

¿Cómo se siente la práctica del proceso de Design Thinking?

Una buena definición sería la de estar desatando un ovillo. Al comenzar con el proceso de Design Thinking, la sensación es de incertidumbre total, ya que no sabemos a dónde vamos a llegar, pero confiamos en el proceso. Si al comienzo del proceso de innovación sabemos que la solución tiene cierta forma, entonces no tiene sentido atravesarlo.

Esta falta de certeza nos da vértigo, nos lleva a pensar si estamos en el camino correcto o si estaremos perdiendo el tiempo y también nos llena de ansiedad, porque queremos saber que podremos lograr una solución. Nuevamente es un estado emocional de incomodidad el que tenemos al inicio, y está muy bien que suceda. La percepción de desorden es un indicador que estamos con la mente bien seteadada para abordar el trabajo. El esquema muestra una maraña en el inicio del proceso, no sabemos dónde estamos parados ni que “nudos” tenemos que desatar. A medida que avanzamos poco a poco, vamos desatando el ovillo enredado, definiendo el problema sobre el cual trabajar y echando luz con ideas que se prueban y testean hasta llegar a la versión final que será implementada.

Dentro de cada etapa también hay pequeños ovillos a desenredar. La sensación de incertidumbre acompaña todo el proceso, siendo el ovillo cada vez más pequeño, hasta llegar, finalmente, a la etapa de plan de acción para seguir con la implementación.