



La aventura
de aprender

CÓMO HACER una FAQ colaborativa



INSTITUTO NACIONAL DE
TECNOLOGÍAS EDUCATIVAS Y DE
FORMACIÓN DEL PROFESORADO



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL
Y DEPORTES

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES

Dirección General de Evaluación y Cooperación Territorial
Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado (INTEF)
Recursos Educativos Digitales



La **Aventura de Aprender** es un espacio de encuentro e intercambio en torno a los aprendizajes para descubrir **qué prácticas, atmósferas, espacios y agentes hacen funcionar las comunidades**; sus porqués y sus cómo o en otras palabras, sus anhelos y protocolos.

Este proyecto parte de unos presupuestos mínimos y fáciles de formular. El primero tiene que ver con la convicción de que **el conocimiento es una empresa colaborativa, colectiva, social y abierta**. El segundo abraza la idea de que **hay mucho conocimiento que no surge intramuros de la academia** o de cualquiera de las instituciones canónicas especializadas en su producción y difusión. Y por último, el tercero milita a favor de que **el conocimiento es una actividad más de hacer que de pensar** y menos argumentativa que experimental.

Estas guías didácticas tienen por objetivo **favorecer la puesta en marcha de proyectos colaborativos que conecten la actividad de las aulas con lo que ocurre fuera del recinto escolar**.

Sin aventura no hay aprendizaje, ya que las tareas de aprender y producir son cada vez más inseparables de las prácticas asociadas al compartir, colaborar y cooperar.

<http://laaventuradeaprender.intef.es>

Antonio Lafuente

para INTEF

<https://intef.es>

NIPO (formato html) 164-24-001-7
NIPO (formato PDF) 164-24-002-2
NIPO (formato web) 164-24-010-3
DOI (formato web) 10.4438/LADA_164240103
DOI (formato PDF) 10.4438/LADA024_2024
Por Amalio A. Rey García para INTEF

Obra publicada con licencia de Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0



Licencia Internacional.

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Derechos de uso

El texto de esta guía ha sido creado expresamente para este artículo.

Para cualquier asunto relacionado con esta publicación contactar con:
Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado
C/Torrelaguna, 58. 28027 Madrid.
Tfno.: 91-377 83 00. Fax: 91-368 07 09
Correo electrónico: lada@educacion.gob.es

ÍNDICE

Introducción	4
Materiales	9
Pasos	11
Consejos	23
Recursos	25

QUIÉN HACE ESTA GUÍA

AMALIO A. REY



Amalio es autor de *El libro de la Inteligencia Colectiva: ¿Qué ocurre cuando hacemos cosas juntos?*, publicado en 2022 por la Editorial Almuzara. Es experto en gestión de la innovación y la inteligencia colectiva. Se licenció en Relaciones Económicas Internacionales y obtuvo un máster en Gestión de la Ciencia y la Tecnología en la Universidad Carlos III de Madrid, donde fue profesor asociado varios años. Es investigador, formador, consultor artesano y conferenciante. Especialista en el diseño de arquitecturas participativas y su escalado eficaz. Se define, sobre todo, como un facilitador de procesos participativos. Ha ayudado a la creación de ecosistemas de innovación tanto en España como en varios países de Latinoamérica. Escribe regularmente en dos blogs «para comprender», documentar sus vivencias y entablar conversaciones que lo saquen de su burbuja. Vive en Málaga, es seguidor apasionado del Real Betis Balompié y padre de dos hijos.

En las redes:

Twitter: [@arey](https://twitter.com/arey)

Blog personal: www.amaliorey.com

Blog de inteligencia colectiva: <https://www.bloginteligenciacolectiva.com/>

Presentación informal: [Sobre mí](#)

INTRO DUCCIÓN

«Las preguntas definen las tareas, expresan problemas y delimitan asuntos. Impulsan el pensar hacia adelante. Las contestaciones, por otra parte, a menudo indican una pausa en el pensar. Es solamente cuando una contestación genera otras preguntas que el pensamiento continúa la indagación. Una mente sin preguntas es una mente que no está viva intelectualmente. El no hacer preguntas equivale a no comprender. Si su mente no genera preguntas activamente, usted no está involucrado en un aprendizaje sustancial» (Linda Elder y Richard Paul, «El Arte de Formular Preguntas Esenciales»)

¿Te ha pasado alguna vez que te haces una pregunta sobre un tema puntual y cuando vas a introducirla en un buscador de internet compruebas que ya se les había ocurrido a miles de personas? Eso es bastante habitual y refleja el hecho de que compartimos dudas comunes, que nos preocupan cosas parecidas. Así que si fuéramos capaces de identificar esas interrogantes que más se repiten sobre un tema determinado y las respondiéramos por anticipado de manera estructurada, tendríamos una síntesis muy útil y práctica para entender lo más relevante de cualquier asunto. Por suerte, ya tenemos una herramienta que nos permite hacerlo y que, bien utilizada, es muy potente para el aprendizaje. Se llama **FAQ**, un acrónimo o sigla en inglés que significa *Frequently Asked Questions*, o sea, «Preguntas más frecuentes».

Hacerse buenas preguntas, como señalan Linda Elder y Richard Paul, es una habilidad esencial. Estimula el espíritu de indagación, promueve la conversación reflexiva, activa el interés y la curiosidad, aflora a la superficie los supuestos subyacentes y desarrolla la capacidad de síntesis, además de ser un magnífico pretexto para socializar. Pero, en esta guía, no voy a hablarte de las FAQ habituales, que se suelen



Imagen 2. Maklay62, Pixabay 1421013
crear por expertos que conocen mucho de un tema. Tampoco pondré el foco en el resultado, en el acierto técnico del documento finalmente conseguido. Lo que realmente interesa es el proceso seguido, las posibilidades de aprendizaje que te ofrecen las FAQ cuando las construyes colectivamente.

