

¿Cómo la retroalimentación positiva afecta la motivación?

(Elaborado por EducandoJuntos en base a artículo *Motivation-role of praise*, Daniel Willingham)

El acto de felicitar a alguien es algo natural, forma parte de nuestra cultura. A pesar de que se ve como un acto benigno, la evidencia muestra que en algunas circunstancias podría ser contraproducente.

¿Con qué frecuencia felicita a sus estudiantes y por qué los felicita? La mayoría de los profesores observados por el autor, usan la retroalimentación positiva de forma libre, felicitan por el logro académico, por comportamientos apropiados e incluso por cosas menos relevantes.

Sería fácil asumir que la “retroalimentación positiva” es algo neutral o positivo, pero periódicamente aparecen artículos alertando a los profesores de sus efectos, la investigación dice que podría reducir la motivación o influir a que los niños sean menos capaces de tomar decisiones (Kohn, 2001; Mangin, 1998). Entonces ¿“Felicitar” ayuda o perjudica? La mayoría de la evidencia se ha centrado en el efecto del halago en la motivación, pero los hallazgos muestran que sus beneficios dependen de cómo y cuándo se usa.

La “retroalimentación positiva” debe cumplir con una serie de factores:

Ser sincera: Para motivar a los estudiantes, especialmente los de mayor edad, los profesores deben evitar entregar retroalimentación positiva que no sea verdadera ya que ha sido diseñada para controlar el comportamiento.

Si el estudiante sabe que no se la merece, simplemente la descartará (Henderlong and Lepper, 2002). No se sabe bien cuando el estudiante percibe la retroalimentación positiva como falsa, pero se ha sugerido que la felicitación muy global y efusiva (¡Eres el niño más inteligente que he conocido!) tiene mayor riesgo de no ser creída, que la retroalimentación positiva específica (Lo hiciste muy bien en ese conjunto de problemas). También puede haber oportunidades en que la retroalimentación se percibe como falsa por los estudiantes, como cuando se los felicita por trabajar duro, cuando en realidad no trabajaron así.

No ser controladora: La retroalimentación también puede ser percibida como falsa si su fin no es celebrar al estudiante, sino controlarlo. Cuando se percibe este último fin, disminuye la motivación del niño. Existen varios ejemplos de este fenómeno, uno de ellos corresponde a un experimento donde se solicitó a los niños completar crucigramas. Luego se devolvieron a los niños 3 días después, con algún tipo de retroalimentación. A algunos niños se les dijo “Lo hiciste muy bien en este juego. Lo hiciste bien en casi todas las palabras” a otros niños se les dijo “Lo hiciste bien, sigue así, quiero que lo hagas aún mejor en el próximo crucigrama” y a otros niños no se les dio retroalimentación. Los resultados muestran que los niños que recibieron una retroalimentación asociada al control (Lo hiciste bien, sigue así, quiero que lo hagas aún mejor en el próximo crucigrama) encontraron después menos atractivos los crucigramas, que los otros niños que recibieron retroalimentación e incluso frente a los niños que no la recibieron (Audrey Kast and

Kathleen Connor, 1988) ¿Por qué el control afecta negativamente la motivación? En primer lugar la retroalimentación positiva hace pensar al niño “soy el tipo de niño que disfruta con los crucigramas y lo hace bien”. Cuando se le agrega el “sigue así”, el estudiante es más proclive a pensar “estoy haciendo estos crucigramas porque el profesor quiere que los haga, no porque disfruto haciéndolos”.

Ser ganada: También la retroalimentación positiva puede ser perjudicial cuando el profesor felicita a un estudiante por un trabajo mediocre para elevar su autoconcepto.

Los estudiantes, especialmente los adolescentes, entienden que las personas usualmente son criticadas por su falta de esfuerzo y no por su habilidad. Cuando un profesor felicita por un trabajo mediocre, el mensaje implícito que envía el profesor es “Yo creo que no eres capaz de algo mejor. Este trabajo no es tan bueno, pero yo sé que es lo mejor que puedes hacer” (Meyer, 1992; Meyer, Mittag and Engler, 1986). El estudiante no pensará que es un problema de esfuerzo, porque si no lo habría alentado a trabajar más duro en lugar de felicitarlo.

La retroalimentación debería centrarse en el proceso, no en la habilidad

Existen diferentes formas de retroalimentar al estudiante: Se puede retroalimentar el producto del trabajo del estudiante, el proceso o su habilidad. Existe evidencia que cualquiera de estos tipos de retroalimentación puede tener efectos positivos en el corto plazo en la motivación. Sin embargo, se ha mostrado que la retroalimentación centrada en la habilidad puede tener efectos perjudiciales en el largo plazo (Dweck, 2002; Kamins and Dweck, 1999; Mueller, and Dweck, 1998).

Este fenómeno se explica viendo cómo los estudiantes piensan sobre su habilidad. Carol Dweck ha investigado una habilidad muy destacada, la inteligencia, señalando que los estudiantes pueden tener una visión fija o visión de crecimiento de la inteligencia. Los estudiantes que tienen una visión fija creen que la inteligencia es una característica básica de las personas y que no se puede cambiar. Los estudiantes con una visión de crecimiento creen que la inteligencia puede cambiar, y depende de lo que la persona hace. Dweck ha encontrado que las personas con una mentalidad fija están preocupados de “parecer” inteligentes, por lo mismo, interpretan el fracaso como algo “negativo”. Por otro lado, los estudiantes con mentalidad de “crecimiento” interpretan el fracaso como una oportunidad de tratar más duro, por lo que valoran el esfuerzo para la consecución de su objetivo.

