



## Métrica para la Transformación Institucional en los Museos

La empatía es la habilidad de conectar con otros al relacionarse con sus experiencias personales. El Museo Empático propone que las instituciones culturales se puedan relacionar con sus comunidades de la misma manera, y alineen el trabajo que hacen con las experiencias, valores y necesidades de las comunidades a las que sirven.

**Este instrumento de evaluación y los recursos asociados pueden ayudar a las organizaciones a mirar hacia dentro y avanzar hacia un futuro más empático.**

### Cómo usar el Modelo de Madurez:

*Materiales: Descripción General y Definiciones Características (2 págs.), Rúbrica (2 págs.)*

En la rúbrica, cada característica está enlistada en la columna de la extrema izquierda. Las columnas a la derecha representan los niveles de madurez en relación al aumento en la práctica empática.

Al examinar cada característica, evalúa el nivel en el que tu institución la incorpora y marca las casillas correspondientes. Las casillas marcadas identifican el nivel actual de desempeño de tu institución, que van de regresivo a proactivo. Las casillas sin marcar representan las metas para tu institución, y pueden inspirar el cambio organizacional, la reasignación de recursos o lo que sea necesario para alcanzar el nivel más alto de empatía en todas las características.

Este modelo está diseñado para ser flexible para instituciones de distintos tamaños, ubicaciones y misiones (con modificaciones moderadas y adecuadas). Si tienes sugerencias para hacer este instrumento más útil para tu museo o campo, por favor contáctanos en [empatheticmuseum@gmail.com](mailto:empatheticmuseum@gmail.com).

### Términos Clave:

**Institución ancla\*:** Una institución clave de la sociedad civil: universidad, sistema bibliotecario, de salud o educativo. Los museos deberían ser y deberían verse a sí mismos como instituciones ancla. (Lord y Blankenberg, 2015).

*\*Los museos no son instituciones ancla por sí mismos; esta posición requiere la aceptación de la comunidad.*

**Poder blando:** “El poder de la influencia más que el de la fuerza o las finanzas”. Los recursos del poder blando son “las ideas, el conocimiento, los valores y la cultura.” (Lord y Blankenberg, 2015).

**Privilegio blanco:** “Un paquete invisible de ventajas con el que [las personas blancas] cuentan para sacar provecho cada día”, condiciones que son vistas por ellas como “moralmente neutrales, normativas, promedio e ideales, para que cuando trabajamos para beneficiar a otros, sea visto como trabajo que les permitirá ser más como nosotros.” (McIntosh, 1990).

**Equidad en el empleo:** Adherencia a lineamientos socialmente justos para la contratación en términos de raza, género, discapacidad, orientación sexual, nivel socioeconómico y escala salarial.

**Decolonización:** Deconstrucción del origen eurocéntrico y colonial de los museos para replantear la manera en que los objetos, las narrativas construidas y las culturas privilegiadas en la interpretación, la museografía y la programación educativa se presentan.

Lord, G. D., & Blankenberg, N. (2015). *Cities, Museums and Soft Power*. American Association of Museums.  
McIntosh, P. (1990) *White Privilege: Unpacking the Invisible Backpack*. ted. coe.wayne.edu

**Colaboradores del Museo Empático:** Gretchen Jennings, Stacey Mann, Janeen Bryant, Matt Kirchman, Rainey Tisdale, Elissa Frankle, Jim Cullen, Jessica Konigsberg, Alyssa Greenberg, y muchos otros que generosamente han compartido su tiempo y experiencia.

## Visión cívica

La visión cívica es una cuestión de imaginación y comportamiento. Para que los museos sean líderes cívicos del siglo XXI y relevantes a las sociedades en las que residen (i.e. instituciones ancla), sus líderes deben tener la imaginación (visión) para ver sus instituciones en ese rol: en el que importan en sus comunidades. Los museos necesitan comportarse como líderes cívicos, aliándose con otras instituciones de la sociedad civil para usar sus esfuerzos combinados para influenciar y formar (poder blando) la calidad de vida en su comunidad y la promoción de justicia social en sus municipios.