¿QUÉ ES UNA FAQ COLECTIVA?

Cualquier asunto, actividad, reto o proyecto tiene un 20% de preguntas que se hacen el 80% de las veces. Esto se conoce como la Ley de Pareto, o regla del 80/20, y tiene multitud de aplicaciones en la vida cotidiana. Generalizando, eso significa que todas nuestras acciones no tienen la misma relevancia e impacto en lo que logramos. Si consigues dar con ese 20% de preguntas que responden al 80% de las inquietudes esenciales sobre un tema (lo mismo que cuando te centras en ese mínimo de tareas que determinan un buen resultado), entonces podrás focalizarte en lo verdaderamente importante y responderlo de forma breve y en un formato ágil, que es algo que siempre agradecerán las personas que deseen informarse sobre esa cuestión.

Ya has visto que las **FAQ** son un recurso pedagógico para aprender a pensar mejor. Ayudan a entender que cualquier reto o problema se puede plantear a través de un conjunto de preguntas/respuestas. Sirven para aprender a visualizar y bocetar la «arquitectura de preguntas» que sintetiza lo más relevante de un tema. Pero que se hagan colectivamente es lo que marca la diferencia como proyecto de aprendizaje y es esa ventaja la que justifica elaborar esta guía.

A partir de ahora voy a usar el acrónimo «**FAQc**» para referirme a las «Preguntas más frecuentes»



Imagen 4. BlenderTimer, Pixabay 6387294



Imagen 3. Alexas_Fotos, Pixabay 3408300

que se elaboran de forma colaborativa. ¿De qué estamos hablando? De una fiesta de indagación colectiva que consiste en: (1) identificar entre todos y todas las preguntas más relevantes sobre un tema y (2) responderlas también utilizando un mecanismo participativo.

Hay muchos formatos para elaborar las **FAQc** pero, simplificando mucho, te invito a pensar en dos tipos:

1. De preguntas y respuestas: se elaboran colectivamente tanto las preguntas como las respuestas.
2. Solo respuestas: se presenta un listado de preguntas ya elegidas por el/la docente y el alumnado se centra en trabajar colectivamente las respuestas.

El primer formato es mucho más rico para fomentar la reflexión y el pensamiento crítico de las personas participantes. Ya viste que hacerse buenas preguntas es una parte clave del aprendizaje. El segundo tiene la ventaja de que permite hacer ejercicios más breves y acotados a preguntas concretas que el profesorado decide priorizar. En esta guía explicaré, sobre todo, el primero.

¿QUÉ APORTAN, PARA QUÉ SIRVEN LAS FAQc?

Las **FAQc**, como herramienta pedagógica, tienen un enorme valor. Voy a resumirte algunas de sus ventajas, a ver si te convengo de usarlas:

1. **Promueven la conversación reflexiva.** El camino que se transita en grupo para elaborar las **FAQs** ayuda a las personas participantes a reconocerse y a comprender la arquitectura esencial que define a las cosas.

Toda la conversación que se genera para identificar qué preguntas son (o no) esenciales y para responderlas de manera sintética ayuda a muscular habilidades de inteligencia colectiva.

2. **Permite construir un relato más empático.** En lugar de que sean unos pocos expertos los que construyan estas *FAQ*, hacerlo de forma colaborativa incita a la participación de los colectivos afectados tanto en la identificación de las preguntas como en la elaboración de las respuestas. De esta manera, se crean dispositivos más sensibles a las necesidades y expectativas de las personas que los van a usar. Las *FAQc* documentan lo experiencial de un modo más empático, completo y legítimo.
3. **Facilita la transferencia de aprendizajes y experiencias.** La cultura de pararse, documentar y compartir lo aprendido es muy necesaria en los centros educativos. Las *FAQc* son dispositivos muy efectivos para propiciar esa transferencia porque son contenedores fáciles de organizar para que lo aprendido (y vivido) pueda contarse a los demás. En el apartado que sigue a este te avanzaré algunos ejemplos de proyectos que te van a inspirar y que puedes desarrollar en esta línea.
4. **Fomenta habilidades para la puesta en común y la toma de acuerdos.** La construcción de una *FAQc* exige que las partes se pongan de acuerdo en un lenguaje común, con el que se sientan identificadas, para que los mensajes no sean ambiguos ni confusos. Hay que «negociar» significados entre sensibilidades que pudieran ser diferentes respecto de cómo abordar determinadas preguntas, esto ya tiene mucho valor. Por eso digo que son útiles también como «dispositivos para ponerse de acuerdo» en asuntos que un grupo tiene que acordar colectivamente. El resultado sería una especie de «contrato

social» redactado en formato de preguntas/respuestas.

