

Método: Asumir una mentalidad de principiante

Asumimos una mentalidad de principiante para dejar de lado nuestros prejuicios, los que pueden limitar la empatía que logremos.

Para esto, considera los siguientes consejos:

- **No juzgues:** Limitate únicamente a observar a los usuarios e interactuar con ellos, sin influir en sus opiniones o juicios sobre cualquier aspecto.
- **Cuestiona:** Cuestiona todo lo que observas, incluso cuando crees que lo comprendes.
- **Pregunta:** Haz preguntas que te ayuden a entender la forma en que el usuario ve el mundo.
- **Sé curioso:** Mantener una actitud curiosa requiere de cierto esfuerzo, y debes hacerlo en toda situación, incluso en aquellas que te parecen ya conocidas o incómodas.
- **Buscapatrones:** Identifica temas interesantes en las conversaciones con los usuarios.
- **Escucha:** Pon toda tu atención en la actividad de interactuar con los usuarios, prestando atención a lo que dicen y cómo lo dicen, sin enfocarte en tu propia participación, sino en la de ellos.

Método: ¿Qué? - ¿Cómo? - ¿Por qué?

Para llevarlo a cabo, sigue estos pasos:

1. **Toma una hoja y divídela en tres secciones** (¿Qué?, ¿Cómo? Y ¿Por qué?)
2. **Observa situaciones concretas:** “¿Qué está haciendo?”, “¿Qué está pasando?”
3. **Escribelos detalles:** Utiliza frases descriptivas con muchos adjetivos y palabras de fácil comprensión.
4. **Trata de comprender:** Hazte preguntas sobre la situación, “¿Cómo lo está haciendo la persona?”, “¿Parece fácil o difícil?”, “¿Le afecta de manera positiva o negativa?”. Vuelve a usar frases descriptivas.

- 5. Interpreta:** Interpreta el porqué de las acciones de los usuarios. Esto puede requerir que hagas adivinanzas o presunciones en base a los deseos y necesidades manifestadas por los usuarios.
- 6. Dale significado a la situación observada:** De esta forma, determinarás los supuestos que deberás testear con los usuarios, y podrá surgir información que no lograste ver previamente.

Método: Estudio desde la perspectiva del usuario

Este método es útil cuando se estudia a los usuarios a través de fotografías. Para llevar a cabo este método, sigue los siguientes pasos:

- 1.** Identifica a los usuarios que posean la perspectiva sobre la que más te gustaría aprender.
- 2.** Explica el objetivo del estudio, pregunta a los usuarios su disposición a tomar fotografías de sus experiencias, y pide su autorización para utilizarlas en el proyecto.
- 3.** Entrega una cámara a los usuarios y da instrucciones claras sobre lo que deben capturar con ella, ya sea su día a día o sus vivencias en momentos y lugares específicos. Procura que las instrucciones contemplen más contexto del que te interesa para el estudio; de esta manera, podrás obtener información también acerca de lo que rodea a tu objeto de interés.
- 4.** Haz al usuario transitar por sus fotos explicando el significado de cada una. Luego, vuelve a realizar una entrevista empática para obtener más detalles sobre el significado de las fotos y las experiencias capturadas.

Método: Preparación de la entrevista

¿Cómo llevarlo a cabo?

- 1. Realiza una tormenta de ideas con preguntas:** Registrar las ideas de todo el equipo, y construir sobre estas, para así complementarlas y lograr una comprensión más acabada de lo estudiado.
- 2. Identifica los temas y ordénalos:** Identificar en equipo los tópicos en los que se agrupan las preguntas, y luego ordenar las preguntas de forma que permitan una conversación más fluida, y a la vez, más amigable para el usuario.
- 3. Acota las preguntas:** Vuelve a revisar las preguntas y elimina aquellas que parezcan redundantes o poco relacionadas con el tema estudiado. Esto con el fin de que la entrevista sea bien dirigida y enfocada en el sentir del usuario.

Método: Entrevistar para empatizar

¿Cómo usar este método?

- a.** Pregunta el porqué de sus acciones a los usuarios.
- b.** Nunca uses la palabra “generalmente”. Pregunta, en cambio, por situaciones o hechos concretos.
- c.** Fomenta las historias: Haz preguntas que lleven a las personas a contar historias, sean ciertas o no. Las historias falsas igualmente dan información sobre la manera de ver el mundo de las personas. También busca inconsistencias en sus relatos que te puedan brindar insights.
- d.** Pon atención al lenguaje no verbal de los usuarios.
- e.** Aprovecha los silencios: En vez de rellenar los silencios con más preguntas, aprovéchalos para permitir al usuario reflexionar sobre lo que ha dicho y añadir más información.
- f.** No sugieras respuestas a los usuarios. Esto podría dirigir la conversación hacia la confirmación de tus propias expectativas como entrevistador.
- g.** Formula las preguntas de tal forma que estas sean neutras y no sugieran a tu entrevistado que hay una respuesta correcta.

- h.** No hagas preguntas cerradas, ya que lo importante es incentivar que tu entrevistado responda con historias.
- i.** Haz preguntas cortas de no más de diez palabras, para así evitar que el entrevistado se pierda. Asimismo, haz una pregunta a la vez y a un entrevistado a la vez. Asegúrate de captar toda la información importante entrevistando en pareja o con una grabadora, ya que poner atención se vuelve difícil cuando debes tomar notas.

Método: Usuarios extremos

¿Cómo llevar a cabo este método?

- 1. Determina quién es un usuario “extremo”:**
 - Identifica qué facetas quieres investigar “al extremo”.
 - Identifica a los usuarios extremos en las facetas determinadas previamente.
- 2. Interactúa:**
 - Observa a tu usuario extremo como lo harías con cualquier otro.
 - Identifica sus inquietudes o información que pueda darte insights.
 - Observa lo extremo en el resto de las personas.
 - Comprende lo común entre los usuarios para los que buscas soluciones.