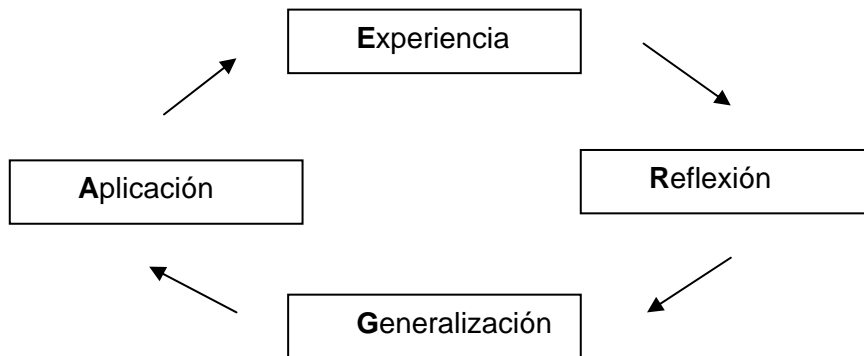


“ORID” O MÉTODO DE CONVERSACIÓN ENFOCADA

Un proceso de retroalimentación muy útil para la facilitación es el proceso de cuestionamiento ORID, el cual se basa en el ciclo de aprendizaje experimental de Kolb. Consulte la **Figura 1** a continuación:

Figura 1 Modelo de aprendizaje experimental (posterior a Kolb, 1984)



Este proceso es simple y se puede practicar en una base de uno a uno con la familia y amigos. También es una herramienta sencilla para acercarse a los participantes, de esa manera ellos aprenden a trabajar de modo cooperativo y se retroalimentan entre sí, en pareja.

Autor/propósito

Este proceso fue diseñado por Laura Spencer del Instituto de asuntos culturales (EE. UU.) para permitir que las personas planteen preguntas para sacar el máximo provecho de la sabiduría y experiencia de los demás (Spencer 1989). Fue desarrollado posteriormente por Standfield (1997), quien lo llamó "Método de conversación enfocada" También consulte el sitio web de ICA: <http://ica-usa.org/mobis/mobis-products.htm>

La belleza de este proceso es que es básica para todos los facilitadores.

El propósito del proceso ORID es:

- Proporciona a los facilitadores una estructura de trabajo que se basa en el modelo de aprendizaje experimental de Kolb (Kolb 1984).

- Permite a los participantes reflexionar sobre un acontecimiento o experiencia comúnmente compartida, por ejemplo, una lectura, una cita, un artículo, un programa de TV, una reunión, así como interpretar la experiencia y decidir qué hacer en consecuencia.
- Permite a los participantes escuchar las percepciones y respuesta emocional del otro, aplazar el juicio durante el debate y como resultado obtener una comprensión más amplia y profunda de una experiencia.

Tamaño del grupo

Este proceso se puede utilizar en muchos formatos diferentes:

- Con un facilitador y el grupo completo
- Con participantes en parejas, se entrevistan entre sí
- Con un mentor para guiar.

Materiales

Rotafolio, papel y plumas para registrar las respuestas.

Punto de reunión/disposición

Semicírculo de sillas, mesas.

Etapas

Un facilitador conduce el proceso mediante adiestramiento, luego plantea preguntas a las que los miembros del grupo responden. Al introducir el proceso, el facilitador puede querer explicar la razón del proceso, es decir, obtener las percepciones y aprendizaje de la experiencia. Algunos facilitadores prefieren explicar las cuatro etapas para que los participantes permanezcan más fácilmente en la tarea. (También es útil para que los participantes aprendan los procesos que pueden utilizar en el futuro). Si un participante pasa por alto una etapa, el facilitador con calma lo incorporará de nuevo en la tarea. Se pide a cada participante dar únicamente una idea a la vez por lo que se fomenta la participación del mayor número posible de personas.

Se reconocen las diferencias en la percepción y retentiva y se pueden registrar en un rotafolio para dar seguimiento a las ideas. El facilitador puede querer resumir o pedir más explicaciones.

Hay cuatro etapas distintas de interrogatorio, cuyas iniciales en inglés conforman la palabra mnemotécnica 'ORID'.

