

## **Эффективная обратная связь в обучении**

---

*О.В. Олещук. Эффективная обратная связь в обучении. Рассмотрено понятие "обратная связь", ее разновидности, назначение и возможность ее применения в процессе обучения. Особое внимание уделено свойствам, характерным для эффективной обратной связи.*

*О.В. Олещук. Ефективний зворотній зв'язок у навчанні. Розглянуто поняття "зворотній зв'язок", його різновиди, призначення й можливість його застосування у процесі навчання. Особлива увага приділена властивостям, характерним для ефективного зворотного зв'язку.*

*O.V. Oleschuk. Effective feedback in training. There are considered such concepts "feedback", its kinds, purposes and possibility of utilization in learning process. Special attention is paid to properties that are typical for effective feedback.*

*"Люди не могут научиться в результате действий как таковых. Необходима упорядоченная система обратной связи".*

*РезРеванс*

Обратная связь (ОС) – это понятие, пришедшее в гуманитарные дисциплины из технических наук во времена кибернетического бума и прочно в них закрепившееся. В психологии ОС рассматривается как составная часть процесса межличностной коммуникации, а именно, как намеренное сообщение другому человеку о тех его действиях, которые ведут к достижению цели, и о тех, которые приводят к результатам, не соответствующим целям.

ОС разделяют на два вида: положительную и отрицательную. При этом в общем случае под положительной обратной связью (ПОС) понимают такое воздействие, которое способствует изменению состояния объекта, а под отрицательной обратной связью (ООС) – воздействие, направленное на противодействие изменению, на стабилизацию текущего состояния. Многочисленные исследования деятельности предприятий показали, что при наличии ОС между менеджерами и исполнителями производственные показатели оказывались значительно выше, чем при ее отсутствии. Разницу в показателях объясняют тем, что ОС способствует укреплению отношений между управленцами и исполнителями, дает возможность сотрудникам своевременно корректировать выполняемые ими действия, а от руководства

требует сбора более полной информации действиях сотрудников и более тщательного ее анализа.

В сфере образования целесообразно в полной мере использовать ОС, что может стать мощным инструментом воздействия на обучаемых [1]. У педагога будет возможность усилить, ослабить и направить воздействие ОС. Под ПОС в данном контексте будет пониматься похвала и поощрение, способствующие развитию обучаемого, а под ООС – наказание и критика, защищающие обучаемого от ошибок.

Однако, тенденции в современном образовании таковы, что процесс обучения становится всё более формализованным: вместо "живого" общения с преподавателем вводится тестирование, осуществляется автоматизация процесса обучения. И это привело к тому, что ОС большей частью свелась к выставлению оценок. Т.е. формально можно говорить о том, что ОС в процессе обучения задействована, но это еще не означает, что подобная ОС является эффективной. В действительности, чтобы способствовать усвоению материала, ОС должна обладать рядом свойств: взвешенностью, конкретностью, объективностью, уместностью, понятностью, согласованностью, сравнимостью, содержательностью, достаточностью, структурированностью, своевременностью и др. Рассмотрим более подробно перечисленные свойства эффективной ОС.

*Взвешенность* означает соблюдение равновесия при высказывании положительных и отрицательных замечаний. Хотя это не значит, что похвала и критика должны строго чередоваться. Скорее наоборот, необходимо придерживаться случайного порядка, иначе ОС будет воспринята обучаемым с подозрением. Кроме того, необходимо, чтобы положительные и отрицательные отзывы касались вещей, в равной степени заслуживающих внимания.

В то же время ошибочно полагать, что одна единица критики может быть компенсирована одной единицей похвалы. Для нейтрализации критических замечаний потребуется большее количество одобрительных замечаний. Рекомендуемые соотношения похвалы и критики обычно находятся в диапазоне от трех к одному до пяти к одному. В любом случае, преподавателю следует быть склонным, скорее, к похвале, чем к критике.

*Конкретность* подразумевает, что преподаватель обращается к конкретным деталям в ответе или работе студента, которые действительно присутствовали, указывает конкретную ситуацию и момент времени, когда отмечаемое событие происходило. Чтобы в большей мере соответствовать свойству конкретности имеет смысл вести аудио- или видеозапись ответа студента.

Фразы вроде: "Вы всё время..." или "Для вас характерно..." – не дают эффекта и могут даже оказаться вредными, т.к. студент может соотнести их с теми ситуациями, когда на самом деле он поступал иным образом.

*Объективность* подразумевает анализ реальных фактов и созданных ими эффектов. При этом следует избегать упоминания личности обучаемого. Это в большей мере относится к ООС, тогда как в случае успешного решения задачи

имеет смысл похвалить не только поведение и работу студента, но его самого как личность.

*Уместность* предполагает, что студенты, выполняя задания, понимают, какие именно умения и навыки они развивают, следовательно, ОС должна касаться именно этих навыков.

