

Informacja zwrotna w procesie rozwoju kompetencji nauczycielskich

Udzielanie i otrzymywanie informacji zwrotnej to naturalne elementy codziennej komunikacji we wszystkich dziedzinach życia, a w procesie edukacji są wręcz niezbędne do efektywnego osiągnięcia celów. Badając 800 metaanaliz dotyczących czynników wpływających na osiągnięcia uczniów, John Hattie (2008) zidentyfikował 138 elementów oddziałujących – pozytywnie i negatywnie – na efekty kształcenia. Informacja zwrotna (*feedback*) stanowi jeden z dziesięciu najważniejszych czynników wpływających pozytywnie na skuteczność procesu uczenia się.

Dzień pracy nauczyciela, zwłaszcza jeżeli stosuje on kształtujące podejście do oceniania, wypełniony jest różnymi formami przekazywania informacji zwrotnej uczniom na temat ich postępów w nauce oraz zbierania takiej informacji od uczniów – jako element ich samooceny czy formułowania oczekiwań. Prawie wszystkie interakcje lekcyjne zawierają informację zwrotną: od profesjonalnie przekazanych wskazówek po wykonanym ćwiczeniu, zgodnie z zasadami oceniania kształtującego (co zostało zrobione dobrze, co należy/warto poprawić, w jaki sposób to poprawić, jaki powinien/ może być kolejny krok), po mimikę twarzy, gesty czy spontanicznie werbalizowane krótkie informacje typu „świetnie” lub „to nie jest poprawna odpowiedź”.

Ważny obszar, w ramach którego niezbędna jest efektywnie przekazana i odpowiednio odebrana informacja zwrotna, to doskonalenie zawodowe nauczycieli. Proces stawania się (coraz lepszym) nauczycielem to zdobywanie wiedzy, rozwijanie umiejętności i kształtowanie postaw, czyli uczenie się, którego pozytywne efekty, tak jak w przypadku uczniów, uzależnione są w dużej mierze od odpowiedniej informacji zwrotnej. Każda minuta pracy nauczyciela w klasie jest wypełniona informacją zwrotną na temat jego pracy napływającą od uczniów – mniej lub bardziej świadomą, rozbudowaną, transparentną. Werbalne i niewerbalne przekazy uczniów: ich reakcja na pytania/polecenia artykułowane przez nauczyciela, poziom zaangażowania w zadania, a także pytania, sugestie stawiane nauczycielowi stanowią prawdziwą skarbnicę wskazówek, które, dobrze zaobserwowane i zinterpretowane, pomagają mu w rozwoju kompetencji nauczycielskich.

Są też sytuacje, zwykle niezbyt częste, ale znaczące w życiu zawodowym nauczyciela, kiedy jego praca

jest obserwowana przez innego profesjonalistę – opiekuna praktyk, opiekuna stażu, dyrektora szkoły, nauczyciela konsultanta czy wizytatora. Każdej z tych osób przyświeca inny cel obserwacji i, związanej z nią, informacji zwrotnej. Powody, dla których przeprowadzane są obserwacje lekcji, można podzielić na cztery ogólne grupy: szkolenie przyszłych nauczycieli, doskonalenie wykwalifikowanych nauczycieli, ocena pracy nauczyciela oraz doskonalenie obserwatora (Maingay 1988: 118-131). W zależności od celu obserwacji lekcji oraz etapu rozwoju zawodowego obserwowanego nauczyciela rozmowa przekazująca informację zwrotną koncentruje się na różnych aspektach pracy i może przebiegać w różnej formie, jednak warto pamiętać o pewnych uniwersalnych wskazówkach dotyczących jej przeprowadzania:

