

Diseño de experiencias disruptivas para la vivencia y expresión de las emociones en el contexto académico.

Autor: Dora Ivonne Alvarez Tamayo

UPAEP
México

Dora Ivonne Álvarez Tamayo

Catedrática investigadora de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla desde 1999. Licenciada en Diseño Gráfico, Maestra en Procesos de Diseño y Doctora en Dirección y Mercadotecnia (UPAEP), mención honorífica por investigación. Posdoctorado en Ciencias Sociales en la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina y estancia internacional en Oklahoma State University. Pertenece al Sistema Nacional de Investigadores Nivel I (SNI-CONACYT). Miembro de la Semiotic Society of America.

Correspondencia: *doraivonne.alvarez@upaep.mx*

Diseño de experiencias disruptivas para la vivencia y expresión de las emociones en el contexto académico.

Resumen:

Los alumnos de licenciatura experimentan un momento retador en tiempo de pos pandemia. A lo largo del curso durante el periodo otoño 2022, se detectó la necesidad de atender aspectos de su salud emocional mediante la observación de síntomas asociados con el rendimiento académico y sus interacciones en el aula. El objetivo de esta práctica docente es realizar una actividad que le permita al estudiante conectar con sus emociones como base para la expresión personal mediante la producción de signos visuales, auditivos y/o táctiles haciendo uso de recursos y técnicas de diseño.

Se tomó como referencia el proceso de diseño de experiencias para el planteamiento de la actividad, la cual incluyó cinco momentos: preparación, sensibilización, expresión, retroalimentación y conclusión. Se optó por el formato de repentina, una práctica habitual en el área de diseño donde se trabaja en un proyecto por varias horas consecutivas en la solución de un caso en el aula con límite de tiempo. Una de las condiciones del ejercicio para conectar con la emoción y la espontaneidad implicaba el diseño de una experiencia poco convencional e imprevisible para el alumno. Por ello el programa de la actividad no se reveló al estudiante hasta el momento en que daba inicio, generando en ellos expectativa. Además, se seleccionaron rupturas de paradigmas respecto al uso del aula, las dinámicas de evaluación, el uso de las herramientas de diseño y materiales de trabajo, el entorno y el tiempo, con el propósito de crear una atmósfera propicia para que el alumno experimentara una vivencia de tipo emocional. Al mismo tiempo se plantearon elementos que permitieran tener un ambiente controlado que diera seguridad al alumno a pesar de la ruptura de paradigmas. Para ello se contó con la ayuda de especialistas y apoyos de infraestructura.

Los principales hallazgos se refieren a la necesidad de crear espacios de atención a las necesidades emocionales del estudiante, el manejo de recursos expresivos multisensoriales como herramientas para la liberación de estados emocionales y la importancia de contar con especialistas y áreas de apoyo para generar ambientes propicios para experiencias disruptivas y significativas en el entorno académico.

Palabras Clave: Diseño de experiencias, emoción, creatividad, multisensorialidad, expresión

1. Introducción

2019 representa un evento sin precedentes en la contemporaneidad de la humanidad; la crisis sanitaria debido a la COVID-19 sacudió la vida de las personas a nivel mundial no sólo en la salud física sino también mental y emocional. Los jóvenes han sido un grupo demográfico que ha tenido que afrontar lo inimaginable.

Esta práctica docente se realizó con estudiantes de Diseño Gráfico y Digital de una Universidad Privada del Estado de Puebla, quienes pudieron regresar a las aulas a clase presencial durante el 2022, adaptándose ahora el escenario pos pandemia. En este documento se presenta una práctica docente orientada al cuidado emocional del estudiante trabajando con un grupo de 21 estudiantes que cursaban las asignaturas de Análisis del Discurso Visual II y Taller de Producción de Signos durante el periodo de Otoño del 2022. Durante la realización de los cursos se detectó la necesidad de atender aspectos de salud emocional mediante la observación de síntomas asociados con el rendimiento académico y sus interacciones sostenidas en el aula.

El objetivo de esta práctica docente es realizar una actividad que le permita al estudiante conectar con sus emociones como base para la expresión personal mediante la producción de signos visuales, auditivos y/o táctiles haciendo uso de recursos y técnicas de diseño. La práctica docente se realizó al cierre del periodo académico durante la semana de evaluaciones finales.