Respecto de esta última ventaja, me gustaría ponerte un ejemplo práctico. Imagínate que una clase debe acordar unas normas para la utilización de un bien común que es escaso. Pueden ser el ordenador del aula, la pelota de fútbol, unos ejemplares de libros muy valiosos, la pizarra digital o el uso colectivo del espacio de recreo. En ese caso, el grupo identificaría las preguntas más frecuentes que cualquiera se haría respecto de cómo ordenar el acceso a ese bien (¿se puede usar en clase?, ¿el uso puede ser individual?, ¿cómo se reserva?, ¿cómo se define el orden de prioridad si varias personas quieren acceder al mismo tiempo?, ¿qué pasa si alguien lo usa mal?, etc.) y entonces respondería a esas preguntas colaborativamente, lo que significa *de facto* tener que negociar unas normas entre todos y todas. Elaborar una *FAQc* para pautar las condiciones de acceso colectivo a ese recurso permite definir el



Imagen 5. 742680, Pixabay 620303

marco de convivencia aceptado por el grupo.

¿EN QUÉ SITUACIONES PUEDE USARSE?: EJEMPLOS DE EJERCICIOS QUE PUEDES HACER

Ahora, ¡al grano! Te voy a sugerir algunas prácticas pedagógicas que puedes desarrollar usando las *FAQc*. Estos ejemplos son retadores y muy diverti-

dos. Es difícil no pasárselo bien experimentando con alguno de estos retos:

1. DISEÑAR Y GESTIONAR COLABORATIVAMENTE UN CURSO O ASIGNATURA

Este podría ser un «entregable» del curso, una manera de sintetizar lo que el alumnado ha aprendido de la materia y cuáles han sido las preguntas clave que se llevan respondidas porque son las que más le han interesado.

Resulta interesante observar que las preguntas/respuestas elaboradas por el alumnado pueden ser muy diferentes a las que se haría, o esperaría, el equipo docente. Y es ahí donde yo encuentro más fascinante este ejercicio: darle la vuelta

al enfoque pedagógico de «lo enseñado» a «lo (realmente) aprendido», buscando documentar

explícitamente lo segundo, para entonces poder conversar sobre ello.



Imagen 6. geralt, Pixabay 68483

2. ELABORAR "MANUALES DE USUARIO"

Por ejemplo, para una aplicación o herramienta informática que necesita aprenderse en una asignatura, en lugar de leer los manuales publicados por otros, que induce a una actitud pasiva, se van elaborando a partir de la experiencia individual y compartida del alumnado. Esto ayuda muchísimo a empatizar y a reducir las «zonas ciegas» que a veces no atienden los manuales al uso.

El alumnado puede ir apuntando el tipo de dudas o cosas que no entiende al utilizar una aplicación o herramienta para que después, cuando se recojan colectivamente, sea posible ordenarlas y responderlas mediante una *FAQc* que capture los problemas que más se dan en su uso.

3. "EXPLICA TU ESCUELA"

Este es de los ejercicios más bonitos, uno de los que más me gustan. Consiste en presentar la escuela a personas que se están planteando matricularse en ella, tomando en consideración las preguntas que se harían. Los colectivos a los que se dirigiría ese relato podrían ser: 1) los futuros alumnos y alumnas, o sea, la narrativa en este caso sería entre iguales, 2) las madres y padres que van a elegir la institución educativa de sus hijas e hijos.

Crear una *FAQc* elaborada por el propio alumnado puede ser un ejercicio útil y divertido para capturar esa visión diferente a la institucional. Este ejercicio se puede hacer primero solo con el alumnado y después poner en común el resultado con el equipo docente, para negociar significados y descubrir esas «zonas ciegas» que el profesorado no alcanza a ver. Lo que es realmente importante es que se respete la voz del alumnado, que sea un ejercicio de honestidad, porque puede pasar que

la manera en que ellos y ellas ven su escuela no sea tan cómoda o favorable según la perspectiva del centro educativo.

Una variante de este ejercicio sería: «Explica tu asignatura», adoptando la misma lógica, pero centrada en la experiencia de aprendizaje vivida por el alumnado en una materia concreta.

4. HACER DIAGNÓSTICOS COLECTIVOS EN PROYECTOS DE APRENDIZAJE-SERVICIO

Esta propuesta educativa implica al alumnado en actividades de acción comunitaria como experiencia de aprendizaje activo. Uno de los recursos pedagógicos más potentes que se pueden usar en la fase de diagnóstico del reto es la elaboración de una **FAQc** que sirva de «dispositivo de síntesis» del problema que están investigando.

Imagina que el reto de aprendizaje activo que se propone realizar tu grupo consiste en prevenir y minimizar la posibilidad de acoso escolar en los centros educativos. Para ello, lo primero que debe hacerse es un diagnóstico a fondo del problema, que empieza con la puesta en común de las preguntas clave que se van a investigar.

Otra posibilidad es que se cree una **FAQc** divulgativa, de sensibilización, que sea diferente para cada colectivo implicado en el problema: 1) el profesorado, 2) las madres y padres, 3) los y las menores que están sufriendo el acoso, y 4) los y las potenciales acosadores. Elaborar estas **FAQc** obligaría a ponerse en el lugar de todas las partes, descubrir las preguntas que se hacen respecto del tema y colaborar en unas respuestas que



Imagen 7. RosZie, Pixabay 7408258

sean instructivas y útiles para reducir el riesgo de acoso. Sería una herramienta extraordinaria para entrenar la empatía, una habilidad imprescindible para resolver retos sociales complejos.

5. DISEÑAR CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

Una manera de asimilar valores y hábitos educativos saludables es participando de forma proactiva en la construcción del relato que sirve para explicarlos. Por decirlo en pocas palabras: «se aprende explicando», y una manera práctica y sencilla de hacerlo es respondiendo -desde la empatía- a las preguntas que el colectivo receptor se podría estar haciendo sobre la cuestión que queremos comunicar.