¿Qué relación tiene el anterior hallazgo con la retroalimentación? Dweck indica que el tipo de retroalimentación que se da a un estudiante incide fuertemente en el tipo de mentalidad que desarrolla. Si los adultos felicitan al niño por “ser inteligente” están atribuyendo su éxito a un rasgo fijo que él posee. Por otro lado, si el adulto se focaliza en la tarea, el niño atribuye el éxito a su esfuerzo y siente que puede desarrollarlo aún más

El problema de retroalimentar la habilidad se muestra en el largo plazo: Cuando se encuentra una dificultad, el niño que se ha retroalimentado por el esfuerzo trabajará más duro y tratará de buscar más experiencias de las cuales aprender. En cambio, el estudiante con mentalidad fija, tratará de “parecer” bueno, incluso a costa de su aprendizaje, probablemente tenderán a buscar tareas más fáciles (Dweck and Leggett, 1988; Stone and Dweck, 1998).

A pesar que no se ha estudiado en profundidad, la retroalimentación que usa comparaciones sociales – felicitar a un niño por ser mejor que sus pares- parece operar de igual manera que retroalimentar la habilidad.

Existen dos soluciones a los problemas presentados, por la retroalimentación centrada en la habilidad o la comparación social:

Primero, lo importante en la retroalimentación es centrarse en el proceso que ha realizado el estudiante. El esfuerzo es un ejemplo de ese proceso. El estudiante también puede ser felicitado por usar buenas estrategias en un proyecto, mostrar buena concentración, mantenerse en un problema cuando aparecen obstáculos, atención a los detalles, entre otros.

Lo **segundo**, el profesor puede hablar a los estudiantes directamente sobre las visiones de inteligencia fija y de crecimiento, alentando esta última. Para esto último, los profesores pueden incentivar al estudio de biografías, que permitan a los estudiantes comprender que destacados músicos, atletas, entre otros exponentes de renombre en sus disciplinas, no sólo tienen talento, sino también trabajan muy duro.

La retroalimentación positiva debe ser inmediata e inesperada

Parece evidente la relevancia del factor tiempo en la retroalimentación, obviamente ésta pierde poder informativo y motivacional si un profesor retroalimenta a un estudiante por mostrar esfuerzo dos semanas atrás. Sin embargo, un tema menos evidente es la predictibilidad de la retroalimentación: En un estudio clásico (Lepper, Greene, and Nisbett, 1973) se pidió a los estudiantes que dibujaran con destacadores; en algunos casos se les dijo que se los iba a premiar; en otros se dio un premio por sorpresa y por último, un tercer grupo no fue premiado. Los hallazgos muestran que una semana después, los niños a quienes se dijo que recibirían una recompensa, dedicaron menos tiempo a dibujar con destacadores que los niños no recompensados, e incluso que los niños que recibieron la recompensa por sorpresa. La hipótesis para explicar estos resultados muestra que la expectativa es relevante, porque modifica la atribución del niño para dibujar con destacadores. En el caso que no se espera recompensas, el niño dibuja con los destacadores porque “es divertido”. En cambio, cuando se promete al niño un premio, dibuja porque “me van a premiar”. Más tarde, si el niño no es premiado, no ve sentido a dibujar con destacadores.

Por lo anterior, se entiende que es importante evitar felicitar a los estudiantes cada vez que demuestran un determinado comportamiento. Los profesores quieren que los estudiantes trabajen por una motivación intrínseca, no para recibir retroalimentación positiva. Por ello, la felicitación debe ser un beneficio inesperado, no un derecho. En el caso del estudiante que es adicto a la “felicitación”, el profesor puede tener una conversación positiva sobre su trabajo (como mostrar interés en por qué tomó determinadas decisiones), pero resistirse a felicitarlo explícitamente. La meta no es sólo lograr que el niño deje de pedir “felicitaciones”, sino ayudar a que el niño piense sobre su trabajo de un modo diferente- como algo que se realiza por satisfacción propia, no para ganar la retroalimentación positiva del profesor. El profesor puede alentar al estudiante a pensar en estos términos, mediante el lenguaje que utiliza para discutir el trabajo; puede modelar al estudiante el modo que le gustaría en él para pensar sobre su trabajo. También puede mostrar que la autonomía es un valor en la clase. Al estudiante que se sigue acercando al profesor para recibir su retroalimentación positiva se le puede decir: “Estás trabajando tan bien solo que no creo que necesites revisarlo conmigo. Por qué no continuas con tu trabajo independiente y lo revisamos mañana”.

La retroalimentación positiva en perspectiva

Ya no es una sorpresa que la retroalimentación positiva no aumenta de por sí la autoestima, como tampoco la arruina. La retroalimentación es altamente compleja, puede tomar diferentes formas. Sin embargo, existen ciertas generalizaciones posibles de hacer: La retroalimentación debe ser sincera, es decir, el niño debe haber hecho algo digno de felicitar; el contenido debe ser digno de felicitar (más que el deseo de que el niño haga algo). El foco no debe ser un atributo del niño, sino un atributo de su comportamiento. Debe centrarse en el proceso, alentando al niño a considerar y adoptar comportamientos que están bajo su control.