

# Retroalimentación: una práctica empática en los talleres de Diseño

Gabriela Gómez Valdez y Ricardo López-León

**S**in duda alguna, uno de los procesos más complejos en la labor docente es el de la evaluación. Aquellos que no contamos con una formación pedagógica de base, nos enfrentamos constantemente con el desconocimiento de herramientas, metodologías y/o enfoques que pudieran clarificar este proceso. La experiencia cotidiana y el interés por abordar esta importante etapa desde nuestra labor de diseñadores, nos ha llevado a explorar posibles alternativas para que la evaluación sea un proceso realmente significativo y enriquecedor, y no un mero indicador numérico que difícilmente permite al estudiante de Diseño mejorar su desempeño.

A través de este breve texto, presentaremos algunas bases del concepto ‘empatía’ y algunos de los resultados obtenidos durante nuestra investigación actualmente en curso (López-León y Gómez, 2014), con la intención de comparar esta información con un aspecto de la etapa de evaluación que consideramos de gran relevancia: la retroalimentación. A través de nuestra experiencia docente, dentro de un grupo particular de materias conocidas como talleres de Diseño, nos dimos cuenta que tanto la práctica de la retroalimentación como el concepto de empatía tienen una relación directa con nuestro Modelo Educativo Institucional (MEI), el cual representa un compromiso, un punto de partida y una perspectiva desde la cual los docentes de la Universidad Autónoma de Aguascalientes debemos reflejar nuestra cátedra, con el fin de asegurar la calidad educativa de la institución y los procesos de enseñanza y de aprendizaje centrados en el estudiante con un enfoque plenamente humanista.

« La empatía en la práctica docente influye en el rendimiento y motivación de los estudiantes. »

La empatía en la práctica docente influye en el rendimiento y motivación de los estudiantes, por lo que resulta muy importante considerarla en el ejercicio de la retroalimentación, actividad que además es cotidiana en los talleres de Diseño. Por lo tanto, es a partir del presente texto que deseamos colaborar en la comprensión de cómo un acercamiento empático del profesor hacia los estudiantes puede desarrollar en estos últimos mayor confianza y una actitud más propositiva que impacten de manera favorable en su aprendizaje.

## *Empatía, un concepto complejo*

Aunque aquí se presenta de manera concisa, el concepto de empatía es tan complejo que requiere una discusión más amplia que, por cuestiones de espacio, en esta ocasión no fue incluida. Entre los estudios que conviene mencionar, por un lado encontramos que en

la práctica profesional de la Medicina, se ha reflexionado sobre la empatía en el trato con los pacientes (McDonagh *et al.*, 2012; Morse, 1992; Wiseman, 2007); por otro lado, se habla del rol empático tanto en el desempeño profesional como en la formación

de docentes; es decir, se enfatiza la importancia de formar profesores empáticos y se discuten las rutas posibles para poder lograrlo (Boyer, 2010; Cooper, 2004; Stojiljkovic, 2012). Autores como Wiseman, insisten en que la empatía es un “constructo multifacético y multidimensional”, y por eso mismo ha sido difícil definirlo (Wiseman, 2007: 62).

Tomando en cuenta la revisión de diversas fuentes citadas anteriormente y sus respectivas categorizaciones del concepto empatía, decidimos adoptar el que expone Cooper (2004), quien la define como una “cualidad mostrada por individuos que les permite aceptar a otros por quienes son, sentir y percibir situaciones desde su perspectiva para tomar una actitud constructiva a largo plazo hacia la mejora de su situación a través de soluciones que satisfagan sus necesidades” (Cooper, 2004: 14).

La actitud constructiva, que expresa Cooper, a largo plazo puede ser de gran ayuda para entender la relación profesor-estudiante, y cómo en este proceso que busca construir relaciones empáticas interviene la retroalimentación, al mismo tiempo que converge con algunos puntos que ya estipula el MEI, lo cual retomaremos más adelante a profundidad.

