

چگونه بازخورد مؤثرتری ارائه دهیم؟

دکتر فریبا حقانی

استاد گروه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان
با همکاری دکتر سپیده جمشیدیان

اهداف کلی کارگاه

اهداف شناختی:

□ آشنایی با مفهوم بازخورد

□ آشنایی با راهکارهای ارائه بازخورد مؤثر

هدف عاطفی:

□ علاقه مندی به ارائه بازخورد مؤثر به فراگیران

هدف روانی- حرکتی:

□ توانایی در ارائه بازخورد مؤثر به فراگیران

اهداف اختصاصی کارگاه

از شرکت کنندگان انتظار می رود در پایان کارگاه بتوانند:

حوزه شناختی:

- مفهوم بازخورد را تعریف کنند.
- تفاوت بازخورد با ارزشیابی، باز اندیشی و نصیحت را شرح دهند.
- هدفهای ارائه بازخورد را برشمارند.
- عوامل موثر بر اثربخشی بازخورد را نام ببرند.
- پیش نیازهای بازخورد مؤثر را شرح دهند.
- ده نکته اساسی در مورد محتوای بازخورد را توضیح دهند.

هدف های اختصاصی کارگاه

حوزه نگرشی:

- نسبت به کاربرد اصول آموخته شده، در ارائه بازخورد به فراگیران توجه کنند.
- در مورد بازخوردهای ارائه شده به فراگیران، با همکاران خود بحث و گفتگو نمایند.
- کتاب ها و مقالاتی را درباره نحوه ارائه بازخورد مطالعه کنند.

اهداف اختصاصی کارگاه

حوزه مهارتی:

□ بر اساس اصول ارائه شده در کارگاه، بازخورد موثری به فراگیران ارائه دهند.



Ice Breaker

~~اگر باز خورد یک نوع خوراکی یا~~

~~یک شیء بود، به نظر شما چه~~

~~چیزی می توانست باشد؟~~



تعریف بازخورد

اطلاعاتی که توسط یک عامل مثل معلم، همکار یا ... درباره جنبه هایی از عملکرد یک فرد، طی یک فرایند تعاملی به او ارائه می گردد و هدفش آگاه ساختن فرد از عملکرد خود و ارتقا هرچه بیشتر عملکرد است.

هدف بازخورد

- ارتقای عملکرد مورد بازخورد

- ادامه یافتن عملکرد درست

- اصلاح عملکرد نادرست

- افزایش انگیزش بازخورد گیرنده

- افزایش اعتماد به نفس بازخورد گیرنده

-

مقایسه بازخورد و ارزشیابی

سنجش عملکرد فرد با دو هدف رخ می دهد:

□ تصمیم گیری

□ ارتقای عملکرد

مقایسه بازخورد و ارزشیابی (ادامه)

بازخورد به دنبال ارزشیابی:

- هدف اصلی تصمیم گیری است
- دلیل ارائه بازخورد: کمک به ارتقای عملکرد فرد، اطلاع از دلیل نتیجه ارزشیابی

بازخورد بدون ارتباط با ارزشیابی:

- هدف صرفا ارتقا عملکرد است و تصمیم گیری انجام نمی شود

مقایسه باز خورد و باز اندیشی

بازاندیشی (Reflection):

- بازاندیشی شامل تأمل و تفکر عمیق در مورد یک تجربه و شکل دادن مجدد و ارزیابی آن است که منجر به یادگیری از آن تجربه می‌شود.

مقایسه باز خورد و باز اندیشی (ادامه)

- بازاندیشی و بازخورد دارای تأثیرات متقابل بر هم می‌باشند. از یک طرف، بازاندیشی می‌تواند به مؤثر واقع شدن بازخورد کمک کند و از طرف دیگر، بازخورد مؤثر به بازاندیشی منجر می‌گردد.
- ادغام بازخورد و بازاندیشی به بهبود فرایند یادگیری منجر شده، توصیه می‌شود قبل از دریافت بازخورد، افراد بازاندیشی داشته باشند.

