



PARTE  
1/3

# Diseñando Soluciones de Resiliencia para Comunidades Urbanas

Una metodología para co-diseñar soluciones viables, inclusivas y sustentables de resiliencia comunitaria

Mayo, 2019



Global Disaster  
Preparedness Center



The picture can't  
be displayed.

## **Agradecimientos**

El Centro Global de Preparación para Desastres agradece a todos aquellos que hicieron posible esta caja de herramientas, a los participantes de los tres talleres pilotos en Mawlamyine, Myanmar; Semarang y Ternate, Indonesia y Luganville, Vanuatu que ayudaron a desarrollar y perfeccionar estos materiales; a los miembros de la Sociedad de la Cruz Roja de Myanmar, Palang Merah Indonesia (Cruz Roja de Indonesia) y a la Cruz Roja de Vanuatu; a la Cruz Roja Americana y a la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, ThinkPlace, Pivotal Labs y Pulse Labs Jakarta.

Financiado por: La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional

Autoría: ThinkPlace | [www.thinkplaceglobal.com](http://www.thinkplaceglobal.com)

Referencias: Centro global de preparación para desastres, 2019. *Diseñando Soluciones de Resiliencia para Comunidades*, Cruz Roja Americana y Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

# Secciones de la caja de herramientas

Esta caja de herramientas se extiende a lo largo de tres documentos para asegurar su facilidad de navegación y uso. Las tres secciones son requeridas para completar el proceso de diseño.

## PARTE 1/3

### Parte 1

El presente documento es la Parte 1 de la caja de herramientas. Contiene las herramientas que necesitarás para comenzar y, debería usarse si:

- no has tomado aún el entrenamiento para Diseñar Centrado en la Persona (HCD)
- te gustaría conocer más sobre la teoría fundamental detrás de las herramientas y actividades en la Parte 2
- quieres desarrollar tus habilidades como facilitador

**Unidad Uno** en este documento se encuentra la introducción a HCD, mientras que la **Unidad Dos** brinda herramientas e información útiles para ser un facilitador exitoso.

## PARTE 2/3

### Parte 2

Empieza con la Parte 2 si trabajas con comunidades y no necesitas seguir el entrenamiento HCD.

*Nota: No es necesario realizar todas las actividades en la caja de herramientas si tú o tus participantes no tienen tiempo. Puedes adaptar el ritmo y el contenido de las sesiones dependiendo de los participantes de tu taller, su disponibilidad y capacidad. Podrás encontrar ejemplos de agendas en la Parte 3 para ayudarte a planear tus actividades.*

## PARTE 3/3

### Parte 3

La parte final de la caja de herramientas brinda enlaces de otros recursos útiles (incluyendo enlaces a otros conjuntos de herramientas adicionales, recomendadas para completar las acciones claves 1 & 2), así como para la colección de plantillas listas para imprimir, que se pueden usar para las actividades en la Parte 2.

# Seis Acciones Clave que puedes usar para diseñar soluciones, viables, inclusivas y sustentables para la resiliencia comunitaria

Acción Clave  
1

Construye una coalición para la resiliencia comunitaria

Método para completar en  
*Caja de Herramientas para la Construcción de Coaliciones por la Resiliencia*

Acción Clave  
2

Construye un entendimiento compartido de tu comunidad o ciudad

Método para completar en  
*Evaluación de los Riesgos de la Ciudad*  
EVCA

Acción Clave  
3

Conoce tus oportunidades

Acción Clave  
4

Convierte tus oportunidades en ideas para el cambio

Método para completar en  
*Diseñando Soluciones de Resiliencia para Comunidades Urbanas*

Acción Clave  
5

Prueba y Aprende

Acción Clave  
6

Planea la implementación y el progreso

# Uso de esta caja de herramientas

Esta caja de herramientas debería ser utilizada después de haber formado ya tu coalición y, después de evaluar riesgos y vulnerabilidades de la comunidad o ciudad.

Acciones clave:



 The picture can't be displayed.

## Caja de Herramientas para la Construcción de Coaliciones Resilientes

Esta caja de herramientas explica como involucrar a las partes interesadas; desde el gobierno local y asociaciones civiles, hasta voluntarios. Muchas ONG e IONG cuentan ya con mucha experiencia en este proceso. Dependiendo de tu nivel de experiencia, puedes elegir utilizar esta caja de herramientas o simplemente ir directo a una de las cajas de herramientas señaladas más adelante.

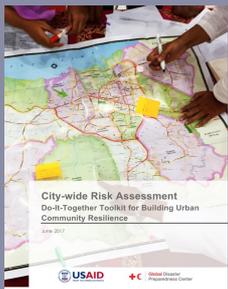
**Ingresar en:**

<https://www.preparecenter.org/resources/building-coalitions-urban-resilience-toolkit>

**Pasos:**

Define la intención » Mapea a las partes interesadas, a los sistemas y a las relaciones » Planea y monitorea la participación

Acciones clave: **2**



En la Ciudad

### Evaluación de Riesgos de la Ciudad (CWA)

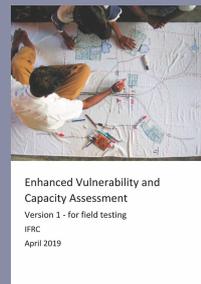
Esta caja de herramientas te ayuda a evaluar riesgo de desastre, factores de estrés y conmociones en el rango de la ciudad.

**Ingresar en:**

<https://www.preparecenter.org/resources/city-wide-risk-assessment-do-it-together-toolkit-building-urban-community-resilience>

**Pasos:**

Conociendo el riesgo y la resiliencia » Identificando sistemas de ciudades » Involucrando a los actores clave » Identificando prioridades y acciones de resiliencia



En la Comunidad

### Vulnerabilidad Aumentada y Capacidad de Evaluación de la Caja de Herramientas (EVCA)

Esta caja de herramientas te guía en el proceso de evaluar las vulnerabilidades de una comunidad.

**Ingresar en:**

<https://www.ifrcvca.org>

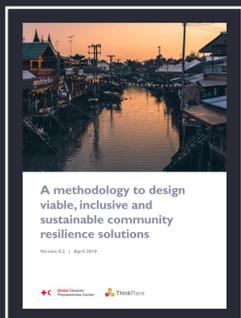
Acciones clave:

**3**

**4**

**5**

**6**



## Diseñando Soluciones de Resiliencia para Comunidades Urbanas

Esta caja de Herramientas, dividida en tres documentos, te da los recursos para replantear los riesgos y vulnerabilidades que identificaste usando las cajas de herramientas previas y, encontrar soluciones para crear una ciudad o comunidad más resiliente.

Incluye una introducción a Diseñar Centrado en la Persona (HCD), la guía de apoyo un facilitador en sus actividades, y muchas actividades para ayudarte a convertir tus ideas en soluciones que se puedan implementar.

