

La observación

Por Alejandro Rodríguez Musso

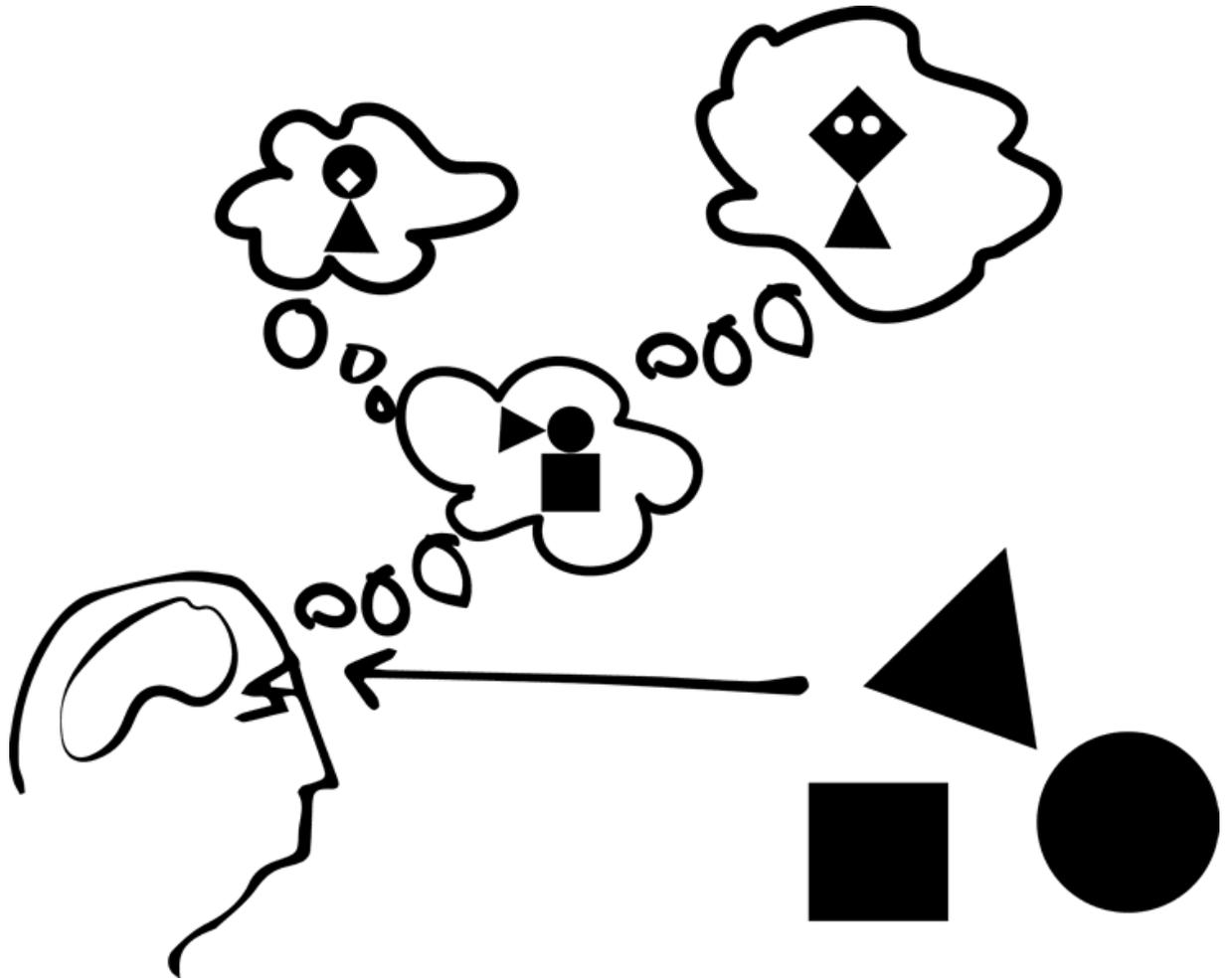
La fase inicial del proceso creativo, que permite identificar los «insights» sobre los cuales se basa la solución de diseño y constituye un proceso de generación de conocimiento.

