



ESPAIS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

EL FEEDBACK EN LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA EN EL MÁSTER DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS:

El mentoring como recurso más allá del currículo académico

Castrechini, Angela
Universitat de Barcelona
Departamento de Psicología Social y Psicología Cuantitativa
Pg. de la Vall d'Hebrón, 171. 08035 Barcelona
acastrechini@ub.edu

Armadans, Imma
Universitat de Barcelona
Departamento de Psicología Social y Psicología Cuantitativa
Pg. de la Vall d'Hebrón, 171. 08035 Barcelona
iarmadans@ub.edu

Escartín Solanelles, Jordi
Universitat de Barcelona
Departamento de Psicología Social y Psicología Cuantitativa
Pg. de la Vall d'Hebrón, 171. 08035 Barcelona
jordiescartin@ub.edu

Viola Demestre, Isabel
Universitat de Barcelona
Departamento de Derecho Privado
Diagonal, 684. 08034 Barcelona
isabelviola@ub.edu

1. RESUM:

El feedback es un elemento clave en el proceso de aprendizaje y está relacionado con las funciones docentes de los tutores, quienes tienen la importante misión de ayudar en el desarrollo del perfil profesional del estudiantado. Esta comunicación presenta una experiencia de innovación docente orientada a proporcionar feedback constructivo, a través del Mentoring como recurso educativo, para desarrollar el rol del/la mediador/a de conflictos. Se describen la metodología y los resultados obtenidos.



ESPAYS D'APRENENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

2. ABSTRACT:

Feedback is a key element in the learning process and it is related to the educational functions of tutors, who have the important task of helping in the development of the professional profile of students. This communication presents a teaching innovation experience aimed to provide a constructive feedback, through Mentoring as an educational resource, to develop the role of conflict mediator. Methodology and obtained results are described.

3. PARAULES CLAU: 4-6

Retroalimentación; mentoría; mediación; *Legó Serious Play*; inteligencia emocional

4. KEYWORDS: 4-6

Feedback; mentoring; mediation; *Legó Serious Play*; emotional intelligence

5. DESENVOLUPAMENT:

1. Introducció

En el àmbit acadèmic, el feedback contribueix a donar compliment del dret de tot estudiant universitari a una formació acadèmica de qualitat, que fomenti la adquisició de les competències relatives als estudis i inclogui coneixements, habilitats, actituds i valors; en particular els valors propis d'una cultura democràtica i del respecte als altres i al medi (art. 7.1.c) RD 1791/2010).

En aquesta comunicació es descriu una experiència d'innovació docent orientada a proporcionar i fomentar la competència de feedback en la formació del mediador de conflictes, des del Màster Oficial de Mediación de Conflictes (MOMED, UB). Amb aquest fi s'ha dissenyat un Taller de Mentoring amb l'alumnat del màster, partint de la premissa de que el Mentoring és una eina d'aprenentatge que permet l'establiment de metes personals, educatives i laborals a través del feedback, experiències individuals, dinàmiques grupals i espais de reflexió (Hattie, & Timperley, 2007; Ionica, Baleanu & Irimie, 2014; Lynch, & Madden, 2015).

Per això s' farà abans una introducció teòrica per situar el concepte de feedback, entès tant com competència comunicativa del/la mediador/a com requeriment formatiu del mateix. A continuació, es descriu la experiència d'innovació docent amb els seus objectius, continguts i resultats obtinguts.



1.1. El feedback en el ámbito formativo

La retroalimentación, no sólo es un concepto clave en la comunicación, sino que es esencial en el ámbito formativo. En este contexto es una pieza fundamental en tanto que la mejora en el desempeño requiere recibir anteriormente feedback sobre dicho desempeño.

El retorno o feedback al estudiante es una manifestación de la función que los tutores de materia o asignatura tienen en el desarrollo del aprendizaje del estudiante. La función del tutor es la de asesor y asistir a los estudiantes ((art 46.2 e de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades; art. 7.1.e) del Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del estudiante universitario (en adelante, RD 1791/2010)).

