

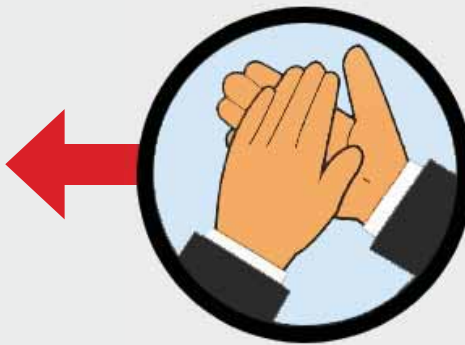
# ویژگی‌های بازخورد مؤثر

گرانت ویگینز

مترجم: الهه جمشیدی کاشانی

دبیر منطقه ۱ تهران

در بخش پیشین گفتیم که بازخورد مؤثر عبارت است از دریافت اطلاعات درباره کاری که در حال انجام دادن آن هستیم برای رسیدن به هدفی مشخص. در این بخش می‌خواهیم بدانیم ویژگی‌های بازخورد مؤثر چیست؟



## هدف‌مداری

بازخورد زمانی مؤثر است که شخص هدف داشته باشد و برای رسیدن به آن به عمل دست بزند و اطلاعاتی هدف‌مدار در ارتباط با کارش به دست آورد. مثلاً من یک جوک می‌گویم، چرا؟ می‌خواهم مردم را بخندانم. یک داستان می‌نویسم، چرا؟ می‌خواهم احساسات دیگران را با زبان روشن و شفاف و دیالوگی باورکردنی جذب کنم. زمان بیشتری را به مطالعه و زدن تست اختصاص می‌دهم، چون می‌خواهم در کنکور ورودی دانشگاه قبول شوم. اگر من هدف‌های روشن یا توجه کافی به اهدافم نداشته باشم، نه تنها نمی‌توانم به آن‌ها برسم بلکه هیچ بازخوردی هم برایم مؤثر نخواهد بود.

اطلاعات زمانی به بازخورد تبدیل می‌شوند که من سعی کنم چیزی را ایجاد کنم و به من بگویند که آیا در مسیر درست هستم یا نیاز است تغییری در کارم ایجاد کنم. اگر در بعضی قسمت‌های کارم موفق نیستم، احتیاج به بازخوردی دارم که در عین خالی از قضاوت بودن، آشکارکننده نیز باشد. اما برای اغلب یادگیرندگان، اهداف خاص درسی که می‌خوانند یا تکلیفی که انجام می‌دهند، روشن نیست. بنابراین، بسیار تعیین‌کننده است که هدف و معیارهایی را که یادگیرندگان به وسیله آن‌ها بتوانند خود را ارزیابی کنند به آن‌ها بگوییم یا به یادشان بیاوریم. برای مثال، ممکن است معلم به دانش‌آموزانش بگوید:

هنگامی که پوستر پروژه علوم خود را آماده می‌کنید، به خاطر داشته باشید، هدف جلب علاقه بازدیدکنندگان از کارتان، به علاوه توضیحات

شما از یافته‌هایی است که در ضمن آزمایش به آن‌ها رسیده‌اید. با استفاده از دو معیاری که در اختیار شما قرار دادم، خود را ارزیابی کنید. داوران جشنواره هم با استفاده از همین معیارها شما را ارزیابی می‌کنند.

## محسوس و شفاف بودن

نظام‌های مفید بازخورد نه تنها اهداف روشن و واضح دارند، بلکه نتایج ملموسی را در ارتباط با آن اهداف شامل می‌شوند. مثلاً نتیجه ملموس تدریس من در کلاس می‌تواند این باشد: «توجه دانش‌آموزان بسیار جلب شده است، تاحدی جلب شده است یا اصلاً جلب نشده است». دروغاً! بسیاری از بازخوردها نامفهوم هستند. دانش‌آموزی در پایان سال به آموزگار خود مراجعه می‌کند و می‌گوید: در تمام مدت سال شما پایین ورقه انگلیسی من می‌نوشتید «مبهم» (vague) و من هنوز معنی آن را نفهمیده‌ام.

بعضی اوقات اطلاعات محسوس و قابل لمس هستند ولی یادگیرنده آن‌ها را دریافت نمی‌کند، زیرا یا اصلاً در جست‌وجوی این اطلاعات نیست یا آن قدر درگیر کار شده است که به اثرات و نتایج آن توجهی ندارد. همه ما دیده‌ایم که معلمان تازه‌کار آن قدر سرگرم تدریس می‌شوند که توجه نمی‌کنند فقط عده کمی از دانش‌آموزان در حال گوش کردن و یادگرفتن هستند. به همین دلایل است که برای به دست آوردن بازخوردهایی که در حین انجام کار نمی‌توان به آن‌ها دسترسی پیدا کرد، علاوه بر مشاهده‌کننده، از ویدیو یا ضبط صدا هم استفاده می‌کنند. این روش‌ها به ما کمک می‌کنند

اطلاعات مهمی را به دست بیاوریم. خوب است که معلمان حداقل ماهی یک بار از کلاسشان ضبط ویدیویی داشته باشند. وقتی که تازه کار هستیم اطلاعاتی که از این طریق به دست می آوریم، تأثیر دگرگون کننده ای در کارمان دارد. مفاهیمی که هنگام تدریس فکر می کنیم بسیار واضح هستند، روی ویدیو مبهم و گیج کننده به نظر می رسند. این در نگاه مات و مبهوت دانش آموزانمان هم قابل مشاهده است، اما ما در لحظه تدریس متوجه آن نمی شویم.

