

GUÍA PARA UNA SESIÓN DE RETROALIMENTACIÓN

Traducido y adaptado por Dr. Pedro Herskovic y Dra. Natasha Kunakov

Antes de la sesión

1. Recolecte los datos:
 - a. La observación directa del estudiante por parte del docente proporciona la información más valiosa para una sesión de retroalimentación.
 - b. Prestar atención a esta etapa mejora la calidad de la sesión
2. Sepa lo que debe buscar
 - a. Conozca el contenido y el proceso de lo que va a evaluar.
 - b. Observe y registre ejemplos específicos para compartirlos con el estudiante. Por ejemplo, cuando observe una interacción con un paciente, observe el respeto por la privacidad y confort del paciente.
 - c. Cuando escuche (o cuando asista a) la presentación del estudiante, considere la organización del estudiante, su minuciosidad y su habilidad para identificar e interpretar los datos.
3. Tenga anotaciones o apuntes que fundamenten y refuercen sus observaciones. Incluya ejemplos claros.
4. Focalícese en el comportamiento, sea cuidadoso al registrar los comportamientos, no en los rasgos de personalidad.
5. Invite al estudiante a una sesión de retroalimentación y acuerde con él la hora, fecha y lugar de esta.
6. Entregue orientación al estudiante acerca del propósito de la sesión.

Durante la sesión de retroalimentación

1. Revise el propósito de la sesión, llámela “retroalimentación”
2. Invite al estudiante a autoanalizarse
 - a. Use preguntas abiertas
 - b. Comience como una conversación, promueva la práctica reflexiva (reflexionar sobre la práctica) y entregue comentarios que permitan al estudiante darse cuenta de sus fortalezas y debilidades. ¿qué cosas estuvieron bien en esta oportunidad?, ¿qué aprendió de esta situación?, ¿qué podría mejorar?
3. Permanezca consciente del “proceso” del encuentro. Su tono de voz, lenguaje corporal y otras evidencias sutiles en sus palabras, que puedan hacer la experiencia menos efectiva
4. Escuche activamente las respuestas del estudiante. Demuestre estar interesado, haciendo contacto visual y manteniendo una postura corporal positiva.
5. Responda reforzando o corrigiendo la auto evaluación del estudiante. Enmarque la discusión en el contexto de los propósitos de la sesión.
 - a. Comience por reconocer y reforzar los comportamientos positivos. Esto ayuda a que este comportamiento se mantenga en el tiempo.
 - b. Entregue ejemplos de situaciones en las que se requiera mejorar conductas.
 - c. Ofrezca sugerencias específicas y constructivas de mejora.

6. Explore si el estudiante comprende la evaluación que Usted le ha hecho
7. Concluya con la creación de un plan de acción, que sea aceptable por usted y por el estudiante. “Desarrollemos un plan”.
 - a. Invite el estudiante a generar ideas ¿Qué ideas tienes para mejorar esta situación?
 - b. Ratifique o modifique las declaraciones del estudiante y esboce nuevas estrategias. “Yo estoy de acuerdo con el análisis del caso, sin embargo ¿podrías modificar el tratamiento que sugieres por...?”
 - c. Resuma el encuentro, Incluya las fortalezas del estudiante y un plan para mejorar las debilidades
 - d. Establezca un compromiso de tiempo para el plan y otras sesiones de retroalimentación.

Manejando las reacciones defensivas

Algunos estudiantes presentan una reacción defensiva cuando se enfrentan a una retroalimentación negativa de sus comportamientos y niegan, racionalizan o culpan a otros por el problema.

Estas son algunas estrategias para manejar la situación

- Identifique y explore los problemas; “pareces estar preocupado/molesto” ¿puedes contarme por qué?”
- Mantenga un enfoque positivo. Identifique las fortalezas del estudiante y úselas para ayudar a resolver reacciones negativas “Tienes buena coordinación, lo cual podría ayudarte a dominar este procedimiento”
- Pida al estudiante que se haga cargo de su problema: Pregunte al estudiante su propia visión del problema “¿Estás de acuerdo que era difícil para ti, comunicarte con el paciente de manera positiva?”
- Negocie y pida al estudiante que tome la responsabilidad del problema y su mejora
- Ofrezca un tiempo de reflexión “¿Necesitas algún tiempo para pensar acerca de esto?, ¿nos encontramos la próxima semana?”

Reflexione sobre su sesión de retroalimentación (revise tabla de ejemplos)

¿Qué funcionó bien? ¿Qué técnicas parecieron efectivas?

¿Que harías diferente en una próxima oportunidad?

¿Cuáles serán tus estrategias para una futura sesión de retroalimentación?

Tabla de ejemplos

| | |
|---|---|
| Retroalimentación inefectiva | Retroalimentación de alta calidad |
| Vaga, no es descriptiva, incluye amplias generalizaciones | Específica, descriptiva |
| Innecesariamente dura, focalizada en lo negativo | Justo, ecuánime, constructivo |
| Focalizada en los rasgos de personalidad | Focalizada en el comportamiento y/o desempeño |
| Basada en rumores o dichos de otros | Basada en la observación personal |

Referencias

Norcini, John (2010); “The power of feedback”, MEDICAL EDUCATION 2010; 44: 16–17

McKinley, Williams and Stephenson, (2010); Improving the content of feedback, THE CLINICAL TEACHER 2010; 7: 161–166

Giving feedback (2009). In: Dent A and Harden R (eds) A practical guide for Medical Teachers