Habitualmente se ha escuchado en el entorno educativo del diseño la palabra «observación» y su verbo «observar». La palabra observación hace referencia inicial al ojo, el instrumento del sentido de la visión, tal vez el de mayor importancia vital para el ser humano, con todas las limitaciones y potencialidades que implica.

Sin embargo una consideración más amplia de este término en el sentido que quiero darle a la palabra en el presente artículo, refiere más allá del concepto de ver; es decir, recibir información externa a través del sentido de la vista. Me refiero a otros planos, más vinculados a los sentidos en general que a la visión. En el significado que quiero poner de relieve, la observación es parte de los dominios que establecen relación con los sentidos y de los procesos perceptuales.

De este modo, podemos decir que la observación establece relación con el darse cuenta (*awakeness*), con el integrar información a nuestra representación mental de la realidad y procesarla, relacionarla con nuestro conocimiento acumulado y obtener de ese proceso, algo que no existía antes para nosotros. Este fenómeno se expresa en la literatura en inglés, con la palabra *insight*, que significa comprender algo mejor, adquirir una nueva percepción de algo.

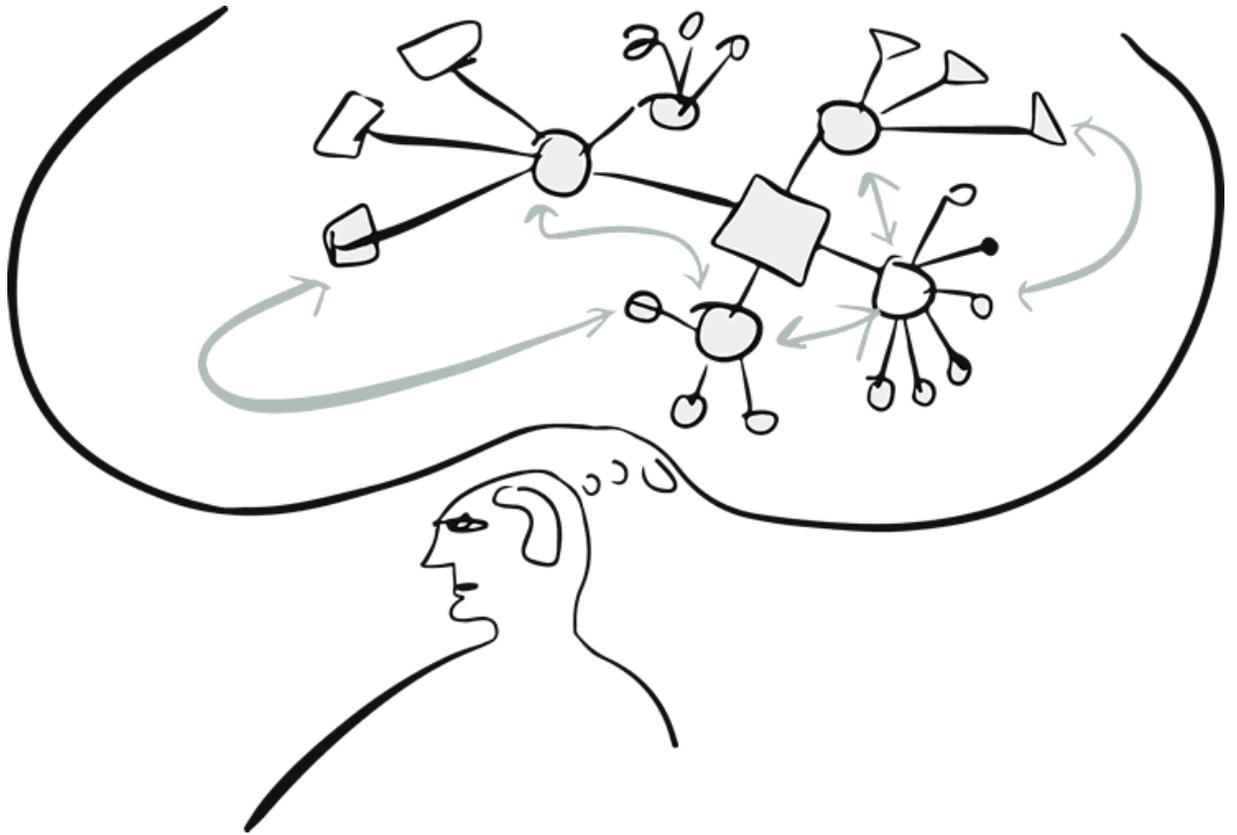
Entendida de este modo la palabra «observar» es más que mirar, es más que ver, es en realidad un proceso mediante el cual se generan nuevas ideas, se innova y constituye la base para imaginar el futuro de algo. La observación, por lo tanto, no solamente proviene del sentido de la vista, sino de todos los sentidos que son, en realidad, los órganos a través de los cuales los seres humanos nos relacionamos con el mundo exterior a nosotros mismos.