- Przekaż *feedback* w niedługim czasie po obserwacji lekcji tak, aby była ona cały czas „żywa” w pamięci nauczyciela i obserwatora, ale, jeżeli jest to możliwe, niekoniecznie bezpośrednio po lekcji, dając zainteresowanym możliwość krótkiego odpoczynku, refleksji, opanowania emocji. Przejrzyj, uporządkuj notatki, przygotuj się do rozmowy, zberz myśli, zdecyduj, jaki komunikat jest szczególnie ważny do przekazania.
- Jeżeli rozmowa nie odbywa się bezpośrednio po lekcji, przekaz krótki komentarz (ale nic niepokojącego).
- Dostosuj rozmowę do celu obserwacji. Nie próbuj rozmawiać o każdym szczególe, który zaobserwowałaś/eś, zwłaszcza w przypadku mniej doświadczonych nauczycieli. Ważne jest skoncentrowanie się na aspektach lekcji, których omówienie przyczyni się do rozwoju nauczyciela, a nie wyliczanie wszystkich zaobserwowanych błędów.
- Staraj się powiedzieć coś pozytywnego, nawet jeżeli lekcja była bardzo nieudana; w miarę możliwości zacznij od tego.
- Rozmawiaj z nauczycielem, nie wygłaszaj tylko monologu, słuchaj bardzo uważnie i aktywnie. Udzielanie informacji zwrotnej to rozmowa, komunikacja w obie strony - wysłuchanie uwag obserwatora zwykle nie przynosi oczekiwanych efektów. Podobnie nieskuteczna jest sytuacja, kiedy osoba dająca *feedback* wygłasza swój monolog, nauczyciel otrzymujący informację zwrotną równoległe przedstawia swoją perspektywę, ale nie zachodzi interakcja, której efektem jest obustronne

zrozumienie i ustalenie planu dalszych działań, wyciągnięcie wniosków do dalszej pracy.

- Zapytaj nauczyciela, co sam sądzi o lekcji i dokładnie wysłuchaj odpowiedzi, odnoś się do opinii/refleksji nauczyciela podczas rozmowy.

- Nawiązuj do konspektu lekcji (poproś o przygotowanie go podczas planowania obserwacji lekcji), rozmawiaj o zadaniach zaplanowanych i zrealizowanych. Nie mów o hipotetycznych sytuacjach, które mogą dziać się podczas lekcji, koncentruj się na konkretnym kontekście – uczniach, szkole – zwracaj uwagę na istotę celów lekcji, szczególnie w przypadku początkującego nauczyciela.

- Rozmawiaj w stylu dostosowanym do potrzeb i umiejętności nauczyciela. Nauczyciel o mniejszym doświadczeniu może potrzebować więcej konkretnie sformułowanych rad, propozycji alternatywnych rozwiązań do wyboru bądź wypracowania rozwiązań wspólnie z obserwatorem. Dla bardziej doświadczonego nauczyciela cenna będzie rozmowa, która prowokuje do refleksji lub autonomicznego poszukiwania własnych rozwiązań.

- Mów konkretnie, dawaj realistyczne rady, np.

- *Dobrze, że napisała Pani przykładowe zdanie w czasie Simple Past na tablicy ... dzięki temu uczniowie mieli punkt odniesienia podczas pracy w grupach.*

- *Czy zauważyła Pani, jak zareagowała Marysia, gdy nie dopuściła jej Pani do głosu podczas wspólnego opisywania obrazka?*

Unikaj uwag bardzo ogólnych, bez odniesienia do przykładów zachowań z lekcji:

- *Nie podobał mi się ten pomysł. Proszę to robić inaczej.* (Jaki pomysł? Jak zrobić to inaczej?)

- *To było okropne!* (Co było okropne i dlaczego? Jak to poprawić?)

Zbyt ogólne uwagi nie są wskazane podczas dawania kształtującej informacji zwrotnej, nawet jeżeli są one pozytywne. Jeżeli chcesz sprowadzić *feedback* do zdania *Jest Pani genialna!*, podaj przykłady, uzasadnienie takiej opinii tak, aby nauczycielka była w stanie świadomie powtórzyć, a nawet rozwijać pożądane zachowania. Dawanie wyłącznie ogólnych pochwał wywołuje pozytywne emocje, ale nie przynosi nauczycielowi żadnych korzyści rozwojowych – niczego nauczyciela nie uczy.

