

# ¿CÓMO HACER una FAQ colaborativa?

# INTRO DUCCION

«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»

# ¿QUE ES FAQC?

Te haces una pregunta y al buscar en internet compruebas que ya se les había ocurrido a miles de personas

Significa que **compartimos dudas comunes** y nos preocupan cosas parecidas.

Si podemos **identificar las interrogantes que más se repiten** sobre un tema y las respondemos por anticipado de manera estructurada, tendremos **una síntesis muy útil y práctica** para entender lo más relevante de cualquier asunto.

Esto se llama FAQ, un acrónimo o sigla en inglés que significa **Frequently Asked Questions**, «**Preguntas más frecuentes**».

# HACERSE BUENAS PREGUNTAS 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.



En esta guía lo que realmente **interesa es el proceso**, las posibilidades de aprendizaje que te ofrecen las FAQ **cuando las construyes colectivamente.**

# ¿QUÉ ES UNA FAQ COLECTIVA?



Según la Ley de Pareto, o regla del 80/20, con **el 20% de las preguntas que responden al 80% de las inquietudes esenciales** sobre un tema, te puedes focalizar en lo importante y responderlo brevemente y en formato ágil.

En este caso estamos hablando de una **fiesta de indagación colectiva** que consiste en:

- 1** Identificar entre todos y todas las **preguntas más relevantes** sobre un tema.
- 2** **Responderlas** utilizando un mecanismo **participativo**.

# DOS TIPOS DE FORMATOS

## PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Se elaboran **colectivamente** las preguntas y las respuestas.

Es mucho más rico, **fomenta la reflexión y el pensamiento crítico.**

Hacerse buenas preguntas **facilita el aprendizaje.**

## SOLO RESPUESTAS

Listado de preguntas **elegidas** por la persona dinamizadora.

Las participantes **trabajan colectivamente en las respuestas.**

Permite hacer ejercicios **más breves y acotados** a preguntas concretas que el equipo o profesorado decide priorizar.

# ¿QUE APORTAN LAS FAQC?

1

Promueven la **conversación reflexiva**. Ayuda a muscular habilidades de **inteligencia colectiva**.

2

Permite construir un **relato más empático**. Documentan lo experiencial de un modo **más empático, completo y legítimo**.

3

Facilita la **transferencia de aprendizajes y experiencias**. Fáciles de organizar para que lo aprendido y vivido pueda **contarse a los demás**.

4

Fomenta **habilidades para la puesta en común y la toma de acuerdos**. Sería una especie de «**contrato social**» de significados y mensajes redactado por todas las partes.

# ¿EN QUÉ SITUACIONES PUEDE USARSE?

- 1 Diseñar y gestionar colaborativamente un **curso o asignatura**
- 2 **Elaborar manuales de usuario** a partir de la experiencia individual y compartida
- 3 **Explicar tu escuela/proyecto** a personas que se están planteando entrar/unirse
- 4 Hacer **diagnósticos colectivos en proyectos** de aprendizaje-servicio
- 5 Diseñar **campañas de comunicación**, «se aprende explicando»



# ¿EN QUÉ SITUACIONES PUEDE USARSE?



## Diseñar y gestionar colaborativamente un **curso o asignatura**

Realizar un «entregable» como forma de sintetizar el aprendizaje.

Las preguntas elaboradas por el alumnado pueden ser muy diferentes al equipo docente.

Permite darle la vuelta al enfoque pedagógico de «lo enseñado» a «lo (realmente) aprendido».

# ¿EN QUÉ SITUACIONES PUEDE USARSE?



## 2

Elaborar manuales de usuario a partir de la experiencia individual y compartida

Para aplicación o herramienta informática que necesita aprenderse.

Ayuda a **empatizar** y a reducir las «zonas ciegas».

Captura los **problemas más habituales** en su uso.

### **PROCESO:**

Apuntar el tipo de dudas o cosas que no se entiende al utilizar una aplicación o herramienta.

Recogerlas colectivamente, ordenarlas y responderlas.

# ¿EN QUÉ SITUACIONES PUEDE USARSE?

3

Explicar tu escuela/proyecto a personas que se están planteando entrar/unirse

Recoge una visión diferente a la institucional.

Se puede hacer primero con alumnado/usuarios y después en común con el equipo docente/gestor.

Permite **negociar significados** y descubrir **zonas ciegas**.

Debería asumir visiones **menos cómodas o favorables**.

Se puede hacer también con una asignatura o proyecto.

## **DESTINATARIOS:**

Futuras **alumnas o usuarias**, con narrativa de iguales.

**Padres y madres** que van a elegir la escuela.

# ¿EN QUÉ SITUACIONES PUEDE USARSE?



4

Hacer diagnósticos colectivos en proyectos de aprendizaje-servicio

Facilita el aprendizaje activo.

Es un recurso pedagógico muy potente.

Sirve de **dispositivo de síntesis** de un tema o problema a investigar.

Se puede utilizar **previo al diagnóstico** de un problema.

Si se elabora para varios públicos, obliga a **ponerse en el lugar de otras personas** y descubrir las preguntas que se hacen, haciendo que las respuestas sean útiles facilitando la empatía.

# ¿EN QUÉ SITUACIONES PUEDE USARSE?



5

Diseñar campañas de comunicación, «se aprende explicando»

Recoger o descubrir las preguntas que se hace el colectivo receptor de la comunicación.

La propia elaboración es un mecanismo muy eficaz para comprender un problema a fondo.

# MATERIALES INDISPENSABLES

- 1 Empatía
- 2 Motivación
- 3 Diversidad inclusiva
- 4 Escucha activa
- 5 Herramientas para talleres presenciales
- 6 Herramientas para recopilar y organizar preguntas
- 7 Herramientas para priorizar y seleccionar las preguntas más frecuentes
- 8 Herramientas para reflexionar sobre las respuestas
- 9 Herramientas para escribir y editar colaborativamente las preguntas y respuestas

# 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

# QUIÉN HACE ESTA GUÍA

**AMALIO A. REY**

Autor de **“El libro de la Inteligencia Colectiva:  
¿Qué ocurre cuando hacemos cosas juntos?”**

Experto en gestión de innovación e inteligencia colectiva.

Diseño de arquitecturas participativas y escalado eficaz.

Se define como facilitador de procesos participativos.



@arey 

@amaliorey 

@amalio.reygarcia 

**amaliorey.com**

**bloginteligenciacolectiva.com**



# QUIÉN ADAPTA ESTA GUÍA



ariwake

red colaborativa de aprendizaje

Creemos que el aprendizaje y la transformación se potencian a través de las actividades colaborativas, y en generar innovación social practicando la cooperación.

@ariwakego



ariwake.com