**Pasos:**

Revisa tus hallazgos de EVCA o CWA » Reformula los riesgos en oportunidades » Haz una lluvia de ideas para el cambio » Desarrolla y prioriza ideas » Selecciona ideas y crea el prototipo de la solución » Prueba inicial interna del prototipo » Dale sentido a lo que has escuchado y reitera para mejorar » Aprende la manera de probar con usuarios » Mapeo de actores claves en la solución y mapeo del sistema » Considera su implementación » Traza la ruta » Conoce el entorno de implementación » Hace que progrese el proyecto

Página Intencionalmente en Blanco

ဖြစ်ချင်သော အရာများ:

DESIRABLE



**Herramientas para  
comenzar**



## Unidad Uno

# Entrenamiento para Diseñar Centrado en la Persona

## ¿Qué es el Diseñar Centrado en la Persona?

Diseñar Centrado en la Persona (HCD) es **un enfoque creativo para solucionar problemas**, el cual comienza con entender a la gente, poner las **necesidades, deseos y limitantes del usuario final en el centro de** cada paso del proceso del diseño para atacar problemas complejos. «Los usuarios» son las personas con las cuales trabajas para resolver sus problemas y que «usarán» o se involucraran con lo que sea diseñado.

Es un proceso reiterado y replicable que puede ser usado para diseñar objetos tangibles e intangibles, como productos físicos, sistemas digitales, servicios, estrategias, políticas y experiencias.



### HCD es...

- ✓ Una manera de atraer la perspectiva del usuario al proceso
- ✓ Una búsqueda de necesidades manifestadas o no del usuario
- ✓ Aceptar los errores para aprender rápidamente de ellos
- ✓ Dar la bienvenida a los expertos de múltiples ámbitos
- ✓ Crear soluciones que tengan sentido en el mundo del usuario
- ✓ Enfoques disciplinados aunque flexibles
- ✓ Reiterativo (el proceso se repite para mejorar muchas veces)

### HCD no es...

- ✗ Preguntar a los usuarios qué quieren
- ✗ Dar a los usuarios lo que quieren
- ✗ Esperar a que los usuarios proporcionen la solución
- ✗ Conseguir hacerlo bien la primera vez
- ✗ Consultar una vez que se ha definido el diseño
- ✗ Validar un diseño que ya ha sido producido
- ✗ Trabajar de manera aislada
- ✗ Conducido por actividades decididas con antelación

«Los usuarios no siempre son lógicos, al menos no en la superficie. Para ser un gran diseñador necesitarás ahondar un poco más en cómo la gente piensa y actúa».

— Paul Boag, Estratega especializado en la Experiencia del Usuario

### ¿Qué incluye HCD?

El Diseño Centrado en el Ser Humanos incluye excavar bajo la superficie para descubrir asuntos subyacentes. Una analogía que ayuda a entenderlo es pensar en esto como un iceberg. Lo que es visible 'por encima del agua' es sólo el comienzo de la historia.

Mirando los eventos después de que han ocurrido y observando los efectos sólo nos permite reaccionar después del evento.

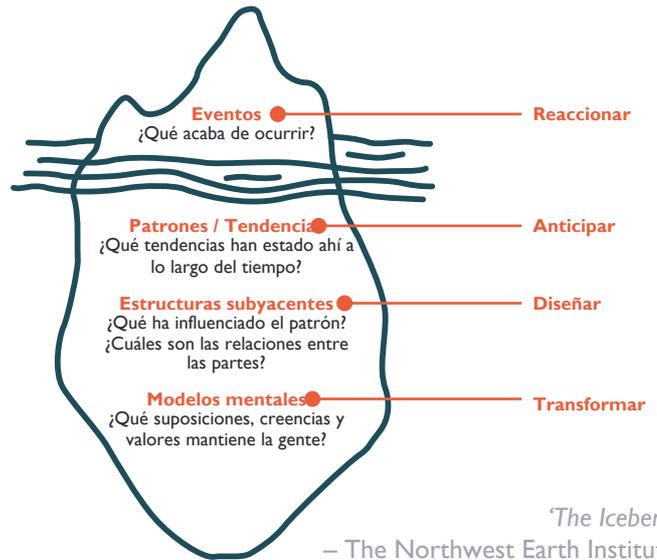
Indagando un poco más profundamente para observar tendencias a lo largo del tiempo nos da un entendimiento de patrones que lo más probable es que vuelvan a ocurrir, lo que significa que se puede anticipar el evento.

Continuando un poco más abajo para observar las estructuras subyacentes nos dice qué ha influenciado a los patrones en primer lugar, y qué relaciones existen entre los diferentes elementos.

Finalmente, hablando a y entendiendo a la gente dentro del sistema (sus suposiciones, creencias y valores) nos da las herramientas necesarias para transformar el sistema.

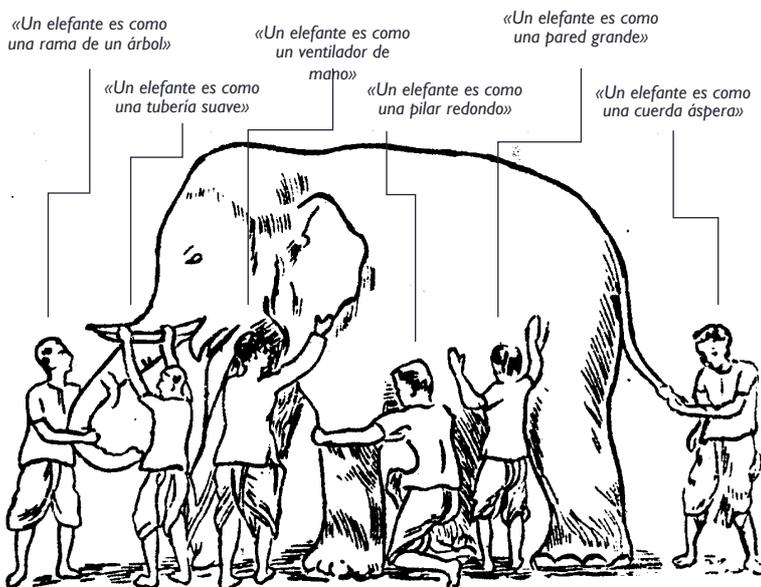
### El Iceberg

Una herramienta para guiar el pensamiento sistemático



### Los Ciegos y el Elefante

Una historia sobre perspectiva



'Los Ciegos y el Elefante'

– Proverbio antiguo, ilustración de jainword.com

El diseño centrado en los Humanos es poderoso porque une múltiples perspectivas para crear una vista completa de los sistemas y de los problemas complejos.