مقایسه بازخورد وباز اندیشی (ادامه)

از طرف دیگر، گفته شد که بازخورد خوب به بازاندیشی منجر می‌شود. یعنی باعث می‌شود بازخورد گیرنده، فرایند ارائه بازخورد را به عنوان یک تجربه یادگیری به حساب آورده و در مورد آن بازاندیشی کند.

مقایسه بازخورد و نصیحت (Advice)

- در ارائه بازخورد باید به این نکته توجه داشت برخی عبارتها اگر چه ممکن است بازخورد محسوب شوند، اما در حقیقت بازخورد نیستند، بلکه نصیحت می‌باشند. افراد در برابر دریافت نصیحت، بیشتر مقاومت می‌کنند.

مقایسه باز خورد و نصیحت

- نصیحت همان ارائه راهکار است که در باز خورد هم توصیه می شود، اما بدون توصیف کافی عملکرد، ارائه راهکار نمی تواند مفید باشد. برای مثال جملاتی شبیه به «لازمه در گزارشت مثال های بیشتری بیاری»؛ «تو می بایست از یک چوب بیس بال سبک تر استفاده می کردی» نوعی نصیحت محسوب می شود که در بسیاری مواقع نه تنها کمک کننده نیستند، بلکه حس ناخوشایندی هم ایجاد می کنند.

مقایسه باز خورد و نصیحت

- به عنوان معلم، مربی و والدین اغلب یگراست چنین نصیحت‌هایی می‌کنیم بدون اینکه توصیف درستی از عملکرد فرد ارائه دهیم یا اطمینان پیدا کنیم که فرد متوجه توصیف ما از عملکرد شده و آن را درک کرده است.

فعالیت ۱

مدت زمان: ۵ دقیقه

در دو موقعیت زیر، اگر شما به جای استاد بودید، چگونه به دانشجو

بازخورد می دادید؟ بازخورد خود را در چند جمله بنویسید.

موقعیت ۱

در کلاس معاینه فیزیکی از دانشجویان پزشکی ترم ۶ خواسته شده که هر

سه جلسه، یک شرح حال به استاد تحویل دهند. یکی از دانشجویان شرح

حال خوبی نوشته بود که از بقیه شرح حال ها دقیقتر و کامل تر بود. اگر

شما به جای استاد بودید چگونه به او بازخورد می دادید؟

فعالیت ۲

به نظر شما چه عواملی می تواند بر اثربخشی

بودن بازخورد تاثیرگذار باشد؟

«تکنیک بارش مغزی»

قوانین بارش مغزی (Brain storming)

- هرچه تعداد ایده ها بیشتر باشد بهتر است.
- هیچ ایده ای حذف یا نادیده گرفته نمی شود.
- انتقاد ممنوع است.
- افراد می توانند با توجه به نظرات یکدیگر ایده جدید بسازند.
- نظرات غیر عادی و دور از ذهن نیز دارای اهمیت هستند.

برخی عوامل موثر بر اثربخشی بازخورد به فراگیر

- ویژگی های بازخورد گیرنده (مثل اعتماد به نفس و تمایلش برای ثبات یا رشد و ارتقا)
- درک دانشجو از دقت استاد در مشاهده عملکرد
- احساس دانشجو نسبت به استاد بازخورددهنده

برخی از عوامل موثر بر اثربخشی بازخورد

- نوع عملکرد مورد بازخورد
- هماهنگی بین خودارزیابی دانشجو از عملکردش و بازخورد دریافت شده
- قابل انتظار بودن بازخورد
- شیوه ارائه بازخورد توسط استاد

