ECOPETROL
VA A LA ESCUELA

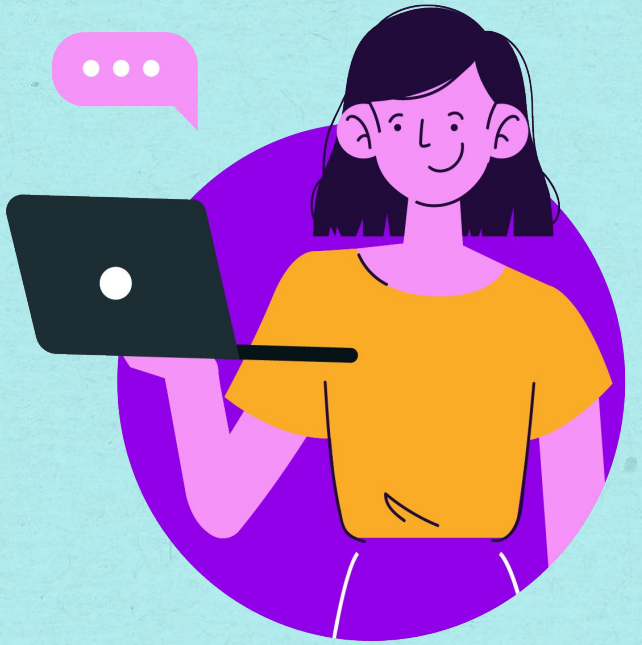
Corpoeducación | ecopetrol

INSPIRACIÓN

Paso 3. Recoger información

Muy bien, ya sabemos quien es nuestro personaje más impactado. Es momento de profundizar en esto y entender su realidad. Para esto usaremos 3 técnicas de investigación: Observar, hablar y experimentar.

- **¿Qué es Observar?** Es observar de forma empática a nuestro personaje en su entorno natural, viviendo la situación para detectar información importante.
- **¿Qué es hablar?** Hablar directamente con el personaje te ayuda a entender las esperanzas, deseos y aspiraciones. Podemos entender porqué hace lo que hace.
- **¿Qué es experimentar?** Es vivir la situación del personaje desde sus zapatos. No hay mejor forma de entender la situación e identificar necesidades.



Antes de entrar en las herramientas y aplicar cada una de estas técnicas, necesitamos profundizar en dos términos fundamentales en el pensamiento de diseño, **EMPATÍA** y **CURIOSIDAD**.

¿Qué será empatía? ¿Eres empático?

La empatía es aquella habilidad que te permite ponerte en el lugar del otro, ver y sentir el mundo desde esa realidad. Es ponerse en los zapatos del otro y caminar en ellos.

Para lograr ser empáticos debemos trabajar en una mentalidad libre de prejuicios o creencias. ¿Por qué? Muy fácil, cuando antepones las creencias, ves y vives el mundo desde tu realidad y experiencias. Ser empático no es fácil, pero puedes desarrollar esto como toda habilidad. Cada vez que tengas que tomar decisiones que involucren a otros, trata de ver el mundo desde su realidad.

Si quieres desarrollar tu capacidad para innovar debes ser más **alienigena**. ¿Qué es esto de alienigena? Imagina que eres un Alien que acaba de llegar a la tierra. ¿Cuál sería su comportamiento? ¿Qué conversación interna está teniendo? ¿Que hace?

Un alien es un turista llegando a un nuevo lugar por tanto observa y se cuestiona el porqué de cada cosa. ¿Por qué los humanos comen? ¿por qué duermen? ¿Por qué duermen acostados? ¿por qué necesitan descansar? … Todo esto con el fin de entender lo que los rodea.

Vamos a un caso más cercano ¿que hace un niño de cinco años? Preguntar una y otra vez ¿Por qué? con el fin de entender su contexto, realidad y el mundo.

Hacer preguntas es una habilidad que los grandes innovadores han desarrollado con el fin de retar el status quo, entender a las personas y así poder encontrar oportunidades para innovar. Mientras más ¿Por qué? hagas, más entendimiento tendrás sobre la situación y las personas.

Intenta aplicar los tres métodos, entre ellos se complementan.

Cuando los estudiantes tengan información recopilada busca un espacio para que cuenten las historias que han recopilado.

Haz preguntas como:

¿Que vivieron?

¿Que les llamó la atención?

¿Qué necesidades identificaron?

¿Cuáles fueron los hallazgos más relevantes?

Escribe todos los hallazgos relevantes. Serán de gran ayuda más adelante.

Al finalizar este paso debes tener información importante de tu personaje cuando vive la situación.

