

O Valor do Sandwich Feedback no ensino-aprendizagem

Carlos da Luz



Dar feedback (ou informação em retorno) significa, «conscientemente, dar informações a alguém sobre o seu desempenho numa dada actividade» (Jairo Mancilha). O modelo do Sandwich Feedback é muito importante neste particular, e foi desenvolvido por Gregory Bateson, antropólogo, cientista social e linguista britânico. Divide-se em três partes.

Em primeiro lugar, relativamente àquilo que a pessoa fez bem, diga especificamente à pessoa o que fez bem, com um comentário do tipo: «Você fez isso bem... aquilo bem...», enfatizando assim o que funcionou. Focalize-se no positivo, no que resultou. Numa aula, se você disser a um aluno o que ele fez bem, ele fará mais daquilo para a próxima vez.

Em segundo lugar, relativamente à experiência que não funcionou (que ainda hoje na linguagem comum se chama «erro»), diga o que poderia especificamente fazer para obter um resultado melhor (ou o que poderia fazer de maneira diferente para melhorar ainda mais), com uma intervenção do tipo: «Penso que neste ponto você poderia fazer melhor assim...».

Por último, faça um comentário geral positivo do tipo: «No geral foi um esforço importante...» ou «No geral foi uma prova significativa...» ou «Foi uma experiência valiosa». E acrescentamos: «O ponto alto foi...» (indicando aquilo que a pessoa mais acertou).

Em síntese, a estrutura do Sandwich Feedback é:

- 1) Um comentário positivo específico: «Especificamente fizeste bem...»;
- 2) Pontos específicos que requerem melhoramentos: «... e pode melhorar especificamente em...»;
- 3) Um comentário geral positivo no final: «No geral, foi...».

O Sandwich Feedback deve ser dado nos primeiros cinco minutos, logo após a ocorrência da acção ou do comportamento específico ao qual nos vamos referir.

A nível da docência — se algum professor de qualquer nível de ensino estiver a ler estas linhas — é altamente aconselhado o emprego sistemático e continuado do Sandwich Feedback. Ambos, professores e alunos, ganharão. A qualquer professor sugiro: ponha em prática esta técnica simples e... deixe-se espantar com os resultados!

A aplicação do Sandwich Feedback vai ainda muito para além do contexto do ensino formal ou da formação. Uma proposta interessante é a aplicação do Sandwich Feedback em toda a aprendizagem (que, como sabemos, desenrola-se ao longo da vida) e nas situações mais variadas do quotidiano: quando, por exemplo, for ensinar alguma coisa ao seu filho (e quem ensina também aprende, sempre!), explicar algo a um amigo ou colega de trabalho ou mesmo dar indicações na rua a um desconhecido.

Se é você que está a aprender de outro uma qualquer técnica ou procedimento, e essa outra pessoa ainda não conhece o Sandwich Feedback e diz-lhe: «Erraste aqui» ou «Fizeste isso mal» (ou até pior... expressões de ‘botabaixismo’ que ainda alguns utilizam), sugiro que reformule cordialmente o que a outra pessoa lhe diz, verbalizando assim: «Ah, sim, queres dizer que preciso melhorar neste aspecto, não é? Muito bem! Obrigado». Pense nisto.

Carlos da Luz



Carlos Filipe da Luz é formador, licenciado e Mestre em Sociologia, e Master Practitioner em Programação Neurolinguística.

Exerceu funções na docência e como técnico na área da habitação. Tem duas obras publicadas.