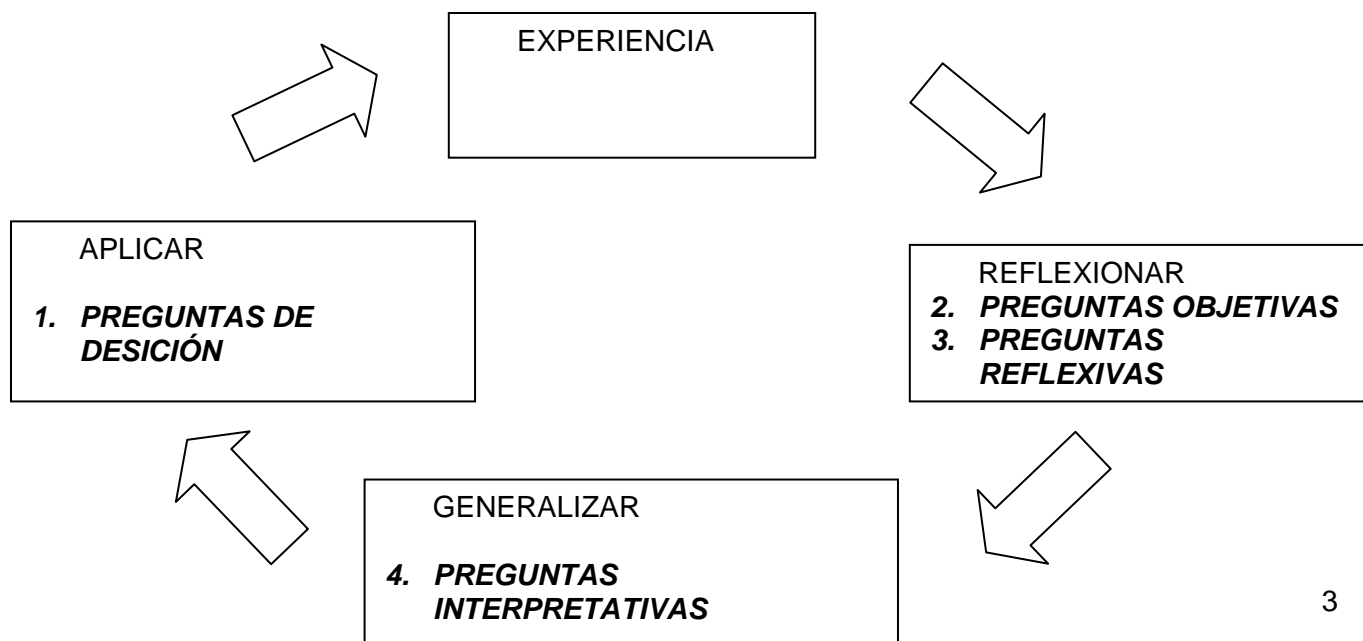
- Preguntas **O**bjetivas
- Preguntas **R**eflexivas
- Preguntas **I**nterpretativas
- Preguntas **D**ecisivas.

Las preguntas deben ser:

- Preferiblemente preparadas con anticipación, elaboradas de forma adecuada y relacionadas con la experiencia.
- Abiertas y específicas
- Con secuencia, es decir, comience con preguntas fáciles.

Si nadie responde espere, deje tiempo para pensar, repita la pregunta. Como último recurso, reformule o exprese con otras palabras la pregunta. Si surge una idea fuera del tema, anótelas en una hoja aparte 'para abordarla posteriormente'. Invite a los participantes a aportar ideas opuestas "Parece como que tuviéramos tres perspectivas aquí. ¿Hay alguna otra?"

Figura 2 Relación entre el proceso ORID y el Modelo de aprendizaje experimental (Kolb)



1. Preguntas objetivas: Hechos, datos, sentidos

Las preguntas objetivas se utilizan para extraer los datos y hechos observables acerca de un acontecimiento. Los participantes aprenden que existen diferentes perspectivas de la realidad observable. Las preguntas están relacionadas con el pensamiento, la vista, el oído, el tacto y el olfato, por ejemplo:

- ¿Qué imágenes o escenas recuerda?
- ¿Qué personas, comentarios o palabras le impactaron?
- ¿Qué ideas/personas captaron su atención? y ¿Por qué?
- ¿Qué sonidos recuerda?
- ¿Qué sensaciones táctiles recuerda?
- ¿Cuáles fueron los otros elementos?
- ¿Qué palabras saltaron a la vista?

2. Preguntas reflexivas, reacciones, corazón y sentimientos

Las preguntas reflexivas se relacionan con el dominio afectivo del estado de ánimo de las respuestas emocionales y presentimientos. Los ejemplos incluyen:

- ¿Cómo le afectó xxx?
- ¿Se consternó en algún momento?
- ¿Se sorprendió en algún momento?
- ¿Se preocupó en algún momento?
- ¿Cuál fue el punto máximo?
- ¿Cuál fue el punto bajo?
- ¿Dónde batalló?
- ¿Cuál fue el estado de ánimo colectivo de las personas involucradas?
- ¿Cómo reaccionó el grupo?
- ¿Estuvo sorprendido/enojado/con regocijo/curioso/confundido/deprimido por algo en la experiencia?