### *La retroalimentación como práctica de evaluación*

Los talleres de Diseño son espacios clave en la formación de diseñadores, en los cuales se trabaja principalmente desarrollando proyectos a partir de problemas específicos, se favorece tanto el trabajo grupal como individual, y por lo general cuentan con más de un docente en el aula; por lo tanto, la retroalimentación es una de las partes fundamentales en los procesos de enseñanza y de aprendizaje y su evaluación. La retroalimentación, en este tipo de materias, se da en el momento en que los estudiantes presentan avances periódicos a los docentes, quienes a partir de los objetivos del proyecto sugieren poner atención a ciertos aspectos, algunas mejoras, e incluso cuestionan al estudiante para ayudarlo a ver su trabajo desde una perspectiva distinta. Como docentes de Diseño, identificamos que la evaluación

formativa tiene grandes ventajas en este proceso, ya que permite establecer un ambiente apto para el desarrollo de la empatía, dado que se define como “el proceso de enseñanza-aprendizaje, que puede ser usada por los maestros para tomar decisiones instruccionales para que los alumnos mejoren su propio desempeño y estén motivados” (Brookhart, 2009: 1; citado en Martínez Rizo, 2012). Si la retroalimentación es parte fundamental del proceso de evaluación, entonces ésta debe orientarse a motivar a los estudiantes, para lo cual la empatía es esencial.

De acuerdo con Adams y McNab (2012), en la retroalimentación el estudiante aclara el estándar a lograr y las metas esperadas (Gibbs, 2010: 40; citado en Adams y McNab, 2012) por lo que se le da la oportunidad para practicar y ajustar su desempeño. Por lo tanto, una retroalimentación efectiva ayuda a aclarar lo que un maestro entiende por un “buen desempeño” (Nicol and MacFarlane-Dick, 2006: 205) a fin de que el estudiante pueda acercarse a esas exi-

gencias. De igual manera, la educación centrada en el estudiante y la empatía resultan fundamentales en este proceso, y resalta de manera particular la necesidad de proveer una evaluación-retroalimentación que sea temprana, con el objetivo de que el alumno pueda ajustar sus esfuerzos a tiempo; y que sea cercana-empática para que el docente lo motive a continuar su trabajo al mismo tiempo que le ayude a mejorar. Cabe mencionar que para que este proceso se dé, se requiere tanto de un compromiso y una actitud constructiva en el docente, como de un acompañamiento a largo plazo con el estudiante.

### *La voz de los estudiantes*

La investigación de la cual parte esta reflexión, busca explorar si los estudiantes de las carreras de Diseño Gráfico y Diseño Industrial podían identificar entre sus experiencias de aprendizaje, algunas que hayan sido empáticas o algunas que no lograron serlo. Se entrevistaron a nueve estudiantes en total, quienes cursaban los últimos semestres de ambas

« La retroalimentación es una de las partes fundamentales en los procesos de enseñanza y de aprendizaje y su evaluación. »

carreras en las que impartimos clase. Se procuró elegir una muestra heterogénea de alumnos, de manera que pudiéramos escuchar la opinión tanto de estudiantes regulares e irregulares.

Con el objetivo de resaltar la importancia del desarrollo de habilidades empáticas por parte del cuerpo docente en la etapa de evaluación, presentaremos a continuación algunas inquietudes que surgieron en las entrevistas, específicamente en lo referente al proceso de retroalimentación.

De acuerdo con los entrevistados, entre las características que definen a un buen profesor se encuentran, el compromiso con el aprendizaje del estudiante y la disposición a brindar una constante retroalimentación respecto a proyectos y tareas: “por ejemplo, el profe que te manda un *inbox* para saber cómo vas con tu proyecto” (estudiante de noveno semestre).

Además, los momentos en los que expresan sentirse más cómodos son aquellos cuando las asesorías son directas y conducidas, cuando el profesor funge como guía y se da un seguimiento periódico y cercano al estudiante; asimismo, durante las retroalimentaciones grupales, cuando los mismos compañeros construyen con críticas el proyecto del resto, pues se considera favorable tener una opinión libre de prejuicios de alguno de sus pares.

Las entrevistas muestran la inclinación de los estudiantes por entornos en los que las evaluaciones a su proceso son abiertas, directas y constantes; incluso se observa la importancia que se da a la opinión de sus compañeros (coevaluación con otros estudiantes), y la predilección por el seguimiento cercano y empático del profesor (retroalimentaciones periódicas).