Esta función se concreta en este Estatuto del estudiante universitario. El artículo 21 del RD 1791/2010 es claro: los estudiantes serán asistidos y orientados, individualmente, en el proceso de aprendizaje de cada materia o asignatura de su plan de estudios mediante tutorías desarrolladas a lo largo del curso académico. La relevancia de dichas tutorías es tal que la citada normativa encarga a los departamentos que velen por el cumplimiento de las mismas a través del profesorado que a él están adscritos. Así, las universidades en general, a través de sus centros y departamentos, garantizan que los estudiantes puedan acceder a las tutorías y, por ende, al feedback, estableciendo los criterios y horarios correspondientes.

El tipo de feedback al cual se hace referencia es el feedback de apoyo (William, 2007). Este tipo de feedback se basa en la comunicación positiva y constructiva. Se fundamenta en el reconocimiento de lo que se comunica, buscando establecer una motivación por parte del alumnado y potenciando su autoestima. Además, implica crear una retroalimentación constante donde se comparten contenidos impartidos en el aula a través de la práctica. Por tanto, consiste en una manera innovadora de aprender y compartir dicho aprendizaje.

Numerosos estudios han mostrado el potencial del feedback como herramienta facilitadora del proceso de enseñanza-aprendizaje, desde una perspectiva constructivista y práctica, donde el proceso de comunicación se convierte en el protagonista de las aulas, para la adquisición de los conocimientos (Havnes, Smith, Dysthe, & Ludvigsen, 2012; Hulme & Forshaw, 2009; Nicol & Macfarlane-Dick, 2006).

El feedback, permite al estudiante y al profesor establecer una red de comunicación educativa basada en la retroalimentación, en la que se benefician todos los alumnos de un aula y el docente. Por este motivo, el feedback, se considera cada vez más una metodología importante para el desarrollo educacional.



1.2. El feedback como competencia del mediador de conflictos

La mediación de conflictos se entiende un proceso “alternativo” a los habituales que se utilizan para resolver conflictos o como proceso “complementario” a la vía judicial. Se puede considerar una negociación asistida por un tercero neutral –el/la mediador/a- en el que los participantes trabajan de un modo colaborativo en el análisis de un conflicto y en el mejor modo de resolverlo, con pleno poder para ello (Novel, 2010).

A la figura del/la mediador/a se le atribuyen una serie de competencias para poder desarrollar, de manera adecuada, su función. En la literatura se destaca la competencia comunicativa como elemento clave en el éxito de una mediación. De acuerdo con Donohue, Allen y Burrell (2005), un comunicador competente es aquel que es consciente de las reglas de comunicación que una comunidad concreta utiliza para interpretar una secuencia específica de eventos y que es capaz de implementar un conjunto de estrategias para lograr la gestión y/o resolución del conflicto. Además, señalan tres estrategias fundamentales de cara a la intervención del mediador: estructurar el proceso de mediación, re-enmarcar el posicionamiento de las partes e incrementar los recursos de información.

El objetivo de la primera estrategia es empoderar al mediador -más que a las partes- para obtener el control de la mediación, el cual se considera un elemento clave para llegar a un acuerdo. La segunda estrategia, -re-enmarcar las posiciones de las partes- consiste en presentar la información sobre las necesidades del otro de manera re-enfocada. Algunas de las tácticas recomendadas incluyen: proporcionar expresiones de escucha y/o interés por lo que se está diciendo, identificar y reforzar los puntos de acuerdo, valorar (positiva o negativamente) la propuesta de una de las partes, reenfoclarla o directamente plantear propuestas alternativas, etc. Los resultados más significativos obtenidos en relación a la estrategia de reencuadre sugieren que el éxito en la mediación está en función de cómo el mediador moldea la información que emerge en la interacción. Es frecuente que emerja en las negociaciones un enfoque negativo. El mediador debe tener la habilidad de re-direccionar la interacción en un sentido positivo.

La tercera estrategia, consiste en incrementar el volumen y variedad de información cuando ésta es deficiente. El mediador debe promover el intercambio de información entre los participantes. Si los participantes no tienen claro cuáles son los mensajes que están enviando y recibiendo, no tendrán la sensación de avanzar en la negociación. Alcanzar un acuerdo en estas condiciones será difícil. Por esta razón, los autores insisten que el intercambio de información es un prerrequisito para crear soluciones integrativas (Donohue, et al., 2005; Pruitt, 1981).