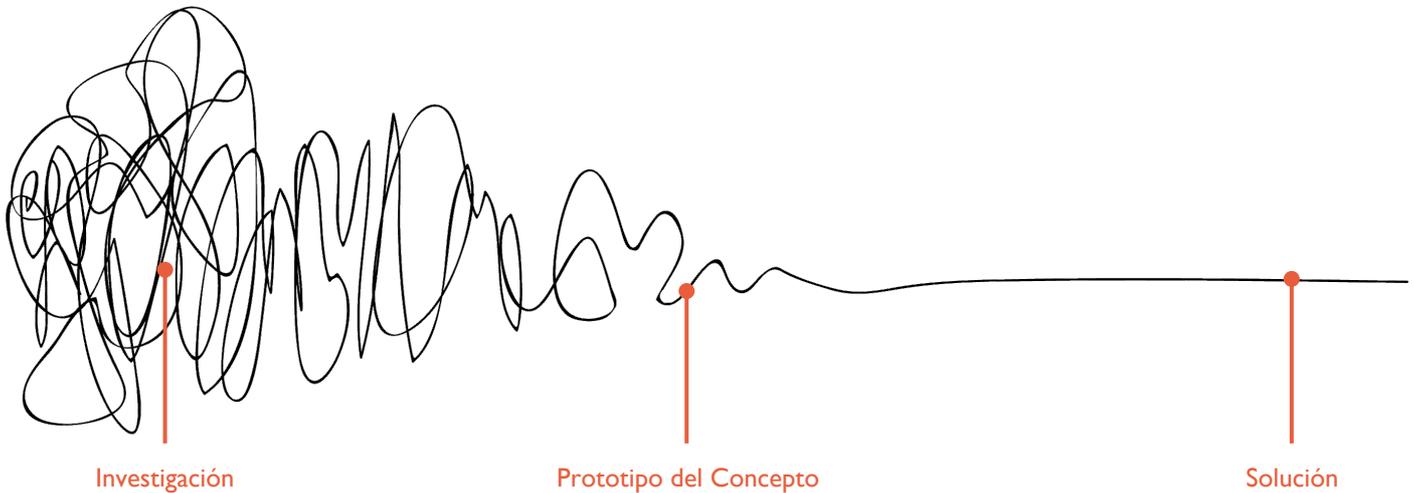
La gente tiene tendencia a entender el mundo (y los problemas) desde su ámbito subjetivo. Sin embargo, necesita considerar también las perspectivas de otras personas.

La historia de 'Los Ciegos y el Elefante' es una buena metáfora para puntos de vista rivales; sin haberse encontrado nunca con un elefante, cada persona ciega interpreta lo que siente de manera diferente. Sus conclusiones son por lo tanto extrañas para los otros – pero ninguno está equivocado en cuanto a lo que han observado. Sólo unificando todas sus perspectivas únicas se puede entender el elefante (en nuestro caso un problema complejo) como un todo.

# Actitud de HCD

«Si tuviera una hora para resolver el problema, gastaría 55 minutos pensando sobre el problema y 5 pensando en las soluciones».

— Albert Einstein



'The Design Squiggle' – Damien Newman

Es muy normal al principio del proceso de HCD sentirse confundido, incluso un poco incómodo. Sin embargo, es importante aceptar que la incertidumbre caracteriza las etapas iniciales y exploración de la investigación. Según continúa el proceso de diseño, el problema, las causas subyacentes, las posibilidades y las dificultades empiezan a emerger y la dirección para el cambio comienza a aclararse. Una vez que el espacio del problema es entendido perfectamente en gran detalle es cuando se empieza a desarrollar la solución.

## Tomando un enfoque de HCD

Sé curioso	Sé abierto	Ten una profunda empatía
Escucha	Usa la intuición	No dejes de ser considerado
Ten paciencia	Piensa recurrentemente	Colabora
Acepta la ambigüedad	Sé creativo	No tengas miedo a fracasar
Ten coraje	Practica la resiliencia	Usa el optimismo

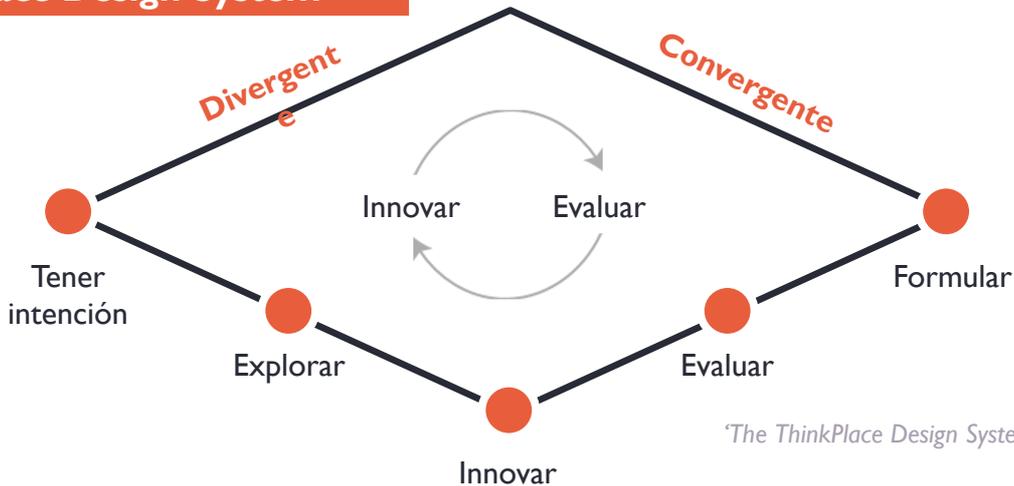
Estas actitudes se proporcionan como 'Cartas de actitudes' en librería recurso de la Parte 3 de la caja de herramientas. Estas pueden usarse como un apunte para recordar a los participantes que adopten un enfoque de 'diseñador' en el proceso del Diseño Centrado en el Humano. Una buena idea puede ser traducir aquellos en el idioma local, después seleccionar 3 o 4 al principio de cada sesión del curso para compartir. Esto enfatiza la necesidad de pensar y trabajar de una manera diferente a lo que los participantes pueden estar acostumbrados.

# Metodologías HCD

El enfoque HCD es diferente a los enfoques tradicionales. Usando HCD, se incluye de manera intencionada a los usuarios en cada paso del proceso, y se diseña de manera conjunta con el sistema completo en mente para crear el cambio más efectivo posible.

Para estructurar su proceso de diseño:

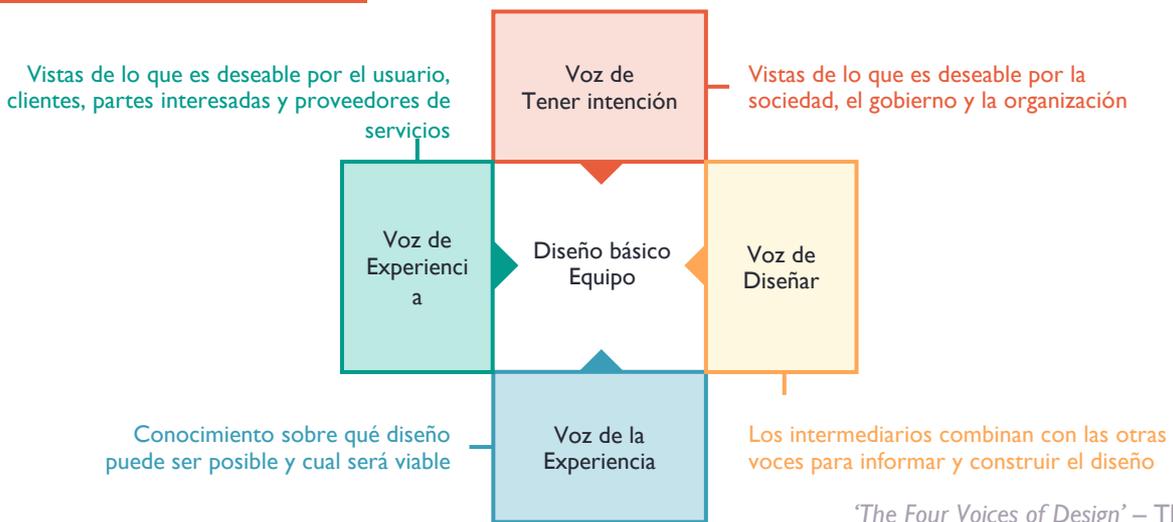
## El ThinkPlace Design System™



'The ThinkPlace Design System' – ThinkPlace

Para incorporar diferentes perspectivas en su diseño:

## Las Cuatro Voces del Diseño



'The Four Voices of Design' – ThinkPlace

Para evaluar el valor del diseño:

## Matriz de Deseabilidad/Posibilidad/Vialidad

### Deseable

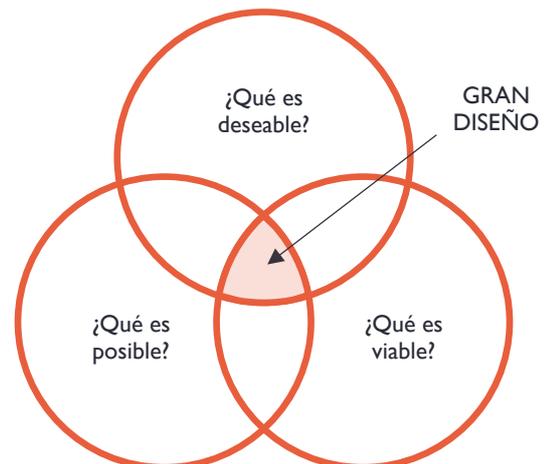
Este es el diseño centrado en el usuario y trata básicamente de las necesidades del usuario. Primero necesitaremos conocer cuál es la mejor solución para los usuarios, el personal y las partes interesadas.

### Posible

Esto es sobre observar qué es posible para alcanzar la solución, dados nuestras habilidades, conocimiento y activos en relación con todo, desde la tecnología, los procesos, hasta la población.

### Viable

Ya llegamos al componente del proceso de diseño donde hay que enfrentar a la realidad. Eso se trata de pensar de la utilidad, costo y sostenibilidad de la solución planteada.



# Historias de éxito de HCD

Estas son las historias de cómo varias comunidades están utilizando el Diseño Centrado en la Humanidad para solucionar problemas complejos a través del mundo.

## ‘Abrazar’ Nepal

### Desafío

Diseñar una incubadora más apropiada y práctica para el mundo en desarrollo donde las tasas de mortalidad infantil son altas en bebés prematuros y aquellos que tiene un peso inferior por causa de la extrema escasez y alto precio de incubadoras disponibles.

### Conocimientos adquiridos

Por medio de observaciones en hospitales y casas en zonas rurales, el equipo aprendió que la mayoría de los bebés nunca llegaría al hospital. Por eso, su incubadora debe funcionar en un ambiente rural aunque siendo de bajo costo.

### Diseño final

La incubadora Embrace se envuelve alrededor del bebé como un saco de dormir y está hecha de un material de cambio de fase (PMC, por sus siglas en inglés) que mantiene la temperatura del bebé a la temperatura apropiada hasta cuatro horas sin electricidad. El saco portable PCM se puede sanar y «recargar» después de sea sumergido en agua hirviendo por un par de minutos. La incubadora es económica, muy práctica para las madres y cuesta solamente 1 % del precio de una incubadora tradicional.



Referencia: Diseñado para una Super Rentabilidad, Universidad de Stanford

## ‘This is My Backyard’ Liberia

### Desafío

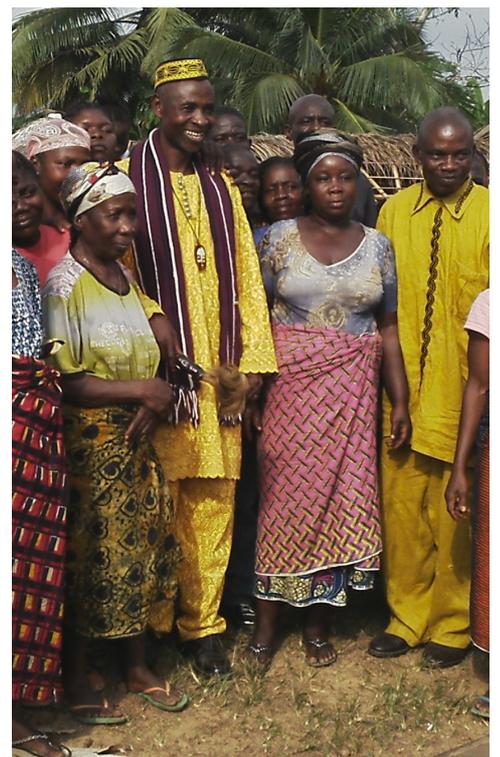
Los desafíos asociados con la capacidad de Liberia a controlar y proteger sus propios recursos son bien conocidos con el antiguo comercio en diamantes de sangre sirviendo de ejemplo de cómo los materiales naturales han sido utilizados para financiar las actividades criminales. El proyecto ‘This is My Backyard’ (‘Este es mi patio’ o TIMBY) se basa en un método de tres etapas para mejorar la eficacia del control de los recursos naturales en Liberia y facilitar un diálogo seguro entre actores gubernamentales, comunitarios, civiles y comerciales.

### Se aplicó el HCD

Pruebas sobre el terreno y centradas en el usuario generó conocimientos valiosos. Lo anterior le permitió al equipo a aprovechar los conocimientos que provienen de experiencias reales, desafiando presuposiciones y creando oportunidades para ciudadanos liberianos a aportar sus propias contribuciones al diseño final. Este proceso basado en las pruebas, la observación y el refinamiento le permitió a TIMBY a ‘aprender por ver’ y producir una serie bien adecuada de productos.

### Resultados

La aplicación móvil, cuadro de mando online y la herramienta de narración que se comprenden los resultados del proyecto principal apoderan a los ciudadanos liberianos a arrojar luz sobre las actividades en áreas históricamente remotas o difíciles a controlar de manera eficaz. TIMBY apoya a un proceso decisorio más informado y ayuda a los liberianos a participar de manera activa en la lucha contra la corrupción y la explotación de recursos mediante una mayor transparencia y responsabilidad pública.