Observación y Marco Referencial

En esta relación, desde muy pequeños y a lo largo de la propia historia personal, vamos conformando un universo de signos y modelos mentales que nos permiten interpretar eficiente y eficazmente la realidad. Esto hace posible poseer y aplicar modelos parametrizados para actuar frente a determinadas situaciones de orden cotidiano, pero a la vez, estos mismos modelos nos atrapan y nos impiden ver mas allá de ellos. Por lo tanto, enmarcan y limitan nuevas interpretaciones del entorno (De Bono, 1991).¹

Los paradigmas culturales —o las dimensiones culturales— marcan la forma de interpretar la realidad. La interpretación de lo observado, de lo percibido, está mediatizada por la dimensión cultural del sujeto que observa (Maturana y Varela, 1984).² De este modo quien observa un determinado fenómeno lo hace de modo tal que en su interpretación del hecho sólo puede ver aquellos elementos que su marco cultural le permite ver. Las asociaciones conceptuales dependen de su experiencia previa. Por lo tanto, la dimensión cultural de la observación y la amplitud de las relaciones que un individuo es capaz de articular, dependen del marco referencial que este posea.



La observación como el proceso de percibir

Para ampliar el concepto de la palabra observación a la idea expuesta, haré referencia a este proceso como «observación-percepción». En este sentido el proceso identificado como «observación-percepción» es un fenómeno complejo del pensamiento que obliga a recoger información, procesarla, relacionarla, interpretarla y comunicarla, o almacenarla en la memoria de referencias o marco referencial. Si se trata de una idea significativa, la almacenaremos en la memoria de corto plazo para su uso inmediato, y una vez determinada su relevancia, pasará a formar parte de la memoria de largo plazo (Teun Van Dijk, 1983).³

Al usar la palabra «observar», estoy en realidad refiriéndome al concepto de «percibir». Probablemente el sentido de la palabra observación provenga de las ciencias naturales, en las que se «observa» un fenómeno en el laboratorio.