- Korzystaj z notatek, aby, udzielając rad, chwalić, krytykując, dawać przykłady zachowań. (Profesjonalna obserwacja lekcji wymaga pisemnych notatek – na oficjalnym arkuszu obserwacyjnym czy zwykłej czystej kartce, w zależności od typu i celu obserwacji. Podczas lekcji koniecznie notuj przykłady zachowań nauczyciela i uczniów, do których chcesz się odnieść.)

- *Myszę, że zadanie 1 ze s. 59 zeszytu ćwiczeń mogłaby Pani ominąć ... było bardzo oczywiste i raczej nudne dla uczniów ... wtedy byłoby więcej czasu na dokończenie konwersacji w parach.*

Unikaj bezużytecznych uwag typu:

- *Nie pamiętam, co to było za ćwiczenie, tak mniej*

więcej w połowie lekcji, ale niepotrzebnie zmarnowała Pani na nie czas.

- *Niektóre polecenia były niejasne.*

- Opisu, a nie tylko oceniasz. Nie oceniasz w ogóle, jeżeli nie był to zaplanowany cel obserwacji.

- *Data Pani uczniom czas na przemyślenie odpowiedzi do ćwiczenia 2 w parach zanim poprosiła ich Pani o zabranie głosu na forum klasy. Ćwiczenie było dość wymagające i dzięki takiej technice nawet nieśmiała Ania nabrała pewności siebie i odezwała się.*

- *To było dobre.*

- Mów o zachowaniach, które można zmienić:

- *Myszę, że uczniowie mogliby się poczuć zachęceni do większej aktywności, gdyby patrzyła Pani na nich, zadając im pytania.*

- *Naprawdę nie podoba mi się Pani wyraz twarzy.*

- Bądź odpowiedzialna/ły za to, co mówisz, „bądź właścicielem” swoich komentarzy. Unikaj wyrażania ogólnych, uniwersalnych opinii o nauczycielu. Konstruktywna informacja zwrotna dotyczy danego nauczyciela w danym czasie i kontekście.

- Zamień uwagi krytyczne na pozytywne sugestie. Jeżeli przekazujesz negatywne komentarze, zaproponuj/ zapytaj, jak można dane zachowanie zmienić:

- *Fakt, że siedziała Pani przy biurku przez całą lekcję nie pomagał uczniom w zrozumieniu zadania ... nie czuli się zachęceni do pracy. Uczniowie, którzy siedzieli w ławce przede mną w ogóle zadania nie wykonali. Myszę, że monitorując pracę uczniów, dałaby im Pani konkretne informacje o jakości ich pracy i poczuliby się bardziej zmotywowani i pewni swoich umiejętności.*

- *Powinna była Pani monitorować pracę uczniów.*

- Pozostaw nauczycielowi jakiś wybór. Nie wystawiaj recepty z zaleceniami tego, co ma zrobić, żeby Cię uszczęśliwić. Nie istnieje jeden, uniwersalnie dobry styl nauczania. Refleksyjna rozmowa przekazująca informację zwrotną pozwala obserwowanemu stać się najlepszym nauczycielem, jakim on właśnie może być, a nie kopia osoby przekazującej *feedback*.

- Podsumowując rozmowę, upewnij się, że nauczyciel wie, które aspekty swojej pracy mógłby ulepszyć i jakie kroki podjąć, aby tego dokonać oraz czy rozumie, dlaczego takie zmiany są wskazane – jakich korzystnych efektów może się spodziewać w swojej pracy. Po rozmowie nauczyciel powinien mieć poczucie, że czegoś się dowiedział, nauczył, wie, co robić w przyszłości.

- Podziękuj nauczycielowi. Przekaz ofertę możliwości kontaktu, gdyby nauczyciel chciał wrócić do pewnych aspektów rozmowy.

