

JAK FORMUŁOWAĆ INFORMACJĘ ZWROTNA, KTÓRA BUDUJE SPRAWCZOŚĆ I WIARĘ W SIEBIE?

Nauczyciele mogą zwiększyć swój wpływ na uczenie się i uczynić ten proces widocznym, gdy mają szansę skorzystać z dobrodziejstwa informacji zwrotnej. W dużym stopniu zależy to jednak od jej jakości. Co sprawia, że informacja zwrotna może być dźwignią rozwoju wiedzy, umiejętności i postaw? Dlaczego informacja zwrotna może powodować, że jej odbiorca rośnie w siłę i wierzy w swoje możliwości, a co w niej może spowodować, że uczeń lub uczennica nie robi postępów lub traci chęć do uczenia się? Co warto, a czego nie warto przekazywać w informacji zwrotnej dla uczniów?



Część nauczycieli potrafi już skutecznie wykorzystywać informację zwrotną w edukacji i wychowaniu, a każdy, jeśli tylko chce, może nauczyć się z nią pracować.

Czym jest, a czym nie jest informacja zwrotna dla ucznia?

Informacja zwrotna nazywana jest także oceną kształtującą lub rozwojową i już samo słowo „ocena” sprawia, że tak właśnie jest traktowana. Nauczyciele, uczniowie i rodzice, którzy mają do czynienia z informacją zwrotną, nie zawsze rozumieją jej prawdziwe cele: wzmocnienie wewnętrzne, dawanie wsparcia w uczeniu się i budowanie poczucia sprawczości.

Jakże często można usłyszeć od nauczycieli, że informacja zwrotna jest stratą czasu, ponieważ muszą zrealizować program nauczania, natomiast od uczniów, że jest im niepotrzebna, bo są zadowoleni z wykonanej pracy i nie chcą już jej poprawiać, a od rodziców, że cieszą się z postępów dziecka, ale chcą wiedzieć, jaki stopień należy mu się za wykonaną pracę. W każdym z tych głosów wybrzmiewa coś innego, lecz wszystkie reprezentują pewnego rodzaju niechęć wobec informacji zwrotnej i potrzebę, czy też chęć osiągnięcia w jej miejsce czegoś innego.

Informacja zwrotna istotna dla procesu uczenia się jest doceniającym komunikatem przekazującym spostrzeżenia (fakty) na temat dotychczasowych osiągnięć, np. wykonania zadania lub przedstawionej pracy, oraz zawierającym konkretne wskazówki dotyczące tego, co i w jaki sposób zmienić albo uzupełnić, by praca spełniła kryteria sukcesu (wymagania, które jej dotyczą). W przypadku zadania wykonanego idealnie, informacja zwrotna zawiera głównie komunikaty doceniające i rekomendacje dotyczące nabierania biegłości lub ukierunkowanego dalszego rozwoju.

Z pewnością informacja zwrotna nie jest oceną sumującą ani oceną opisową (gdyż ta jest sumującą), ani środkiem wymuszającym na uczniu poprawienie pracy, np. do stu procent oczekiwań zapisanych w podstawie programowej lub w programie nauczania.

Informacja zwrotna a porozumienie bez przemocy M.B. Rosenberga

Chciałabym przedstawić Państwu w niniejszym artykule podejście do informacji zwrotnej, które jest zbieżne z porozumieniem bez przemocy Marshalla B. Rosenberga. Sam autor nazywa porozumienie bez przemocy szczególną postawą wobec porozumiewania się (mówienia i słuchania), w której nasze słowa nie są nawykową, automatyczną reakcją, ale stanowią zamierzoną wypowiedź, wynikającą wyłącznie ze świadomości tego, co spostrzegamy, co czujemy i czego chcemy¹. Co z tym wspólnego ma informacja zwrotna nauczyciela dla ucznia? Wiele. Przybliżę to po kolei.

Co umieścić w informacji zwrotnej, aby była bodźcem rozwojowym?