2. Marco teórico

Los procesos de diseño tienen una estructura general que cuenta con cuatro componentes principales: la etapa analítica, la estratégica, la de producción y la de evaluación. Son proyectos

de carácter iterativo y flexible (Alvarez, 2013). Estas características permitieron pensar en la posibilidad de diseñar una experiencia en el contexto académico para atender una necesidad de expresión y conexión emocional del estudiante desde un enfoque de diseño estratégico.

Para crear la práctica se tomó como referencia el proceso de diseño de experiencias, que generalmente se ha asociado a la actividad digital, pero que en realidad se puede extender a diversos entornos experienciales tal como lo hace ver Esther Rizo Casado (2021) en el texto: Más que Diseño de Experiencia UX. Life Centered Design para productos y servicios. También se consideraron los principios de User Experience –UX- abordados por Jon Yablonski (2022). Al tratar de crear una experiencia que permitiera a los alumnos conectar con sus emociones y abrirse a la expresión a través de diversos recursos de diseño se tomó también como sustento teórico el enfoque de psicología positiva y bienestar de Martin Seligman (2016), y la teoría de la producción de signos de Umberto Eco (2018) que además es fundamento teórico de la asignatura de Taller de Producción de Signos que los alumnos cursaban en ese momento.

El proceso de diseño de experiencias incluye las fases de empatizar, observar, idear, prototipar y testear (Rizo, 2021) y se debe recordar que se trata de un proceso iterativo, lo que significa que en un círculo virtuoso lo diseñado se prueba, se evalúa, se ajusta y mejora constantemente. Rizo (2018, p. 13) explica que “diseñar productos o servicios sin tener en cuenta al usuario es como conducir de manera intuitiva, sin reparar en lo que hacemos”, lo que significaría un constante riesgo. Cuando se trabaja con personas y para las personas, no se debe obviar el impacto que lo diseñado puede causar en el beneficiario del diseño. Este principio del diseño centrado en la experiencia del usuario bien puede aplicarse al diseño de experiencias o prácticas docentes.

La autora (Rizo 2018) enfatiza la importancia de diseñar productos o servicios de una manera certera y responsable tomando en cuenta los factores de innovación, eficiencia y respeto considerando la identificación del problema, la creación de soluciones y su testeado desde la estrategia global de servicio hasta interacciones concretas con el usuario y la sociedad. En cuanto a las experiencias del usuario Morville (2004, citado en Rizo 2021), menciona que deben tener siete cualidades para ser consideradas favorables: valiosa, útil, localizable, creíble, deseable, accesible y de fácil interacción o utilizable. Hablando del diseño centrado en el usuario como antecedente al diseño de experiencias, Rizo (2018) explica que más que un método se trata de la aplicación de una mentalidad ágil e incluso de una filosofía de trabajo donde los aspectos funcionales de lo diseñado son importantes pero que la prioridad absoluta recae en hacer felices a dichos usuarios. – Nótese desde esta perspectiva la conexión con la búsqueda de satisfactores, productores de necesidad y de felicidad-.

Yablonski (2022), se enfocó recientemente en hacer accesibles a los diseñadores algunas de las leyes desarrolladas desde la psicología para comprender el comportamiento del usuario haciendo evidente el cruce disciplinar entre la psicología y el diseño de experiencias para el usuario –UX-.

En su propuesta pone sobre la mesa la idea de que, en lugar de que los usuarios se vean muchas veces obligados a adaptarse al diseño de un producto o experiencia, se utilicen los principios de la psicología para guiar el proceso de diseño adaptado a las personas, Al diseñar esta experiencia, se tomaron en cuenta principalmente (Yablonski, 2022):

La ley de Hick: El tiempo que se tarda en tomar una decisión aumenta con el número y la complejidad de las opciones disponibles.

La ley de Miller: La persona sólo puede conservar en su memoria de trabajo alrededor de 7 elementos;

Regla del pico y final, más que la suma total o la media de cada uno de los momentos de una experiencia, las personas juzgan una experiencia basándose en gran medida en cómo se sintieron en su punto álgido y en su final.