Referencia: Making All Voices Count (MAVC)



## Unidad Dos

# Manual del facilitador

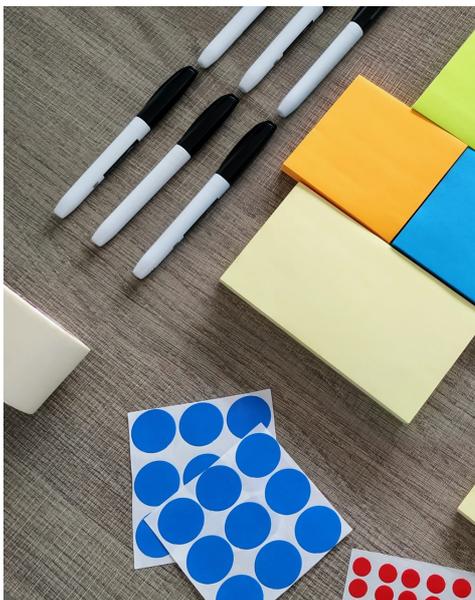
### ¿Qué es esto?

Si planeas apoyar a una comunidad para que elaboren soluciones viables, inclusivas y sostenibles para resolver sus riesgos de desastre, este manual te ayudará a guiar la comunidad durante el proceso. Contiene consejos y herramientas para liderar exitosamente un grupo de partes interesadas de la comunidad. Te ayudará planear, preparar y realizar actividades que mantendrán el entusiasmo de las partes interesadas y les animarán a seguir participando en el proceso.



## La sala

- Es necesario utilizar una sala de amplio espacio con grupos de mesas ubicados a través de la sala. Cada mesa debe sentar máximo 6-8 participantes. Los asientos deben mirar hacia el frente de la sala.
- Es importante mantener los participantes alertas y despiertos. Por eso, la sala debe tener una clara luz natural. Intentar a mantener las cortinas siempre abiertas o asegurar que la sala quede bien iluminada.
- Normalmente, hay bastante espacio a las paredes para pegar rotafolios. Entre más espacio haya disponible en las paredes del taller, mejor. Eso es importante porque entre más tiempo pasan los participantes parados, serán más energéticos, colaborativos y creativos.
- Poner caballetes de rotafolios y/o pizarras blancas y/o tabloncitos de anuncios alrededor de la sala para escribir, recordar conversaciones y mostrar respuestas para varios ejercicios.



## Materiales

- Un proyector puede ser útil para inspirar los participantes junto con los diagramas y hojas de trabajo. Puedes preparar un paquete de diapositivas antes de empezar el taller.
- Caballetes de rotafolios, papel y marcadores gruesos
- Pizarras blancas y marcadores de pizarra
- Tablón grande de anuncios
- Notas autoadhesivas
- Sharpies (marcadores negros)
- Cinta adhesiva y tachuelas azules (o otros materiales para pegar papeles en la pared)
- Material de coloración (bolígrafos y lápices de color)
- Papel de color
- Papel A3 y A4
- Material de arcilla o de modelado
- Cartón
- Tijeras
- Puntos adhesivos de color (o algo similar que se puede utilizar para votar)

## Reglas del taller

Puedes aplicar esas reglas para asegurar el éxito del taller por reforzar los comportamientos deseados que quieres ver en los participantes. Puedes imprimirlas en fichas de color o compartirlas en una presentación de diapositivas. Puedes escoger las 3 o 4 más importantes al inicio de cada día de instrucción para que sirvan de punto de discusión con los participantes.

- Llegar a tiempo
- Forjar relaciones
- Ser optimista para que construyamos un mejor mundo
- Confiar unos en otros
- Ser abierto a nuevas ideas y perspectivas creativas
- Aprovechar la fuerza e ideas de cada uno
- Compartir la responsabilidad
- Ser flexible
- Usar las herramientas
- Desafiarse y no juzgar
- Fallar rápido
- Estar presente y concentrarse





## Sacar lo mejor de sus participantes

### Cómo utilizar notas autoadhesivas:

Hay dos reglas de oro sobre el uso de notas autoadhesivas.

1. Debes escribir solamente una idea por nota autoadhesiva
2. Debes escribir con un marcador sharpie. Si fuera posible, ¡debes asegurarte de que no haya bolígrafos en la sala!

Animar todos a escribir por lo menos una nota autoadhesiva por cada actividad para asegurar la participación completa. Debes también asegurarte de que los participantes quiten las notas autoadhesivas de la libreta para distribuirlos sobre la mesa o la pared cuando están buscando e intercambiando ideas (o realizando una actividad que requiere la utilización de varias notas autoadhesivas).

### Cómo mantener el entusiasmo:

Si percibes que los participantes se están cansando o aburriendo, puedes usar una pequeña actividad energizante para animarlos (ver los ejemplos en la **página 18**). También puedes asegurarte que en la próxima actividad que dirijas, la gente esté de pie y trabajando en la pared o pizarrón. El acto físico de estar de pie para trabajar y discutir genera una gran diferencia en el nivel de energía de la habitación.

### Cómo fomentar la participación:

Cuando diriges un ejercicio que requiere la participación de cada grupo pequeño en el grupo entero, hay algunas claves para aprovechar al máximo la participación:

- Una persona a la vez debe ir al frente y pegar su nota autoadhesiva
- Al pegarla (o pegar varias) deben leer lo que han escrito
- Asegúrate de que solo una persona hable a la vez
- Si alguien tiene una nota autoadhesiva igual o muy similar, puede pegarla sobre la nota autoadhesiva original
- Es importante agrupar y dividir por temas sobre la marcha. Ayuda a los participantes a acomodar sus notas autoadhesivas sobre la pared / tablero, para que las ideas similares estén juntas y se puedan resaltar los distintos temas.



## Planear las sesiones

### Crear una agenda:

Hay dos agendas demostrativas - una corta y una más larga - en la Biblioteca de Recursos. No es necesario revisar todas las actividades en la Caja de Herramientas si no tienes el tiempo. Puedes adaptar el ritmo y el contenido de las sesiones dependiendo de los participantes de tu taller, su disponibilidad y capacidad.

### Traducir y pre-imprimir plantillas:

Si tienes el tiempo y los recursos, te sugerimos traducir y pre-imprimir algunas de las plantillas para ciertas actividades, previo a dirigir tu taller. Si no es posible, puedes dibujar tus propias versiones con marcadores en una hoja blanca y pedir a los participantes que hagan lo mismo. Si durante tu taller tienes acceso a un proyector, puedes agregar a la presentación una foto de tu plantilla dibujada a mano para que los participantes puedan verla en la pantalla mientras dibujan la suya.





# Actividades de formación para el facilitador

## ¿Cuáles son?

¡A veces se necesita entrenar a los entrenadores! Estas actividades deberían llevarse a cabo con personas nuevas en la facilitación y, que necesiten desarrollar habilidades para trabajar con grandes grupos de personas, que a menudo tendrán habilidades y perspectivas diferentes. Una vez que los aprendices hayan dominado lo básico, lo mejor es simplemente sumergirse y obtener experiencia de primera mano dirigiendo las actividades de la Sección B de esta Caja de Herramientas. Nadie logra la perfección en su primer intento pero con el tiempo, la confianza y la habilidad se desarrollarán naturalmente. ¡La práctica hace al maestro!

