

Resignificar



¿Qué es?

Es una técnica para percibir el desafío de múltiples maneras distintas y, de esta manera, identificar y desafiar ideas preconcebidas, supuestos y puntos de vista, eventos y necesidades, ver distintas alternativas y así disminuir los errores generados por sesgos. La diversidad de sesgos impide que se perciba la realidad de manera adecuada para tomar decisiones frente a incertidumbres.



¿Para qué?

Identificar espacios de problemas posibles que pueden estar siendo invisibles sólo porque carecemos de las estructuras, palabras o experiencia para reconocerlo. Debemos resignificar para no terminar trabajando en el problema equivocado.



Resultado esperado

- Listado de, al menos, 40-50 resignificaciones del desafío original.
- Para cada resignificación: identificación de necesidades explícitas.
- Para cada resignificación: identificación de tipos de actores.

RECURSOS

1. Papelógrafos
2. Plumones Sharpie
3. Masking tape
4. Post-its

TIEMPO

1 hora

Nº PERSONAS

Mínimo 6-8

Relaciones

Esta tarea se relaciona con:



Definir desafío



Planificar



Desarrollar ciclo de experiencia



Explicitar supuestos e hipótesis



Definir dimensiones preliminares

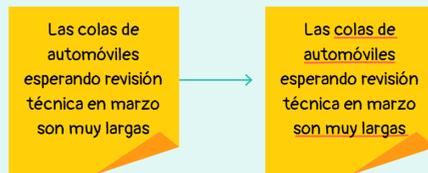


¿Cómo se hace?

A

> Escribir desafío e identificar palabras clave

Se escribe el desafío o problema tal y como haya sido recibido o enunciado inicialmente. Luego, se subrayan las palabras clave de la frase que definen al desafío.



Aquí se debe decidir si se va a trabajar en forma de pregunta o de problema, y mantener esa manera de enunciar a lo largo de toda la actividad.

> Resignificar

Sin volver a utilizar las palabras subrayadas ya empleadas, los integrantes del equipo deben enunciar la resignificación: representación distinta del problema o desafío.

Cada resignificación se enumera y se anota en un post-it distinto, o directo sobre el pliego de papel en forma de lista.



Se debe tener cuidado de NO incluir soluciones en la resignificación. Ésta debe representar lo que sucede en la actualidad y no cómo se podría resolver el problema en un futuro.

B

C

> Incorporar actores

En esta etapa lo relevante es identificar cómo distintos tipos de actores perciben el mismo problema. De esta manera, a cada resignificación se le asocia el actor que sufre ese problema.

Se debe tener en cuenta que un mismo tipo de actor puede percibir un problema de más de una manera, y distinta a otro actor.

La incorporación de los actores del problema ayuda mucho a generar nuevas resignificaciones y a que el equipo comience a tener una visión sistémica del desafío.



Desde las 40 resignificaciones para un mismo desafío podemos estar más seguros de no estar dejando fuera un aspecto significativo del problema.

> Identificar necesidades explícitas de cada resignificación

Cada resignificación tiene asociada, al menos, una necesidad explícita que depende del tipo de actor que la vive. Esta necesidad se extrae de manera literal del enunciado del problema.

Cada necesidad explícita se anota en un post-it distinto y se ubica junto a la resignificación de la cual se desprende.

Al terminar este ejercicio para la totalidad de resignificaciones, el equipo tendrá tres filas de información: (i) listado de resignificaciones enumeradas, (ii) actores asociados, y (iii) una serie de definiciones tentativas de necesidades a investigar que podrán dar un mejor entendimiento del tamaño y naturaleza del problema.



Al terminar, el equipo tendrá un listado de decenas de necesidades explícitas y grupos de actores (algunos idénticos, otros similares y otros muy distintos).

D

E

> Agrupar las necesidades por afinidad

En un nuevo pliego de papel se ubican todos los post-its de las necesidades explícitas ya definidas y se agrupan por afinidad (que sean similares y/o semejantes).

Estos grupos deben ser MECE:



Mutuamente Excluyentes (ME)

Necesidades/hipótesis similares o afines están en un sólo grupo a la vez.



Comprensivamente Exhaustivos (CE)

Todos los grupos describen la totalidad del problema o desafío.

