

Más allá de la calificación: la realimentación sobre el comportamiento del estudiante

BRIAN L. BURKE
LESLIE B. GOLDSTEIN
Universidad de Fort Lewis

Originalmente publicado en: Observer Vol.20, No.8, Septiembre, 2007

Traducción de: Alejandro Franco (Miembro APS, APA Divisiones 2 y 15, SIP)
Correo: alejandro.franco.j@gmail.com

*Una buena comunicación es tan estimulante como el café negro,
y también hace que sea muy difícil dormir después.
Anne Morrow Lindbergh (1991, p.121)*

La realimentación es un caso especial del proceso general de comunicación que es parte de nuestro deber ético como profesores de psicología (Estándar Ético 7.06; APA, 2002). Si bien los profesores generalmente utilizan la calificación de exámenes y tareas como su forma principal de realimentación académica para los estudiantes, también existen otras formas valiosas de realimentación. Por ejemplo, algunos comportamientos de estudiantes que podrían justificar una realimentación incluyen:

- ◆ Sally no estaba preparada para las discusiones de clase debido a que no había realizado las lecturas.
- ◆ Ralph con frecuencia llega 10 a 15 minutos tarde a clase.
- ◆ Kyle monopoliza las horas de atención en la oficina del profesor para quejarse y discutir sobre las notas.
- ◆ John interrumpe con frecuencia al profesor para hacer comentarios o preguntas.
- ◆ Karen rara vez habla en clase a pesar de tener muchas ideas excelentes para compartir.
- ◆ Todd domina las discusiones de clase, con frecuencia contando historias extensas acerca de su familia.
- ◆ Jill falta a clase, y no presenta tareas ni exámenes que el programa del curso ya había establecido que no podrían recuperarse.

Dos funciones de la realimentación sobre el comportamiento del estudiante

La realimentación para los estudiantes sirve a dos funciones diferentes pero potencialmente complementarias: (a) promover el crecimiento individual de los estudiantes, y (b) mantener un ambiente productivo en clase para el beneficio de todos los estudiantes.

Crecimiento del estudiante

Los profesores están en una posición única para proveer una realimentación que apoye a los estudiantes en su desempeño académico y les ayude a crecer, madurar, y aprender sobre sí mismos. Por ejemplo, Sally estaría más dispuesta a incrementar su compromiso académico si un profesor le proporcionara una realimentación efectiva con relación a su falta de preparación. Con frecuencia tal realimentación puede ayudar a los estudiantes a formarse una imagen positiva de sí mismos e incrementar su sentido de eficacia, tanto dentro como fuera de la clase (Milan, Parish, & Reichgott, 2006).

Ambiente de la clase

Los profesores universitarios deben comprometerse con todos los estudiantes en clase para no permitir que otros compañeros dominen, interrumpen, o soliciten privilegios especiales (Wilson & Hackney, 2006), como Ralph, cuyas llegadas tardías frecuentes empañan el ambiente de la clase para todos. Un profesor hábil que maneje la situación respetuosamente podría cumplir dos metas simultáneamente: enseñar a los estudiantes difíciles cómo son percibidos por otros (lo cual les podría ayudar interpersonalmente) y al mismo tiempo proteger la clase de intrusiones indebidas.

Estableciendo el escenario para la realimentación: tres ideas

Existen dos pasos principales en el proceso de realimentación: establecer el escenario y la entrega de la realimentación. Si queremos establecer el escenario de tal forma que los estudiantes escuchen nuestra realimentación, es crucial primero establecer un rapport con ellos (por ejemplo, Buskist & Saville, 2004). A continuación tres ideas para incrementar el rapport con los estudiantes al tiempo que se establece el escenario para la entrega de la realimentación.

"Por favor visíteme"

El rapport comienza con la manera en que los profesores programan una reunión con sus estudiantes. Específicamente, los estudiantes que reciben una nota en su examen que dice "por favor visíteme" estarán más dispuestos a sentirse ofendidos, curiosos, o ansiosos, que los estudiantes que reciben una nota más explícita: "me gustaría ayudarle a entender este material, por favor visíteme" (Perrin & King, 2004). Los estudiantes que reciben la nota más clara estarán más dispuestos a estar agradecidos y percibir al profesor como interesado y que puede ayudarles, constituyéndose un potencial para una reunión más productiva.