### قابل پی گیری بودن

کلماتی شبیه «آفرین، غلط و ضعیف» به هیچ وجه بازخورد نیستند. ما می توانیم به سادگی تصور کنیم یادگیرندگان در برخورد با این کلمات می پرسند که بر مبنای این اطلاعات، در آینده من باید چه کار خاصی را کمتر یا بیشتر انجام بدهم؟ یعنی این کلمات آن ها را راهنمایی نمی کند چه کاری را «خوب» یا «بد» انجام داده اند. بازخورد کاربردی طوری است که یادگیرنده آن را می پذیرد و با استفاده از آن کارش را بهتر انجام می دهد. خیلی مواقع بازخورد دادن به بحث می انجامد، زیرا بازخورددهنده به قدر کفایت توضیح نمی دهد و به جای ارائه اطلاعات مستقیم، از آن ها نتیجه گیری می کند. برای مثال، ممکن است کسی در مقام مشاهده کننده کلاس چنین نتیجه تأسف بار ولی متداولی بگیرد: «همه دانش آموزان در کلاس کسل و خسته شده بودند!» این کار قضاوت است نه مشاهده. مفیدتر و مؤثرتر بود اگر مشاهده کننده می گفت: «وقتی شما درس می دادید من دیدم که ۱۲ نفر از ۲۵ دانش آموز بی توجه رفتار می کنند؛ مثل ردوبدل کردن نامه، کتاب خواندن زیر میز و نگاه کردن به یکدیگر. اما بعد از شروع تمرین های گروهی چنین رفتارهایی به یک نفر محدود شد. رعایت کردن این نکات در ارائه واقعیت و قضاوت نکردن، نکته مهمی است که مربیان خوب و کارآمد از آن آگاه اند. آن ها می کوشند مشاهداتشان را با جملاتی شفاف و سازنده بیان کنند. همه از بازخورد بی غل و غش استقبال می کنند. همچنین، مربیان مؤثر می دانند در موقعیت های پیچیده بازخوردهای مستمر از نقاط قوت کار، مهم تر از بازخوردهایی از نقاط ضعف کار است.

### به سادگی قابل درک و اجرا بودن

اگر بازخورد از نظر مربی یا تماشاگر دقیق و مشخص باشد، ولی یادگیرنده نتواند آن را بفهمد، یا فنی خارج از درک او باشد، این بازخورد بی ارزش است. درواقع، بازخوردهای بسیار فنی باعث گیج شدن تازه کاران می شوند. مثلاً برای اینکه دانش آموز پایه پنجم بتواند یک اهرم را به حالت تعادل درآورد، نمی توانیم از او

بخواهیم از فرمول معادله استفاده کند. این تفسیر و توضیحات برای او ناکارآمدند. بهتر است به یادگیرنده کمک کنیم به جای بازه ای از اطلاعات گوناگون، روی یک یا دو عنصر کلیدی تمرکز کند. این همان کاری است که مربیان خبره انجام می دهند. آن ها به یادگیرنده یک نکته مهم می گویند و اگر توجه کرد و پیشرفت قابل توجهی ایجاد شد، اطلاعات بعدی را می دهند. آن ها از پند و اندرز اجتناب می کنند تا موقعی که مطمئن شوند یادگیرنده اهمیت آنچه را که می گویند درک می کند.

### به موقع بودن

هر چه زودتر بهتر! در بیشتر مواقع من نمی خواهم روزها و ساعت ها منتظر بمانم تا بفهمم شاگردانم درس را فهمیده اند یا نه! اما هنگامی که مشغول نواختن پیانو هستم، دوست ندارم حضار یا مربی ام فریاد بزنند و به من بازخورد بدهد. برای همین است که می گویم بهترین بازخوردها آن هایی هستند که «به موقع» باشند نه «فوری»! یکی از ایرادات کار آموزش و پرورش این است که در آن بازخوردها به موقع داده نمی شود و گاه گرفتن بازخورد هفته ها یا ماه ها به طول می انجامد. یادگیرنده انتظار دارد نتایج کارش به موقع داده شود و فرصتهایی برای فراهم شدن آن ها برای بهبود کارش، زمانی که موضوع هنوز در ذهن او تازه است و دارد تلاش می کند، استفاده کند. مثلاً دادن پاسخ آزمون بلافاصله بعد از اتمام آن، بهترین موقع برای یادگیری دانش آموزان است.

### مستمر و رو به پیشرفت بودن

امروزه آموزش و پرورش کشور ما بیش از هر زمان دیگری بر ارزیابی مستمر تأکید می کند. چون به این طریق فرصتهایی برای یادگیرنده فراهم می شود تا بازخوردها را به موقع دریافت و بتواند برای بهبود مسیر حرکتش به سوی هدف استفاده کند. برعکس، در ارزیابی نهایی، بازخوردها دیر و زمانی ارائه می شوند که کار تمام شده و فرصت بهبود روش ها برای رسیدن به اهداف از دست رفته است. بیشتر مشکلاتی که مربیان و معلمان برای دادن بازخورد دارند کافی نبودن زمان است. باید بدانیم که بازخورد الزاماً از طریق معلم یا مربی داده نمی شود. دانش آموزان می توانند یاد بگیرند که بدون عیب جویی از یکدیگر به کار هم بازخورد بدهند. گروه همکاران هم می توانند با مشاهدات خود به یکدیگر بازخوردهای مؤثر بدهند. از همه مهم تر، تدریس می تواند به گونه ای طراحی شود که به جای ارائه معلم، توسط دانش آموزان انجام شود و معلم نقش هدایت کننده و راهگشا را داشته باشد.