Nota que para dirigir algunas de estas actividades de entrenamiento necesitarás papel rotafolio (o un pizarrón), marcadores y notas autoadhesivas.

## Prevención

Cuando compartimos lo que nos pone nerviosos, podemos encontrar consuelo sabiendo que los demás se sienten igual (o tienen inquietudes similares).

Esta actividad es buena para conocer a los demás en el salón.

1. Pide a los capacitados pensar sobre su futuro rol de facilitadores y, sus expectativas sobre el entrenamiento para facilitadores.
2. En un pedazo grande de papel (o en un pizarrón al frente de la habitación) escribe tres encabezados:
  - a) ¿Qué te emociona?
  - b) ¿Qué te pone nervioso?
  - c) ¿Qué esperas aprender?
3. Dale a los participantes tres minutos para escribir sus respuestas. Deben escribir una respuesta a cada pregunta, cada una en una nota adhesiva separada. Si es práctico, pueden clasificarlas por colores, aunque no es un requerimiento.
4. Al finalizar los tres minutos, pide a todos ponerse de pie alrededor del pizarrón o de la hoja de papel donde hayan escrito los tres encabezados. Elige a una persona para pasar al frente y compartir sus tres respuestas.
5. Al compartir cada respuesta, pregunta si alguien más ha escrito lo mismo. De ser así, pide que acerquen las notas duplicadas y agrúpalas por tema junto al primero.
6. Elige a otra persona para compartir y, repite hasta que todas las respuestas(o los temas) hayan sido retroalimentados en la habitación.
7. Cierra la actividad con una discusión abierta. Podría ser agradable compartir tus propias experiencias como facilitador (¿estabas nervioso cuando comenzaste?) o intenta realizar preguntas como:
  - a) ¿Cuáles eran los temas comunes?
  - b) ¿Cuáles respuestas eran únicas?
  - c) ¿Cómo podemos asegurar que todos se sientan apoyados durante su capacitación?

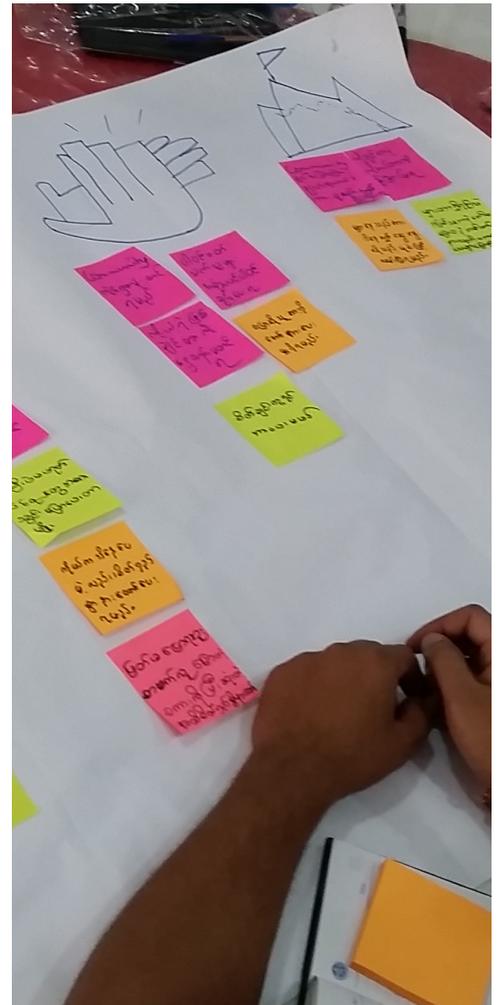




## Cuatro Deberes de los Facilitadores

Esta actividad enseña ciertas habilidades fundamentales de la facilitación, aunque vale la pena señalar que los cuatro deberes expuestos aquí, no son exhaustivos - un buen facilitador siempre debe adaptarse y aprender. Estas actividades están disponibles para su impresión en la Biblioteca de Recursos (Sección C).

1. Introduce los cuatro deberes clave para los facilitadores:
  - a) **Escuchar** y, permitir a los participantes expresar su opinión
  - b) **Hablar** y reflexionar con el grupo lo que han escuchado
  - c) **Apoyar** o, animar a todos a opinar y ser escuchados
  - d) **Guiar** el flujo de la conversación y progresar a lo largo del taller, gentilmente regresando al tema o tarea en cuestión cuando se aleja la conversación
2. Pide a cada mesa dibujar un símbolo representando cada deber como un encabezado en la parte superior de su papel rotafolio (ej. una burbuja de diálogo, una oreja, dos manos aplaudiendo, una montaña con un camino hacia la cima).
3. Las mesas tendrán 30 minutos para escribir ejemplos de cómo cada deber puede suceder en la vida real.
4. Pide a los participantes ponerse de pie y pasar 5 minutos recorriendo la habitación para que vean lo que ha hecho cada mesa.
5. Pide a una de las mesas compartir con los demás. Como una forma divertida de elegir a quien presente, podrías pedir a las mesas nominarse entre ellas según quien creen pueda tener la mejor ilustración para cada tarea.
6. Tener una discusión abierta:
  - a) ¿Cómo se compararon las diferentes mesas?
  - b) ¿Cuáles fueron las ideas más populares?
  - c) ¿Por qué es importante cada tarea?
  - d) ¿Cualquiera puede ser un facilitador/a?
  - e) ¿Cuál es la mejor manera de desarrollar su confianza?



## «Sí, pero...» vs. «Sí y...».

Esta es una gran manera de mostrar cómo un entorno propicio genera soluciones más enriquecedoras. La innovación pionera puede darse al apoyarse en lo que los demás piensan, de manera que es importante que el/la facilitador/a anime a los participantes a intercambiar ideas (así como a basarse en ellas).

1. Invierta cinco minutos antes de lo previsto para decidir qué tema utilizará como demostración. Este debería ser un desafío sencillo de diseño, como por ejemplo organizar una cena para todos los participantes o planificar un viaje.
2. Luego de decidir el tema, pida a dos voluntarios que mantengan una conversación simulada al frente del taller. Se turnan para hablar en una conversación, como si planearan el evento. La Persona Uno debería liderar y proponer ideas y la Persona Dos responderá. Harán el mismo proceso a lo largo de dos rondas.
3. En la primera ronda, la Persona Dos (la que responde) debería comenzar cada respuesta con «**Sí, pero...**» dando un motivo por el que la idea sugerida no funcionará. Por ejemplo:
 

PERSONA UNO: «¿Qué tal si cocinamos pollo para la cena»

PERSONA DOS: «**Sí, pero** eso será muy costoso»
4. Continúe con esto para cinco o seis ideas, donde la Persona Uno aporta ideas nuevas y la Persona Dos responde con «Sí, pero...». En la segunda ronda, la persona que responde debería comenzar cada respuesta con «**Sí y...**» y apoyarse en las ideas de la otra persona en lugar de no estar segura de ellas.
5. Después de ambas rondas – “**Sí, pero...**” y “**Sí y...**” – reflexiona con todos los asistentes:
  - a) Toma en cuenta las dos conversaciones. ¿Cual fue la diferencia?
  - b) ¿Qué enfoque fue más productivo?
  - c) ¿Las ideas más innovadoras estuvieron en la primera o en la segunda ronda y por qué?





