

ARTÍCULO DE REFLEXIÓN

Retroalimentación durante el proceso de enseñanza – aprendizaje: un arma de doble filo.

Heberto Fonseca.

Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Decanato de Ciencias de la Salud. Barquisimeto, estado Lara. Capacita_1@hotmail.com.

RESUMEN

La retroalimentación debe acompañar al proceso enseñanza-aprendizaje a lo largo de toda su extensión, con la intención de dar inmediata y oportuna información al alumno acerca de la calidad de su desempeño para que realice las correcciones necesarias con el objeto de mejorar su competencia. La retroalimentación no está restringida sólo a corregir los errores y omisiones que cometa el aprendiz para que se haga cada vez más competente (retroalimentación negativa), si no, también, para que se dé cuenta de sus aciertos (retroalimentación positiva), como una forma de estimularlo para hacer las cosas cada vez mejor. Es una forma de aumentar su motivación intrínseca para aprender y/o trabajar con mayor eficiencia.

ABSTRACT

The feedback process must accompany the teaching-learning process throughout their length, with the intention of giving immediate and timely information to students about the quality of their performance to make the necessary corrections to improve their competence. The feedback is not restricted only to correct mistakes and omissions committed by the learner to become increasingly competent (negative feedback), but also to give account of their successes (positive feedback) as a way of incentive to do things better each time. It is a way to increase their intrinsic motivation to learn and / or work more efficiently.

La retroalimentación debe acompañar al proceso enseñanza-aprendizaje a lo largo de toda su extensión, con la intención de dar inmediata y oportuna información al alumno acerca de la calidad de su desempeño con el objeto de mejorar su competencia. La retroalimentación no está restringida sólo a corregir los errores y omisiones que cometa el aprendiz para que se haga cada vez más competente (retroalimentación negativa), sino, también, para que se

dé cuenta de sus aciertos (retroalimentación positiva), como una forma de estimularlo para hacer las cosas cada vez mejor. Es una forma de aumentar su motivación intrínseca para aprender y/o trabajar con mayor eficiencia (1).

En este punto hagamos una corta reflexión: ¿Has recibido, con la debida frecuencia, estímulos positivos en tu trabajo? (felicitaciones, palabras de elogio, acciones de reconocimiento

o golpecitos de aprobación en la espalda) cuando has hecho algo bien o has tenido una iniciativa innovadora para mejorar el rendimiento o la calidad del servicio?; ¿le has dado tú este tipo de retroalimentación a tus alumnos, compañeros o al personal a tu cargo (al equipo)?

La retroalimentación positiva contribuye a desarrollar espíritu de grupo y disminuir tensiones; además, estimula a las personas para hacer las cosas cada vez mejor; eleva su autoestima y confianza.

Personalmente creo que denominar como “negativa” a la retroalimentación con intención correctiva puede producir la impresión errada de que es dañina. Y no es así. Se refiere a hacer notar al aprendiz, en el caso del proceso enseñanza-aprendizaje, que cometió un error u omisión en el procedimiento que realiza y proceda a corregirlo inmediatamente.

Eso sí, debe hacerse llenando ciertas condiciones para que la persona, objeto retroalimentación negativa, se sienta bien y respetada. El hecho de estar el alumno en un proceso de aprendizaje requiere la presencia del preceptor en forma permanente a su lado, observándolo hasta asegurarse de que puede “volar solo”, sin riesgo para el paciente, la institución o la comunidad e incluso para él mismo. Este acompañar al aprendiz en forma continua se hace en una especie de progresiva disminución de la supervisión de acuerdo con el avance de su competencia hasta que, finalmente, se le pueden asignar responsabilidades que debe cumplir solo, siempre asegurándole que encontrará apoyo ante la menor duda o dificultad. Es decir, el docente debe estar seguro de la competencia, eficiencia y responsabilidad del alumno.

El problema con la retroalimentación positiva es que no se practica (2). Muchas veces por celos, envidia, frustración y/o malestar que produce el éxito de otro; por indiferencia o falta de empatía. Todos sentimientos negativos del ser humano que, obviamente, tenemos que combatir mediante la reflexión y esforzándonos para desarrollar nuestras inteligencias emocional y social. Hacer esto representa un comportamiento ético.