Por ejemplo, si queremos educar al alumnado en el uso saludable y crítico del teléfono móvil,

podemos invitarles a que diseñen una campaña educativa que se base en una **FAQc** que responda a las 10 «preguntas más frecuentes» (dudas, resistencias, temores, etc.) que las personas de su edad se harían en relación a ese reto. Identificar esas preguntas y responderlas es un mecanismo muy eficaz para comprender el problema a fondo.

MATERIALES

MATERIALES INDISPENSABLES

✓ Empatía

Ponerse en el lugar de las personas que usarán la **FAQc** para darles voz y responder a las preguntas que realmente les interesan.

✓ Motivación

Es importante elegir una temática o reto que sea atractivo para quienes participan y crear un contexto favorable que genere una verdadera motivación en el desarrollo del ejercicio.

✓ Diversidad inclusiva

Una de las grandes virtudes de este ejercicio es que minimiza las «zonas ciegas» y eso se consigue más en la medida de que participa (directa o indirecta-

✓ Escucha activa

Prestar atención y escuchar con interés las aportaciones de las personas participantes, respetan-

✓ Herramientas para los talleres presenciales.

Basta con disponer de rotuladores, pódits y papel continuo (o rotafolios) para crear las pizarras de papel en las que colocar las notas.



Imagen 9. Victoria_Watercolor, Pixabay 7024409

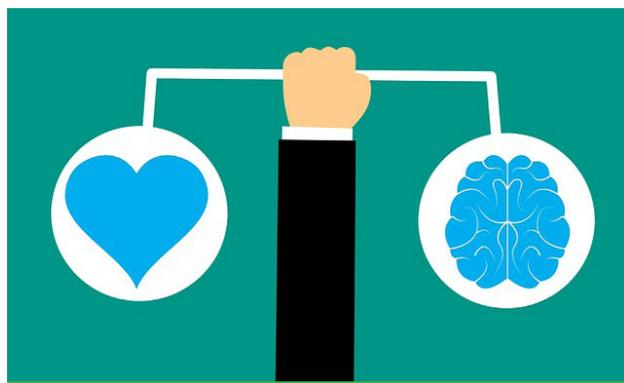


Imagen 8. mohamed_hassan, Pixabay 3269655

mente) toda la diversidad de colectivos que puedan usar la **FAQ** y que conozcan el tema tratado.

do la diferencia como una oportunidad para ampliar el espacio de exploración.

Para colaborar en formato digital, se puede echar mano de estas herramientas:

✓ Herramientas para recopilar y organizar las preguntas:

Pizarras digitales para compartir y trabajar con pódits de forma colectiva. Una herramienta de este tipo que se usa con frecuencia es [Jamboard](#), un lienzo interactivo que permite arrastrar y compartir notas en equipo. Otras alternativas similares son [Mural](#) y [Miro](#).

✓ Herramientas para priorizar y seleccionar las preguntas más frecuentes:

Herramientas digitales para realizar *rankings* colectivos. Una de ellas, muy conocida, es [Mentimeter](#), que, entre sus muchas funciones, permite generar listados de opciones (en este caso, preguntas) ordenadas colectivamente según su relevancia. [Allourideas](#) es otra (*software* libre) que se usa para crear *rankings* colectivos. Si se introdu-

cen las preguntas como opciones, las personas participantes pueden ordenarlas según su importancia mediante un mecanismo de comparación entre pares. Además, se pueden añadir nuevas opciones/preguntas que entrarían también en el listado a priorizar.

✓ Herramientas para reflexionar sobre las respuestas:

Foros de plataformas de *e-learning* para debatir sobre las respuestas a las preguntas, si se crea un hilo de conversación para cada una. Una alternativa a los foros es utilizar «murales colaborati-

vos», tipo [Padlet](#), que permiten abrir una pizarra o «muro» por pregunta para debatir sobre ella, pudiendo visualizar fácilmente los comentarios y aportaciones multimedia de quienes participan.



Imagen 10. missavana, Pixabay 1870184

✓ Herramientas para escribir y editar colaborativamente las preguntas y respuestas:

Herramientas de escritura colaborativa tipo wiki. Las más usadas son [Google Docs](#) y [Etherpad](#). La primera es bastante versátil y permite editar documentos en tiempo real entre muchas personas e insertar comentarios en distintas partes del tex-

to. [Etherpad](#) es muy sencilla, cuenta con un chat para discutir sobre los contenidos y permite resaltar con códigos de colores lo que escribe cada participante para así poder identificar la autoría de todas las contribuciones.

PASOS

1. **Nos encontramos:** conversación inicial y abierta para aproximarse al tema.
2. **Nos organizamos:** coordinarse para las labores de edición.
3. **Hacemos las preguntas:** listar colectivamente las posibles preguntas.
4. **Priorizamos:** seleccionar las preguntas más relevantes (20/80).
5. **¡A responder!:** contestar colectivamente las preguntas seleccionadas.
6. **¿Nos faltó algo?:** segunda ronda para añadir preguntas/respuestas.
7. **Prototipamos:** puesta a punto de la primera versión terminada.
8. **¿Qué tal funciona?:** testeo del prototipo y publicación final.



Imagen 11. RosZie, Pixabay 7423957

Veamos ahora, con más detalle, cada paso por separado:



Nos ENCONTRAMOS: "CALENTAR MOTORES"

El proyecto se inicia con una conversación abierta para «calentar motores». Por ejemplo, podemos reflexionar sobre: (a) ¿para qué hacemos la *FAQc*, ¿qué buscamos?, (b) ¿qué sabemos del tema y cómo podemos saber más? La idea es ponerse de acuerdo en torno a un propósito común y compartir lo que sabemos sobre la temática para trabajar a partir de un acervo conjunto mínimo.

