

El diseño emocional como potenciador de alteridad e identidad, precursores de integración social en los espacios públicos

Emotional Design as an Enhancer of Otherness and Identity

Yissel Hernández Romero
Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario Zumpango
tallarica9@hotmail.com

Yasmín Hernández Romero
Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario Zumpango
yasmin_h_r@hotmail.com

DOSSIER

Resumen:

En este ensayo se abordan las posibilidades del diseño emocional como recurso metodológico para favorecer la integración social en el espacio público, vinculando el análisis conceptual con experiencias de intervención urbana contemporánea. Con la inquietud por identificar áreas de oportunidad para el diseño emocional, se parte del análisis del concepto de integración social y de sus principales enfoques teóricos, coincidencias y contradicciones. Esto permite reconocer el carácter emocional del espacio público, así como los vínculos de las emociones con la dimensión social a través de la alteridad y la identidad como precursores de la integración social.

Fecha de recepción: 04 de septiembre de 2018
Fecha de aceptación: 13 de febrero de 2019

DOI: 10.22201/fa.2007252Xp.2019.19.69878

Palabras clave: diseño emocional, integración social, espacio público

Abstract

This article addresses the possibilities of emotional design as a methodological tool to encourage social integration in public space, grounding the conceptual analysis in experiences of contemporary urban interventions. In order to identify areas of opportunity for emotional design, this article analyzes the concept of social integration and its primary theoretical focuses, congruities and contradictions. This allows us to recognize the emotional character of public space, as well as the connections between emotions and the social dimension through otherness and identity as precursors to social integration.

Keywords: Emotional Design, Social Integration, Public Space

Introducción

“Así como tú creces en el mundo, el mundo crece dentro de ti. De la misma forma en que ocupas un cierto lugar, ese lugar te ocupa a ti”. Con esta reflexión el filósofo norteamericano Costica Bradatan alude a la condición de interdependencia ontológica que, como humanos, tenemos con el entorno, especialmente el de carácter artificial. Tal es la premisa con que en este ensayo se exploran las posibilidades del diseño emocional para potenciar la alteridad y generar identidad en el espacio público.

Dado que resulta común encontrar proyectos de intervención urbano-arquitectónica que se proponen favorecer la ‘integración social,’ nos hemos preguntado por este término. Se analizarán las distintas conceptualizaciones que remiten tanto a discusiones teóricas centrales en el ámbito de la teoría social como a prácticas de convivencia incluyentes de grupos sociales considerados vulnerables. No obstante, ante la falta de univocidad conceptual, se terminó por retomar la definición de la Cepal: la capacidad de generar comunicaciones que sustenten representaciones colectivas socialmente cohesionadoras, es decir, que constituyan una identidad colectiva que incorpore a los diversos sectores de la sociedad.¹

El diseño, en tanto que principal proveedor del ecosistema artificial, no sólo genera medios materiales o inmateriales,² ya que el alcance de éstos abarca discursos, formas de actuar, pensar y de relacionarnos con otros.³ De ahí que consideremos al diseño como un elemento activo en las relaciones sociales cotidianas, ya sea como facilitador, provocador, incentivador o inhibidor de conductas.⁴ Los efectos conductuales del diseño, tanto en lo individual como en lo colectivo, pueden tener varias explicaciones; una de ellas, lo emocional. Desde la neurobiología y las ciencias cognitivas, Donald Norman define tres niveles de respuesta emocional en la interacción del sujeto con los objetos (aunque aplicable a otros ecosistemas de diseño).⁵ El primer nivel, visceral, se relaciona

1 Ver: Orlando Sepúlveda Mellado y Daniela Sepúlveda Swatson, “Espacio residencial urbano e integración social: una propuesta metodológica de medición,” *Revista Invi* 18, Núm. 48 (2003): 23-61.

2 Los alcances del diseño considerados en este trabajo abarcan desde las expresiones tangibles de lo industrial, gráfico, urbano y arquitectónico, hasta las intangibles de los servicios y experiencias.

3 Henk Oosterling, “Can Design Change Society? Henk Oosterling: Dasein is Design. Eco-Relational and Mental Design,” Project bauhaus, video YouTube, 30:26, 30 de octubre de 2015, <https://www.youtube.com/watch?v=LYVvF2sUbcA>

4 Peter-Paul Verbeek, *What Things Do* (Pennsylvania: Penn State Press, 2005), 208-9.

5 Ver: Donald Norman, *Emotional Design. Why We Love (or Hate) Everyday Things* (Nueva York: Basic Books, 2004), 35-45.

directamente con la experiencia corpórea; el segundo nivel, conductual, se determina por la evaluación del desempeño del objeto; el tercer nivel, reflexivo, implica un periodo más largo de experiencia, que deriva en la noción que el objeto representa para la persona, en los vínculos con su cultura, identidad, educación y recuerdos. En este mismo sentido, Patrick Jordan, citado por Adank y Warrell,⁶ identifica cuatro placeres derivados de la relación con el entorno y los objetos: fisio-placer, con relación directa a la gratificación del cuerpo y los órganos sensoriales; el socio-placer, vinculado a la compañía de otros; psico-placer, asociado a reacciones cognitivas y emocionales; ideoplacer, de carácter reflexivo, vinculado a entidades abstractas. Los alcances de estas respuestas trascienden el diagnóstico de una relación sujeto-objeto, de modo que llegan a configurar la experiencia, el conocimiento y, con ello, también las expectativas.

Desde la posfenomenología, se sugiere el rol mediador de los objetos para modificar conductas y comportamientos mediante la intervención en los niveles de la micro y macro percepción. “Las cosas median la relación entre los seres humanos y su mundo, no en una forma lingüística sino material. Ellos cumplen sus funciones como objetos materiales, y es a través de ese funcionamiento que configuran la acción y experiencia humana”.⁷ Las emociones, como mediadoras de la experiencia, se convierten así en el objetivo del diseño emocional, el cual, como método proyectual, permite 1) anticipar efectos emocionales, 2) reunir información relevante de manera que el efecto emocional pueda ser alcanzado, 3) visualizar conceptos que evoquen emociones predefinidas y 4) evaluar en qué medida el concepto de diseño alude a las emociones deseadas.⁸

Metodológicamente, precisamos empezar con el concepto de integración social para, posteriormente, analizar el papel mediador del espacio público y su potencial como integrador social a partir de dos procesos: la alteridad, como capacidad para vivir con otros de forma pacífica y tolerante, y la identidad, como sentido de pertenencia a una comunidad. Finalmente, se discutirá la dimensión emocional del espacio público como posibilidad de intervención para el diseño.