Dos ejemplos de notas explícitas que los profesores pueden escribir a los estudiantes (o decírlas, si prefieren comunicarlo verbalmente) en una comunicación privada son:

- ◆ "Actualmente no está aprobando el curso. Por favor visíteme en mi oficina para trabajar en el mejoramiento". [Meta: dar a los estudiantes realimentación sobre su trabajo académico].
- ◆ "Últimamente usted parece sentirse frustrado en esta clase. Por favor venga a mi oficina para discutir qué podemos hacer para mejorar su experiencia en este curso". [Meta: dar a los estudiantes realimentación acerca de alguna faceta de su comportamiento académico].

La reunión individual de realimentación

En vez de individualizar a estudiantes específicos por medio de una nota, los profesores podrían encontrar valioso en las clases poco numerosas (si tienen la suficiente suerte como para tener una de estas) una reunión de mitad del semestre con cada estudiante de manera individual. Algunos profesores establecen los horarios de reunión en su programa de curso. En estas reuniones, los profesores pueden brindar realimentación comportamental específica con relación al desempeño en el curso, incluyendo "aspectos de crecimiento", tales como estimular a aquellos que son silenciosos para que participen de

manera más activa en clase o solicitando a los estudiantes dominantes que limiten sus solicitudes de participación. Lo que hace útiles estos encuentros es que los profesores pueden compartir una realimentación correctiva de manera presencial en un entorno seguro y pueden desarrollar el tema de la "realimentación" al interior del contenido del curso (especialmente en clases de psicología tales como Habilidades para la Consejería o Dinámicas de Grupo). Para mejorar aún más la reunión, los profesores pueden estimular a los estudiantes dándoles una realimentación concreta sobre su desempeño (la forma en que se comportan en la clase) y la percepción sobre cómo les está yendo en el curso.

Puntos destacados empáticos

Escuche activamente. Una vez que los estudiantes llegan a la oficina del profesor para una reunión, ya sea en respuesta a una solicitud para hablar con ellos o por solicitud propia, los profesores pueden construir el rapport a través de una escucha reflexiva. El primer paso en este proceso implica escuchar activamente la historia o punto de vista del estudiante, que emergerá durante el diálogo. Mientras el estudiante responde a las preguntas de final abierto del profesor, los profesores pueden preguntarse a sí mismos "¿cuáles son los puntos principales aquí?" O "¿qué es lo más importante para este estudiante?" (Egan, 2006) e intentar constituir una hipótesis o suposiciones educadas acerca de lo que el estudiante está pensando y sintiendo.

Expresa su entendimiento. Luego de que los profesores aprehendan los elementos clave de lo que el estudiante ha dicho, el siguiente paso es expresar un entendimiento empático o en una forma tal como "usted siente... [adivine cómo podría sentirse el estudiante] debido a que... [parafrasee la situación que piensa que dio origen a estos sentimientos]". Los puntos destacados empáticos podrían ser útiles con Kyle, el estudiante que se queja sobre sus notas, a quien el profesor podría decir algo como lo siguiente, "entiendo que usted se siente decepcionado porque no recibió la calificación que esperaba", lo cual podría reducir algo de su furia y traducirla en una motivación y aprendizaje incrementados para el estudiante (Wilson, 2006).

Entrega de la realimentación: dos estrategias generales

Una vez que los profesores han establecido con éxito el escenario y el rapport con un estudiante, existen dos estrategias que pueden utilizar para hacer la entrega efectiva de la realimentación con relación a su comportamiento.

La afirmación asertiva

Brindar una realimentación sobre el comportamiento requiere de asertividad (Paterson, 2000), excepto cuando se trata del clásico "afirmaciones tipo Yo...-", los profesores con frecuencia están hablando en nombre de la clase -así que pueden decir "la clase" o "los otros estudiantes" para dar a las afirmaciones más poder social.

Las etapas para construir una afirmación asertiva efectiva son:

- ◆ Describa objetivamente el comportamiento del estudiante, utilizando información concreta y enfocándose en el comportamiento más que en la persona (Brinko, 1993; Egan, 2006), por ejemplo, "cuando usted me interrumpe y me llama durante la clase..."
- ◆ Describa de qué forma el comportamiento del estudiante lo impacta a usted y/o a los otros estudiantes en la clase, por ejemplo, "... soy incapaz de responderle" o "... es perturbador para los otros estudiantes".