En la intervención del/la mediador/a, el feedback constituye una de las habilidades clave para poder re-enmarcar las posiciones de las partes. El mediador ha de poder hacer



intervenciones que garanticen el control de la situación, el acercamiento de posiciones y la búsqueda de acuerdos. Por tanto, ha de ser una de las competencias que se desarrollen en la formación de mediadores/as.

1.3. ¿Cómo promover el aprendizaje de las habilidades comunicativas/del feedback?

La manera más efectiva de facilitar el aprendizaje del feedback es a través del modelado y de la práctica. Basado en el aprendizaje social de Bandura (1977), el modelado permite al estudiante aprender a través de la observación de comportamientos modélicos. En este caso, los estudiantes al recibir feedback del profesorado sobre su desempeño, pueden ir conociendo de primera fuente, las estrategias más utilizadas para dar feedback, cuáles son más efectivas y / o mejor recibidas por el estudiantado. Por otra parte, la práctica del feedback permite probar distintas tácticas y valorar la situación de retroalimentación desde el punto de vista de quien lo envía, y del contexto en el que dicha comunicación está teniendo lugar.

Dentro de este marco de ideas, en la presente comunicación se describe una experiencia de mentoring (entendida aquí como una relación entre una persona mentora y una persona estudiante en el contexto educativo) como herramientas de desarrollo de su potencial personal y profesional, en la cual se pone especial atención al feedback que recibe el estudiante por parte de su mentor, como competencia comunicativa y utilidad del aprendizaje.

2. Objetivos

Desde estos planteamientos, la presente comunicación tiene dos objetivos:

- Presentar y describir el tipo de recursos y metodología diseñados para promover el feedback como competencia comunicativa en la formación del mediador.
- Valorar los resultados de la aplicación de esta metodología desde la perspectiva del estudiante participante implicado en la experiencia.

3. Descripción de la experiencia

Durante los primeros meses del máster (MOMED) se realizaron 3 sesiones grupales de mentoring, con una duración de 5h cada una, siendo todas ellas voluntarias, donde se trabajó y desarrolló de forma integral uno de los modelos de la Inteligencia Emocional más internacionalmente conocidos y utilizados (Goleman, Boyatzis, & McKee, 2013). La persona que facilitó este proceso de mentoring fue siempre la misma, un profesor del equipo del máster. El objetivo último era reforzar en el estudiante su rol como mediador/a y poder ser, en un futuro próximo, más útil a usuarios o clientes. En dichas sesiones, tuvo un papel protagonista la comunicación verbal y, por consiguiente, se



ESPAYS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

estableció el feedback como instrumento principal para el proceso de enseñanza-aprendizaje entre mentor y alumnado (Hattie, & Timperley, 2007; Lynch, & Madden, 2015).

En relación a la metodología de trabajo, durante las sesiones de mentoring en el aula, se realizaron multitud de ejercicios y dinámicas entre el grupo de iguales, generándose espacios de crecimiento personal donde el alumnado tenía un papel activo y protagonista. A través de este “aprender haciendo” se trabajó de manera integral dicho modelo de Goleman et al., (2013) abordando sus diferentes factores de éxito: Autoconocimiento, Autogestión, Liderazgo, Motivación y Empatía. A título de ejemplo, para trabajar dicho modelo, se utilizaron las fortalezas del carácter, y la metodología Lego Serious Play, entre otras (Barton & James, 2017; Berg & Karlsen, 2012). A continuación, se describen los aspectos más destacados de las tres sesiones realizadas.