También se tomaron en cuenta las consideraciones que el autor realiza respecto a las implicaciones del empleo de la psicología para crear experiencias más intuitivas.

Martin Seligman, psicólogo e investigador desarrolla el concepto de psicología positiva entendiéndola como lo que se escoge por sí mismo (2016), no en el sentido de una capacidad de la persona valiéndose por sí misma, sino la elección que se hace de esto a aquello considerando sus cualidades esenciales y los beneficios percibidos. Se puede decir que se elige algo porque significa algo deseable, beneficioso, interesante... en su ser.

En su propuesta inicial habla de la felicidad en tres formas: emoción positiva, compromiso y sentido. Y haciendo una autocrítica evolucionó su pensamiento hacia una teoría del bienestar, la cual explica como una teoría de la elección sin coerción, ampliando de tres a cinco elementos su propuesta de bienestar añadiendo las relaciones positivas y el logro. Seligman (2016), considera el potencial de la corteza prefrontal del cerebro como una máquina simuladora de relaciones que permite diseñar y entablar relaciones armoniosas y eficaces con otros, es decir simular posibilidades sociales. Cuando se refiere a lo “positivo” no se trata de una acepción simplista, pone en evidencia más bien la tendencia del ser humano a poner mayor atención en lo que sale mal y pasar por alto lo que sale bien en la vida de las personas.

Haciendo una conexión entre la psicología positiva y la educación, Adler (2017, p.51) explica que: “un sistema educativo que promueva el bienestar del alumnado y de la comunidad al

mismo tiempo que fomenta el progreso más tradicional, brindará a sus estudiantes las herramientas para disfrutar de vidas productivas y plenas. Este es el fundamento de la educación positiva”. En este sentido, la educación positiva representa un nuevo enfoque en el que el estudiante además de desarrollar las habilidades para el logro académico –y en el ámbito universitario también el logro profesional- además trabaja con herramientas y recursos para su bienestar integral atendiendo aspectos como las emociones, los rasgos del carácter, el significado, el propósito y la motivación para vivir en plenitud.

La capacidad del ser humano de manifestar lo que experimenta a nivel emocional a través de la producción de signos se abordó desde la perspectiva de Umberto Eco (2018). El autor define al signo como una unidad cultural compuesta por dos fúntivos: el plano de la expresión y el plano del contenido; a su vez, el plano del contenido puede estar compuesto por denotaciones –el significado en primer grado o prototípico- y connotaciones –significados de segundo grado generalmente parasitarios a la denotación y que dependen del contexto y la circunstancia.

Eco (2018) también habla de la polisemia del signo de manera que una expresión puede aludir a más de un contenido. El autor explica que la producción de las expresiones requiere trabajo físico de reconocimiento, ostensión, reproducción o invención y que combinándolo con las variables del continuum por formar, la relación tipo-espécimen y el tratamiento del contenido en términos de codificación o articulación puede determinar los modos de producción de signos, a saber: indicios, huellas, síntomas, ejemplos, muestras, muestras ficticias, vectores, estilizaciones, unidades combinatorias, pseudounidades combinatorias, estímulos programados, congruencias, proyecciones o grafos (Figura 1).

TRABAJO FÍSICO REQUERIDO PARA PRODUCIR LA EXPRESIÓN	RECONOCIMIENTO		OSTENSIÓN		REPRODUCCIÓN		INVENCIÓN
RELACIÓN TIPO - ESPÉCIMEN	Huellas		Ejemplo	muestra	muestra ficticia	estilizaciones	congruencia proyecciones grafos
RATIO DIFFICILIS							
RATIO FACILIS	Síntomas	Indicios				unidades combinatorias	estímulos programados
CONTINUUM POR FORMAR	HETEROMATÉRICO MOTIVADO		HOMOMATÉRICO		HETEROMATÉRICO ARBITRARIO		
MODO DE ARTICULACIÓN	UNIDADES GRAMATICALIZADAS PREESTABLECIDAS, CODIFICADAS E HIPERCODIFICADAS CON DIFERENTES MODALIDADES DE PERTINENTIZACIÓN						TEXTOS PROPUESTOS E HIPOCODIFICADOS

Figura 1: Cuadro de modos de producción de signos de Umberto Eco (2018).