Quiero recordarte que una *FAQc* no solo busca ser eficaz en su capacidad informativa, sino también entrenar una cultura colaborativa. El documento final es solo un pretexto para aprender a construir de manera conjunta una narrativa común y eso se consigue poniendo cuidado en los procesos. Esta recomendación vale para todos los pasos que voy a explicarte a continuación.

Nos ORGANIZAMOS: COORDINAR EL EQUIPO

Es el momento de organizarnos para el proyecto. Esto es importante: ¡Conviene que esto también se haga de manera colaborativa en vez de que sea el personal docente quien tome todas las decisiones! Parte de esta organización incluye:

- **Identificar los colectivos objetivo:** ¿Cuáles van a ser los distintos tipos de personas «usuarias» que van a consultar la *FAQc*?, ¿Cómo podemos implicar a todos los colectivos afectados? (recuerda el ejemplo que te puse antes de los distintos colectivos que estarían implicados en el acoso escolar y la importancia de tener empatía con sus diferentes sensibilidades)
- **Elegir las metodologías y herramientas participativas:** ¿Cómo vamos a trabajar en común? ¿Qué herramientas de edición colaborativa vamos a usar? ¿Cómo vamos a recopilar las preguntas y qué métodos vamos a seguir?
- **Seleccionar moderadores y moderadoras:** ¿Quiénes van a ser las personas moderadoras que coordinarán las labores de co-edición?



Imagen 12. geralt, Pixabay 7409292

HACEMOS LAS
PREGUNTAS:
INDAGAR A
FONDO SOBRE
EL ASUNTO



El proceso de recopilación de las preguntas se puede organizar en tres pasos:

1. **Trabajo previo de investigación individual:** se invita a las personas participantes a que hagan una investigación previa, una especie de «trabajo de campo», para recoger y documentar esas preguntas de manera individual.
2. **Puesta en común:** se puede hacer en un taller presencial pero también de forma telemática, mediante alguna herramienta digital. En el primer caso, quienes participan llevan sus preguntas al taller colectivo, las trasladan a pólitos u otro soporte similar y las van colocando en una pizarra de papel al mismo tiempo que explican por qué les parecen relevantes. Cada participante «defiende» sus preguntas y el resto las enriquece con sus opiniones. Así se hace con todas las personas en una ronda de presentaciones individuales. Al final quedan expuestas en la pizarra de papel todas las preguntas recopiladas y enriquecidas por el grupo. Si este paso se acomete de forma telemática, se puede usar una herramienta de escritura colaborativa tipo wiki y también alguna que permite simular pizarras de pólitos pero en digital. En cualquiera de los dos formatos el gran objetivo es que se expongan en el espacio colaborativo el mayor número de preguntas que se puedan identificar por quienes participan y que permitan minimizar colectivamente las «zonas ciegas».
3. **Síntesis colectiva:** una vez que están identificadas todas las preguntas, cada una tratada como una cuestión indepen-

diente, ahora el grupo se ocupa de dotar de sentido al conjunto: (a) eliminando preguntas redundantes, (b) fusionando preguntas parecidas en una que las exprese mejor y (c) agrupando preguntas relacionadas que permitan organizar la **FAQ** por bloques.

En este ejercicio, cuando hablo de «preguntas más frecuentes» no me refiero sólo a las que se verbalizan o se dicen explícitamente que interesan. Hay otro tipo de cuestiones que son igualmente relevantes pero que están más sumergidas, que la gente se hace a su manera (porque les preocupa) pero que no se documentarían a menos de que se haga un esfuerzo por aflorarlas.

Las emociones son una dimensión bastante descuidada en las **FAQ** hechas por expertos, porque se limitan a reflejar los aspectos formales. No tienen en cuenta vivencias personales menos evidentes. Por ejemplo, en un proyecto de este tipo en el que participé, algunos de los temores más frecuentes que tenía el personal sanitario a la hora de codificar a los y las pacientes para recibir cuidados paliativos no aparecieron en forma de preguntas cuando se les solicitaron, sino que afloraron después gracias a una reflexión colectiva, muy empática, que se hizo con estas personas.

Por eso, no debemos conformarnos con las preguntas que «se dice» que hacemos, es decir, preguntando. Conviene reservarse un tiempo para la observación, la empatía y la conversación informal, con el fin de recoger también preocupaciones, temores o dudas que la gente puede tener pero que ni siquiera sabe que tiene a menos que al profundizar en el asunto esa inquietud se documente.



Imagen 13. geralt, Pixabay 7302285

PRIORIZAMOS:
SELECCIONAR
LAS PREGUNTAS
MÁS RELEVANTES



En rigor no debería ser necesario descartar preguntas cuando hemos hecho un ejercicio tan estimulante de identificar todas las que parecen significativas. Este mapeo o inventario ya es muy útil en sí mismo. Pero este ejercicio consiste en responder a las preguntas «más frecuentes» y eso significa que también hay que hacer un esfuerzo de filtrado, de elegir las más importantes. Esto aporta una capa añadida de valor pedagógico, porque ayuda a desarrollar habilidades de síntesis, a discernir según relevancia, que es una capacidad clave en la vida contemporánea.