Sesión 1: En este primer taller se trabajaron las 24 fortalezas del carácter de cada estudiante por medio del Cuestionario VIA (*Values in Action*) de la Universidad de Pennsylvania (EE.UU) y creado por los profesores Peterson y Seligman (2004). Este es un modelo basado en la psicología positiva que se aleja de los modelos tradicionales tipo DAFO, FODA o SWOT (en sus siglas en inglés). Previo a esta primera sesión, el estudiante contestó el cuestionario gratuito on-line y realizó tres lecturas científicas acerca de las mismas, sus beneficios y sus potencialidades, las cuales fueron facilitadas a través del campus virtual. Durante el taller, la persona mentora, certificada internacionalmente en esta misma metodología, facilitó una serie de ejercicios individuales, en pareja y grupales con el alumnado para poder recibir constantemente feedback tanto de sus compañeros como de la persona mentora. Los ejercicios abordaron (a) el uso funcional y orgánico de sus fortalezas (momentos exitosos), (b) el diagnóstico de las fortalezas en sí mismos y en terceras personas (incluyendo especialmente personas con las que tienen una relación constructiva, así como con personas que tienen una relación negativa o destructiva), y (c) la sobreutilización e infrautilización de sus fortalezas del carácter.

Sesión 2: En este segundo taller se trabajó con las constelaciones sistémicas basadas en el paradigma constructivista para que el alumnado de manera individual recibiera, en el seno del grupo, feedback por parte del mentor acerca de su “posicionamiento” emocional, cognitivo y conductual en relación a la mediación y a sus futuros clientes. Ello permitió al estudiante tomar consciencia acerca de creencias limitantes, miedos y potencialidades, no solamente a través de experiencias físicas provocadas por las constelaciones, sino también de manera vicaria gracias a la presencia del resto de miembros del grupo (Echegaray, 2009; Roevens, 2008). Durante el taller, la persona mentora facilitó todas las constelaciones y ofreció los feedbacks, más allá de los proporcionados por el propio alumnado.

Sesión 3: En esta tercera sesión se aplicó la metodología *Lego Serious Play*® para



ESPAYS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

profundizar en su identidad como mediadores/as. Para llevarlo a cabo, los instructores facilitaron al grupo en la construcción manual de varios modelos con “bricks” y “duplos” de LEGO (Hadida, 2013; Kristiansen, & Rasmussen, 2014). Además de los ejercicios de *warm up* o calentamiento iniciales que exige la metodología, se trabajó fundamentalmente la identidad del mediador desde tres perspectivas diferentes: El cómo me veo yo ahora (ejemplos de preguntas a construir con LEGO: ¿Cuáles son tus fortalezas como mediador que te hacen único en este momento?, ¿cómo soy hoy?, ¿cuál es tu esencia como mediador?), el cómo me ven ahora mis colegas y compañeros (ejemplos de preguntas: ¿Cómo ves a tu compañero/a como mediador? ¿en qué destaca y sobresale? ¿cuál es su mayor fortaleza?), y el yo ideal o aspiracional futuro (ejemplos de preguntas: ¿cómo me gustaría ser en el futuro como mediador? ¿dónde estaré trabajando?). En cada una de estas construcciones, el alumnado recibió feedback “individual” de sus modelos e identidad como mediador/a en relación a su presente y futuro profesional.

Durante todas las sesiones, los facilitadores estaban certificados por institutos internacionales en las diferentes técnicas aplicadas.

4. Resultados

El presente estudio ha centrado sus objetivos en valorar la contribución del feedback al desarrollo de las competencias de la figura del/la mediador/a de conflictos, mediante una evaluación formativa llevada a cabo a través de una permanente retroalimentación entre el alumnado y el profesor. Participaron en la experiencia 18 estudiantes que asistieron a las tres sesiones de mentoring, a quienes se les aplicó posteriormente una encuesta de valoración de la utilidad (ver Tabla 1).

Desde la perspectiva del estudiante, la experiencia de mentoring si bien no fue definida como “fácil”, sí fue valorada como muy útil y funcional destacando algunos aspectos que van desde el tipo de ejercicios propuestos, como el de la contribución en su desarrollo personal y profesional como futuros mediadores de conflictos.

Esto indica que ha sido un proceso dinámico e interesante que ha aportado características de mejora personal y grupal. Además, los estudiantes percibieron algunos aspectos que, en su opinión, les ha permitido avanzar como futuros mediadores. Estos aspectos pueden sintetizarse en cinco propiedades importantes para el estudiante, que se pueden ver en la Tabla 1. La mayoría de estudiantes han resaltado del proceso de mentoring (1) la idea de conocerse mejor a sí mismos y (2) detectar sus fortalezas del carácter, (3) la comunicación asertiva, (4) la escucha activa y (5) estar bien con uno mismo, como los elementos que más les han impactado positivamente en su crecimiento personal y profesional. Según estos resultados, puede apreciarse que todas giran en



ESPAYS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

torno a cualidades interpersonales básicas para poder establecer relaciones positivas en su contexto laboral (si bien ello no ha excluido aprendizajes para su esfera personal).