6 Rodney Adank y Anders Warell, “Five Senses Testing. Assessing and Predicting Sensory Experience of Product Design,” en *Design and Emotion Moves*, eds. Pieter Desmet, Jeroen van Erp y MariAnne Karlsson (Newcastle: Cambridge Scholars Publishing, 2008), 36-7.

7 Verbeek, *What Things Do*, 209.

8 Ver: Annemiek van Boeijen y otros, *Design Methods. Delft Design Guide* (Ámsterdam: Bis Publisher, 2013).

Integración social: perspectivas, contradicciones y coincidencias

El término integración se utiliza de forma frecuente con la idea de sus sinónimos: fusión, reunión o incorporación. Tanto en el ámbito académico como en el de la intervención se emplea este concepto para dar cuenta de procesos disímiles, como son: integración económica, política, cultural, social, por mencionar los más generales. En ese tenor, se considera necesario partir de la explicación de este concepto, particularmente desde algunas aportaciones de la sociología.

La integración social implica uno de los problemas centrales de esta disciplina: el problema del orden; es decir, de aquello que favorece la existencia de la propia sociedad en tanto que posibilita la cohesión. Fue Émile Durkheim, sociólogo francés, el primero en utilizar este concepto. Para Durkheim, la integración social se refiere al vínculo que une a los individuos entre sí y con la sociedad, generando orden y cohesión. En *La división del trabajo social*, Durkheim establece la diferencia entre el vínculo que se presenta en una sociedad primitiva o inferior (en términos de su complejidad) y el que tiene lugar en la sociedad moderna. En la primera, caracterizada por una mínima o nula división del trabajo, la integración social ocurre sobre la base de las semejanzas, es decir, de las creencias, prácticas y sentimientos comunes de los individuos que la conforman; en este tipo de sociedad existe una consciencia colectiva fuerte y envolvente, por lo que el individuo tiene poco margen para desarrollar su individualidad. Es decir, los individuos se encuentran atraídos a la sociedad y a los otros individuos porque se parecen.⁹

Por el contrario, en la sociedad moderna, configurada a partir de una creciente división del trabajo y de la separación entre consciencia colectiva y consciencias individuales, la integración social está favorecida por la interdependencia que exige la división del trabajo o especialización de funciones. Este tipo de solidaridad que resulta de la complementariedad, Durkheim la denomina solidaridad orgánica o por diferencias. Sin embargo, el sociólogo francés reconoce que, en la sociedad moderna, los vínculos sociales se debilitan y el individuo tiende a orientarse por los contenidos propios de su subjetividad, antes que por los de la conciencia común, social o colectiva. La alternativa que plantea consiste en fortalecer el sentimiento de atracción hacia diferentes grupos sociales como son: la familia, una asociación política, un grupo religioso o profesional, lo cual es posible por las interacciones frecuentes que se dan entre sus miembros, los objetivos o metas comunes y la conciencia común.

⁹ Ver: Émile Durkheim, *La división del trabajo social* [1893] (México: Colofón, 2002).

Por su parte, el sociólogo norteamericano Talcott Parsons refiere la integración como un estado de equilibrio y ausencia de conflicto en el sistema social. Para Parsons, la integración constituye un imperativo funcional de dicho sistema. Uno de los aspectos centrales para que se dé la integración lo constituye la internalización de valores institucionalizados a partir de un proceso de socialización adecuada.¹⁰ Empero, se considera saludable la tolerancia a ciertas expresiones de 'desviación', las cuales serán controladas y servirán para el mantenimiento del equilibrio del sistema social.¹¹

El concepto de integración social que se encuentra en la propuesta teórica de Durkheim enfatiza un nivel de análisis macrosociológico, es decir, centrado en procesos de gran escala y temporalidad. Sin embargo, existen otros enfoques que privilegian el análisis de la microdimensión de las interacciones sociales. La caracterización de la integración social en la obra de George Simmel se ubica en este ámbito. Simmel reconoce el conflicto como un aspecto constitutivo de lo social; debido a que toda unidad contiene elementos que la unen y elementos que obran en su contra. Asimismo, asume la premisa de que "toda interacción entre los hombres es una forma de socialización," por lo tanto, el conflicto también lo es. Para Simmel, "el conflicto representa el elemento positivo por cuanto teje, desde la negatividad, una mirada que sólo conceptualmente, pero no en los hechos, es disyuntiva".¹² Así, la oposición forma parte de la unidad y la lucha podrá resolver la disociación logrando unificar. En síntesis, el conflicto tiene para Simmel una función integradora.

A partir de lo anterior podemos observar que la discusión teórica en torno a la integración social ha reconocido el conflicto como un aspecto consustancial de lo social. Es decir, en un nivel de abordaje concreto, mientras que algunas propuestas de integración social se limitan a 'respetar las diferencias', otras intentan trascenderlas. Corti establece que se trata de "reconocer la heterogeneidad de los sujetos sociales,

10 Talcott Parsons, *El sistema social* (Madrid: Alianza Universidad, 1999), 18.

11 La crítica realizada al enfoque funcionalista de la integración social se dirige al supuesto de una relación armoniosa entre individuo y sociedad. El uso del concepto de integración social exento de elementos disruptivos ha generado cierto recelo; se cuestiona la validez y neutralidad del sistema social que se pretende integrar. De la misma forma, la crítica se ha dirigido al presupuesto de homogeneidad del sistema cultural. En definitiva, dicho enfoque pierde de vista la existencia del conflicto y su potencialidad.

12 Ver: George Simmel, *El conflicto: sociología del antagonismo* [1904] (Madrid: Sequitur, 2010).

aceptando la igualdad valorativa para las diferencias”.¹³ Ahora bien, en el caso que nos ocupa (la integración social en los espacios públicos), más que tratarse de un vínculo por relaciones de interdependencia, en primera instancia concierne al encuentro e interacción (sujetos o no a las normas o al orden) y, posteriormente, a la formación de sentimientos de atracción y apego al lugar; aun así, consideramos necesario ampliar la perspectiva de la integración social como relaciones no sólo ordenadas sino también conflictivas.