Resulta fascinante comprobar cómo la reflexión colectiva que se hace para decidir qué preguntas se quedan y cuáles se descartan ayuda, de nuevo, a profundizar en el tema y a reforzar el aprendizaje. El esfuerzo de renuncia es doloroso, pero contribuye a entender que no todo tiene la misma importancia.

Este ejercicio se puede hacer usando procedimientos analógicos, por ejemplo, utilizando tarjetones o pósits para cada pregunta que se van puntuando con pegatinas de colores según su re-

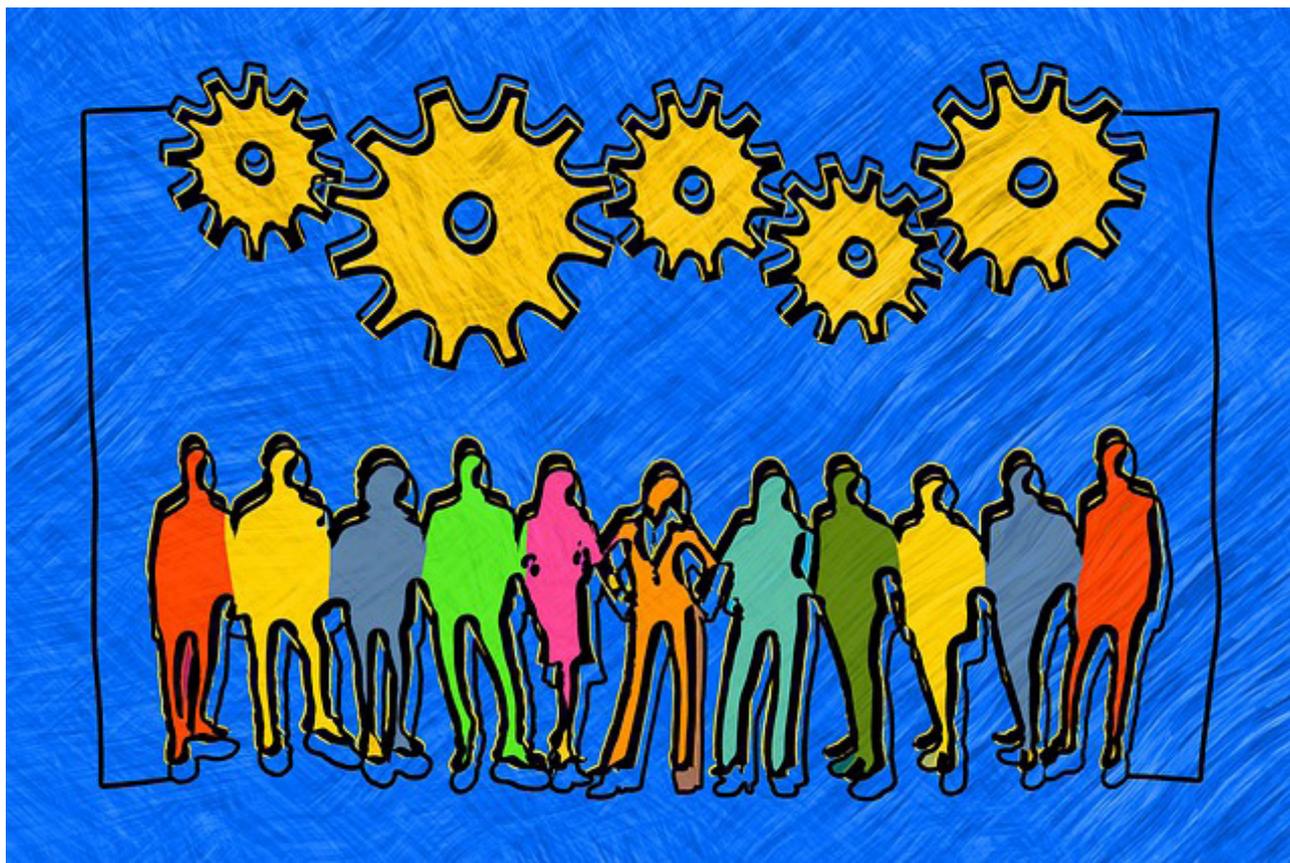


Imagen 14. geralt, Pixabay 7082818

Este es un buen momento para explicar la Ley de Pareto que, como comenté al inicio, es un principio universal que se aplica a infinitud de problemas cotidianos. Recurriendo a Pareto, en este paso vamos a retar a las personas participantes a que seleccionen el 20% de todas las preguntas que, bien contestadas, servirían para entender el 80% del problema, materia o reto propuesto.

levancia. También puede hacerse mediante aplicaciones digitales que permiten realizar «rankings colectivos» a través de los móviles u ordenadores. Aquí es muy conveniente que, además de «votar», el alumnado argumente por qué lo hace en cada caso, dado que es así como se aprovecha mejor la diversidad.

¡¡A RESPONDER!!: CONTESTAR LAS PREGUNTAS COLECTIVAMENTE

Rellenar las respuestas a esas preguntas también colectivamente. Una vez que han sido seleccionadas, se van rellenando por el conjunto del alumnado siguiendo lógicas de escritura colaborativa. Aquí también hay que hacer un esfuerzo de síntesis para que la redacción final de las respuestas no sea demasiado extensa. Si no es posible responder de manera concisa, lo más recomendable es incluir recursos o enlaces externos que complementen la información.