Si las personas tienen dificultad para identificar sentimientos se pueden plantear algunas sugerencias, por ejemplo, "¿Durante la experiencia estuvo sorprendido/enojado/intrigado/confundido? Con frecuencia las personas responden para corregir la pregunta relacionada con la intensidad de los sentimientos, contestando "No, yo no estaba enojado, estaba absolutamente furioso".

3. Preguntas interpretativas, pensamiento crítico: ¿Y qué?

Se invita a los participantes a considerar el valor, significado o importancia del acontecimiento para ellos. Esto les permite poner sus pensamientos en perspectiva al escuchar los puntos de vista de otras personas, por ejemplo:

- ¿Cuál fue su idea clave?
- ¿Cuál fue el aspecto más significativo de esta actividad?
- ¿Qué puede concluir de esta experiencia?
- ¿Qué aprendió de esta experiencia?
- ¿Cómo se relaciona esto con alguna teoría, modelo u otro concepto?

4. Preguntas decisivas, ¿Ahora qué?

Las personas o el grupo entonces tienen que tomar decisiones sobre los resultados y determinar las resoluciones y acciones futuras, por ejemplo:

- ¿Qué haría de manera diferente en consecuencia de la experiencia?
- ¿Ha cambiado esta experiencia su forma de pensar en alguna manera?
- ¿Qué les diría a las personas que no estaban allí?
- ¿Qué importancia tiene esta experiencia para su estudio/trabajo/vida?
- En el futuro, ¿En cuántas maneras diferentes puede ... en consecuencia de ... ?
- ¿Qué faltaría para ayudarle a aplicar lo que aprendió?

Resultados

El grupo desarrolla una comprensión compartida del acontecimiento y los resultados deseados

Ventajas

Este proceso detiene las discusiones sin sentido que no conducen a nada. Frecuentemente las personas se adelantan a las conclusiones relacionadas con una experiencia, por ejemplo, "Fue horrible", "Fue terrible". Permite a las personas llegar al fondo del asunto en lugar de llegar a conclusiones superficiales. El cuestionario utiliza una estructura de trabajo de cuestionamiento para permitir la reflexión detallada y el aprendizaje. Frecuentemente, las personas evalúan o juzgan los acontecimientos demasiado rápido, sin considerar todos los elementos. Spencer perfila su percepción del proceso:

Es simple porque sigue un proceso natural: no se debe enseñar. Es sofisticado porque asegura que cada paso del proceso natural se realice, alcanzando con ello una conclusión basada en la base de datos más amplia posible. (Spencer 1989:48)

A menudo, las respuestas emocionales o intuitivas no se reconocen. Este proceso ayuda a los participantes a ampliar sus perspectivas de un acontecimiento y convierte las emociones en acciones.

Las emociones son datos importantes. Cuando se toman en consideración al tomar una decisión, fortalecen y apoyan la decisión. Ignorarlas, generalmente pone en peligro la decisión. (Spencer 1989:48)

El método proporciona una estructura para el proceso de retroalimentación y estimula la retentiva. En consecuencia, un grupo puede formular una estrategia común.

Desventajas

Las desventajas del proceso son que:

- Puede parecer comprometedor hasta que la técnica se asimila
- Puede consumir mucho tiempo
- Requiere la cooperación de todas las personas presentes.

Puntos de interés

Este proceso se puede utilizar con las familias y amigos entre sí o lo puede usar conscientemente en su propio pensamiento o en un proceso periódico para escribir sus propias interpretaciones de acontecimientos.

Variaciones

El proceso también se puede adaptar al dividir un grupo grande en cuatro subgrupos. Cada uno se asigna a una estación de trabajo que tiene un rotafolio y cada una de las etapas y preguntas claves. Todos los participantes del grupo trabajan agregando ideas al mismo tiempo en el rotafolio de su grupo durante cinco o diez minutos. Al finalizar ese tiempo, el facilitador solicita a cada grupo que se muevan colectivamente a la siguiente estación de trabajo y agregan sus pensamientos a la lista y así hasta que cada grupo haya trabajado en

cada una de las cuatro estaciones de trabajo. El facilitador entonces reúne a todo el grupo para resumir los elementos principales de aprendizaje.

REFERENCIAS

Kolb, D. A. 1984, *Experiential Learning Experience as the Source of Learning and Development*. Prentice Hall Inc. Englewood Cliff, New Jersey. EE. UU.

Spencer, L. 1989, *Winning Through Participation – Meeting the Challenge of Corporate Change with the Technology of Participation*. Kendall Hunt Publishing Company. Iowa, EE. UU.

Stanfield, R. (ed.) 1997, *The art of focused conversation: 100 ways to access wisdom in the workplace*. The Canadian Institute of Cultural Affairs, Toronto, Canadá.