Warto jeszcze dodać, że czasami zaleca się planowanie rozmowy przekazującej informację zwrotną według tzw. zasady *sandwich*, która polega na rozpoczęciu rozmowy od pochwały, następnie przejście do uwag skoncentrowanych na aspektach do poprawy i zakończenie sesji kolejnym komentarzem pozytywnym. Struktura ta wprowadza jasną organizację rozmowy, ale jej przewidywalność

niesie ze sobą niebezpieczeństwo, że nauczyciel odbierający *feedback* zignoruje korygujące uwagi „wciśnięte” między dwie „pajdy” pochwał lub, co jest bardziej prawdopodobne, nie będzie słuchał wprowadzających i podsumowujących uwag pozytywnych, gdyż skoncentruje się na oczekiwaniu, a potem analizowaniu, tych negatywnych. Może też wystąpić niedowierzenie pochwałom, jako elementom koniecznym do „opakowania” krytyki. Taka sytuacja występuje szczególnie podczas rozmów z nauczycielami mniej doświadczonymi, mniej pewnymi swoich kompetencji.

Mimo swoich ograniczeń, zasada „kanapki” nie pozwala zapomnieć o niezmiernie ważnym aspekcie rozmów po obserwowanych lekcjach, tzn. przekazywaniu zarówno pochwał, jak i krytyki. Istnieje ryzyko stosowania skrajnych podejść i skupiania się albo na powierzchownym chwaleniu lekcji, albo na zniechęcającej krytyce. Trzeba zaznaczyć, że „dobry” *feedback* jest **konstruktywny**, co oznacza, że proponuje różne rozwiązania, wspiera (dotyczy zachowań, które nauczyciel będzie powielał) i koryguje (wskazuje zachowania do zmiany), podnosi samoświadomość i refleksyjność nauczyciela, a więc uczy – stymuluje rozwój, doskonalenie. Profesjonalna informacja zwrotna musi natomiast unikać podejścia destruktywnego, czyli nieprzemyślanego, jednostronnego, przepełnionego bezrefleksyjną krytyką. Takie doświadczenie nic nie wnosi do rozwoju nauczyciela, pozostawia go tylko przepełnionego stresem, poczuciem bezradności, bądź buntem, gniewem.

Pierwszym znaczeniem słowa *feedback* jest „sprzężenie zwrotne” w elektronice, które wiąże się z nieprzyjemnym dźwiękiem, hałasem, który jest nieprzyjemny dla słuchu. W sytuacji przekazywania informacji zwrotnej w edukacji ważne jest profesjonalne podejście do procesu i świadome prowadzenie rozmowy tak, aby uwagi, których może nauczyciele/uczniowie nie chcieliby słyszeć, ponieważ dotyczą negatywnych aspektów ich pracy, przekazać w sposób stymulujący rozwój kompetencji, nie wpływający na niego destrukcyjnie. Nie mniej ważne niż udzielanie jest odbieranie, przyjmowanie *feedbacku*, traktowanie go jako integralnej części procesu uczenia się. Do tego potrzebne jest stworzenie kultury edukacyjnej, której rozwijająca, konstruktywna (wspierająca i korygująca) informacja zwrotna jest elementem naturalnym, nie wiążącym się z negatywnymi emocjami, a wręcz oczekiwanym, ponieważ przynosi rozwój kompetencji. W takim kontekście nauczyciel rozpoczyna swoje doskonalenie już jako uczeń w szkole, ucząc się odbierania konstruktywnego *feedbacku* od swoich nauczycieli.

Bibliografia:

- Hattie, John. 2008. *Visible Learning: A Synthesis of Over 800 Meta-Analyses Relating to Achievement*. New York: Routledge.
- Maingay, Peter. 1988. “Observation for training, development or assessment?” W: Duff, Tony. (red.). 1988. *Explorations in Teacher Training: Problems and Issues*. Londyn: Longman. 118-131.