El daño que la actitud uraña, el rostro avinagrado por el celo o la envidia, o la expresión de la indiferencia más cruel ante el alumno que siente que hizo algo bien y espera, al menos, una expresión de satisfacción en su profesor (o el hijo en su padre, o el subalterno en su jefe, o en sus pares) es un proceso demoledor que viaja por vías anatomo-fisiológicas cerebrales bien descritas por Daniel Goleman (3). Textualmente copio el último párrafo del capítulo primero de su obra *La Inteligencia Social*:... “Sin embargo, los estados de ánimo son tan contagiosos que podemos captar un dejo de emoción de algo tan fugaz como el asomo de una sonrisa o de un ceño (4) tan árido como la lectura de un pasaje filosófico”.

A propósito de las palabras del autor mencionado anteriormente, inserto aquí una anécdota relatada por Javier Riano (5) en un artículo que tiene un título muy sugestivo: “Una anécdota ¿Realidad o ficción?”

Acabo de finalizar un proyecto. Es algo importante para mí; le he dedicado muchas horas de investigación, ideas, desarrollos, prototipos y borradores; reuniones lecturas, alegrías y tristezas, momentos de euforia y de desamparo; incluso he

hipotecado parte de mi vida familiar en él. Me veo reflejado. A veces, más que un proyecto empresarial, veo en él los trazos de una auto- biografía. Se lo entrego a mi responsable previa presentación. No ha quedado mal. He jugado bien con las transparencias. Han sido claras, sencillas, motivadoras. Ahora le toca a él:

¿Qué opina?, ¿Le gusta?, ¿Es viable?, ¿Moverá ficha?

Y de repente algo falla, se hace el vacío, el silencio ocupa el espacio; después de la presentación viene la nada. Mi autoestima se resiente. Me siento airado: ¿Me habré dejado algo?, ¿No le interesa?, ¿Qué ocurre?. Vuelvo al despacho lamiéndome las heridas, a la espera de que llegue el motorista portador de malas noticias o, mejor aún, a desplegar mi pequeña venganza en forma de apatía”.

Reflexiona por un momento acerca de las palabras anteriores. ¿Has sido tú, alguna vez, el protagonista o la víctima de una acción como ésta?.

Pienso que entre nosotros ese comportamiento dañino, muy común, es un elemento estructural de nuestro epistema o paradigma cultural; por lo tanto, si en el fondo no somos malos, debemos combatirlo con todas nuestras fuerzas psicológicas y espirituales. Es una batalla ética con nosotros mismos. Un filósofo sueco del siglo XX, Martín Hiddeberg, dijo algo como ésto: “Quien decide vivir éticamente, se tiene a sí mismo como primera tarea”.

En resumen, la retroalimentación puede ser positiva o negativa. Y su función debe ser siempre estimular el desarrollo de la autoestima y la motivación intrínseca de quien la recibe. En suma. Debe ser “constructiva”, lo opuesto a

“destructiva”. La retroalimentación negativa debe ser administrada continuamente cuando se trata de aprendices. El preceptor debe hacerles notar sus debilidades para que las corrijan ellos mismo y debe resolver el problemas cuando su solución no se pueda posponer porque se está trabajando en un contexto real, en el campo de batalla: el servicio de un hospital, un ambulatorio, o manejando un caso urgente.

Con respecto a la retroalimentación positiva, no se debe dejar pasar cualquier oportunidad para aplicarla, sin mezquindad. Verás los buenos resultados que produce en el aprendiz, quien, además, desarrollará respeto y afecto por su profesor lo que facilitará enormemente el aprendizaje.

Referencias

1. Fernández F Francisco J: El tratamiento de la información. La necesidad del feed-back. Julio de 2002. Disponible en ([www.efdeportes.com/Revista digital](http://www.efdeportes.com/Revista_digital)) (consultado el 13/04/09).
2. Ortiz de Zárate Miriam: Feed-back positivo, ¿por qué cuesta tanto darlo? Febrero 2008, Disponible en ([www.miriamortiz.word brass.com](http://www.miriamortiz.word_brass.com)) (consultado el 07/05/09).
3. Goleman D: Inteligencia Social. Editorial Planeta, capítulo 1: pp. 23 a 36. México, 2006.
4. El Pequeño Larousse Ilustrado: Ceño: 1. Gesto de disgusto que consiste en arrugar el entrecejo; 2. aspecto imponente y amenazador. Interamericana, España, 1996.
5. Riano Javier: Feed-back: Cómo Amargar la Vida del Próximo Aumentando su Incompetencia. Disponible en (<http://blog.Eith24.com>): (consultado el 07/05/09)