Warto tak konstruować informację zwrotną, aby pomagała uczniom w uczeniu się, a nauczycielom w prowadzeniu i wspieraniu tego procesu. Dlatego nie jest obojętne, w jaki sposób jest ona przekazywana. Dobrze sprawdza się czterostopniowy model na podbudowie faktów i spostrzeżeń:

- Co cenię, doceniam w tej pracy? Co widzę, słyszę, analizując pracę ucznia, co czuję, gdy na nią patrzę lub słyszę (nie, co o niej myślę, gdyż często byłaby to ocena)?
- Czego brakuje w analizowanej pracy lub co w niej potrzebuje korekty?
- O co proszę autora/autorkę pracy, jakie jest konkretne działanie, którego bym sobie życzyła/które jest potrzebne, aby uczenie się przyniosło lepsze rezultaty; co i w jaki sposób zmienić, uzupełnić lub poprawić, aby praca była jeszcze lepsza?
- Co autor/autorka pracy może uczynić, aby zrobić postęp w zakresie umiejętności, które kształci wykonywane zadanie?

Warto tak konstruować informację zwrotną, aby pomagała uczniom w uczeniu się, a nauczycielom w prowadzeniu i wspieraniu tego procesu. Dlatego nie jest obojętne, w jaki sposób jest ona przekazywana.

Powyższy model udzielania informacji zwrotnej jest użyteczny w odniesieniu do wiedzy, umiejętności i kształtowania postaw. Zakłada, że jej odbiorca otrzyma nie tylko sygnały o tym, co w jego pracy lub zachowaniu jest zgodne z kryteriami i zadowalające, a co wymaga dodatkowej pracy z jego strony. Poza docenieniem i wskazaniem potrzeby korekty niedociągnięć dowie się także, w jaki sposób może zadbać o samorozwój, korzystając z rekomendacji, które podpowiadają kierunek doskonalenia umiejętności, pogłębiania wiedzy lub zmiany zachowania.

Uczennice i uczniowie w polskich szkołach często dowiadują się, co zrobili źle, czego nie wiedzą, czego nie potrafią i idzie za tym komunikat: „Popracuj nad...”. Ci, którym nauka nie sprawia kłopotu, mają okazję usłyszeć słowa nauczycielki lub przeczytać w zeszytach: „Dobra robota! Świetnie! Super to zrobiłeś! Dobrze ci idzie. Pracuj tak dalej. Jak zwykle – pięknie!”. Takie i podobne do tych komunikaty nie przynoszą oczekiwanej zmiany na lepsze, nie dają uczennicom

i uczniom pożądanej przestrzeni do rozwoju. Zarówno komunikaty o błędach, jak i słowa uznania są potrzebne w informacji zwrotnej, lecz nie w takiej postaci. Przeanalizujmy to na przykładach.

Co jest, a co nie jest użyteczną informacją zwrotną?

Wyobraźmy sobie podobne do poniższych komentarze nauczycieli na pracach wykonanych przez uczniów: „Ostatnie dwa zdania należało rozwinąć. Dość powierzchownie potraktowany temat. Niewiele masz do powiedzenia!”. To nie jest informacja zwrotna. To jej zaprzeczenie – to informacja o błędach połączona z negatywną oceną. Brakuje w niej wskazania, co w treści pracy można docenić i w jaki sposób dokonać korekty, np. co zrobić, aby ujęcie tematu wskazywało na jego rozumienie.

Kolejny przykład z komentarza nauczycielki umieszczonej na pracy ucznia: „Masz problem z mnożeniem do 100”. Ten komunikat odnosi się do osoby ucznia, nie do jego wiedzy lub umiejętności. Jest błędem w sztuce dawania informacji zwrotnej. Czy czuliśmy się dobrze, gdybyśmy usłyszeli lub przeczytali pod wykonanym zadaniem przykładowo „Masz problem z myśleniem”? Z pewnością nie, gdyż słowa te dotyczą właściwości naszego mózgu, a nie umiejętności mnożenia.

Następny przykład: „Dobrze określiłaś dane i szukane. Źle podstawiałaś do wzoru i źle obliczyłaś wynik. Popraw zadanie na jutro”. Komunikaty podobne do powyższego mogą sprawiać wrażenie, że nauczyciel przekazuje informację zwrotną, na podstawie której odbiorca wie, co w jego pracy jest dobrze wykonane, a co nie. Wie także, że ma poprawić zadanie i może się domyślić, jak to zrobić: wystarczy przecież wstawić do wzoru właściwe dane i poprawnie wykonać obliczenia. Czy rzeczywiście każdy uczeń i uczennica zrozumieją to bez bardziej szczegółowych wskazówek nauczyciela?

