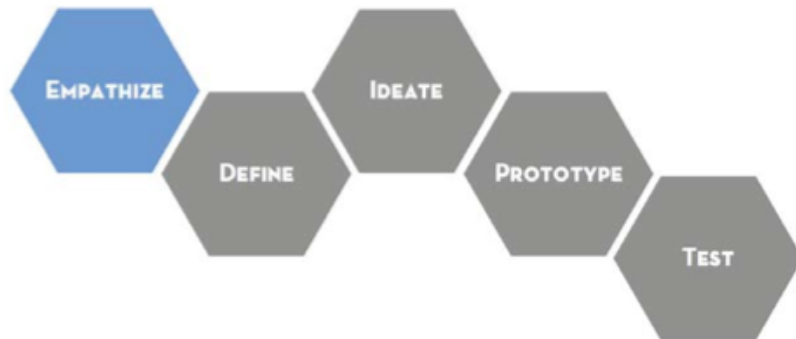




Guía Práctica Empatía



Empatía



Empatía es cuando puedes sentir lo que otra persona está sintiendo. Empatía es la base o piedra angular del proceso de diseño centrado en personas. A través de conocer al fondo las personas o usuarios, podremos diseñar mejor para ellos.

Para poder ser empático, debemos:

Sumergirnos: Experimentar lo que nuestros usuarios experimentan.

Observar: Observar a los usuarios y su comportamiento en el contexto de sus vidas.

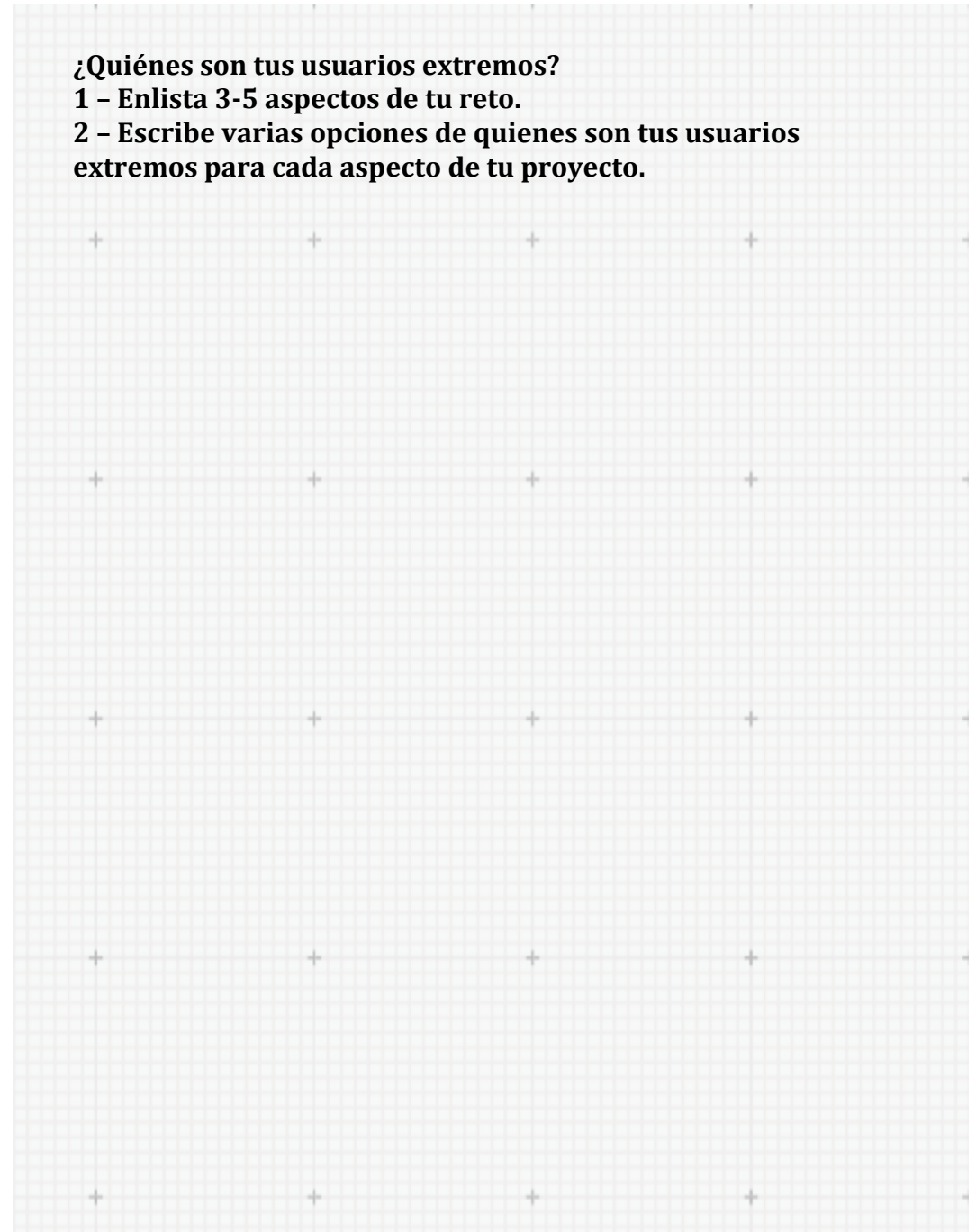
Involucrarse: Interactuar y entrevistar con los usuarios a través de eventos programados o espontáneos.