Integración social y espacio público

Contrario a las posturas que sostienen que, en la sociedad moderna masificada, la única función del espacio público es servir de vía de tránsito, y que éste no se comporta como un espacio social, sino como un espacio protosocial de interacciones efímeras, ya que en él el sujeto se nihiliza (“se convierte en una nada ambulante e inestable”¹⁴), en este documento se concibe el espacio público como potenciador de interacción y de socialización al ser un lugar de encuentro. Una función que fue asumida como característica en otras épocas y que hoy en día parece diluirse. Sostenemos que por medio del diseño emocional se puede intervenir el espacio público al reivindicar la historia, mantener viva la identidad o favorecer su formación. Hemos de considerar que si bien en algunos casos el espacio público ha quedado desolado, en otros se ha convertido en un espacio de apropiación de algunos y de exclusión de otros. Por otro lado, también entendemos el espacio público como un espacio simbolizado material e inmaterialmente, en el que se expresan interacciones conflictivas.

García Peula¹⁵ plantea tipos de conflictos en el espacio público derivados de los siguientes aspectos: el deterioro urbano; la percepción de inseguridad, crímenes y delitos; la contaminación y la insalubridad; los usos del espacio diferenciados por parte de residentes y transeúntes o por patrones culturales diferentes; la presencia de grupos de ‘extraños’ a la comunidad; las restricciones de uso. Su propuesta pretende

13 Ana María Cortí, “Socialización e integración social,” *Fundamentos en Humanidades* 1, Núm. 2 (2000): 96.

14 Ver: Adolfo Vásquez Rocca, “El vértigo de la sobremodernidad: ‘no lugares’, espacios públicos y figuras del anonimato,” *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences* 16, Núm.2 (2007): 197-203.

15 Ver: Sofía García Peula, “Bases conceptuales para investigación sobre construcción de cohesión social a través de actividades culturales en el espacio público,” (proyecto final del Posgrado en Cooperación y Gestión Cultural, Universidad de Barcelona, 2011).

favorecer un espacio incluyente (apropiable, *mixturante* e igualitario). Para ello, a partir de los indicadores de cohesión social establecidos por la Cepal, García Peula retoma aquéllos relativos a la pertenencia (multiculturalismo, confianza, participación, expectativas de movilidad social y solidaridad social), los cuales son susceptibles de ser intervenidos culturalmente en el espacio público.

Ahora bien, existen programas y proyectos que han surgido de distintas disciplinas y de acciones públicas que están apostando a favorecer la cohesión social en el espacio público. Uno de ellos es el programa de cooperación descentralizada de EuropeAid con América Latina, del cual se deriva el proyecto Urb-Al "Espacios públicos y cohesión social",¹⁶ cuyo objetivo consiste en potenciar la función de integración social.

Por otro lado, la investigación realizada por Sepúlveda Mellado y Sepúlveda Swatson¹⁷ no puede pasar desapercibida debido a que aborda la relación entre estructura espacial e integración social. En su trabajo enuncian distintas definiciones de este concepto, una de ellas vinculada a la participación de personas y grupos en diferentes ámbitos de lo social; otra, como acceso a diferentes activos, o como la posibilidad de articularse asociativamente con un grupo en un territorio determinado. En cuanto a la dimensión política del concepto, los autores recuperan la propuesta de la Cepal, la cual define la integración social, en primer lugar, sobre la base de la adhesión de grupos e individuos a normas de comportamiento e instituciones que garantizan la solución pautada de conflictos; en segundo, de acuerdo a la difusión equitativa de capacidades y de un acceso similar a oportunidades de bienestar; y finalmente, por la coexistencia de diversos grupos sociales y culturales que pueden expresar su autonomía e identidad de manera armónica en el ejercicio ciudadano, la negociación política, el acceso a activos sociales y la participación en la economía.¹⁸

16 El resumen de este proyecto se puede consultar en la siguiente liga: http://www.centroubal.com/sicat2/documentos/64_20076141311_R14P11-06A-co-spa-prime-ra_parte.pdf

17 Ver: Sepúlveda Mellado y Sepúlveda Swatson, "Espacio residencial urbano e integración social."

18 Cepal, *La brecha de la equidad: una segunda evaluación* (Santiago: Naciones Unidas, 2000), 82.

El diseño del espacio, mediador de la alteridad y la identidad

A propósito del papel social del espacio público, Fernando Carrión¹⁹ identifica cinco funciones que éste tiene en la vida cotidiana de los habitantes de una ciudad. Dos de ellas abonan al concepto de integración social retomado en este trabajo y pueden ser potenciadas a través del diseño emocional: 1) la *simbólica*, que construye la identidad mediante las formas de pertenencia, función y representación; y 2) la *simbiótica*, que define las relaciones de los individuos a través del encuentro, la interacción, la socialización y la alteridad²⁰ de los sujetos. Si bien el diseño puede influir en los distintos tipos de relaciones, en este trabajo se considera la interacción como la expresión clave a partir de la cual pueden construirse otros vínculos de naturaleza más compleja, en los cuales participan otros procesos y estructuras (socialización y alteridad).

En el diseño urbano encontramos varios proyectos en los que la socialización, entendida como intercambio comunicativo, ha sido uno de los objetivos centrales en el rescate de espacios públicos o en la construcción de otros nuevos, mediante la identificación de patrones de interacción social y elementos urbano-arquitectónicos que la potencian o inhiben. Uno de los arquitectos interesados en este tipo de intervenciones, Jan Gehl, sostiene que el diseño urbano no puede influir en la calidad, el contenido e intensidad de los contactos sociales, pero sí puede incidir en el número de personas que usan el espacio público, en la frecuencia y cantidad de tiempo que pasan en ellos, así como en la cantidad y en los tipos de actividades que realizan.²¹ Para Gehl, el espacio en sí mismo no produce integración social, más bien ofrece un medio en el cual ésta puede desarrollarse, para lo cual emplea distintas dimensiones del espacio como ejes: lo social, lo político, lo cultural y económico, e incluso, lo virtual.²²

¹⁹ Ver: Fernando Carrión, *Espacio público: punto de partida para la alteridad* (Quito: Flacso, 2011).

