategias docentes: Para un aprendizaje significativo*. México: Mac Graw Hill Interamericana Editores
- Elmansy, R. (2014) *Empathic Design: The most difficult simple approach to successful design*.
- Espinosa, P. (2010) *La incidencia de los proyectos de vinculación en la formación de diseñadores*. Tesis doctoral. Ciudad de Mexico: Universidad Iberoamericana.
- Fernández, I., B. López & M. Márquez. (2008) "Empatía: medidas, teorías y aplicaciones en revisión", *Anales de Psicología*, vol. 24, no. 2, pp. 284-298.
- Perrenoud, P. (2008) *La evaluación de los alumnos. De la producción de la excelencia a la regulación de los aprendizajes. Entre dos lógicas*. Buenos Aires: Colihue.