Ostatni przykład: „Ładnie namalowałaś sad. Owoce na drzewach mogłyby być lepiej widoczne i bardziej kolorowe. Musisz jeszcze nad tym trochę popracować”. Wydaje się, że taka informacja pomoże uczniowi zrobić postęp w umiejętności namalowania jesiennego sadu, lecz zawarte w niej oceny i przymus, aby popracować nad uwidocznieniem owoców na obrazku (tylko nie wiadomo, w jaki sposób), mogą zniechęcić do doskonalenia ćwiczonych umiejętności, np. mieszania barw, odzwierciedlenia proporcji.

Czego unikać w informacjach zwrotnych na temat wykonanej przez dziecko pracy lub zadania?

Aby informacja zwrotna przyniosła uczniom i uczennicom korzyść i spowodowała widoczną zmianę w ich uczeniu się, potrzebne jest jej przyjęcie. Okazuje się

jednak, że nie zawsze jest to łatwe, zwłaszcza gdy już sama konstrukcja informacji zwrotnej budzi opór odbiorcy.

Można by przedstawić wiele różnego rodzaju niedoskonałości w ustnych i pisemnych komentarzach nauczycieli do prac uczniów i wykonanych zadań, podać przykłady informacji zwrotnych, które zawierają różne mankamenty. Przykładowo są nimi: oceny (zarówno o pozytywnym, jak negatywnym zabarwieniu), puste pochwały, pozorne wzmocnienia, czasowniki wyrażające powinność (musisz, trzeba, powinnaś, należy), komunikaty o niskiej sprawczości (spróbuj, popracuj), domysły i niesprawdzone interpretacje (zapomniałaś, włożyłaś dużo wysiłku, nie przyłożyłaś się). Niechęt do informacji zwrotnej mogą wywołać także użyte w niej wielkie kwantyfikatory, np. zawsze, nigdy, wszyscy, każdy, albo sformułowania: jak zwykle, znów, po raz kolejny.

Informacja zwrotna istotna dla procesu uczenia się jest doceniającym komunikatem przekazującym spostrzeżenia na temat dotychczasowych osiągnięć oraz zawierającym konkretne wskazówki dotyczące tego, co i w jaki sposób zmienić albo uzupełnić, by praca spełniła kryteria sukcesu.

Krótkie słowo „ale” i komunikat „ja”

Osobną uwagę warto skierować na często występujący w informacjach zwrotnych spójnik „ale” – wyrażający przeciwieństwo, kontrast lub brak spójności: „Poprawnie utworzyłaś wszystkie zdania, ale w formach dwóch czasowników zrobiłaś błędy”, „Dobrze wyjaśniłaś zjawisko wrzenia wody, ale nie podałaś temperatury jej wrzenia”.

Niewielkie zmiany w przytoczonych komunikatach sprawiają, że każdy z nich może stać się jakimś fragmentem informacji zwrotnej bliskiej duchowi porozumienia bez przemocy, np.: „Widzę w tej pracy cztery bezbłędnie zapisane zdania. W dwóch ostatnich zdaniach ćwiczenia czasowniki mają nieprawidłową formę”, „Doceniam sposób, w jaki wyjaśniłaś zjawisko wrzenia wody. Podaj, proszę, także temperaturę, w której woda wrze w ciśnieniu normalnym”.

Co zmieniło się w tych fragmentach informacji zwrotnej? Przede wszystkim komunikat „ty” (utworzyłaś, wyjaśniłaś, nie podałaś, zrobiłaś błędy) został zastąpiony komunikatem „ja” (widzę, doceniam, proszę). Ktoś pewnie zapyta: Jakże ma to znaczenie? Otóż ma, chociaż

*Tworzenie informacji zwrotnych,
które nie ranią, a dają siłę i sprawiają,
że uczniowie wierzą w swoje możliwości,
wymaga ćwiczenia, sprawdzania
z uczniami, jak zostały zrozumiane,
i rozmów o tym, co w otrzymanej
informacji zwrotnej pomaga
im w uczeniu się, a co temu nie służy.*

nie dla każdego. Inny wydźwięk mają słowa „Zrobiłaś cztery błędy...” (może nieść obciążenie odpowiedzialnością za popełnione błędy) i słowa „Widzę tutaj cztery błędy” (to fakt, komunikat neutralny).

Jak nauczyć się tworzenia doceniającej, rzeczowej, wzbudzającej zaangażowanie poznawcze, efektywnej informacji zwrotnej, która buduje relacje, daje siłę i sprawczość?

Nie zawsze jest to łatwe, zwłaszcza gdy w zadaniu wykonanym przez uczniów jest wiele niedociągnięć albo wprost przeciwnie – praca spełnia wszystkie wymagania postawione przed uczniami.