²⁰ Desde la filosofía, la alteridad se concibe como la capacidad para ser otro, para colocarse o constituirse como otro. Consiste en un concepto más restringido que el de diversidad y más amplio que el de diferencia. La alteridad implica respeto y apertura vasta (aceptando la distinción), para lo cual se requiere una ruptura con lo que la tradición demanda, una tradición de opresión y elisión del otro.

²¹ Constanza Martínez Gaete, "Doce criterios para determinar un buen espacio público," *Plataforma Urbana*, 22 de abril de 2013, consultado el 20 julio de 2018 <http://www.plataformaurbana.cl/archive/2013/04/22/12-criterios-para-determinar-un-buen-espacio-publico/>

²² En una discusión sobre diferentes tipos de centralidad, Carrión (2005) menciona la centralidad virtual, manifestada en los portales de internet que cumplen el rol de una centralidad difusa carente de referencias territoriales.

¿Cómo influye la configuración del espacio público en las interacciones sociales? La propuesta urbanística de Gehl toma el tránsito peatonal como la expresión básica de movilidad en el espacio público, pues favorece el encuentro de los iguales y los diferentes. Se convierte así en la condición esencial a partir de la cual pueden generarse otro tipo de interacciones, de las cuales se derivan la espera, el paseo y la permanencia; a su vez, éstas pueden ser vinculadas a la clasificación de Gehl de la naturaleza de las actividades en el espacio público: las necesarias, las opcionales y las sociales. En *Life between Buildings*,²³ el autor describe las actividades necesarias (*necessary activities*) como aquéllas que tienen un sentido más o menos ineludible (por ejemplo, ir a la escuela o al trabajo, salir de compras, esperar el transporte público, etcétera), estas actividades se deben realizar todos los días y bajo cualquier condición ambiental, por lo que la influencia del espacio deriva, prácticamente, de la infraestructura física del mismo.

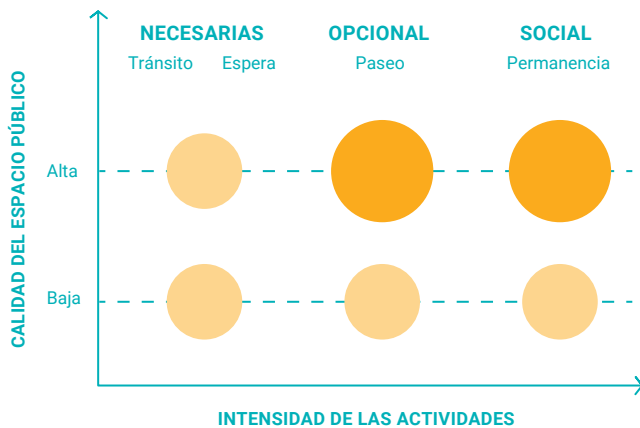
Por otra parte, las *actividades opcionales* se realizan solamente si las personas así lo desean y si las condiciones ambientales se perciben como adecuadas. En este grupo se incluyen actividades como las caminatas o el sentarse en un parque a observar el entorno. Su práctica supone mayor demanda del aspecto físico del espacio público, pues es lo atractivo y placentero de éste lo que invita a su uso. Cuando el espacio público se percibe de baja calidad, sólo se desarrollarán las actividades necesarias; por el contrario, si su calidad se valora como buena, las personas tenderán a pasar más tiempo en el lugar paseando, deteniéndose, sentándose, observando y socializando.

Finalmente, Gehl se refiere a las *actividades sociales* como las que dependen de la presencia de otros. Pueden ser resultado de las actividades necesarias y opcionales, por los encuentros que se suscitan al estar o compartir un mismo espacio. Las actividades sociales son más frecuentes si la calidad del espacio es adecuada, no únicamente si se optimizan las actividades necesarias (haciendo de éstas una buena experiencia), sino también al aumentar la presencia y tiempo que las personas deciden pasar en el espacio. De acuerdo con esta perspectiva, las relaciones sociales en el espacio público pueden tener intensidades diferentes; el encuentro pareciera ser el más débil y superficial por su corta duración, sin embargo, su importancia radica en que es prerrequisito de interacciones sociales más complejas, alberga la posibilidad de detonar y conservar contactos, además de mantener el espacio como una fuente de inspiración, de experiencias estimulantes y de información sobre el mundo social.

²³ Ver: Jan Gehl, *Life between Buildings. Using Public Space* (Ontario: Mcmillan, 1987).

Después de vincular el tipo de actividades y las formas de desplazamiento en el espacio, encontramos las siguientes posibilidades: dentro de las actividades necesarias ubicamos el tránsito peatonal, el cual alude al desplazamiento optimizado; su objetivo es llegar de un punto a otro de manera rápida y segura. En esta expresión, los otros son percibidos como obstáculos que hay que evitar –cual objetos.²⁴ La espera, por su lado, se refiere al imperativo de ‘tener que estar’ en el espacio como parte de otras actividades; aunque su carácter obligado pudiera tener connotaciones emocionales negativas, la permanencia supone mayores posibilidades de interacción con otros.

En la categoría de actividades opcionales encontramos el paseo, el caminar por lado sin querer llegar a algún punto en particular ni en un tiempo específico, una actividad propia del *flâneur*. En cuanto a las actividades sociales, se consideró la permanencia como la expresión que más favorece a la interacción social, pues, a diferencia del paseo, en el cual la persona se halla en movimiento, la permanencia alude a la quietud, lo cual (desde nuestra perspectiva) emocionalmente favorece más el contacto personal y el intercambio comunicativo. Una persona relajada y sin prisas tiene mayor predisposición a interactuar, también es más tolerante a condiciones ambientales y de infraestructura adversas, incluso llega a encontrar un reto en ellas (tal es el caso de los turistas).



Intensidad de las relaciones sociales en el espacio público, tomando en cuenta el tipo de actividad, la calidad del espacio público y el tipo de movilidad. Elaboración propia

24 Ver: Yissel Hernández Romero, "Evaluación post-ocupacional de la calle Madero. Experiencia satisfactoria e implicaciones de diseño," *Legado de arquitectura y diseño* 9, Núm. 15 (2014): 127-38.