En relación a la valoración del Mentoring, vemos que la puntuación media se ha ubicado en el 7.8 sobre una escala que va del 1, como puntuación mínima, al 10, como puntuación máxima. Cualitativamente, los comentarios que justifican estas evaluaciones del proceso de mentoring, van relacionados con la buena comunicación de las sesiones, la posibilidad de mejora personal y crecimiento profesional, y la cohesión de grupo que se ha posibilitado, generado e incrementado, a raíz de las dinámicas.

En relación a las posibles mejoras en el proceso de mentoring, el estudiante ha hecho referencia a su inclusión en el propio currículum del máster y al hecho de tener mayor continuidad en el mismo.

Tabla 1. Síntesis y resultados de la valoración - utilidad del programa de mentoring

DIMENSIÓN	ITEM (Preguntas)	RESPUESTAS
Sesiones	¿Cuál es la sesión mejor valorada? ¿En cuál has sentido que aprendías más? ¿Qué te fue más útil?	La 3ª sesión de Lego como forma innovadora, daba libertad a la imaginación y de trabajo grupal La segunda sesión al hacer de partes y de mediadores, al utilizar el role-play. En la primera a nivel conceptual para entender mejor. En todas para poder gestionar las emociones, relajación, reconocer las fortalezas que tenemos y potenciarlas, construir la cohesión grupal del grupo, experimentar la mediación.
Aprendizajes sobre el rol de mediador	¿En qué aspectos sientes has avanzado como futuro mediador/a gracias al mentoring? ¿Qué reflexiones,	Conocerse a uno mismo/ ver a la otra persona de forma positiva Reflexión personal Fortalezas Estar bien con uno mismo



ESPAYS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

	insights, o descubrimientos hiciste?	Comunicación asertiva Escucha activa
Valoración Cuantitativa (puntuación (1-10) y Cualitativa general del recurso	¿Qué valor le das a la comunicación y al feedback que has tenido con tu mentor? ¿Y entre tú y los compañeros de curso? ¿Qué cambiarías o sugieres?	Media de 7.8 He sentido comodidad, confianza con el mentor Muy buena comunicación sincera y respetuosa con el mentor y los compañeros. El hecho de usar conceptos claros y ejemplos que ayudan a entender mejor y recibir feedback ha sido muy positivo. Sería interesante incluir el mentoring desde el inicio en el programa de máster.

4. Conclusiones

Un aspecto de crucial importancia en el desarrollo de la figura del mediador de conflictos consiste en la habilidad de saber, ser y hacer, es decir, ha de tener la capacidad de escucha activa, establecer un buen rapport o vínculo, feedback y preguntas de acompañamiento concretas para el desarrollo de la mediación de conflictos. Por esto, para impartir un contenido concreto, una metodología práctica en el aula fomenta el aprendizaje significativo y estimulante a través de la comunicación que se establece entre profesor – alumno; teniendo como elemento de respuesta entre ambos sujetos: el feedback, una herramienta comunicativa cada vez más usada en entornos educativos y de aprendizaje.

El diseño e implementación de la experiencia docente a través del mentoring ha potenciado y aumentado la práctica recibida y realizada del feedback como competencia fundamental y necesaria del perfil del mediador de conflictos contribuyendo, de este modo, al objetivo de ampliar y mejorar la oportunidad de empleabilidad del alumnado en el mercado laboral. Estos resultados parecen indicar que muchos contextos educativos podrían beneficiarse de estos recursos (ej., Mentoring) para mejorar las actitudes y desempeño académico de los estudiantes, especialmente los de máster quienes están a un paso de emprender su vida profesional.

A modo de conclusión, podemos afirmar que estos recursos en el ámbito de la formación



ESPais D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

universitaria aportan al estudiant e una herramienta poderosa y motivadora para desarrollar el conocimiento personal y profesional, las habilidades interpersonales y el empoderamiento y la preparaci3n necesaria para conformar un perfil personal y profesional exitoso.