Tworzenie informacji zwrotnych, które nie ranią, a dają siłę i sprawiają, że uczniowie wierzą w swoje możliwości, jest możliwe. Zgodzić się jednak trzeba z tym, że wymaga to ćwiczenia, sprawdzania z uczniami, jak zostały zrozumiane, i rozmów o tym, co w otrzymanej informacji zwrotnej pomaga im w uczeniu się, a co temu nie służy. Każdy może potrzebować nieco innej informacji zwrotnej, jednak nauczyciele nie będą wiedzieli jakiej, jeśli tego nie sprawdzą z uczniami.

Warto zacząć od formułowania komunikatu „ja” i przekazywania faktów (widzę, zauważyłam, doceniam, czuję, zaobserwowałam, odkryłem, zorientowałem się etc.) oraz konkretnych faktów widocznych w pracy ucznia czy uczennicy.

Kilka praktycznych zasad formułowania informacji zwrotnej

Nie zawsze można od razu uwolnić się od „starego zaprogramowania”, którego obecni nauczyciele doświadczali, będąc uczniami. Wielu z nas pobrało nauki, których może sobie nie uświadamiać, np. przywiązanie do oceniania za pomocą stopni, wyuczona potulność lub podporządkowanie, rozliczalność w systemie edukacji. Może to ograniczać funkcjonowanie zawodowe, być źródłem niskiej satysfakcji, a nawet podawać w wątpliwość sens wprowadzania zmian w praktyce zawodowej. Jedną z rzeczy, którą naprawdę warto zmienić, jest sposób wpływania na postępy uczniów i monitorowania

tych postępów. Idealnym narzędziem może być właśnie informacja zwrotna zbudowana na zdrowych zasadach.

Prawdopodobnie istnieje wiele takich zasad. W tym miejscu przytoczę kilka podstawowych, a równocześnie kluczowych, ze względu na wsparcie uczniów w uczeniu się i komunikację międzyludzką.

- Stosuj komunikat „ja”.
- Trzymaj się faktów, nie ocen, wyobrażeń lub interpretacji. Odgadywanie cudzych myśli i zamiarów to nie to samo, co obserwowanie zachowań.
- Doceniaj i wyrażaj uznanie, podając konkretne rzeczy, za które chcesz docenić. Głód uznania jest silną potrzebą ludzką.
- Wskaż konkretne elementy pracy, umiejętności lub zachowania, które są do zmiany, udoskonalenia, korekty.
- Udziel rzeczowych wskazówek służących poprawie i rozwojowi.
- Dawaj uczniom wybór, na przykład w sprawie formy poprawienia pracy.
- Wykorzystuj „proszę” w informacji zwrotnej. Zwróć uwagę, by wyrażało prośbę, a nie żądanie.

Przykład informacji zwrotnej, która wzmacnia i prowadzi do rozwoju

„Widzę, że namalowany przez ciebie sad wygląda jak żywy. Korony drzew mają różne odcienie zieleni, widoczne są także gałęzie i czerwone owoce. Byłabym dumna z siebie, gdybym potrafiła tak przedstawić drzewa. Wypełnij jeszcze, proszę, tło, aby obrazek był pełny i zajmował całą powierzchnię kartki. Możesz także dodać wybrane elementy pogody”.

Nie mam pewności, czy każdemu nauczycielowi spodoba się ten rodzaj informacji zwrotnej i którykolwiek z nich chciałby podobne otrzymywać lub przekazywać. Dla mnie najważniejsze jest to, że odpowiada ona uczniom i, jak twierdzą, rzeczywiście pomaga im w uczeniu się i robieniu postępów, natomiast nauczycielom umożliwia utrzymanie wspierającej relacji z uczniami.

Pracowałam nad podobną formą swoich informacji zwrotnych przez kilka lat i nadal jestem w tym procesie, lecz – moim zdaniem – naprawdę warto.

Małgorzata Ostrowska

*Nauczycielka biologii i wychowania fizycznego,
trenerka w programie „Szkoła uczy się” prowadzonym
przez Centrum Edukacji Obywatelskiej w Warszawie
i Polsko-Amerykańską Fundację Wolności*

¹ Rosenberg M.B., *Porozumienie bez Przemocy*, wyd. 3 rozszerzone, Wydawnictwo Czarna Owca, Warszawa 2020, s. 20.