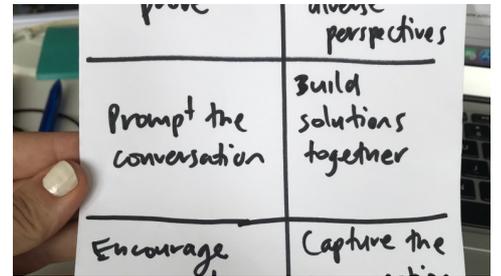
## Bingo de facilitación

Para convertirse en buenos facilitadores, es importante aprender diversas habilidades para utilizar en diferentes puntos de un taller.

Este juego de Bingo puede utilizarse como una manera de recordar a los participantes qué habilidades deberían estar practicando.

El Bingo de facilitación es un juego que se puede jugar de manera de hoja de papel con distintas habilidades en la Biblioteca de recursos.

El Bingo de facilitación es un juego que se puede jugar de manera de hoja de papel con distintas habilidades (o acciones) enumeradas en una tabla. La idea es primero completar o «marcar» todas las habilidades en la tabla. A medida que completes una habilidad, táchala en la hoja de papel. Una vez que hayas completado todas las habilidades que aparecen en el papel, grita «¡Bingo!». La primera persona en gritar Bingo gana. La idea es alentar a todos a usar activamente las habilidades o acciones que les ayudarán a convertirse en excelentes facilitadores.



- Los facilitadores deben imprimir la plantilla del Bingo (o dibujarla) y utilizarla durante el taller que están dirigiendo. Sirve como un apunte que deberían consultar a lo largo del día y tachar las acciones a medida que las realicen.
- Las explicaciones de las habilidades claves de los facilitadores son las siguientes:

### Investigación directa

Una excelente manera de saber más es investigar directamente y con mayor profundidad la declaración que alguien ha compartido. Utiliza «¿por qué?» con frecuencia. Por ejemplo: ¿Y por qué? ¿Por qué piensas eso? ¿Cuéntame más acerca de por qué consideraste que eso era importante?

### Da pie a la conversación

Si notas que hay mesas que están muy calladas y que no se está conversando mucho, fomenta la conversación haciendo preguntas o animándolos a compartir lo que han estado conversando.

### Alienta a todos a que participen

Intente captar la atención y animar a las personas más calladas en la sala, así como a quienes están más dispuestos a hablar. Todas las personas tienen una perspectiva importante.

### Acepta diversas perspectivas

Intenta sacar a relucir todas las distintas perspectivas y opiniones que las personas tienen en la sala, y haz hincapié en que todas son valiosas.

### Reflexiona sobre lo que escuchas

Cuando estés escuchando a un equipo/persona que comparte o presenta sus ideas/pensamientos, repite lo que consideras que son los puntos claves. Esto es útil si el contenido es complejo, confuso o largo, ya que ayuda a aclarar sus puntos claves.

### ¡Escucha!

Asegúrate de escuchar e interactuar activamente con lo que los participantes dicen y comparten a lo largo del taller. Resiste el impulso de interrumpir, especialmente si la persona que está hablando ha estado bastante callada y no ha compartido mucho.

### Registra la conversación

Cuando las personas están compartiendo con los demás asistentes, registra lo que están diciendo en la pizarra blanca o en un papelógrafo (en especial si en la actividad no se utilizaron notas autoadhesivas). Intenta organizar el contenido sobre la marcha; asigna un tema a lo que escucha para ayudar a darle sentido.

### Crean soluciones juntos

Alienta el trabajo en equipo y participa activamente como facilitador/a. Cuando puedas agregar valor a la conversación, ¡hazlo!



# Actividades para romper el hielo

## ¿Cuáles son?

Cuando reúnas a un grupo de personas para un taller (quienes podrían o no conocerse entre ellas), es buena idea comenzar con una pequeña actividad para relajarse y hacer que las personas se conozcan. Para lograr que las personas estén en una posición cómoda para que puedan pensar y hacer, necesitas «romper el hielo». A continuación, te presentamos algunos ejemplos de actividades rápidas para romper el hielo.

## Presentaciones de superpoderes

Encuentra en la sala alguna persona que no conozcas. Preséntense indicando su nombre y por qué están en el taller el día de hoy. Luego compartan su «superpoder» –una cosa que puedan hacer muy bien–. Puede estar o no relacionado con el taller. ¡Pon en práctica tu creatividad! Dobra una hoja de papel A4 a lo largo formando una pequeña carpa. Escribe el nombre de su compañero/a a un lado, y al costado dibuja un retrato de esa persona. Al otro lado, escriba su superpoder. Haz que algunas personas compartan el superpoder de su compañero/a con los demás participantes.

## Dos verdades y una mentira

En cada mesa, haz que las personas se paseen por la sala y compartan tres cosas sobre ellas mismas –dos que sean verdad y una que sea falsa–. Haz que el resto de la mesa adivine cuál era mentira. Repite hasta que todos hayan tenido un turno.

## El juego de los nombres

Haz que las personas se paren haciendo un círculo donde todos puedan verse (funciona mejor con 20 personas como máximo). Comienza diciéndole al grupo: «Yo soy Sarah, y él/ella es... (el nombre de las personas que se encuentra a su derecha, por ej. Tom). Luego, Tom dice: «Ella es Sarah, yo soy Tom y él/ella es (el nombre de las personas que se encuentra a su derecha, por ej. Anna). Luego Anna dice: «Ella es Sarah, él es Tom, yo soy Anna y él/ella es (el nombre de las personas que se encuentra a su derecha, por ej. Peter). Continúa hasta que te hayas dado toda la vuelta al círculo y estés a la derecha. ¡Está bien si ayuda a la última persona quien tiene que recordar los nombres de todos!



# Actividades energizantes

## ¿Cuáles son?

Cuando sienta que los asistentes se están apagando o están perdiendo la energía, puede realizar una breve actividad para inspirar a las personas y para que se vuelvan a enfocar. Estas actividades son ideales para las tardes cuando a menudo las personas se cansan después de haber tenido un buen almuerzo.

## Cerca y lejos

Una actividad alegre que logra que todos se muevan físicamente alrededor del espacio. Es mejor realizarla en lugares donde existen obstrucciones mínimas, o al aire libre si esto fuera factible. Esta actividad energizante puede utilizarse para demostrar la complejidad del sistema, o para motivar conversaciones en torno a suposiciones y causa y efecto.