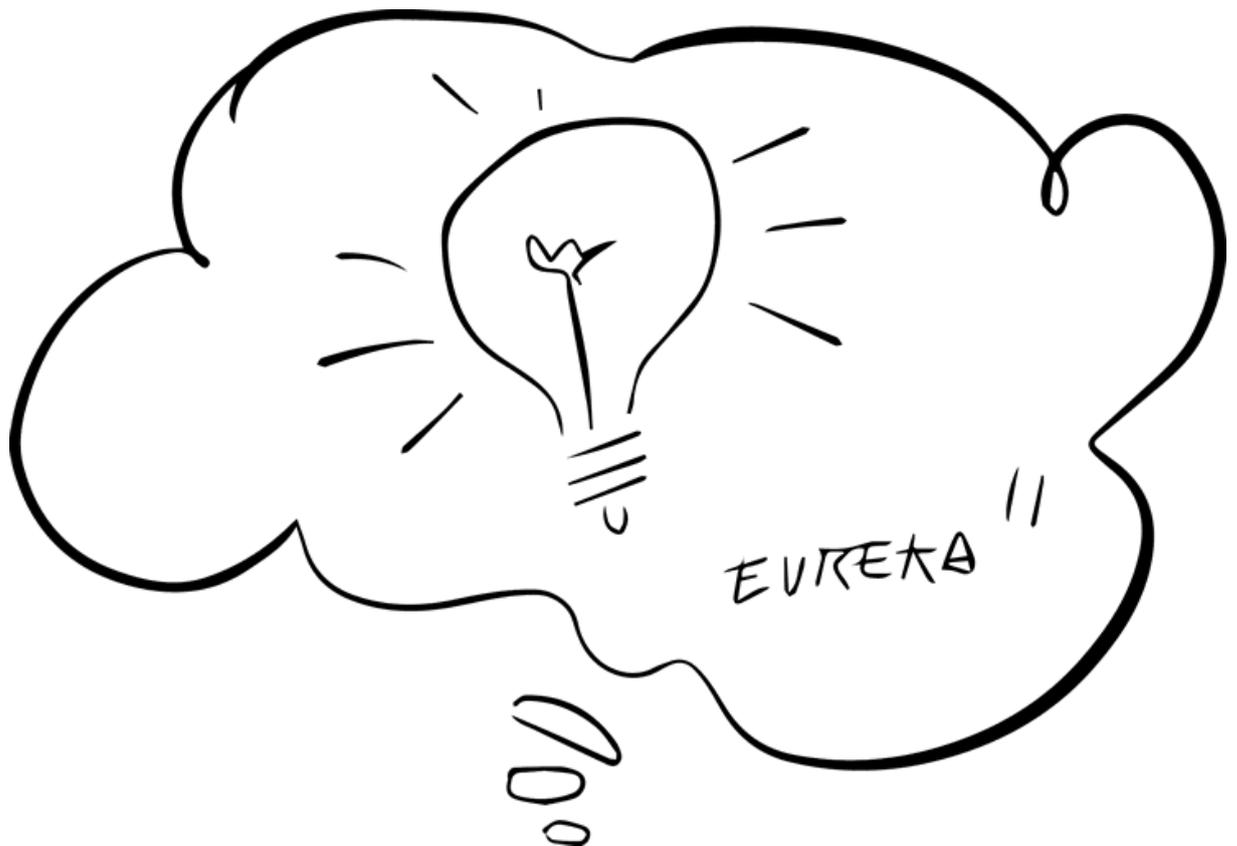
Observación y Diseño

En el ámbito del diseño la palabra «observar» debe ser entendida como un proceso que implica todos los componentes de la percepción, y por lo mismo, la información a procesar puede estar integrada a nuestra esfera de conocimiento a partir de la visión. Pero también a partir del olfato, el gusto, el tacto o el oído, o de una combinación de todos o algunos de estos sentidos.

De este modo podremos decir que estamos frente a una observación, cuando podemos distinguir un concepto o generar una proposición que tenga sentido y que sea un descubrimiento para nuestro conocimiento acumulado, idea que puede derivar de un sonido,

un olor, una textura, un sabor, un color o de elementos complementarios entre sí que se enlazan y se perciben como totalidades. Por ejemplo: los olores, sonidos, texturas y colores que percibimos en un mercado de frutas y que nos permiten darnos cuenta de un conjunto de relaciones que se generan en un entorno de esta naturaleza y que, desde luego, son totalmente diferentes de los que ocurren en un local de supermercado aunque, por cierto, el acto de comprar y abastecerse sea en esencia el mismo tipo de actividad humana.

En síntesis, cuando hablo de observaciones, me estoy refiriendo a un proceso intelectual con base en la sensibilidad que permite darse cuenta, en el sentido de despertar (*awakeness*), ante un fenómeno no percibido con anterioridad por nosotros (Rudolph Arheim, 1977).⁴



Para que este fenómeno ocurra, es necesario que se presenten ciertas condiciones básicas, además de las obvias constituidas por la disponibilidad de condiciones personales y ambientales —o instrumentales— que nos permitan captar información a través de los sentidos. La principal de estas condiciones es la capacidad de poner atención. Poner atención significa aislar, perfilar, identificar, distinguir la figura del fondo; esto es lograr focalizar la sensibilidad perceptiva en el estímulo, dándose cuenta de lo que significa, o sea, relacionando la información —o *input*— con la información disponible, y obteniendo de ella un nuevo conocimiento.

La atención, como capacidad de agudizar un determinado sentido, poniéndolo en primer plano para distinguir entre los innumerables estímulos simultáneos a los que nos vemos expuestos a cada minuto, es un factor fundamental de este proceso.