*Para más información: Una discusión sobre museos como agentes de poder blando se encuentra en el Capítulo 1 de "Museums, Cities, and Soft Power" (2015) de Lord y Blankenberg (<http://www.lord.ca/Pages/Cities-Museums-and-Soft-Power-Chapter1.pdf>)*

## Lenguaje corporal institucional

Término acuñado por Gretchen Jennings. El lenguaje corporal institucional refiere a los poderosos mensajes que el museo transmite a través de manifestaciones tácitas y no escritas de su ser: el diseño de sus edificios, el contenido de su publicidad, el comportamiento del personal de atención al público, la demografía de su staff y consejos, las elecciones que hacen en sus colecciones, exposiciones y programas. En el contexto de la diversidad e inclusión, el lenguaje corporal de los museos con frecuencia transmite el mensaje que el museo es para los blancos, adinerados y poderosos. Quizá esos museos tienen políticas de diversidad y metas escritas, pero la imagen presentada al público habla más fuerte que las metas escritas o su declaración de propósitos. Las personas de color y otras comunidades marginalizadas reciben el mensaje –este lugar no es realmente para o sobre nosotros– y se mantienen al margen.

*Para más información: Entradas del blog Museum Commons*  
<http://www.museumcommons.com/2013/06/the-empathetic-museum-institutional.html>  
<http://www.museumcommons.com/2015/06/charleston-the-cultural-landscape.html>  
 Artículo de Inluseum  
<https://drive.google.com/file/d/0B2mitjKPAu6yVk9HV0ZwRkRIT0E/view>

## Resonancia en la comunidad

Así como un individuo empático resuena con los pensamientos, sentimientos y experiencias de otro grupo o persona, un museo empático está tan conectado a su comunidad que está plenamente consciente de sus valores, necesidades y retos. La mejor manera de lograr esto es a través de un consejo y personal que refleje la diversidad de una comunidad; los consejos asesores, las colaboraciones y las alianzas también ayudan a la capacidad de estar en contacto con y responder a su comunidad.

*Para más información: Blog de Inluseum ([www.inluseum.com](http://www.inluseum.com))*  
*Declaración conjunta de bloggers de museos y colegas con respecto a Ferguson*  
<http://www.museumcommons.com/2014/12/joint-statement-museum-bloggers-colleagues-ferguson-related-events.html>

## Oportunidad y sostenibilidad

Un Museo Empático está conectado a su comunidad (ver Resonancia en la comunidad) cuando es capaz de analizar y responder a eventos o crisis particulares que afectan su comunidad (y más allá) de una manera oportuna y sostenible. Por ejemplo, si un museo es consciente de la tensión racial en su comunidad por la diversidad racial de su personal y/o la fuerte relación colaborativa con su comunidad, puede estar bien informado sobre programas, exposiciones, redes sociales y otras iniciativas que pueden asumir en su misión y visión. Además, sabe que los eventos aislados no son efectivos, sino que, de manera continua y sostenida, es sensible del espíritu colaborativo hacia su comunidad y sus necesidades.

*Para más información: Elaine Gurian sobre oportunidad*  
<http://www.egurian.com/omnium-gatherum/museum-issues/timeliness>  
 Blog de Museum Commons  
<http://www.museumcommons.com/2015/04/museumsrespondtoferguson-whats-authentic.html>  
 Artículo de Inluseum  
<https://drive.google.com/file/d/0B2mitjKPAu6yVk9HV0ZwRkRIT0E/view>

## Medidas de desempeño

Un museo trabajando en el desarrollo de las características discutidas las incorpora en su planeación estratégica. Además, crea herramientas para evaluar el nivel de logro de cada una y de las metas relacionadas. Un Museo Empático compromete recursos para la evaluación periódica, no sólo sobre sus ingresos y asistencia, sino también sobre su impacto social y público.

*Para más información: Scott, C.A., ed. (2013). Museums and Public Value. Capítulo 3, "Creating Public Value Through Intentional Practice," por Randi Korn.*