Elaboración propia basada en Gehl

La interacción social requiere mínimo de dos personas, por lo que un espacio que aliente a que la gente se vea y escuche demanda condiciones particulares como vistas sin obstáculos, distancias cortas, baja velocidad de movimiento. Las recomendaciones de Gehl (integradas en la siguiente tabla) suponen la aplicación concreta de criterios de diseño en el espacio público que favorecen el encuentro, la interacción y socialización de las personas, condiciones necesarias –aunque no únicas– para lograr la alteridad.

1. Protección contra el tráfico	El espacio debe brindar seguridad a los peatones para desplazarse con confianza
2. Seguridad en los espacios públicos	Brindar la posibilidad de realizar actividades durante el día y la noche de manera segura
3. Protección contra experiencias sensoriales desagradables	Posibilidad de usar el espacio público en diferentes condiciones climáticas (lluvia, calor, viento). Áreas verdes que contrarresten la exposición a elementos contaminantes (olores, ruido)
4. Espacios para caminar	Espacios públicos atractivos. Superficies regulares que faciliten el acceso de todos. Ausencia de obstáculos. Accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida
5. Espacios de permanencia	Lugares agradables para que las personas se queden más tiempo. Fachadas y paisajes interesantes para contemplar
6. Lugar para sentarse	Mobiliario público para sentarse y descansar, suficientes y atractivos, bien ubicados, que estimulen la permanencia
7. Posibilidad de observar	Vistas y paisajes accesibles
8. Oportunidad de conversar	Mobiliario urbano que invite y fomente la interacción entre las personas. Bajos niveles de ruido
9. Lugares para ejercitarse	Equipamiento urbano que incentive estilos de vida saludables. Garantizar actividades durante el día y la noche, independientemente de la estación del año
10. Escala humana	Espacios públicos construidos desde una escala humana, teniendo en cuenta la perspectiva de los ojos de las personas
11. Posibilidad de aprovechar el clima	Espacios públicos que se correlacionen con el clima y la topografía del lugar
12. Buena experiencia sensorial	Fomentar el vínculo entre las personas y la naturaleza, a través de animales, árboles, agua y plantas. Mobiliario urbano de buena calidad que favorezca la comodidad

Criterios de evaluación propuestos para determinar la calidad de los espacios públicos. El cumplimiento de cada uno de estos aspectos incentiva el desplazamiento peatonal (como condición básica de encuentro) y aumenta el tiempo de permanencia en el espacio para propiciar un mayor número de interacciones. Elaboración propia

Por otra parte, desde el aspecto simbólico, el espacio público, como resultado histórico de relaciones sociales colectivas, concentra significados que dan sentido al concepto de comunidad.²⁵ A diferencia del espacio privado donde la significación es posible a partir de la transformación por gustos particulares, en el espacio público es más habitual la identificación, aunque esto no siempre suceda. La identificación sugiere la existencia y asimilación de elementos significativos en los cuales las personas ven reflejados sus valores y creencias, que de no ser lo suficientemente fuertes, pueden ser modificados.

Para Hiernaux,²⁶ los centros históricos son, además de espacios públicos de socialización, también lugares fuertes de memoria que articulan la ciudad. Su importancia simbólica radica en la posibilidad de generar sentimientos de identidad por función (ritos) y pertenencia (memoria). Son espacios con capacidad para generar identidades múltiples, colectivas y simultáneas, *lugar* donde la comunidad, la sociedad y la ciudadanía se visibilizan. Al igual que lo físico media en las interacciones sociales, lo simbólico supone otra dimensión con una capacidad similar. El espacio público como contenido (en el sentido lefebvriano) está dotado simultáneamente de significados, y es la memoria uno de los principales vínculos afectivos hacia ellos. Para Hildegardo Córdova “la identidad es una condición que refleja la existencia de algo en el espacio geográfico, es un sentimiento de apego a ese algo que une a los individuos en torno a él”.²⁷

Pensar el espacio público nos conduce de inmediato a imaginar plazas, calles y parques en los que hemos estado de manera física o virtual.²⁸ En nuestra mente, construimos imágenes que representan no un concepto aislado, sino una experiencia rica en estímulos que la mantienen afianzada a nuestra memoria. Recordamos un lugar por la importancia que tuvo en nuestra historia personal; entre más intensa

25 Ver: Nicolas Beucker y Ralph Bruder, “The Emotional Townscape-Designing Amiable Public Spaces,” *Ergonomics in Design* (2003): 1-5.

26 Ver: Daniel Hiernaux, “El patrimonio urbano y la memoria de la ciudad,” en *Tratado de la Geografía Humana*, eds. Daniel Hiernaux y Alicia Lindón (Ciudad de México: Anthropos / UAM, 2006), 116.

27 Hildegardo Córdova, “Los lugares y no lugares en geografía,” *Espacio y desarrollo* 20 (2008): 9.

28 Las películas, las fotografías y la literatura son medios a través de los cuales podemos conocer lugares, reales o ficticios; del presente, pasado o incluso del futuro. De acuerdo con Federico Campbell, la memoria y la imaginación también pueden ser agentes recreadores de lugares, en una reconstrucción imaginaria que involucra a los sistemas de percepción sensorial (el gusto y la vista, el olfato y el oído).

haya sido, más vívidos los olores (cual efecto Proust), los colores y los sonidos asociados al escenario de dicha evocación. Esa misma importancia y esos efectos nos hacen vivirlo de una manera diferente, al crear expectativas e idealizarlo (u odiarlo, según sea el caso). Vivimos el espacio en todo momento, lo sentimos, lo percibimos, forma parte de nuestra memoria personal y de nuestra valoración presente, y es también en él (¿y a través de él?) que tejemos relaciones con los demás, con los otros, una otredad que nos diferencia de manera individual (por lo que no somos) y nos vincula de manera colectiva (por lo que compartimos).