Sé empático para descubrir las necesidades expresadas y/o latentes (ocultas o escondidas) de las personas o usuarios para poder satisfacerlos a través de la solución diseñada.

¿Quiénes son tus usuarios extremos?

1 - Enlista 3-5 aspectos de tu reto.

2 - Escribe varias opciones de quienes son tus usuarios extremos para cada aspecto de tu proyecto.



Usuario Extremos

Usuarios extremos son las personas que en algún aspecto de tu proyectos su comportamiento y sentimientos son amplificados, ellos ayudan a identificar incongruencias o datos interesantes para desarrollar **insights** (hallazgos). Involúcrate con usuarios extremos para descubrir insights interesantes que pueden ayudar a entender a una población más grande.

Los extremos pueden ser atributos consistentes o eventos especiales. Por ejemplo, para un reto de re-diseñar la experiencia de viaje en un aeropuerto, los extremos pueden ser:

- Una familia con niños pequeños que viajarán en avión.
- Alguien que le teme a volar.
- Alguien que necesita silla de ruedas.
- Un extranjero que no habla el idioma local.
- Un viajero frecuente.
- Un viajero con un tiempo reducido para hacer escala.
- Un pasajero con equipaje de grandes dimensiones o de manejo frágil.

Busca entender a las personas

A través de la observación y entrevistas, podemos crear una imagen o perfil de las motivaciones que el usuario tiene en base a lo que **dice, hace, piensa y siente**.

Puedes observar directamente lo que las personas o usuarios dicen y hacen. El trabajo del diseñador es también inferir que es lo que están pensando y sintiendo. Esto te ayudará entender un significado más profundo.



Observación

Una simple visita de campo permite mover de observaciones concretas de una escena en específica a pensar más emociones abstractas y motivaciones que están jugando un papel importante en la situación.

Divide la hoja en tres secciones:

¿Qué?, ¿Cómo? Y ¿Por qué?

1 **¿Qué** es lo que esta haciendo la persona que estas observando en una situación en particular? Describe desde lo más obvio hasta lo más sorprendente. Reporta todos lo hechos.

2 **¿Cómo** lo está haciendo? ¿Requiere esfuerzo? ¿Parece que está agitado? ¿En dolor? ¿Feliz?. La actividad está impactando al usuario positivamente o negativamente?.

3 **¿Por qué** está haciendo lo que está haciendo de esa manera en particular? Este paso requiere que se hagan conjeturados o inferencias sobre las motivaciones o emociones. También en esta es donde se le preguntará al usuario supuestos y con frecuencia se descubrirán hallazgos inesperados.



9 años, esperando por su tía en banda de las maletas

P: ¿A dónde viajas?
R: Visitar familiares, viaja solo por primera vez. No hay familiares o conocidos cerca. (muerde sus labios, ¿Parece preocupado?)

▶ El avión llegó a otra terminal. No puede localizar a sus familiares. No cuenta con dinero para utilizar el teléfono público.

P: ¿Por qué pena?
R: Todos parecen molestos como si estuvieran peleando y yo no quiero parecer débil.

P: ¿En el vuelo fueron las cosas diferentes?
R: ¡Sí! Siempre hubo alguien para ayudarme. — Me preguntaban si necesitaba ayuda. En este aeropuerto "nadie quiere ayudar" siento que "estoy estorbando en su camino".

me siento en una batidora."
— muchas cosas al mismo tiempo.
— me da pena no saber que hacer

Consejos para las entrevistas

No sugieras respuestas a tus preguntas: Aún y cuando haya silencio o una pausa antes de recibir la contestación, no ayudes con sugerencias para las respuesta. Esto puede sesgar las respuestas de las personas para cumplir con tus expectativas. Realiza preguntas abiertas.

Se valiente con el silencio: Regularmente, si lo permites, habrá silencio después una respuesta. La persona reflexionará en lo que acaba de decir y probablemente diga algo más profundo o con más sentido.

Busca las inconsistencias: Algunas ocasiones lo que las personas dicen y lo que hacen (o dicen después) son diferentes. Buscar probar estas contradicciones de una manera sutil.