Imagen 15. geralt, Pixabay 6609450

Algo muy importante es cuidar que las personas participantes contesten con sus propias palabras. En ejercicios para construir *FAQ* que sinteticen lo aprendido en una asignatura o para «explicar la escuela» -por poner dos ejemplos en los que se busca la voz del alumnado-, es clave crear las condiciones para que tanto las preguntas como las respuestas sean un reflejo honesto de las inquietudes y aprendizajes de quienes participan. En el primer ejercicio, no es lo mismo responder copiando lo que dice el libro de texto, a que lo hagan con sus propias palabras y según cómo realmente lo han entendido.

¿NOS FALTÓ ALGO?: HACER UNA SEGUNDA RONDA DE PREGUNTAS

Se puede prever una segunda ronda para añadir nuevas preguntas a medida que vayan apareciendo en la búsqueda de las respuestas. Esas son «zonas ciegas» que van apareciendo mientras se profundiza y entiende mejor el problema.

Se trata de darle otra vuelta al tema elegido, para completar aspectos que pueden haber quedado descuidados. Es habitual que cuando revisemos la primera versión de preguntas/respuestas descubramos que hay interrogantes relevantes que no se incluyeron o a las que se les ha prestado menos atención de la que merecen. Este paso ayuda también a profundizar en la reflexión.

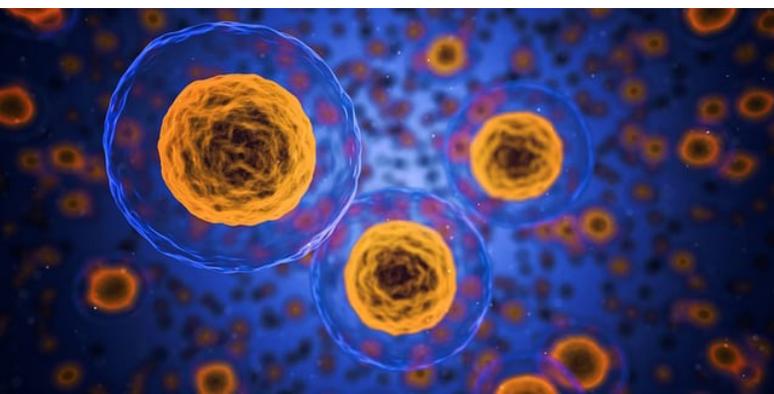


Imagen 16. qimono, Pixabay 1872666



PROTOTIPAMOS: PONER A PUNTO LA PRIMERA VERSIÓN

Podemos ya terminar una primera versión de la *FAQc*. El formato de publicación debe ser amigable. Por ejemplo, que se estructure con subdivisiones o bloques según subtemáticas (ver este [ejemplo](#)).

Es muy recomendable que primero se ponga el listado completo de preguntas (organizadas por bloques, si cabe) con enlaces («anclas») que al pulsarlos lleven a la persona usuaria directamente a la pregunta que le interese, ahorrándose tener que navegar por todo el documento para responder a una cuestión concreta. Este diseño se entiende bien, es eficiente y suele ser muy bien acogido.



¿QUÉ TAL FUNCIONA?: TESTAR EL PROTOTIPO

Es recomendable probar la **FAQc** en un entorno real, con los colectivos que van a usarla. Por ejemplo, si hemos hecho una dirigida al alumnado nuevo, entonces habrá que testarla con personas que cumplan esa condición, para saber si responde a sus expectativas.

Este testeo se puede hacer acompañando la herramienta con algún cuestionario breve en el que reflejen si les ha sido útil y recomienden mejoras. Otra manera es que se comparta la **FAQc** en un fichero de edición colaborativa para que las personas consultadas puedan insertar comentarios y propuestas de cambio al texto. A partir de este ejercicio, entonces se pueden realizar modificaciones en el redactado teniendo en cuenta las aportaciones que hicieron las personas consultadas.

Recuerda, finalmente, que las **FAQc** no son un contenido estático. Siempre están en beta y hay que actualizarlas porque algunos contenidos pueden cambiar. Desde dudas/preguntas nuevas a cambios en procedimientos o «enlaces rotos». Asimismo, aun siendo un dispositivo cómodo de usar, porque su formato es muy eficiente, hay que dedicar tiempo a su difusión. Para eso conviene colocarlos en sitios que visiten mucho las potenciales personas usuarias.

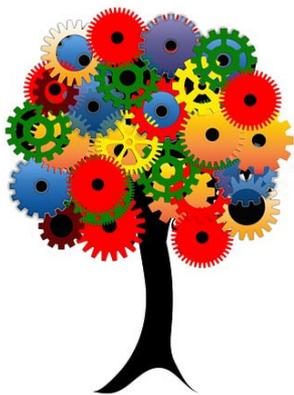


Imagen 17. geralt, Pixabay 70187



4 PRIORIZAMOS: SELECCIONAR LAS PREGUNTAS MÁS RELEVANTES

3 HACEMOS LAS PREGUNTAS: INDAGAR A FONDO SOBRE EL ASUNTO

2 NOS ORGANIZAMOS: COORDINAR EL EQUIPO

1 NOS ENCONTRAMOS: "CALENTAR MOTORES"

5 ¡¡A RESPONDER!!: CONTESTAR LAS PREGUNTAS COLECTIVAMENTE

6 ¿NOS FALTÓ ALGO?: HACER UNA SEGUNDA RONDA DE PREGUNTAS

7 PROTOTIPAMOS: PONER A PUNTO LA PRIMERA VERSIÓN

8 ¿QUÉ TAL FUNCIONA?: TESTAR EL PROTOTIPO



RESUMEN

CONSEJOS

Aquí te dejo unas breves recomendaciones que, según mi experiencia, pueden ayudarte a aplicar esta metodología:

PREGUNTAS APLICADAS, NO TEÓRICAS

Esto va de «aprendizaje aplicado». Lo realmente interesante es hurgar en preguntas que apunten a cómo aplicar en la práctica lo que el alumnado está aprendiendo y no tanto a contenidos formales de la asignatura.