Herramienta 4.
Guía AEIOU

Para qué	Detectar información importante del personaje en la situación
Descripción	Es una técnica de investigación que permite identificar información relevante de los personajes cuando viven la experiencia. El observar te permite entender el contexto y descubrir necesidades. En esta usarás una guía que te ayuda a observar de forma consciente, la guía AEIOU. El nombre de esta proviene de las siglas en inglés de Activities (Actividades), Environments (Lugares), Interactions (Interacciones), Objects (Objetos), y Users (Usuarios). **Actividades**: las acciones que las personas desarrollan relacionadas con la situación. **Lugares:** identificar los ambientes o espacios **Interacciones**: observar en profundidad los comportamientos y acciones. **Objetos**: los elementos relacionados con el reto y las relaciones que se establecen entre ellos. **Usuarios**: las percepciones que tienen los usuarios con respecto al problema.
Insumo	- Representantes del personaje identificados. Por ejemplo: Madre: Maria, Johanna, Sara, etc (Son personas reales)
Resultado	- Información del personaje
Grupos	- Parejas, tríos o grupos de cuatro
Tiempo	Aplica las 3 técnicas durante una semana
Materiales	- Guía AEIOU, un celular con cámara siempre ayuda, material para escribir

Instrucciones

Guía AEIOU

Guía de Observación
AEIOU

Actividades	
Entorno	
Interacciones	
Objetos	
Usuarios	

Actividades
¿Qué pasa?
¿Qué está haciendo la gente?
¿Cuál es su tarea?
¿Qué actividades realizan?
¿Qué pasa antes y después?

Lugares
¿Cómo es el entorno?
¿Cuál es la naturaleza y función del espacio?

Interacciones
¿Cómo interactuan las personas y los objetos?
¿Cómo interactúan las personas entre sí?

Objetos
¿Qué objetos y dispositivos se utilizan?
¿Quién usa los objetos y en qué entorno?

Actividades
¿Quiénes son los usuarios?
¿Qué papel juegan los usuarios?

1. **La mejor forma de hacer observación es siempre en grupo. Define grupos de observación.**
2. **Pide a los estudiantes que identifiquen una persona que represente el personaje y lo observe mientras vive la situación.**
3. **Recuérdales que lleven la guía AEIOU y materiales para recoger la información que llame la atención.**
4. **Es importante recoger la información ya que es vital para los siguientes pasos**

Herramienta 5.
Guía Entrevista

Para qué	Entender sus motivaciones, emociones y forma de pensar.
Descripción	Hablar es empatizar con las personas para entender su perspectiva del mundo. El método que te ayuda a tener conversaciones para encontrar información valiosa es entrevistar. Hacer preguntas sobre la situación que están viviendo y complementar con muchos ¿Por qué?.
Insumo	Representantes del personaje identificados. Por ejemplo: Madre: Maria, Johanna, Sara, etc (Son personas reales)
Resultado	Información del personaje
Grupos	Parejas, tríos o grupos de cuatro
Tiempo	Aplica las 3 técnicas durante una semana
Materiales	• Guía de entrevista • Material para escribir

Instrucciones
Entrevista

1. Define grupos para hacer las entrevistas
2. Pide a los estudiantes que identifiquen una persona que represente el personaje.
3. Entrega la guía de entrevista y ajusten las preguntas a la situación del personaje. Puedes modificar las preguntas de la guía.
4. Prepara los materiales
5. Recuerda los tips
6. Cuando comiences la entrevista recuerda presentarte y explicar de qué se trata la actividad.

TIPS

Guía Entrevista

Para hacer una gran entrevista lo más importante es crear confianza en la persona con la que se habla.

Para esto te damos algunos tips:

1. **Siempre estar en grupos de máximo 3 personas.**
2. **Trata de generar una conversación fluida. No se trata de leer las preguntas una tras otra.**
3. **Revisa la guía de preguntas previamente**
4. **Genera preguntas abiertas para que las personas te den información. No hagas preguntas cerradas ya que su respuesta siempre será sí o no.**
5. **Guarda la información ya que es vital para los siguientes pasos**

Guía de entrevista a María - Personaje: Madre

¿Puedes decirme más sobre la última vez que te quedaste sin agua?

¿Cuáles son las razones por las que necesitas agua?

¿Qué haces para suplir la necesidad de agua?

¿Qué estás tratando de lograr?

¿Podrías describir paso a paso cómo haces para controlar el agua?

¿Qué es lo más difícil de cuidar el agua en tu casa?

¿Por qué pasa esto?

¿Por qué lo haces así?

¿Me puede mostrar cómo lo haces?

¿Qué te gustaría que sucediera alrededor de la situación?

Instrucciones
Entrevista

1. Define grupos para hacer las entrevistas
2. Pide a los estudiantes que identifiquen una persona que represente el personaje.
3. Entrega la guía de entrevista y ajusten las preguntas a la situación del personaje. Puedes modificar las preguntas de la guía.
4. Prepara los materiales
5. Recuerda los tips
6. Cuando comiences la entrevista recuerda presentarte y explicar de qué se trata la actividad.

Herramienta 6.
Experimentar

Para qué	Entender la situación poniéndose en el lugar del personaje.
Descripción	No hay mejor manera de entender una experiencia que viviendola. Ponte en los zapatos del personaje y experimenta su realidad.
Insumo	Experiencia identificada
Resultado	Información de la situación desde el punto de vista del personaje
Grupos	Parejas, tríos o grupos de cuatro
Tiempo	Aplica las 3 técnicas durante una semana
Materiales	• Celular para tomar fotografías (opcional) • Material para escribir

Instrucciones
Experimentar

1 **Identifica la experiencia**

2 **Cuando la estés viviendo recuerda llevar registro de todas las cosas que te llamen la atención. ¿Qué es difícil? ¿Qué es fácil? ¿Qué me impide? ...**

Tip: recuerda que es un ejercicio que parte de la empatía

¡Si ya recogiste información, ve al siguiente paso!