3. Propósito y diseño de la experiencia

Para crear este espacio de expresión emocional en un entorno seguro para el estudiante, se ideó una actividad experiencial que contó con cinco momentos: preparación, sensibilización, expresión, retroalimentación y conclusión (Figura 2). El propósito era promover que el estudiante conectara con su emoción mediante la disrupción, dando como resultado salidas expresivas colectivas. Como se explicó anteriormente, la iniciativa surgió al observar los comportamientos, discursos e interacciones dentro del aula, lo que permitió identificar estados anímicos, emociones y situaciones que las detonaban. Estas situaciones podían estar ligadas a la temporalidad del curso y en ocasiones eran independientes de los tiempos de clase y más asociados a situaciones personales o familiares.

Para la práctica docente se decidió programar un espacio de conexión y expresión de las emociones al cierre del periodo académico, en el último día de evaluaciones finales, una vez que los alumnos habían entregado sus proyectos y presentado sus exámenes, y a punto de cerrar la nota de los cursos con los que se trabajó la experiencia.

Se optó por el formato de repentina, una práctica habitual en el área de diseño donde se trabaja en un proyecto por varias horas consecutivas en la solución de un caso en el aula y con límite de tiempo. Una de las condiciones del ejercicio para conectar con la emoción y la espontaneidad implicaba el diseño de una experiencia poco convencional e imprevisible para el alumno. Por ello el programa de la actividad no se reveló al estudiante hasta el momento en que daba inicio, generando en ellos expectativa.

Se determinaron algunas rupturas de paradigmas con el fin de desestabilizar la expectativa del estudiante para facilitar la experiencia emocional, por ejemplo: respecto al uso del aula que normalmente se utiliza como un taller, se intervino el espacio con diversos materiales, se cambió la ubicación de mobiliario y se incluyó luz y sonido para generar un ambiente más lúdico, de hecho días antes los alumnos fueron integrando una *play list* sin saber que sería utilizado en esta actividad incluyendo sus preferencias musicales.

La expectativa sobre la evaluación era que esta actividad tendría un entregable a ser puntuado de manera convencional con la rúbrica que se utiliza durante el curso, en cambio, la actividad se tomó en cuenta en la nota por participación independientemente de la calidad de manufactura de las expresiones producidas.

En cuanto al uso de las herramientas de diseño y materiales de trabajo, los alumnos llevaron al aula sus equipos de cómputo y celulares pero además el lugar fue distribuido por estaciones en las que los alumnos encontraron materiales diversos y en otras donde ellos

colocaron materiales de expresión gráfica que utilizan con frecuencia tales como: caballetes y lienzos de formato grande, acrílicos, pintura dactilar, plastilina, papel kraft de gran formato adherido al piso, plumones, pinceles, etc. También se les solicitó traer una playera que en la experiencia como formato de pintura. El entorno se manejó en una atmósfera lúdica que permitiera entrar en contacto con una experiencia multisensorial.

Respecto al tiempo y uso del espacio, se citó a los alumnos pidiendo puntualidad y se explicaron las reglas de uso del espacio y tiempo para favorecer la actividad con el propósito de crear una atmósfera propicia. Al mismo tiempo se plantearon elementos que permitieran tener un ambiente controlado que diera seguridad al alumno a pesar de la ruptura de paradigmas. Para ello se contó con la ayuda de especialistas y apoyos de infraestructura. Destacó el apoyo de los colaboradores de CETEC y del Centro de Saludo Integral del área de Psicología. Se contó también con apoyo de un maestrante de Psicología del Trabajo y las Organizaciones y con alumnos de diseño que realizan servicio de beca.

Diseño de la experiencia

Propósito:

Crear una atmósfera propicia para que el alumno experimente una vivencia de tipo emocional.