A diferencia de los criterios de diseño propuestos por Gehl para favorecer los encuentros y la interacción social, la memoria y la identidad requieren algo más que condiciones físicas, necesitan de elementos externos que detonen los significados históricos y provoquen sentimientos y experiencias colectivas. De esta forma, la identidad no puede asumirse como algo fijo que nos precede, sino como algo que nos construye y reconstruye. La identidad en el espacio público se define, en consecuencia, por las memorias del pasado y las posibilidades del futuro.

Dimensión emocional del espacio público

Desde la perspectiva fenomenológica husserliana, el entorno se concibe como una dimensión subjetiva que resulta de la experiencia en un espacio y tiempo determinados, gracias a la cual se generan representaciones que dan sentido al mundo,²⁹ y de las cuales emerge un nuevo concepto: la espacialidad. Citando a Armando Cisneros “la espacialidad y la temporalidad son el espacio y el tiempo que vivo, que reconozco cotidianamente y que tienen un sentido para mí. Representan el lugar en el que estoy aquí y ahora, o en el que tengo un pasado o un horizonte de futuro”.³⁰ La experiencia entonces puede ser definida como diversos modos a través de los cuales se conoce y construye la realidad, en un proceso en el que confluye información recabada a través de los sentidos, la percepción, la conceptualización, la emoción y el pensamiento.³¹

Para Peter Verbeek,³² la experiencia tiene lugar en un contexto espaciotemporal específico, en el cual se teje una relación del sujeto con el mundo que lo rodea. Desde la perspectiva de la hermenéutica

29 Este mundo, llamado vital, se compone del espacio-lugar, de la temporalidad, los cuerpos, la naturaleza, el lenguaje y las cosas (objetos, edificaciones).

30 Armando Cisneros Sosa, *El sentido del espacio* (México: Miguel Ángel Porrúa, 2006), 74.

31 Yi-Fu Tuan, *Space and Place: The Perspective of Experience* (Minneapolis: University of Minnesota Press, 2007), 8-12.

32 Verbeek, *What Things Do*, 122.

material, la experiencia puede darse en dos niveles: la micro y la macropercepción. La primera hace referencia a la dimensión sensorial del sujeto, que si bien responde a una cuestión biológica, también tiene un componente de adaptación cultural; la segunda, también llamada percepción hermenéutica, se refiere al nivel en el que los estímulos se vuelven significativos dentro de una estructura cultural específica. Ambos niveles, de acuerdo con Don Idhe, citado por Verbeek,³³ pueden ser distinguidos, pero nunca entendidos de forma separada. Es decir que la experiencia emocional toma forma a partir de lo que la percepción interpreta en un contexto de significados espaciotemporales particular.

En el primer nivel de la experiencia, la dimensión sensorial de la micropercepción puede asociarse a la respuesta emocional visceral de Donald Norman. En el espacio público, este encuentro de la corporalidad con los estímulos genera emociones que pueden oscilar del agrado al desagrado (incluyendo la indiferencia). Esta respuesta será irrelevante si la actividad que se realiza es del tipo necesario y no se tiene otra opción espacial; sin embargo, como parte del conocimiento adquirido influirá al elegir, o no, dicho espacio para actividades opcionales. El componente cultural incorporará, así, la experiencia anterior, reconfigurando las expectativas y la memoria emocional del sitio (macropercepción).

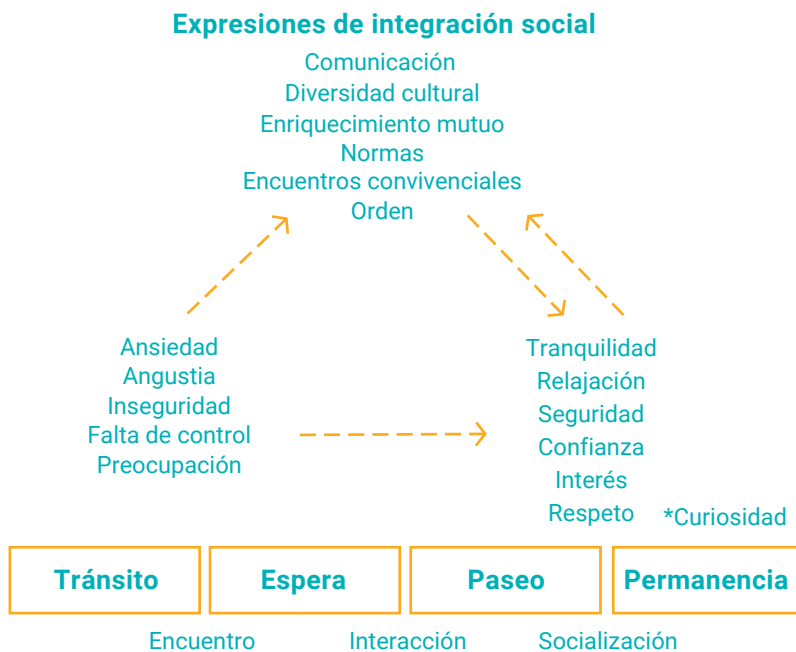
Los espacios públicos que evoquen emociones negativas como ansiedad, angustia, inseguridad, falta de control y preocupación (tanto por su infraestructura como por antecedentes sociales) tendrán un uso limitado a actividades necesarias y al desplazamiento peatonal mínimo.³⁴ Por el contrario, si las condiciones físicas y simbólicas son capaces de transmitir tranquilidad, brindar seguridad y confianza, así como de despertar el interés, las probabilidades de que el espacio sea ocupado durante más tiempo a través del paseo y la permanencia, aumentan.

En un triángulo que considera el recorrido de las emociones negativas a las positivas, a través de las distintas formas de movilidad e interacción social, hemos ubicado expresiones complejas que definen la integración social (la comunicación, la diversidad cultural, el enriquecimiento mutuo, la socialización de la normatividad, los encuentros convivenciales y el orden). Estos elementos demandan intervenciones más

³³ Verbeek, *What Things Do*, 122.