عناصر اصلی باز خورد

محیط و شرایط ارائه باز خورد

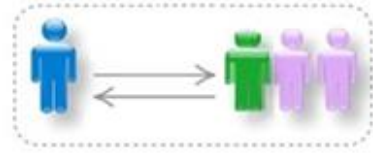


بازخورد دهنده

بازخورد گیرنده

فرایند بازخورد

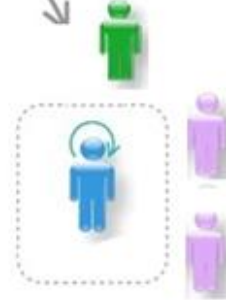
مشاهده عملکرد فراگیران
و ارائه بازخورد حین اجرای عملکرد



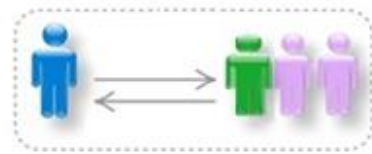
بازاندیشی بر بازخورد



تأمل بر عملکرد هریک از فراگیران
تنظیم محتوای بازخورد خصوصی



گفتگوی بازخورد



مشاهده عملکرد جدید

فراگیر

فراگیر

استاد بالینی بازخورد دهنده

فعالیت ۳

پیش از ارائه بازخورد به فراگیران چه

کارهایی باید انجام دهیم؟

- توجیه فراگیر در ابتدای دوره در مورد عملکرد های مورد انتظار
- آگاه ساختن فراگیر در ابتدای دوره در مورد دریافت بازخورد از استاد
- برقراری یک جو یادگیری مناسب
- شناخت ویژگی های فراگیر
- مشاهده مستقیم عملکرد فراگیر
- هماهنگی جلسه بازخورد
- آماده سازی محتوای بازخورد

Ten Tips

for Effective Feedback

ده مورد مهم در تنظیم محتوا و ارائه پیام بازخورد

۱ زمان بندی (Timing): چه زمانی؟ هر چند وقت یکبار؟

۲ مقدار (Amount): چند نکته مطرح شود؟ چه مقدار در مورد هر نکته؟

۳ شیوه ارائه بازخورد (Mode): شفاهی؟ کتبی؟

۴ مخاطبین (Audience): انفرادی؟ گروهی؟

ده مورد مهم در تنظیم محتوا و ارائه پیام بازخورد (ادامه)

۵ تمرکز (Focus): بر چه چیزی متمرکز است - عملکرد یا خود فرد؟

۶ مقایسه (Comparison): عملکرد را با چه چیز مقایسه می کند - با

یک عملکرد مطلوب؟ با عملکرد دیگران؟ با عملکرد قبلی فرد؟

۷ کارکرد (Function): توصیف کننده است یا قضاوت کننده؟

ده مورد مهم در تنظیم محتوا و ارائه پیام بازخورد (ادامه)

۸ شفافیت (Clarity): برای بازخورد گیرنده واضح و قابل درک است؟

۹ ویژگی (Specificity): بازخورد تا چه اندازه جزئی است؟

۱۰ ارزش (Valence): بازخورد در کل مثبت است یا منفی؟

«این شرح حال نسبت به شرح حال قبلی که نوشته بودی خیلی بهتر بود. مشکل اصلی بیمار را درست نوشتی، درد شکم را خیلی خوب توصیف کردی. سوابق قبلی و فامیلی و مصرف داروها را دقیق نوشتی. برای اینکه present illness بهتر درک بشه، می تونی سیر بیماری را با توجه به ترتیب ایجاد مشکلات بنویسی، مثل شرح دادن یک داستان.»

عملکرد
عملکرد قبلی فرد
توصیف کننده
مثبت و سازنده

بازخورد بر عملکرد متمرکز است یا خود فرد؟
عملکرد با چه چیزی مقایسه شده؟
توصیف کننده است یا قضاوت کننده؟
ارزش کلی بازخورد مثبت است یا منفی؟

مثالی از یک بازخورد خوب برای فراگیری که در حال
تلاش است؛ به او نشان می دهد که تلاش هایش اثرگذار
است. وقتی استاد گام بعدی را پیشنهاد می دهد، راحت
مورد پذیرش واقع می شود.