Observación y sensibilidad

Lo que estoy planteando implica, necesariamente, un desarrollo de la sensibilidad. La palabra «sensibilidad» (del latín *sensibilem*, «sensible»), es la facultad de un ser vivo de percibir estímulos externos e internos a través de los sentidos. En fisiología, es la función del sistema nervioso que permite detectar a través de los órganos sensoriales las variaciones físicas o químicas que provienen del interior del individuo o de su medio externo.

Los sentidos nos informan del estado de las cosas que nos rodean y cada uno es selectivo respecto a la clase de información que proporciona:

1. El ojo, la piel y el oído ofrecen información temporal y espacial en sus tres dimensiones;
2. El olfato y el gusto, en cambio, son sentidos químicos que proporcionan información sobre la composición de la materia volátil o soluble.
3. El tacto es el más generalizado y comprende: la sensibilidad cutánea (sensibilidad al dolor, la presión o la temperatura), la sensibilidad cenestésica (sensibilidad originada en músculos, articulaciones o tendones, informa sobre el movimiento del cuerpo), la sensibilidad orgánica (sensibilidad en los órganos internos) y laberíntica (la relacionada con el equilibrio).

Las impresiones y estímulos percibidos pueden tener varias dimensiones: de cualidad, intensidad, extensión y duración.

Durante los tres primeros meses de vida prevalece en el niño o niña la sensibilidad interna al sentir hambre y sed. A partir del cuarto mes comienza a distinguir las sensaciones corporales de las que provienen del exterior, iniciándose así la toma de conciencia de su propia individualidad.

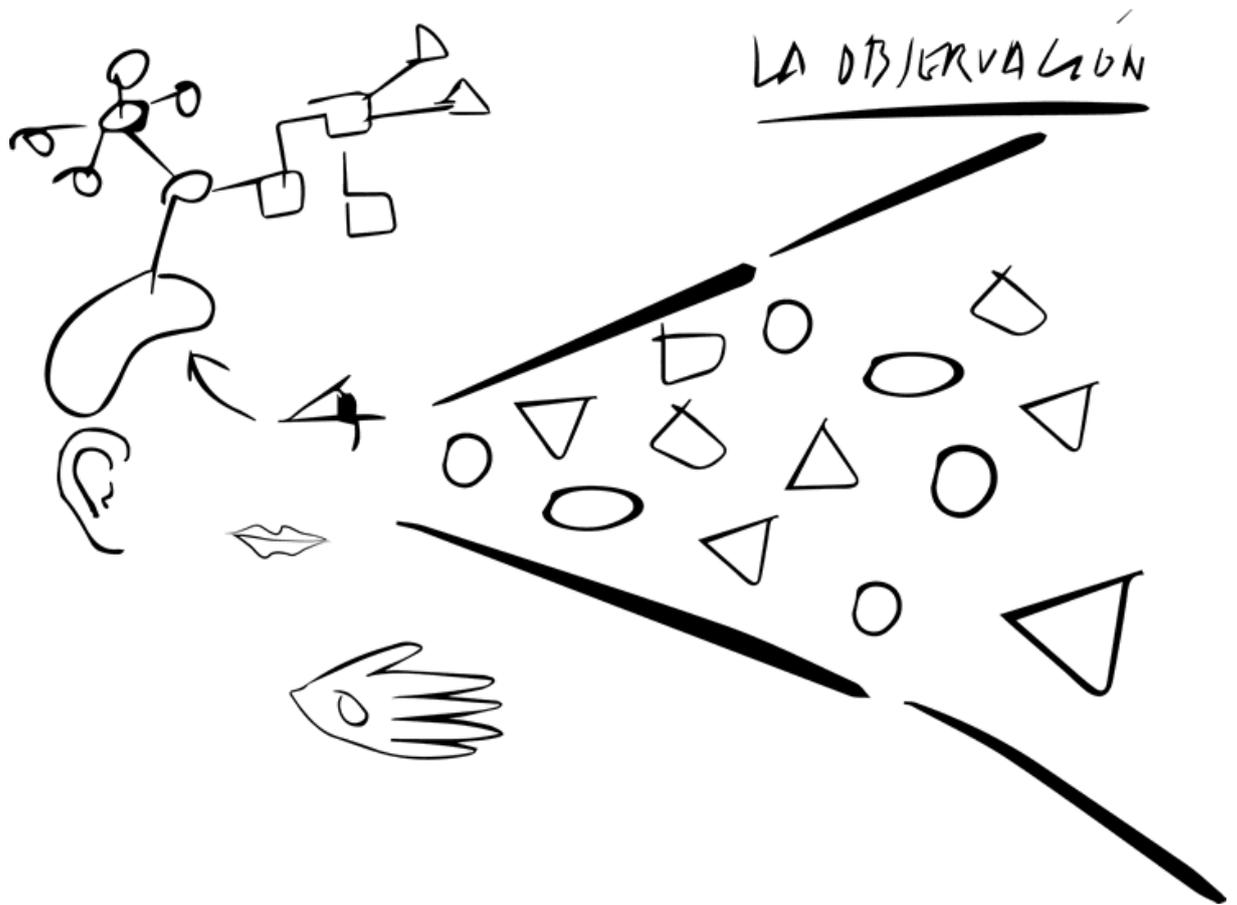
De este modo cuando hablamos de educar la sensibilidad nos referimos a aprender a realizar distinciones, o sea, ser capaces de percibir las diferencias que se presentan en el percibir. Educar la sensibilidad debe ser, probablemente unos de los procesos educativos más complejos. ¿Cómo podemos enseñar a otra persona para que se de cuenta que entre un color gris y otro color gris pueden existir infinidad de matices?, y ¿cuántos matices somos capaces de percibir? o ¿cómo se imagina un corte de un volumen complejo?