Imagen 18. Alexandra_Koch, Pixabay 5314869

PREGUNTAS QUE PLANTEEN DILEMAS

Donde más valor aportan las *FAQc* es en las «situaciones de frontera». Invita a las personas participantes a que documenten dilemas en forma de preguntas, situaciones en las que tengan que decidir entre opciones.

CUIDAR MUCHO EL PROCESO

Es mejor ir despacio, pisando bien, que querer conseguir un «entregable» muy lustroso. Conviene cuidar la calidad participativa, para que se implique el mayor número de personas, aunque eso signifique ir más lentos.

AFLORAR DUDAS Y PREGUNTAS HASTA AHORA DESCUIDADAS

Hay una gran diferencia entre una *FAQc* hecha con cariño, después de una inmersión para aflorar cuestiones que, siendo importantes, no se habían documentado; y una elaborada a partir de las preguntas obvias y populares, basándose solo en lo que dice la gente que preguntaría.

"DILO CON TUS PALABRAS"

La verdadera riqueza de esta herramienta es aflorar y documentar la voz más auténtica de las personas afectadas y que no suele quedar reflejada en ningún documento institucional.

¡¡MANTENLA VIVA!!

Se recomienda elegir un pequeño equipo de personas que conserven la *FAQc* viva, que se ocupen de mantenerla, para que no se vuelva obsoleta. Wikipedia es un buen ejemplo de mantenimiento constante.

SÍNTESIS Y CONCRECIÓN

Evita redactar preguntas muy abiertas o genéricas, que requieran una explicación muy amplia. Si se trata de una pregunta muy extensa, puedes dividirla en varias preguntas puntuales que permitan una respuesta directa.

¡¡QUE SE USEN!!

Se pueden adoptar estrategias creativas para acercar las *FAQc* a las personas más interesadas en utilizarlas. En las páginas web, por ejemplo, deberían aparecer en secciones muy visibles y destacadas. También, si son breves, se pueden imprimir y distribuir.

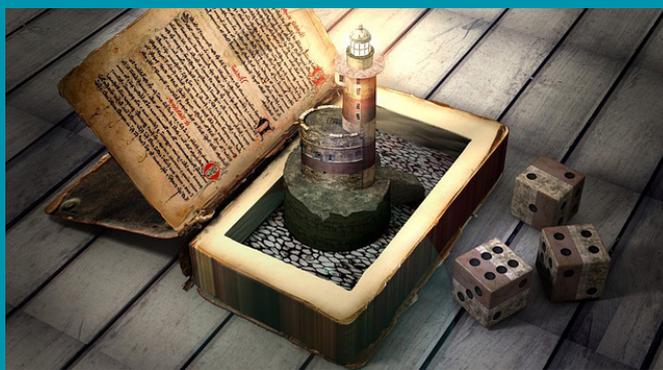


Imagen 19. PIRO4D, Pixabay 2023648

RECURSOS

Maribel Pomar, Irene de Puig y Maite Sbert: «¿Por qué es interesante hacer preguntas?»: <https://www.grupiref.org/filosofia-formacion/wp-content/uploads/2018/07/GrupIREF-por-que-es-interesante-hacer-preguntas.pdf> Una reflexión sobre la importancia y utilidad de que el proceso de aprendizaje esté más ligado a las preguntas y a la interrogación que a las respuestas.

Educación 3.0: «El papel de las preguntas poderosas dentro del aula»: <https://www.educacion-trespuntocero.com/noticias/preguntas-poderosas-aula/> Con el uso de preguntas poderosas en el aula se logra que el alumnado aprenda más y mejor.

Blog Apúntate una: «9 preguntas para un proyecto»: <https://www.apuntateuna.es/9-preguntas-para-un-proyecto/> Responder a estas 9 sencillas preguntas ayuda a estructurar y reflexionar sobre un proyecto o casi cualquier cosa.

Blog Holonautas: «Albergando la diversidad: Espacios de indagación colectiva»: <https://holonauta.wordpress.com/2017/02/22/albergando-la-diversidad-espacios-de-indagacion-colectiva/> Pistas prácticas para facilitar procesos de “indagación colectiva”.

Santiago Moll: «20 Ejemplos del Principio 20/80 aplicados a la docencia y a tu vida»: <https://justificaturespuesta.com/20-ejemplos-del-principio-2080-aplicados-la-docencia-y-tu-vida/> Sobre la Ley de Pareto, explicada de forma amena y con muchos ejemplos.

Amalio A. Rey: «¿Cómo hacer un buen diagnóstico colectivo?»: <https://www.amaliorey.com/2019/04/24/como-hacer-un-buen-diagnostico-colectivo/> Recomendaciones prácticas sobre cómo organizar el trabajo de campo y la síntesis para hacer un buen diagnóstico colectivo a un reto de innovación

Formación INTEF: «Herramientas de trabajo colaborativo»: <https://formacion.intef.es/catalogo/mod/book/tool/print/index.php?id=64> Una selección bastante completa de las herramientas colaborativas que permiten trabajar en digital la mayoría de las tareas de una FAQ colectiva. Aporta videotutoriales de todas.



La aventura
de aprender