1. Pídele a todos que se paren y elijan al azar a dos personas en la sala, pero que mantengan sus elecciones en secreto
2. De estas dos personas, se asigna a una como su «persona cercana» y a la otra como su persona «lejana» –dícales que en breve les explicará lo que esto significa.
3. Solicita a los participantes que levanten la mano cuando hayan terminado de elegir
4. Dígale a todos que cuando digas «¡ya!», ellos tienen que caminar alrededor de la sala y tratar de acercarse lo más posible a su «persona cercana», a la vez que intentan quedarse lo más lejos posible de su persona «lejana»
5. ¡Asegúrese de establecer la regla de que no se corre!
6. Puedes dejar que la actividad siga durante 30 segundos aproximadamente, luego pídele a todos que no se muevan y se queden donde están
7. Elije a dos o tres personas al azar y pregúntales si descubrieron quién los estaba siguiendo –que apunten a la persona que pensaron que era, y luego haga que esa persona confirme o niegue (esto puede generar algunas risas)
8. Entabla una conversación breve con toda la sala acerca de las expectativas, suposiciones y complejidad:
  - ¿Qué pensaron los participantes que iba a suceder cuando dijiste «¡ya!»? ¿Lo que sucedió fue diferente?
  - ¿Cómo puede conocer las intenciones de otra persona sin realmente hablar con ella?
  - ¿Te diste cuenta de que creamos un sistema con muchas piezas distintas?

## Torneo de piedra, papel, tijeras

Esta sencilla actividad manual se juega en todo el mundo, y requiere que haya dos competidores para que cada uno use una mano para formar ya sea una «piedra» (puño cerrado), papel (mano plana) o tijeras (uso de dos dedos estirados para imitar a unas tijeras). A la cuenta de tres, cada competidor elige uno de los tres movimientos de la mano. La piedra le gana a las tijeras, las tijeras le ganan al papel, y el papel le gana a la piedra, respectivamente. El ganador va en busca de otro ganador contra quien pueda jugar, y así sucesivamente, hasta que solo queden dos ganadores que jugarán entre sí en la final. Anima al resto de la sala a echar porras a la persona que quieran que gane.

## Simón dice

Juegue una ronda rápida de «Simón dice». Pídele a todos que se pongan de pie. El/la facilitador/a asume el papel de «Simón» y da las instrucciones (acciones físicas como «salten en el aire» o «tóquense los dedos de los pies») al grupo, las cuales solo deberían seguirse si él/la instructor/a utiliza la palabra «Simón dice» ...antes de la instrucción de acción. Los jugadores son eliminados si siguen las instrucciones que están precedidas de «Simón dice». Continúa hasta que solo quede una persona que haya seguido todas las instrucciones correctamente.

## Circuitos

Esta actividad energizante es corta e ingeniosa y no requiere pensar. Haga que todos se pongan de pie y caminen dos veces alrededor de la mesa en el sentido de las agujas del reloj y una vez en sentido contrario a las agujas del reloj, lo más rápido que puedan –sin correr–. Todos deberán tratar de llegar primero a la mesa y sentarse nuevamente. ¡Esto toma más coordinación en equipo de lo que piensas!



# Actividades de reflexión

## ¿Cuáles son?

Las reflexiones constituyen una parte importante del taller, tanto para los participantes como para el equipo de facilitadores. Es una buena idea hacer de estas actividades una práctica diaria al final de los días del taller.

### Reflexión con los participantes

Al final de cada día, utiliza los últimos 10 minutos del taller para que los participantes completen dos notas autoadhesivas. Pídeles que den su opinión eligiendo dos de los siguientes temas:

- Algo que aprendí hoy
- Lo que me gustó más de hoy
- Lo que más me servirá de hoy
- Algo que quiero aprender mañana

### Reflexión con los facilitadores

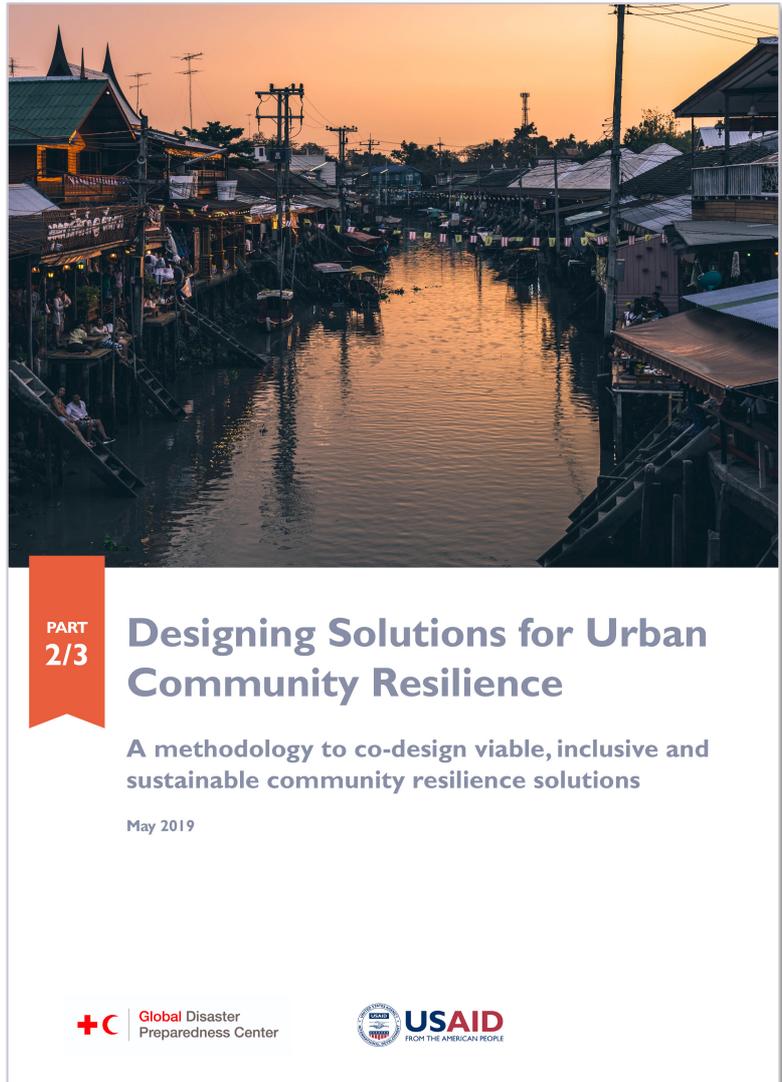
Al final de cada día, una vez que haya terminado el taller, siéntense como equipo de facilitación y reflexionen acerca de cómo salieron las cosas. Esto puede ser muy informal (no es necesario que utilice notas autoadhesivas si no lo desea). Podrían querer hablar acerca de:

- Lo que salió bien
- Lo que no salió tan bien y se podría haber mejorado
- Cómo las reflexiones de los participantes podrían afectar o cambiar el plan para mañana

# Fin de la Parte I

Ahora pase a la Parte 2 para comenzar a trabajar con las comunidades.

PARTE  
1/3





# Diseño de soluciones para la resiliencia de la comunidad urbana

Una metodología para co-diseñar soluciones viables, inclusivas y sustentables de resiliencia comunitaria



Global Disaster  
Preparedness Center