Así como el ojo está determinado como sistema para percibir e interpretar ondas de luz entre una determinada frecuencia, el oído sólo puede percibir estímulos o señales que van desde una determinada longitud de onda a otra, de tal modo que no es capaz de percibir el ultra sonido, por ejemplo. Estamos entonces en presencia de otro fenómeno, el de umbral perceptivo.

Es fundamental, entonces, la educación de la sensibilidad para aprender a manejar los umbrales perceptivos que permitan percibir la sutileza entre un valor y otro, aunque esta diferencia sea mínima.

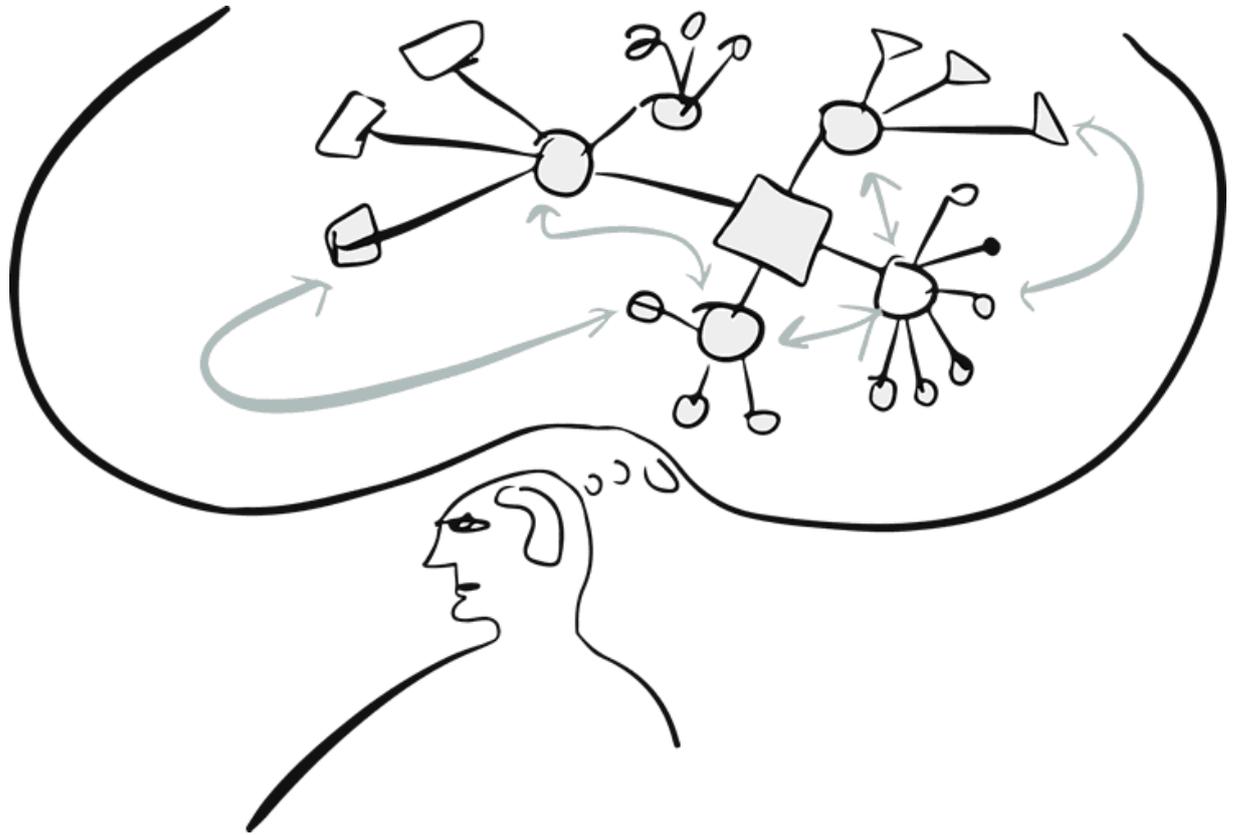
De este modo, la sensibilidad y la capacidad de percibir las diferencias por muy sutiles que

