

LA ESCALERA DE LA RETROALIMENTACIÓN

¿Cómo ofrecer retroalimentación valiosa a nuestros colegas?

Protocolo Desarrollado por el Project Zero

Traducción por María Ximena Barrera y Patricia León, con adaptaciones adicionales realizadas por Adriana Garcia (Proyecto Creando Comunidades de Indagación)

Si solo ofrecemos comentarios generales y de apoyo a nuestros colegas, ellos pueden sentirse bien pero tal vez no aprender mucho. Sin embargo, es desafiante ofrecer sugerencias específicas o comentarios menos positivos. Una forma de superar este desafío es seguir un proceso para comprender y para responder al trabajo o ideas de sus colegas. Daniel Wilson y Heidi Goodrich Andrade recomiendan utilizar un protocolo que ellos denominan la “Escalera de la Retroalimentación”. A continuación, aparece la versión condensada de este protocolo:

LA ESCALERA DE LA RETROALIMENTACIÓN



Antes de empezar con el primer paso de la escalera de retroalimentación, es importante que quien presenta pueda dar un poco de contexto sobre lo que está presentando y si desea, que comparta la pregunta o tema sobre el cual quisiera que el grupo le de retroalimentación. Esto ayudará a que la retroalimentación sea más intencional y enfocada.

1. Aclarar: En ocasiones, cuando una persona comparte su trabajo con colegas, sus ideas pueden parecer poco claras o alguna información se pudo haber omitido. Es esencial hacer preguntas acerca de los aspectos que son poco claros o ideas que no están presentes antes de dar la retroalimentación. Estas preguntas se caracterizan por ser concretas y fáciles de responder. Por ejemplo: ¿Qué duración tiene esta unidad? Este paso nos ayuda a recoger información relevante y ofrecer una retroalimentación más informada.

2. Valorar: Después de recoger la información adecuada, expresar aprecio por los aprendices y sus ideas es fundamental en el proceso de ofrecer retroalimentación constructiva. Valorar construye una cultura de apoyo a la comprensión y ayuda a los aprendices a identificar fortalezas en sus trabajos que podrían no ser reconocidas de otra manera. Enfatizar los puntos positivos del trabajo, destacar las fortalezas y ofrecer cumplidos honestos, genera un tono de apoyo durante una sesión de retroalimentación. Este tipo de valoración honra a las personas y a sus ideas más importantes.

3. Expresar inquietudes: Con frecuencia hay inquietudes legítimas acerca del trabajo que se está valorando. Quizás usted encuentra problemas o no está de acuerdo con las ideas o acciones en cuestión. Entonces es el momento de expresar dichas inquietudes, no como acusaciones o críticas negativas, sino como pensamientos e inquietudes honestos. “Ha considerado...”, “Lo que me pregunto acerca de esto es...”, “Quizás usted ha pensado acerca de esto, pero ...”, todas estas son maneras de enmarcar las inquietudes en formas no amenazantes.

4. Ofrecer sugerencias: Ofrecer sugerencias es el último paso vital para apoyar a los aprendices en el desarrollo de su comprensión. Ofrecer sugerencias para resolver los problemas que hemos identificado puede ayudar a los aprendices a utilizar la retroalimentación para mejorar sus trabajos. Por supuesto que no hay garantía de que el aprendiz utilizará las sugerencias, las sugerencias son solo eso, sugerencias, no mandatos.