ESPais D'APRENENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

5.1. FIGURA O IMATGE 1

Figura N 1: Imágenes de la Metodología Lego Serious Play®





ESPAYS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

6. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES (segons normativa APA)

- Bandura, A. (1977). *Teoría del aprendizaje social*. Madrid: Espasa Calpe.
- Barton, G., & James, A. (2017). Threshold Concepts, LEGO® SERIOUS PLAY® and whole systems thinking: towards a combined methodology. *Practice and Evidence of Scholarship of Teaching and Learning in Higher Education*, 12(2), 249-271.
- Berg, M. E., & Karlsen, J. T. (2012). An evaluation of management training and coaching. *Journal of Workplace Learning*, 24(3), 177-199.
- Donohue, W. A., Allen, M., & Burrell, N. (1985). Communication strategies in mediation. *Mediation Quarterly*, 10, 75-89.
- Echegaray, G. (2009). Las constelaciones organizacionales: Una tecnología social del futuro. *Capital Humano*, 232, 88-97.
- Goleman, D., Boyatzis, R., McKee, A. (2013). *Primal Leadership: Unleashing the Power of Emotional Intelligence*. Harvard Business Review: USA.
- Hadida, A. L. (2013). Let your hands do the thinking! *Strategic Direction*, 29(2), 3-5.
- Hattie, J., & Timperley, H. (2007). The power of feedback. *Review of Educational Research*, 77(1), 81-112.
- Havnes, A., Smith, K., Dysthe, O., & Ludvigsen, K. (2012). Formative assessment and feedback: Making learning visible. *Studies in Educational Evaluation*, 38(1), 21-27.
- Hulme, J., & Forshaw, M. (2009). Effectiveness of Feedback Provision for Undergraduate Psychology Students. *Psychology Learning & Teaching*, 8(1), 34 - 38.
- Ionica, A., Baleanu, V., & Irimie, S. (2014). Mentoring and tutoring in the student support services context. *Review of International Comparative Management*, 11(1), 270-277.
- Kristiansen, P., & Rasmussen, R. (2014). *Building a better business using the Lego Serious Play Method*. New York: Wiley.
- Lynch, D., & Madden, J. (2015). Coaching, mentoring and feedback: The "how to" in a schooling context. *Educational Alternatives*, 13, 116-129.
- Nicol, D. J., & Macfarlane-Dick, D. (2006). Formative assessment and self-regulated learning: A model and seven principles of good feedback practice. *Studies in Higher Education*, 31, 199-218.



ESPAYS D'APRENTATGE: AGENTS DE CANVI A LA UNIVERSITAT

Novell, Martí, G. (2010). *Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido*. Editorial Reus.

Peterson, C., & Seligman, M. E. P. (2004). *Character strengths and virtues: A handbook and classification*. New York: Oxford University Press and Washington, DC: American Psychological Association.

Pruitt, D.G. (1981). *Negotiation behavior*. New York: Academic Press.

Roevens, J. L. M. (2008). *Systemic constellations work in organizations*. S.I.: Science Guide.

Wall, J.A.; Stark, J.B. & Standifer, R.L. (2001). Mediation: A Current Review and Theory Development. *The Journal of Conflict Resolution*, 45(3), 370-391.

Williams, R. L. (2007). *¿Qué tal lo hago? Los secretos del feedback*. Grupo Planeta (GBS).

Reconocimientos

Esta comunicación se ha realizado en el marco del GINDOC-UB/131 ORIENTA'M y ha contado con el soporte del Programa de recerca, innovació i millora de la docència i l'aprenentatge de la Universitat de Barcelona –RIMDA-, Universitat de Barcelona.

Esta investigación representa uno de los resultados del proyecto de investigación titulado: "Evaluación de la competencia del feedback de profesorado: Validación de una herramienta y su uso en la tutoría" y financiado por REDICE-16

Por último, queremos agradecer también el soporte prestado por Georgina Rodríguez y Berta Casanovas, estudiantes del Practicum de Pedagogía y adscritas al Máster de Mediación.