



**Aprender a
escuchar y preguntar
para construir diálogos
significativos**

**Museos como espacios para
el bienestar**

Introducción

Como educadores que diseñamos experiencias de aprendizaje siguiendo el programa Museos Positivos, queremos más que nunca detonar procesos que activen el pensamiento crítico, reflexivo y creativo en los visitantes que acuden a nuestras instituciones. La situación actual que vivimos como sociedad, demanda ciudadanos activos en la construcción de una comunidad que analice, cuestione, pregunte, levante la mano para participar y expresar con empatía y respeto su punto de vista. Qué mejor oportunidad que potenciar el aprecio por la belleza de las obras de arte, al enfocar la atención a través de la escucha y generando preguntas para activar procesos reflexivos que permitan conocer, y conocernos mejor, a través del arte. En este tema experimentarás la danza del escuchar y preguntar. Identificarás cómo estas dos habilidades puestas en práctica durante tus sesiones te permitirán sacar lo mejor de cada experiencia. ¡Contamos contigo para consolidar los museos positivos como espacios donde se privilegia la escucha activa y la pregunta reflexiva, como motor para experimentar alegría, gratitud, serenidad, interés, esperanza, orgullo, diversión, inspiración, asombro y amor! ¡El momento es ahora!





La escucha activa

Escuchar es un arte que requiere voluntad, disposición y la práctica diaria en cada uno de los ámbitos de la vida. Quienes diseñan experiencias de aprendizaje precisan conquistar este arte y modelar a los participantes, con su ejemplo, las cualidades de una escucha activa y consciente.

La **escucha activa** consiste en una forma de comunicación en la cual el receptor está atento al mensaje sin interrumpir al emisor; se toma en cuenta lo que piensa y siente el interlocutor y se demuestra cuán atento se está a través de un adecuado lenguaje corporal, así como de la reciprocidad y coherencia que se da en el diálogo. (Calderón, 2018).

Acciones necesarias para escuchar activamente

1. **Predisponer** nuestra mente y corazón para escuchar a la persona que nos habla.
2. **Detener** el diálogo interno. Estar aquí y ahora para enfocar la atención en brindar el regalo de la escucha presente.
3. **Preparar** nuestra postura corporal. Ligeramente inclinada hacia el interlocutor, respetando la distancia y manteniendo contacto visual.
4. **Motivar** al interlocutor utilizando frases de aliento, paráfrasis o movimientos corporales de asentimiento.
5. **Observar** el lenguaje no verbal que manifiesta el otro. Sus gestos, la expresión corporal, el tono y el ritmo que utiliza al hablar.
6. **Recuperar** las ideas principales y las emociones que subyacen en el discurso.
7. **Ofrecer** retroalimentación al finalizar el diálogo, compartiendo un breve resumen del mensaje escuchado, para mostrar que lo hemos comprendido. (Gómez y Rodríguez 2011).

Elementos que obstaculizan la escucha activa

1. Interrumpir.
2. Realizar juicios.
3. Distraerse mientras se escucha.
4. Preparar lo que se va a contestar.
5. Ofrecer soluciones.
6. Rechazar o minimizar lo que el otro está diciendo.
7. Contar lo que a uno le pasa o dar opiniones cuando el otro está intentando dar su punto de vista.
8. Pensar en otra cosa.
9. Desear que termine pronto la conversación.
10. Mirar el celular.

La importancia de la escucha activa para los colaboradores en museos que se dediquen al diseño de experiencias de aprendizaje y bienestar es innegable, ya que sin ella el proceso de enseñanza - aprendizaje no puede llegar a darse de manera adecuada. La escucha activa debe darse en una triple dirección: de los participantes al facilitador de la sesión, de él hacia ellos y entre ellos mismos.



En conclusión, lograr que tú los escuches, que ellos te escuchen y que entre ellos se escuchen, con las cualidades de una escucha activa, es un gran reto. ¿Lo tomas?

Criterios y categorías de preguntas para dar sentido y fluidez al diálogo

Diversión, emoción y aventura, así de fascinante puede ser el proceso de aprender a preguntar para construir diálogos significativos que deriven en aprendizajes trascendentes y emociones positivas. En definitiva, sí puede llegar a ser emocionante, pero lo primero y lo más importante que debes tener en cuenta para comenzar, es sentir **curiosidad** por la persona, por tu audiencia, por la obra de arte en cuestión, poniendo en juego tu propia capacidad de maravillarte al servicio del grupo con el que estás trabajando.



Un ejemplo de auténtica vocación y convicción por los diálogos basados en un genuino interés por aprender es el del gran filósofo Sócrates, quien en la antigüedad ayudaba como si fuese un partero espiritual a que los hombres “parieran” la verdad o el conocimiento que estaba en su interior y que, por sí solos, no lo podían hacer salir. (Zafra, 2018).

Así, vislumbramos a los colaboradores que diseñan experiencias de aprendizaje en los museos positivos, personas que a través de sus preguntas dan luz a los conocimientos de quienes experimentan las sesiones.

En este sentido, las preguntas pueden ser una herramienta de verdadero cuestionamiento y reflexión, siempre y cuando estés atento a cómo y para qué las usas. Al tomar consciencia de ello, serás capaz de preguntar aquello que te encamine a lograr tu intención. Para lo cual, es importante que tomes en cuenta lo siguiente:

Criterios para el diseño de preguntas

Intencionalidad: ¿Cuál es tu intención? ¿Qué habilidades buscas que desarrollen las personas con las que trabajarás? ¿Qué emoción positiva quieres que experimenten? ¿Sobre qué tema te gustaría enfocar la reflexión?