- ◆ Especifique uno o dos cambios observables del comportamiento que el profesor desearía que el estudiante realizara, por ejemplo, "si fuera posible, en vez de interrumpir, preferiría si puede escribir sus preguntas y comentarios para discutir las conmigo después de clase".
- ◆ Finalmente, provea una realimentación positiva específica al estudiante cada vez que realice de manera exitosa los comportamientos solicitados; esto incrementará su autoeficacia (Egan, 2006), por ejemplo, "aprecio que no me haya interrumpido hoy. ¿Tiene preguntas para mí?".

El "sánduche"

La realimentación es más efectiva cuando la información negativa se coloca en medio de información positiva (Brinko, 1993). Por ejemplo, uno de nosotros solicitó una reunión con John luego de la primera semana de clases durante las cuales el estudiante interrumpió al profesor unas 10 veces para llamarlo o hacerle preguntas. El transmitió lo siguiente a John en la reunión (note la afirmación asertiva que se coloca en medio de las afirmaciones positivas de realimentación):

John, me gustan sus contribuciones a la clase, y es claro que es un estudiante brillante y motivado. Sin embargo, en diversas ocasiones en la primera semana usted hizo solicitudes de manera inapropiada en clase, y esto me perturba tanto a mí como a los demás estudiantes. Si tiene su mano levantada y no elijo llamarlo en ese momento, es porque mi meta en clase es darle a todos la oportunidad para participar en la discusión. En estas instancias, en vez de pedir la palabra, ¿podría ser posible que escribiese sus preguntas para hacérmelas luego de clase? En esta manera, seré capaz de darle a sus buenas preguntas la atención que merecen.

John respondió afirmando que había recibido realimentación similar en otras clases pero sin las sugerencias constructivas sobre cómo cambiar el comportamiento inapropiado. Empleó la idea de escribir sus preguntas y luego reportó que esta estrategia funcionó bien para él en muchas de sus clases.

Entrega de la realimentación: estrategias específicas

Una vez que se han implementado los dos pasos principales del proceso de realimentación - estableciendo el escenario y la entrega de la realimentación-, existen consideraciones más específicas para tener en mente dependiendo de cuál de las dos funciones de la realimentación se esté atendiendo.

Crecimiento del estudiante

Enseñando responsabilidad

La receptividad a la realimentación de parte del estudiante (y por ende su crecimiento) puede verse afectada por su tendencia a culpar a los demás de su comportamiento. El primer paso esencial en la realimentación con tales estudiantes es ayudarles a asumir la responsabilidad de su propia situación. Los profesores pueden explicar a los estudiantes que, incluso si el 99% de los problemas en clase se deben a los demás estudiantes, el problema principal con el que ellos pueden ayudar es con el 1% que pueden controlar directamente. Por ejemplo, cuando un profesor brinda una realimentación correctiva a Karen, acerca de que ha sido pasiva en clase a pesar de su inteligencia notable, ella se queja de los compañeros dominantes (como Todd) que impiden su participación. Luego de reconocer su frustración, el profesor dice: "entiendo que la mayor parte de esta situación podría estar fuera de su control, y ciertamente haré de mi parte para controlar los dominadores. Me pregunto también, ¿qué podría hacer usted, Karen, para sacar mayor provecho de esta clase?". Karen reconoció que su propia timidez era un factor, y su profesor hizo con ella una lluvia de ideas sobre posibles remedios, tales como buscar consejería o iniciar con preguntas simples en clase (por ejemplo, solicitando clarificación) para trabajar gradualmente hacia el incremento de su participación. Enseñar la responsabilidad también fue efectivo con Kyle, el estudiante que se

quejaba por sus notas, quien llegó a reconocer que alguna parte de su frustración se debía a su propia carencia de habilidades de estudio (un problema solucionable) y no en los exámenes o en el sistema de evaluación.

Enseñando a los estudiantes como se presentan

Otro componente importante para ayudar a los estudiantes a crecer como individuos es brindarles una realimentación honesta acerca de cómo se presentan a los demás -en otras palabras, la forma como el estudiante es percibido por el profesor o por los otros estudiantes de la clase. El profesor de Todd (el estudiante dominante) le dio una realimentación solamente después de construir una relación consistente con él por fuera de clase. La profesora le explicó que, si bien disfrutaba su pasión, muchos estudiantes consideraban que sus historias eran excesivas y deseaban escuchar más al profesor y a los otros estudiantes. Luego ella le pidió a Todd que monitoreara sus historias de manera más cuidadosa en clase (por ejemplo, sólo contando una historia por semana y escribiendo las otras para entregarlas luego de clase), lo cual hizo. Más tarde compartió que esta realimentación le ayudó a conectarse con otros estudiantes de manera más fácil.