*Понятность* - означает, что информация должна быть подана в такой форме и в таком объеме, чтобы быть полностью понятой студентом и не требовать дополнительных уточнений. Это связано с тем, что далеко не каждый человек предпочитает быть в центре внимания, особенно, когда дается ООС. Поэтому многие студенты, чтобы минимизировать чувство дискомфорта, предпочтут быстрее завершить процесс получения ОС и не уточнять неясные детали. Отсюда следует еще один вывод, что язык, которым пользуется преподаватель должен быть максимально простым и доступным обучаемым.

*Согласованность* следует рассматривать с нескольких позиций. Во-первых, ОС должна согласовываться с точкой зрения обучаемого, во-вторых, - с его возможностями, в-третьих, - с желанием усвоить знания и действовать предложенным способом. Если хотя бы по одному из пунктов есть несогласованность, то обучаемый просто не сможет или не захочет усваивать материал или использовать полученные знания на практике.

*Сравнимость* ОС означает, что у студента должна быть возможность отслеживать собственный прогресс в обучении, а из этого следует, что необходим некий образец для сравнения. В качестве такого образца может выступать некий нормативный эталон. Например, фиксируется число верных ответов при тестировании за определенное время. Полезно также отмечать качество выполнения учебных заданий студентом (на прошлом занятии, в прошлом семестре). Однако, не следует давать сравнительную оценку студентов между собой, т.к. в этом случае не учитываются личностные особенности, начальный уровень знаний и индивидуальная динамика обучения.

*Содержательность* предполагает наличие плана действий студента для более эффективного достижения результата. В противном случае обучаемый получает информацию, которую не может использовать. План действий должен согласовываться с возможностями обучаемого и быть направленным на такой способ действий, которого необходимо придерживаться в данной ситуации.

*Достаточность* определяет, в каком объеме необходимо давать ОС. Объем ОС для каждого конкретного студента следует определять в зависимости от потраченного времени и усилий обучаемого на решения поставленных задач. В качестве компенсации за трудозатраты студенты ожидают, что их усилия будут замечены и отмечены преподавателем. Если же на обсуждение успехов и ошибок тратится мало времени, то это служит причиной снижения мотивации к занятиям. Особенно ярко это проявляется в тех случаях, когда работа выполнена абсолютно правильно и поводов для критики нет. Зачастую в подобных случаях ОС вообще не предоставляется, тогда как именно такие ситуации благоприятствуют выдаче ПОС для повышения мотивации и самооценки студентов. Наиболее эффективной

формой ОС в данном случае будет выделение конкретных пунктов, которые сделаны наиболее качественно.

*Структурированность* подразумевает, что замечания должны быть определенным образом упорядочены. За один раз человек способен воспринять порядка пяти-семи отдельных фактов или замечаний, причем степень их усвояемости наиболее высокая в самом начале за счет первичности информации и в самом конце за счет ее новизны. Поэтому начинать ОС имеет смысл с наиболее важных замечаний, а в середине оставлять менее значимые.

*Своевременность* ОС также крайне важна, т.к. необходимо обеспечить студенту возможность корректировать полученные им навыки. Кроме того, чтобы воспринять ОС, студенту необходимо помнить, что именно он выполнял и в какой последовательности. Так что ОС наиболее эффективно давать на том же занятии, когда задание было выполнено студентом. Одним из недостатков отложенной во времени ОС является то, что она может быть воспринята эмоционально негативно, как попытка свести личные счёты.

В дополнение следует отметить, что ОС не следует навязывать. Необходимо сначала убедиться, что студент готов воспринять похвалу, а особенно, критику, и что восприятие ОС будет объективным. Одним из факторов, снижающих качество восприятия ОС, является яркий эмоциональный фон, причем как отрицательный, так и положительный.

Не следует забывать и о том, что коммуникация не ограничивается исключительно вербальными средствами. Более того, именно невербальная ОС зачастую оказывается более эффективной, т.к. интонация и мимика лучше, чем слова, способны передать эмоциональное отношение к работе студента.

Важна ОС не только по результату выполнения задания, но и в ходе работы над ним. Студента можно похвалить уже за то, что взялся решать задачу, за то, что продолжил работу над ней, столкнувшись с трудностями, за то, что внимательно проверил собственное решение на наличие ошибок и т.д.

Несмотря на то, что ОС способна направить студента в учебе и активизировать его усилия, она имеет свои ограничения и побочные эффекты. Существует опасность, что студент уступит функцию самооценки преподавателю, что негативно отразится на обучаемом как личности, т.к. сделает его более зависимым от взглядов других людей. Чтобы снизить риск такого эффекта, следует побуждать студента самостоятельно оценивать свою работу.

В случае успешно применяемой преподавателем обратной связи студенты наверняка переймут опыт и станут давать ОС преподавателям. И, если такое произойдет, значит, ОС действительно оказалась эффективной, потому что правильно построенная система обратной связи работает в иерархической системе как сверху вниз, так и снизу вверх.

Наличие эффективной обратной связи в процессах обучения является одним из основных условий повышения качества обучения.

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Атанов, Г. А. Деятельностный подход в обучении. – Донецк : ЕАИ-пресс, 2001. – 180 с.