Sé consiente de las señales no verbales: Considera lenguaje corporal (no verbal) y emociones. También conocido como escucha de segundo orden.

Sigue el mismo camino a la pregunta: Responde a tu entrevistado lo que te ofrezca y sigue por ese camino hasta llegar al algo profundo o con más sentido. Utiliza frases como por ejemplo:

"Oh, ¿a que te refieres cuando dices eso?"

"¿Qué te hace sentir esa situación?"

Pregunta "¿Por qué?"

"¿Por qué crees que esa sea la razón?"

"¿Por qué actuaste de esa manera?"

Recuerda tomar nota de los detalles, son importantes.

¿Qué? - Sentado en la orilla del pasillo.
- mirada hacia abajo en su laptop.
- Audifonos en los oídos.

¿Cómo? - Piernas cruzadas apoyadas en un barandal
- Papeles en el piso junto a dispositivos electrónicos.
- Maleta de mano enseguida de la persona
- Parece estar muy concentrado "en su zona"

¿Por qué? - Necesita terminar algunas cosas antes de tomar el avión.
- Único enchufe eléctrico disponible y cerca de la sala de salida.
- ¿Quiere relajarse en el vuelo? Tiene que terminar antes.

Observación

Técnica: ¿Qué?, ¿Cómo? Y ¿Por qué?

¿Qué está haciendo la persona?

(¿Cuáles son los hechos visibles?)

¿Cómo lo está haciendo?

(¿Cómo es su lenguaje corporal? ¿Qué emociones expresa?)

¿Por qué?

(¿Qué podemos inferir?)

2. En esta página, re-escribe tus preguntas en un tono **abierto y neutrales**. Organízalas en manera de conversación. Piensa en tus preguntas no en puntos a cubrir, si no en la manera en que las **personas comparten una historia o platican**.