Entorno de la clase

El contrato de excepción

Inevitablemente, la vida impacta a los estudiantes durante el semestre académico, y un profesor podría decidir legítimamente realizar una excepción con un estudiante en crisis. Lo que un profesor podría no saber en este momento es que este estudiante estará repetidamente en "crisis" y pedirá más excepciones, y otros estudiantes inevitablemente notarán esta injusta situación. Algunos profesores hacen que los estudiantes firmen un contrato donde declaran una excepción de una sola vez: "estoy consciente que el profesor está haciendo una excepción esta única vez y que no solicitaré más excepciones durante el semestre por ninguna razón". En nuestra experiencia, esta estrategia ha sido efectiva de dos maneras: transmite un mensaje claro al estudiante (y a la clase) de que la excepción no será un patrón, y da al profesor una documentación concreta del acuerdo, lo cual es una buena idea al trabajar con los estudiantes problema.

Detección de patrones

Si los profesores se encuentran enseñando a un estudiante que constantemente entorpece el ambiente de clase, podría ser útil aprender más sobre el mismo de tal manera que se pueda brindar una realimentación más precisa y efectiva. Si los profesores tienen acceso a las notas del estudiante o conocen qué clases ha tomado, podrían preguntar a los anteriores profesores sobre estrategias que fueron útiles para ese estudiante (tales como la realimentación para John, más arriba). Noten que esta sugerencia es permisible bajo la ley de los derechos de educación de la familia y la privacidad de 1974 (FERPA) debido a que existe un interés legítimo educativo en la mira (ver <http://www.epic.org/privacy/education/ferpa.html>, subsección b1A).

Colocando las piezas juntas: Jill

Jill fue una estudiante con quien la detección de patrones fue útil. Era una estudiante difícil en su clase sobre Personalidad, faltando a clase, tareas, y exámenes con una frecuencia alarmante, y siempre solicitando privilegios especiales y excepciones debido a sus "crisis". El error de su profesora como enseñante joven fue no brindarle una realimentación cuidadosa utilizando los pasos que hemos subrayado. Ella decidió tomar otra clase con este profesor, probablemente debido a su permisividad inicial con ella. Afortunadamente, la segunda vez, la profesora detectó el patrón la primera semana de clases e

inmediatamente envió a la estudiante el siguiente correo electrónico; las estrategias específicas utilizadas se anotan entre corchetes luego de cada frase:

Me agrada tenerla en mi clase este semestre, Jill, al igual que disfruto su participación e interés [comience con una realimentación positiva]. Quiero aclarar con usted la tardanza, ausencia, y políticas de recuperación para la clase. En esta primera semana, llegó tarde dos veces a clase, no asistió a una, y envió su trabajo un día más tarde [afirmación asertiva, paso 1: especificar el problema de comportamiento]. Cuando usted llega tarde, esto me interrumpe a mí y a toda la clase, y es injusto con los otros estudiantes que deba aceptar sus entregas tardías [afirmación asertiva, paso 2: describir el impacto del comportamiento en los otros estudiantes]. Si usted quiere hacer una contribución completa a la clase y recibir las notas que merece, es importante que haga lo mejor posible para asistir a clase de manera regular y enviar sus tareas en los plazos asignados [afirmación asertiva, paso 3: destacar el cambio de comportamiento deseado]. Entiendo que esto podría ser frustrante para usted porque frecuentemente tiene situaciones difíciles en su vida que están fuera de su control [destacando un punto empático]. Si bien disfruto su participación y su potencial académico [finalizar con una realimentación positiva], si no es capaz de convertir esta clase en su prioridad, lo mejor sería cancelarla mientras que aún es posible de manera fácil. Si usted decide comprometerse con el curso de Psicopatología este semestre a pesar de las dificultades que está encarando por fuera de clase [enseñar responsabilidad], por favor responda a este correo electrónico indicando que comprende completamente estas condiciones [un contrato de excepción modificado].