« Entre las características que definen a un buen profesor se encuentran el compromiso con el aprendizaje del estudiante y la disposición a brindar una constante retroalimentación. »



## *El Modelo Educativo Institucional y la retroalimentación*

Una segunda mirada a los resultados parciales de nuestra investigación nos ha permitido identificar que la relación empática y cercana entre profesor-estudiante, específicamente durante la retroalimentación, juega un papel importante en la motivación y, por lo tanto, en el aprendizaje del alumno. Esto además empata con la perspectiva educativa de nuestra institución, manifestada a través del MEI, ya que expresa que una cualidad esencial del profesor, como actor educativo en la UAA, es la de controlar, regular y retroalimentar de manera oportuna el progreso del estudiante, así como promover actitudes

favorables para el aprendizaje y el desarrollo de la autoestima positiva en el mismo (UAA, 2007).

A partir de lo expuesto, se considera que la retroalimentación es una práctica fundamental en la evaluación y en general en los procesos de enseñanza y de aprendizaje de las disciplinas del Diseño; al mismo tiempo, esta retroalimentación desde un enfoque empático colabora en la construcción de un ambiente idóneo para promover actitudes favorables que impactan en el aprendizaje del estudiante. Finalmente, ambos se encuentran en el centro de los planteamientos del MEI. Sirva, pues, esta experiencia para reflexionar sobre el MEI y revisar nuestra práctica docente, de manera que siga siendo cada vez más empática, humana y centrada en el estudiante.

### *Fuentes de consulta*

- Adams, J. y McNab, N. (2012). Understanding Arts and Humanities Students Experiences of Assessment and Feedback. *Arts and Humanities in Higher Education*, 12(1), United Kingdom: Sage Pub, 36-52.
- Boyer, W. (2010). Empathy development in teacher candidates. *Early Childhood Education Journal*, 38, Netherlands: Springer, 313-321.
- Brookhart, S. (2009). *Educational Measurement: Issues and Practice*, 28(1).
- Cooper, B. (2004). Empathy, Interaction and Caring: Teachers' Roles in a Constrained Environment. *Pastoral Care in Education*, 22(3), 7- 26.
- Gibbs, G. (2010). Principles of assessment. Recuperado el 24 de agosto de 2012 en: <http://www.testa.ac.uk/resources/best-practice-guides/20-principles-of-assessment>.
- López-León, R. y Gómez, G. (2014). Aproximaciones a un modelo de seguimiento y evaluación empática para la educación del Diseño. Presentado en Las Facetas de la Evaluación, Segundo Coloquio Internacional. México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, noviembre 2014, en proceso de publicación.
- Martínez R., F. (2012). *La evaluación en el aula. Promesas y desafíos de la evaluación formativa*. México: Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- McDonagh, D., Thomas, J. y Strickfaden, M. (2012). Empathic education in design: Strategies for healthcare practitioners? *Australian Medical Journal*, 5(5), Australia: PubMed, 292-300.
- Morse, J., Bartoff, J., Anderson, G., O'Brien, B. y Solberg, S. (1992). Beyond empathy: expressions of caring. *Journal of Advanced Nursing*, United States of America: Wiley, 17(7), 809-821.
- Nicol, D.J. and MacFarlane-Dick, D. (2006). Formative assessment and self-regulated learning: a model and seven principles of good feedback practice. *Studies in Higher Education*, United Kingdom: Taylor and Francis, 31(2): 199-218.
- Stojiljkovic, S., Dijigic, G., Slatkovic, B. (2012). Empathy as Teacher Roles. In *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, United Kingdom: Elsevier, 69, 960-966.
- Universidad Autónoma de Aguascalientes. (2007). Modelo Educativo Institucional, en *Correo Universitario*, Séptima época, núm. 15, publicado el 29 de mayo de 2015. Primera reimpresión. México: UAA. Recuperado el 23 de febrero de 2015 en: <http://www.uaa.mx/nu/>.
- Wiseman, T. (2007). Toward a Holistic Conceptualization of Empathy for Nursing Practice. *Advances in Nursing Science*, United States of America: Williams and Wilkins, 30(3), E61-E72.