³⁴ De acuerdo con la perspectiva de apropiación del espacio dirigida a la acción (*actio-nist appropriation*), la conexión entre el hombre y su ambiente siempre tiene lugar en la mediación social. Los componentes del espacio adquieren su función por las actividades humanas, y con ello su sentido. Si reconocemos la importancia de la mediación social en la conceptualización del espacio, para los objetivos que perseguimos nos enfocaremos solamente en el rol mediador del espacio público.

allá de lo físico, como las políticas públicas, cuya aplicación puede encontrar un importante aliado en la configuración espacial. La siguiente figura expresa esta articulación, en la cual las emociones se traducen en comportamientos, como Merleau-Ponty las entendía, como modos de ser y estar en el mundo que habitamos; de esta forma son parte de los vínculos con el mundo: la emoción nos conecta con el otro y con el espacio.³⁵



Tríada de emociones negativas, positivas y expresiones de integración social.
Elaboración propia

Un ejemplo de intervención urbana con un criterio emocional es la rehabilitación de la plaza pública King's Cross en Australia. A través de mobiliario e iluminación, el diseñador Kees Dorst reconfiguró la experiencia de las personas de un espacio percibido como peligroso a uno de entretenimiento. El proyecto partió no de los problemas existentes, sino de la aproximación a una respuesta emocional deseada, que, en ese caso, se vinculó a la respuesta generada en un festival de música,

³⁵ Ver: Maurice Merleau-Ponty. *Fenomenología de la percepción* (México: Fondo de Cultura Económica, 1957).

el cual fue intervenido con diseño y disposición de mobiliario, así como con iluminación y proyección.³⁶ Este ejemplo nos permite afirmar que la interacción social no se limita sólo a la calidad del espacio *per se*, como lo propone Gehl, sino a la respuesta emocional que provoca en los sujetos.

A propósito de la dimensión emocional de las interacciones sociales en el espacio público, Randall Collins, citado por Rizo, señala que “los rituales eficaces no sólo crean y recrean símbolos de pertenencia grupal, sino que también infunden energía emocional en sus participantes”,³⁷ por ello las interacciones que ofrecen mayor beneficio emocional son las que mayor atracción generan. Esta perspectiva añade otro nivel emocional al espacio público; además de la configuración formal se incluyen las propias interacciones sociales como fuente vinculatoria.



Modelo propuesto por Collins en el que identifica los ingredientes del ritual que van desde la reunión física hasta el estado emocional compartido y los efectos sociales que conlleva. Elaboración propia basada en Marta Rizo, “Interacción y emociones”

La figura anterior considera las cuatro expresiones posibles en el espacio público.³⁸ El paseo y la permanencia tienen mayor potencial para participar de acciones o sucesos comunes provocados por elementos o situaciones únicas capaces de captar la atención de las personas y

36 “Kees Dorst: How Design Can Improve Public Space,” Design Indaba, video YouTube, 4:32, 18 de junio de 2012, <https://www.youtube.com/watch?v=dPsmww461pl>.
 37 Marta Rizo, “Interacción y emociones. La microsociología de Randall Collins y la dimensión emocional de la interacción social,” *Psicoperspectivas. Individuo y sociedad* 14, Núm. 2 (2015), 52.
 38 Considerando los principios del diseño emocional, estas emociones pueden abarcar las positivas (admiración, éxtasis, asombro), o bien negativas (ira, aborrecimiento, pesar, terror). Todo dependerá del tipo de reacción esperada por quien diseña la experiencia.

de generar estados emocionales compartidos. Asimismo, los efectos pueden incluir sentimientos de solidaridad y emociones individuales, o la concesión simbólica a objetos; o bien, provocar ira y nuevos comportamientos (destaca, nuevamente, el papel mediador del espacio). Tanto Rizo como Gehl señalan que la presencia de personas atrae a más; si un hecho congrega gente, la reunión puede despertar la curiosidad de otras, brindándoles la seguridad para acercarse e interactuar. El estímulo emocional transitorio se convierte, así, en un elemento potencial de integración social en el espacio público.

Conclusiones

El ejercicio reflexivo realizado en este trabajo nos permitió destacar la importancia de los conceptos y las perspectivas teóricas en la comprensión de la realidad presente y su potencialidad futura. Si bien el diseño tiene la capacidad de replantear los problemas para generar soluciones creativas, también es cierto que pocas veces se cuestiona la legitimidad de lo indeseable o los efectos de la propia intervención del diseño. Tal fue el caso del concepto de integración social, cuya proyección se antojaba idílica y, sin embargo, al analizarlo dio cuenta de un entramado complejo cuyas expresiones (a veces contradictorias) son igualmente legítimas, como el orden y el conflicto. Este análisis no sólo abre las posibilidades de intervención del diseño en distintas dimensiones del espacio (física, simbólica y política), sino también incita a la reflexión sobre la propia práctica del diseño (como favorecedor de la homogeneización o la heterogeneización social).

A partir del papel mediador del espacio podemos afirmar la existencia de respuestas emocionales de manera permanente que repercuten en cómo el espacio público es utilizado y apropiado en la memoria del pasado, en la experiencia del presente y en las expectativas para el futuro. Cada una de las fases del proceso anterior ocurre en un espacio determinado (real o imaginado), cuyo carácter emocional participa de su configuración e intensidad evocativa. En la dimensión física, la configuración del espacio puede favorecer la interacción social para generar experiencias positivas vinculadas a lo sensorial y a lo reflexivo, las cuales conformarán la memoria emocional del espacio (cómo se le recuerda, qué emociones evoca) y se vincularán con expectativas de experiencias futuras.

Por otra parte, en espacios históricos, el potencial del diseño emocional puede fungir como detonante para vincular a los usuarios con los personajes de la historia, humanizando los edificios y las plazas. En este sentido, se apuesta por vínculos emocionales más que racionales (práctica común de divulgación en este tipo de espacios), trascendiendo la frialdad de los monumentos y placas conmemorativas, buscando una identificación mucho más personal, una empatía histórica. El diseño

emocional, como metodología, tiene el potencial para 1) diagnosticar la respuesta emocional de un espacio público y sus detonantes culturales, y 2) proponer nuevos escenarios basados no en la solución de problemas particulares, sino en el logro de experiencias emocionales (como lo hecho por Kees Dorst). Las emociones colectivas ‘provocadas’ por un espacio público permiten identificar no sólo los miedos, las satisfacciones y las aspiraciones de una sociedad particular, sino que a partir de las conductas sociales en dicho espacio es posible vincularlas y, con ello, proponer intervenciones de diseño. Sobre este último aspecto, destaca el potencial de la arquitectura y el diseño efímero como una forma de dinamizar el espacio.