Jill eligió permanecer en la clase y mejoró virtualmente en todos sus problemas de comportamiento, y su profesora realizó un reconocimiento cada vez que ella venía a clase temprano y enviaba sus tareas a tiempo.

Conclusión

Brindar una realimentación sobre el comportamiento a los estudiantes que vaya más allá de la nota del curso es una habilidad crítica para los profesores. No solamente es valioso para ayudar a los estudiantes a desarrollarse y presentarse personalmente, sino que también es trabajo del profesor proteger a otros estudiantes de los comportamientos destructivos de unos pocos individuos. Ambas metas -educar y proteger- pueden ser logradas simultáneamente empleando estrategias efectivas, tales como la creación de afirmaciones asertivas, creando "sándwiches", implementando contratos específicos, y enseñando a los estudiantes a ser responsables de sus propios comportamientos en clase.

Lecturas y referencias recomendadas

- American Psychological Association. (2002). Ethical principles of psychologists and code of conduct. Washington, DC: Author.
- Brinko, K.T. (1993). The practice of giving feedback to improve teaching. *Journal of Higher Education*, 64, 574-593.
- Burke, B.L. (in press). For the "grader" good: Considering what you grade and why. *Observer*.
- Buskist, W., & Saville, B.K. (2001). Rapport-building: Creating positive emotional contexts for enhancing learning and teaching. In B. Perlman, L.I. McCann, & S.H. McFadden (Eds.), *Lessons learned: Practical advice for the teaching of psychology* (Vol. 2, pp. 149-155). Washington, DC: Association for Psychological Science.
- Egan, G. (2006). *The skilled helper: A problem-management and opportunity-development approach to helping* (8th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Lindbergh, A.M. (1991). *Gift from the sea*. New York: Pantheon.

Milan, F.B., Parish, S.J., & Reichgott, M.J. (2006). A model for educational feedback based on clinical communication skills strategies: Beyond the "feedback sandwich." *Teaching and Learning in Medicine*, 18, 42-47.

Paterson, R. J. (2000). *The assertiveness workbook: How to express your ideas and stand up for yourself at work and in relationships*. Oakland, CA: New Harbinger.

Perrine, R.M., & King, A.S. (2004). Why do you want to see me? Students' reactions to a professor's request as a function of attachment and note clarity. *Journal of Experimental Education*, 73, 5-20.

Wilson, J.H. (2006). Predicting student attitudes and grades from perceptions of instructors' attitudes. *Teaching of Psychology*, 33, 91-95.

Wilson, J.H., & Hackney, A.A. (2006). Problematic college students: Preparing and repairing. In W. Buskist & S.F. Davis (Eds.), *Handbook of the teaching of psychology* (pp. 233-237). Malden, MA: Blackwell.

Sobre los autores

Brian L. Burke es profesor asistente de psicología en la Universidad Fort Lewis, institución pública de artes liberales en Durango, Colorado. Brian es psicólogo clínico licenciado cuyos principales intereses académicos incluyen la entrevista motivacional y la enseñanza universitaria. Regularmente se presenta en conferencias de enseñanza sobre aprendizaje y enseñanza, ganando el premio al póster Doug Bernstein por sus ideas innovadoras en la enseñanza en dos oportunidades (NITOP, 2004 & 2005) y el premio a la enseñanza en profesores nuevos en la Universidad Fort Lewis en 2005. Brian originalmente proviene de Montreal, Canadá, y recibió su doctorado de la Universidad de Arizona en el año 2003. Para mayor información visite el sitio web de Brian en: http://faculty.fortlewis.edu/burke_b.

Leslie B. Goldstein la coordinadora de apoyo al aprendizaje y profesora en el programa de matemáticas para recién inscritos en la Universidad Fort Lewis en Durango, Colorado. Leslie nació en Ottawa, Canadá, y recibió su maestría en enseñanza y educación de profesores de la Universidad de Arizona en el año 2002. Sus principales intereses académicos incluyen entender la motivación de los estudiantes, la tecnología en la enseñanza, y el entrenamiento de profesores. Ha hecho lo último a través de una beca de tres años llamada la iniciativa de matemáticas del suroeste de Colorado (<http://scmi.fortlewis.edu>) y como presentadora oficial de Texas Instruments en diversas conferencias sobre enseñanza con tecnología. Para mayor información sobre Leslie, visite su sitio web en http://faculty.fortlewis.edu/goldstein_1.