«همراه بیمار خیلی آشفته و عصبانی بود. خیلی خوب توجیهش کردی که قراره چه کارهایی برای بیمار انجام بشه. اینکه گفتی اینجا همه حواسشون به بیمار هست، خیلی خوب بود؛ خیلی آرومش کرد، همکاریش هم بیشتر شد. این یکی از مهارت های هوش هیجانیه؛ یعنی احساسات و نگرانی های همراه بیمارو درک کردی و چیزی که بهش گفتی در راستای همین نگرانی هاش بود. می دونم که خودت هم کار داشتی و نگران بقیه ویزیتا بودی. برای دانشجوها توضیح بده که بعد از مواجه شدن با همراه بیمار عصبانی، چطور فکر کردی و تصمیم گرفتی این طور صحبت کنی.»»

عملکرد
عملکرد مطلوب
توصیف کننده
مثبت و سازنده

بازخورد بر عملکرد متمرکز است یا خود فرد؟
عملکرد با چه چیزی مقایسه شده؟
توصیف کننده است یا قضاوت کننده؟
ارزش کلی بازخورد مثبت است یا منفی؟

مثالی از یک بازخورد خوب. یک جنبه مثبت از رفتار حرفه ای دستیار را انتخاب می کند و با پرسش او را وامیدارد که بر چگونگی به سرانجام رساندن آن، بازاندیشی کند. همچنین، بر عملکرد دستیار، نام می گذارد که باعث تقویت توانایی های خود تنظیمی و احتمالاً افزایش خود کارامدی او می شود. ضمن اینکه توضیحات بازخورد گیرنده برای دیگران هم مفید می باشد.

الف – «همه دانشجوها گزارش آزمایشگاه رو تحویل دادن. تو چرا

تحویل ندادی؟ مشکلت چیه؟»

خود فرد
عملکرد دیگران
قضاوت کننده
منفی

بازخورد بر عملکرد متمرکز است یا خود فرد؟
عملکرد را با چه چیزی مقایسه می کند؟
توصیف کننده است یا قضاوت کننده؟
ارزش کلی بازخورد مثبت است یا منفی؟

ب- «قرار بود گزارش آزمایشگاه رو تا دهم تحویل بدین. امروز دیدم که دوازدهم هست و من هیچ گزارشی از تو ندارم. می تونی بهم بگی چه مشکلی پیش اومده؟»

عملکرد
عملکرد مطلوب
توصیف کننده
انتقادی ولی مثبت

بازخورد بر عملکرد متمرکز است یا خود فرد؟
عملکرد را با چه چیزی مقایسه می کند؟
توصیف کننده است یا قضاوت کننده؟
ارزش کلی بازخورد مثبت است یا منفی؟

جمع بندی ویژگی های بازخورد موثر

✓ متمرکز بر موارد قابل کنترل توسط فراگیر

✓ به موقع

✓ از نظر کمیت، محدود

✓ پیشنهاد دهنده راهکارهای موثر

✓ مشوق فراگیر به بازاندیشی و خود ارزیابی

✓ احترام به شخصیت فراگیر

✓ توصیف کننده نه ارزیابی کننده

✓ ویژه و اختصاصی

✓ شفاف و واضح

✓ متمرکز بر کار انجام شده نه شخصیت فراگیر

فعالیت ۶

بازخوردی که در مورد موقعیت ۱ در ابتدای کارگاه نوشتید، را بررسی نموده و با توجه به اصول بازخورد بازنویسی کنید.

موقعیت ۱

در کلاس معاینه فیزیکی از دانشجویان پزشکی ترم ۶ خواسته شده که هر

سه جلسه، یک شرح حال به استاد تحویل دهند. یکی از دانشجویان شرح

حال خوبی نوشته بود که از بقیه شرح حال ها دقیقتر و کامل تر بود. اگر

شما به جای استاد بودید چگونه به او بازخورد می دادید؟

فعالیت خدا حافظی

حالا نوبت شماست!

طبق اصول باز خورد، به برگزار کنندگان

کارگاه یک باز خورد کتبی ارائه دهید.

با تشکر از توجهتان