Construye Rapport

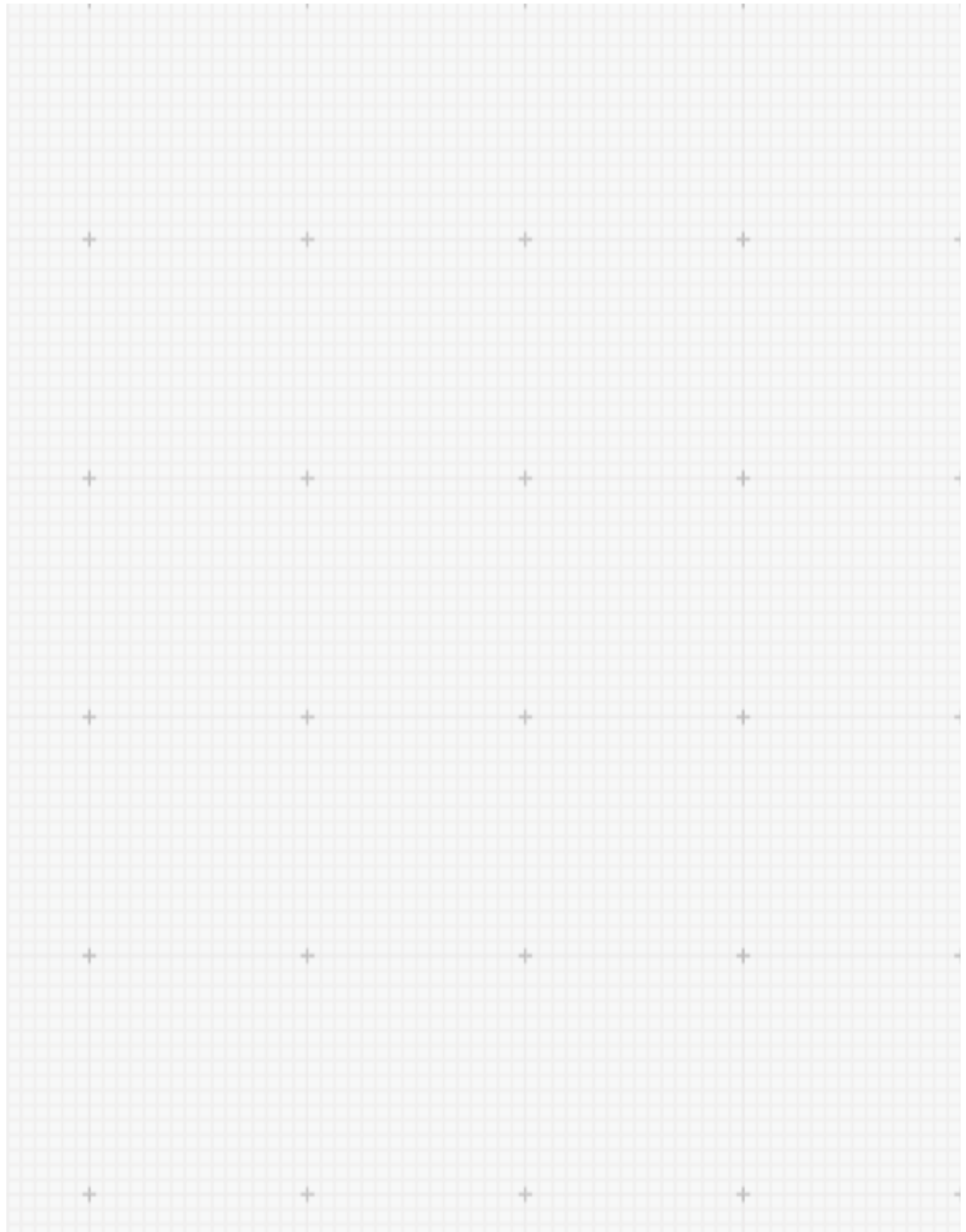
Entiende a tu usuario

Busca historias y emociones

Preparación de la entrevista

Realiza lo siguiente:

1. En esta página, genera una lista de posibles preguntas, cubriendo diferentes aspectos de tu reto.



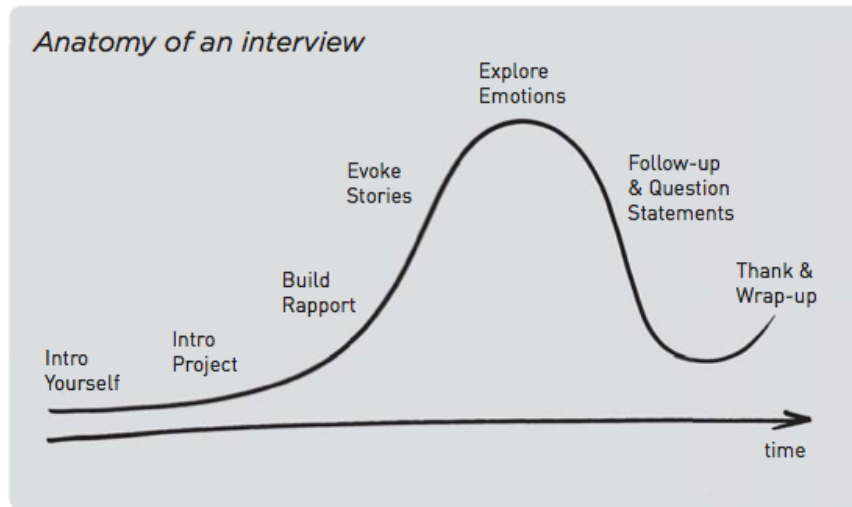
¿Cómo realizar una entrevista?

Conversa con las personas.

Sé humano

Busca historias

Habla acerca de sentimientos



Adapted from Michael Barry

Sé humano: construye rapport

Introducción: Preséntate y a tu compañero, platica sobre el proyecto en el que estas trabajando de la manera en que sientas mejor. Puede probar algo así:

"¡Hola!, estamos trabajando en un taller de diseño de soluciones y resolución de problemas. Nuestro reto es _____.
¿Nos regalarías algunos minutos?

Empieza: Cambia la conversación y el enfoque del usuario.
"¿Cómo te va el día de hoy?" (escucha lo que dice y busca similitudes)

Construye confianza: Comparte algo de ti, sé honesto y seguro de ti mismo.

"¿Me podrías platicar sobre (tu experiencia con como es regularmente, ... que piensas sobre ...)"

Busca historias

Evoca historias específicas para aprender de lo que hace tu entrevistado y más importante de los que piensa o siente. Busca platicar del **presente o pasado**, no del futuro.

"¿Puedes platicarme de la primera vez que _____?"

"¿Qué recuerdas de ese día?"

"¿Cuál fue la mejor/peor/fácil/difícil/feliz/traumatizante experiencia con (aspecto relacionado con el proyecto)."

"¿Podrías platicarme alguna historia sobre cuando....?"

"Lo que encuentro sorprendente de tu historia es..."

Habla acerca de sentimientos

"¿Podrías describirme como ... (tomaste la decisión, completaste la tarea, fuiste a ese lugar, etc.)"

"¿Qué pensabas en ese momento?"

"¿Por qué dices eso? ¿Podrías platicarme más sobre eso?"

"¿Cómo te sentiste en el momento que sucedió?... ¿Qué pasó?"

"¿Por qué?"

"¿Podrías platicarme por qué eso es importante para ti? ¿Cómo te hace sentir eso? ¿Qué emociones te provoca?"