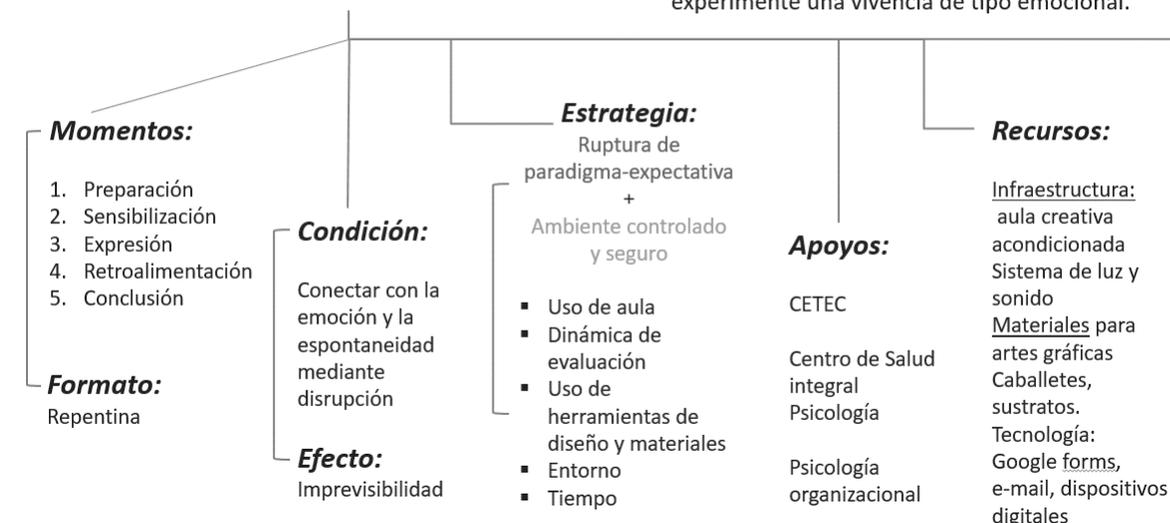


Figura 2: Componentes del diseño de la experiencia. Elaboración propia.

4. Aplicación de la estrategia

La actividad se realizó el 8 de diciembre del 2022 observando el siguiente programa con duración de 4 horas, previamente diseñado en la etapa de preparación:

13:00 hrs. Bienvenida e instrucciones

13:10 -13:30 hrs. Aplicación de cuestionario de medición de depresión, estrés y ansiedad en Google forms (apoyo de especialistas)

13:30 hrs. Ejercicio guiado de mindfulness multisensorial.

14:00 - 16:00 hrs. Ejercicios de expresión gráfica por estaciones de trabajo.

16:00 - 16:40 hrs. Recepción de resultados del cuestionario por correo electrónico y sesión de diálogo sobre emociones.

16:40 -16:55 hrs. Cierre.

5. Resultados-aprendizajes-comentarios

Esta práctica docente implementada por primera vez siguiendo la estrategia de diseño de experiencias permitió obtener resultados y aprendizajes que ofrecen la posibilidad de mejorarla, y adecuarla constantemente a las características de los estudiantes, del momento que viven y de sus necesidades de atención a su salud emocional. A continuación, se organizan estos resultados de acuerdo con las etapas de desarrollo de la práctica: preparación, sensibilización, expresión, retroalimentación y conclusión (Tabla 1).

Implementación	Resultados	Aprendizajes	Comentarios
8 de dic. 13.00 a 17. 00 hrs. Primera vez que se realiza.	Asistencia 95%	Programar ya que los alumnos hayan cerrado entregas.	Avisar con tiempo suficiente.
Preparación	Aula acondicionada. Programa.	Solicitar permisos y apoyos con tiempo. Tener un espacio cercano al área de la actividad para procesamiento de resultados.	Considerar en la solicitud de espacio el tiempo de preparación + actividad. Dar a conocer el programa a todos los involucrados en la atención.
Sensibilización	Momento de atención plena. Posibles efectos en la ventana de tolerancia	Los alumnos llegan a la actividad en diferentes estados emocionales. Contextualización.	Previsión y apoyo de especialistas.
Expresión	Evidencia de los materiales gráficos producidos por estaciones de trabajo: lienzos, grafos en el piso, mensajes en los pintarrones, playeras intervenidas.	Crear espacios de expresión multisensorial y multicanal.	Los alumnos tienen mucho que decir, necesitan el espacio adecuado.