Reciprocidad: ¿Hay reciprocidad en la pregunta? ¿La información que te devuelven corresponde a la pregunta que formulaste?

Pertinencia: ¿Es pertinente la pregunta que estás realizando? ¿Va acorde al tema que se está planteando?

Claridad: ¿Tu pregunta es clara o, por el contrario, confusa? ¿Fórmulas más de una pregunta a la vez y sobre diversos temas?

Etapas de desarrollo: ¿Estás tomando en cuenta la edad de la persona con la que estás trabajando? ¿Son niños de etapa preescolar, primaria, adolescentes, o bien, son adultos? ¿Son grupos mixtos?

Grado de apertura: ¿Tus preguntas son abiertas o cerradas?

Secuencia: ¿Realizas secuencias de preguntas para lograr profundidad en la conversación?

Siguiendo estos criterios lograrás dar fluidez y sentido al diálogo. (Madrazo, 2013).

Ahora bien, seguro te preguntarás ¿Cómo abrir la conversación? ¿Qué pregunta podría ser aquella que genere curiosidad o apertura?

Si bien existe una amplia diversidad de categorías, seleccionamos aquellas que consideramos te ayudarán a elegir qué preguntar y para qué.

Preguntas básicas para abrir la conversación frente a una pieza u obra de arte (Madrazo, 2013).

1. **¿Qué ves aquí?** Genera observación, exploración.

2. **¿Qué está pasando aquí?** Genera interpretación, pensamiento hipotético, imaginación.

Preguntas para la reflexión grupal

Para presentar estas categorías usaremos como ejemplo el tema de la gratitud como emoción positiva.

Preguntas para introducir un tema

Estas preguntas ayudan a rescatar algún elemento mencionado por un participante. Ejemplos: ¿Qué función tienen la gratitud en nuestra vida?, ¿qué implica agradecer?

Preguntas para contrastar opuestos

Son útiles para que los participantes consideren “la otra cara de la moneda” de una situación o fenómeno; ayudan a comparar, identificar diferencias y semejanzas, ubicar ventajas y desventajas, así como a contraponer cuando sea necesario. Ejemplos: ¿Qué diferencias hay entre sentirse agradecido y sentirse en deuda?, ¿qué es lo contrario a la gratitud? ¿qué diferencias hay entre una persona que es agradecida y una que no lo es?

Preguntas para buscar causas y efectos

Apoyan en el análisis de alguna situación o comportamiento, a ver un panorama más amplio y a contar con mayores elementos y herramientas para encontrar la solución a un problema, así como a mantener o reforzar una situación constructiva. Ejemplos: ¿Cuáles serán las causas por las cuales una persona no es agradecida?, ¿cuál es el efecto de ser agradecido?

Preguntas para definir y analizar conceptos

Se usan para explicar el significado de las palabras, enriquecen el diálogo cuando los participantes comparten lo que entienden por un término, ya que puede haber diferentes connotaciones. Ejemplos: ¿Qué es la gratitud?, ¿qué es la ingratitud?

Preguntas para cuestionar y problematizar

Son de gran utilidad para ayudar a romper ciertos modelos mentales o ideas preconcebidas, a ver las cosas desde otro punto de vista. Sirven para cuestionarnos ante ideas arraigadas sobre lo que se supone que es lo cierto o adecuado. Ejemplos: ¿Puede aprenderse a ser agradecido?, ¿existe una sola forma de expresar el agradecimiento?, ¿en todas las culturas existe el agradecimiento?



Preguntas para relacionar el tema con la propia experiencia

Sirven para vincular el tema a partir de lo que cada uno vive o ha vivido, a modo de enriquecer el diálogo y hacerlo significativo. Ejemplos: ¿Qué pasa en ti cuando experimentas gratitud?, ¿cómo se siente cuando alguien te agradece?, ¿cuál es la forma más creativa en la que has expresado gratitud?, ¿quién te enseñó a ser agradecido?

Preguntas para generar alternativas de acción

Son preguntas que se formulan una vez que ya se analizó un tema o situación y se identificaron sus retos, a fin de crear soluciones acordes con los valores y la realidad de cada persona.

Apelan a la creatividad de los participantes y a su capacidad de considerar opciones diferentes a las que ya conocen o siempre practican. Ejemplos: ¿Cómo podemos ayudar a nuestros hijos o alumnos a encontrar formas creativas de agradecer?, ¿qué podemos hacer para que la gratitud se convierta en un hábito diario?, ¿qué podríamos hacer para ampliar nuestra consciencia sobre los beneficios de la gratitud en nuestro bienestar personal y colectivo?

Deseamos que estas categorías de preguntas hayan ampliado tu panorama sobre la forma de preguntar. Estamos seguros de que lograrás impactar y trascender en la vida de las personas para quienes diseñes experiencias educativas en el museo o centro cultural, logrando sacar a la luz sus propios aprendizajes y generando en ellos experiencias memorables.

Referencias

- Calderón, K. A. H., y Silva, A. K. L. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista convicciones* 5(9).
- Gómez, Á. H., Gómez, J. I. A., y Rodríguez, M. A. P. (2011). Técnicas de comunicación creativas en el aula: escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas* 24.
- Madrazo, C. (2007). *Desarrollo de Inteligencia a través del Arte. Libro 1. Nivel Sensibilización y Etapa: Lenguaje para conocer*. México: La Vaca Independiente.
- Zafra, C. C. (2018). La mayéutica socrática y la búsqueda de la verdad: apuntes contemporáneos para el desarrollo del discurso moral en la infancia. 2018 *Congreso Internacional de Ciencias Humanas*.

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.