Referencias

- ADANK, Rodney y Anders Warell. "Five Senses Testing. Assessing and Predicting Sensory Experience of Product Design." En *Design and Emotion Moves*, eds. Pieter Desmet, Jeroen Van Erp y MariAnne Karlsson: 35-38. Newcastle: Cambridge Scholars Publishing, 2008.
- BEUCKER, Nicolas y Ralph Bruder. "The Emotional Townscape. Designing Amiable Public Spaces." *Ergonomics in Design*, octubre 2003: 1-5.
- CARRIÓN, Fernando. *Espacio público: punto de partida para la alteridad*. Quito: Flacso, 2011.
- CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe. *La brecha de la equidad: una segunda evaluación*. Santiago: Naciones Unidas, 2000.
- CISNEROS Sosa, Armando. *El sentido del espacio*. México: Miguel Ángel Porrúa, 2006.
- CÓRDOVA, Hildegardo. "Los lugares y no lugares en geografía." *Espacio y desarrollo* 20 (2008): 5-17.
- CORTÍ, Ana María. "Socialización e integración social." *Fundamentos en Humanidades* I, Núm. 2 (2000): 90-105.
- DURKHEIM, Émile. *La división del trabajo social [1893]*. México: Colofón, 2002.
- GARCÍA Peula, Sofía. "Bases conceptuales para investigación sobre construcción de cohesión social a través de actividades culturales en el espacio público." Proyecto final del Posgrado en Cooperación y Gestión Cultural Internacional de la Universidad de Barcelona, 2011.
- GEHL, Jan. *Life between Buildings. Using Public Space*. Ontario: Mcmillan, 1987.
- HERNÁNDEZ Romero, Yissel. "Evaluación post-ocupacional de la calle Madero. Experiencia satisfactoria e implicaciones del diseño." *Legado de arquitectura y diseño* 9, Núm. 15 (2014): 127-138.
- HIERNAUX, Daniel. "El patrimonio urbano y la memoria de la ciudad." En *Tratado de la Geografía Humana*, eds. Daniel Hiernaux y Alicia Lindón, 116. México: Anthropos / UAM, 2006.

- "KEES Dorst: How Design Can Improve Public Space." Design Indaba. Video YouTube, 4:32, 18 de junio de 2012. <https://www.youtube.com/watch?v=dPs-mww461pl>
- MARTINEZ, Constanza. "Doce criterios para determinar un buen espacio público." *Plataforma Urbana*, 22 de abril de 2013, consultado el 20 de julio de 2018. <http://www.plataformaurbana.cl/archive/2013/04/22/12-criterios-para-determinar-un-buen-espacio-publico/>
- MERLEAU-PONTY, Maurice. *Fenomenología de la percepción*. México: Fondo de Cultura Económica, 1957.
- NORMAN, Donald. *Emotional Design. Why We Love (or Hate) Everyday Things*. Nueva York: Basic Books, 2005.
- OOSTERLING, Henk. "Can Design Change Society? Henk Oosterling: Dasein Is Design. Eco-Relational and Mental Design." Project bauhaus. Video YouTube, 30:26, 30 de octubre de 2015. <https://www.youtube.com/watch?v=LYVvF-2sUbcA>
- PARSONS, Talcott. *El sistema social* [1951]. Madrid: Alianza Universidad, 1999.
- RIZO, Marta. "Interacción y emociones. La microsociología de Randall Collins y la dimensión emocional de la interacción social." *Psicoperspectivas. Individuo y sociedad* 14, Núm. 2 (2015): 51-61.
- SEPÚLVEDA Mellado, Orlando y Daniela Sepúlveda Swatson. "Espacio residencial urbano e integración social: una propuesta metodológica de medición," *Revista Invi* 18, Núm. 48 (2003): 23-61.
- SIMMEL, Georg. *El conflicto. Sociología del antagonismo* [1904]. España: Sequitur, 2010.
- TUAN, Yi-Fu. *Space and Place. The Perspective of Experience*. Minneapolis: Minnesota, 2007.
- VAN Boeijen, Annemiek, Jaap Daalhuizen, Jelle Zijlstra y Roos van der Schoor. *Design Methods. Delft Design Guide*. Ámsterdam: Bis Publisher, 2013.
- VÁSQUEZ Rocca, Adolfo. "El vértigo de la sobremodernidad: 'no lugares', espacios públicos y figuras del anonimato," *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences* 16, Núm. 2 (2007): 197-203.
- VERBEEK, Peter. *What Things Do*. Pennsylvania: Penn State Press, 2005.

Yissel Hernández Romero

tallarica9@hotmail.com

Es maestra en Diseño Industrial por la UNAM, por el proyecto "Diseño retro y objeto antiguo. Construcción social de valores alrededor del pasado". Culminó los créditos del Doctorado en Diseño, en la línea de Estudios Urbanos de la UAM, Unidad Azcapotzalco, con el proyecto de investigación titulado "El centro histórico de Zumpango. Recurso para la integración social" (2017). Actualmente es profesora en el Centro Universitario UAEM Zumpango y coordinadora de la Licenciatura en Diseño Industrial. Sus intereses de investigación se centran en el estudio de la memoria, las emociones y el diseño. Entre sus artículos más recientes se encuentra "La experiencia del pasado como detonante emocional: diseño retro y objeto antiguo" (2017), publicado por la UNAM.

Yasmín Hernández Romero

ORCID: 0000-0002-2235-3611

yasmin_h_r@hotmail.com

Es licenciada en Sociología por la UAEMex, maestra en Sociología por la UNAM y doctora en Estudios Sociales por la UAM-Iztapalapa. Profesora de tiempo completo del Centro Universitario UAEM Zumpango; cuenta con perfil PROMEP; es miembro del Sistema Nacional de Investigadores, nivel I; integrante del Cuerpo Académico en Consolidación "Actores, sujetos y procesos sociales ante la modernización," con registro ante la SEP. Sus líneas de investigación son: teoría sociológica y estudios del trabajo. Su última publicación fue el artículo "El enfoque morfogenético de Margaret Archer para el análisis de la cultura" (2017) publicado en *Cinta de Moebio*.