Retroalimentación	Entrega rápida de resultados de cuestionario de estados emocionales.	Los alumnos están interesados en saber de ellos mismos.	Expresan sus dudas y opiniones al respecto, les da curiosidad y preocupación.
Conclusión	Estado anímico inicial diferente al final, menos estrés.	Los diferentes momentos de la experiencia conducen al alumno a varios estados emocionales, responden de manera diferente.	Buscar que sea una experiencia positiva y significativa para el alumno y al salir de la actividad se sientan bien.

Tabla 1: Resultados, aprendizajes y comentarios de la práctica docente.

6. Conclusiones.

Durante el tiempo en que transcurrió la actividad los alumnos fueron cambiando de estados anímicos, sus era de curiosidad, fueron pasando de la rigidez a la soltura para la expresión y se cuidó que el cierre les permitiera comprender el sentido de la actividad, hacer conciencia de sus hallazgos personales con respecto a la emoción y que salieran del aula sintiéndose tranquilos, pues su estado de ingreso presentó un grado alto de estrés.

El uso de recursos que apelan a la interacción multisensorial ayuda a cubrir las necesidades sobre los canales de recepción del estudiante, teniendo en cuenta si tienen alguna preferencia o predisposición para el manejo de la información y de la expresión. Los alumnos no sólo expresaron sus emociones en las diferentes estaciones de trabajo, también las verbalizaron y compartieron ofreciendo retroalimentación positiva a través de sus comentarios. Esta práctica es un ejemplo que da cuenta de la necesidad de crear espacios de atención a las necesidades emocionales del estudiante y la posibilidad de incorporar el manejo de diversos recursos expresivos como herramientas para la liberación de estados emocionales, así como la importancia de contar con especialistas y áreas de apoyo para

generar ambientes propicios para experiencias disruptivas y significativas en el entorno académico.

Siguiendo a Rizo (2018) quien, hablando del diseño de experiencias menciona que “entre más experiencia tengamos mejores seremos en adaptar estos ejercicios a la situación específica sin olvidar que se trata de traer positivismo y proactividad”, se puede decir que en el entorno académico, el conocimiento más la experiencia, la responsabilidad y la vocación de servicio permiten generar buenas prácticas docentes centradas en la persona para impactarle positivamente no sólo en términos funcionales sino también en términos de bienestar. De manera que los docentes tienen la capacidad de capitalizar su camino recorrido para diseñar experiencias significativas que impacten en la salud emocional de sus estudiantes.

Agradecimientos

A la Facultad de Diseño UPAEP, al Centro de Salud Integral UPAEP en especial a la Psic. Thelma González López, al Lic. Rubén Israel Gatica Gómez, Maestrante del Programa de Psicología del Trabajo y las Organizaciones UPAEP, al Mtro. René Octavio Huerta Sánchez Coordinador de Laboratorios de Medios Audiovisuales y Humanidades CETEC UPAEP, al MPC. Ramón Álvarez Román, Coordinador de Audio y al Mtro. Víctor Ortega Roldán Coordinador de Laboratorio de Producción de TV de Laboratorios de Medios Audiovisuales, CETEC UPAEP. A los alumnos de apoyo de servicio de beca y a los alumnos participantes. Gracias por su confianza.

7. Referencias

Adler, A. (2017). Educación positiva: educando para el éxito académico y para la vida plena.

Papeles del Psicólogo, 38(1). 49-60.

Alvarez, D. (2013). *Estrategia para la formación del diseñador gráfico con base en procesos de diseño. Modelo DPR*. II Foro COMAPROD, Desarrollo y resultados de estrategias educativas para la enseñanza del diseño.

Eco, U. (2018). *Tratado de Semiótica General*. DeBolsillo.

Rizo, E. (2021). *Más que Diseño de Experiencia UX. Life Centered Design para productos y servicios*. Esic Editorial.

Selingman, M. (2016). *Florecer. La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar*. Océano.

Yablonski, J. (2022). *Las Leyes del UX. Utilizando la psicología para mejorar la experiencia de usuario (UX)*. ParramónPaidotribo.