estas sean, están en la base del proceso de observación para el diseño, ya que en el mundo de esta disciplina del saber humano, la capacidad de observar es la base del proceso creativo que permite imaginar el futuro.



Qué es lo que se observa cuando se observa

Para el diseñador el acto de observar es una actividad fundamental. La observación se refiere a, percibir y darse cuenta; es decir, aislar y generar un *insight* a partir del fenómeno que se observa.



En este contexto, todo es observable. Sin perjuicio de este hecho, el principal objeto de la observación de los diseñadores es el comportamiento humano. El comportamiento humano con toda su complejidad de relaciones y diversidad. Los apuntes, los mapas conceptuales, las fotografías, los croquis y esquemas, los videos, las entrevistas, las conversaciones, la observación de campo, los grupos focales, las encuestas, el seguimiento de los usuarios, la observación de usuarios extremos, adopción de un usuario, bitácora, video, esquemas, croquis, fotografía, estudios en la Web, etc., son el tipo de instrumento que utilizan los diseñadores para registrar y analizar la información. Constituyen elementos de gran valor a la hora de definir y ampliar la base de conocimientos con las que se aborda un proyecto de diseño.

En síntesis, observar es darse cuenta, relacionar dos o más cosas que no lo estaban para la persona que hace consciente este proceso; es un fenómeno intelectual que permite imaginar nuevas ideas de cualquier naturaleza.

Siendo el proceso de observación un fenómeno intelectual, todas las formas de recoger información son válidas a la hora de identificar o distinguir *insights*. Sin embargo todas ellas son solo herramientas que si no se utilizan activando nuestra capacidad de hacer distinciones, con un alto nivel de alerta que disponga a atender al fenómeno observado, resultan inútiles, solamente generan información, pero no nuevo conocimiento, innovación o una nueva idea de diseño.

Publicado el 30/03/2013

-
1. De Bono, E. (1968). *New think; the use of lateral thinking in the generation of new ideas*. New York: Basic Books.
 2. Maturana, H y Varela, F. (1984). *El Arbol del Conocimiento. Las bases biológicas del entendimiento humano*. Editorial Universitaria. Santiago, Chile.
 3. Dijk, Teun Van. *La ciencia del texto*. Trad. de Sibila Hunzinger, Barcelona, Ed. Paidós, 1983.
 4. Arnheim, Rudolf. *Arte y percepción visual* (1977). EUDEBA. Bs. As. Argentina.

FOROALFA

ISSN 1851-5606
<https://foroalfa.org/articulos/la-observacion>

