

إعطاء وتلقي التغذية الراجعة (الملاحظات)

تعد التغذية الراجعة وسيلةً لإيصال المعلومات عن التصرف والأداء والسلوك. " بحيث أنه اذا تم بالطريقة الصحيحة فإنه يساعد المشاركين على معرفة المشاكل المحتملة وتصحيحها. ممكن أن تساعد أيضا في تطوير الأداء والاتصالات الاجتماعية. بالاضافة إلى أنها تنشئ احتمالية إعطاء وتلقي التغذية الراجعة ضمن نطاق مجموعات المتعلمين"

فيما يلي بعض الأمثلة على حالات تكون فيها التغذية الراجعة شكلاً مناسباً من وسائل الاتصال خلال دورة تدريبية:

- عندما تسأل/تسألين مجموعة صغيرة: " ما هو وضعكم كمجموعة؟"
 - عندما تطلب/تطلبين تعليقات حول سير عمل التدريب: "كيف تجدون طريقة توزيع الوقت داخل الحصص الصفية؟"
 - عندما يتحدث المشاركون والمشاركات مع بعضهم/هن البعض: "أمينه، وضعك للنقاط على اللوح القلاب أثناء عقد النقاش يجعلنا أكثر تركيزاً"
 - عندما تقدم ملاحظات لشخص ما بعد تصرف معين: " شكرا سلمى، لإعادتنا إلى خضم النقاش، فقد جنحنا خارج الموضوع قليلاً"
- نصائح حول تلقي واعطاء التغذية الراجعة :

- **التحدث بضمير المتكلم:** بعض التصريحات مثل "أنا أشعر.." أو "فكرتك التي تتمحور حول.."
- **كن محدداً/ كوني محددة:** بعض التصريحات مثل: " عندما قلت ذلك...أنا.." أو " فكرتك التي تتمحور حول.." ركز على فكرة أو عمل معين، تجنب التعليقات التي تفيد التعميم مثل: "أنت دائماً تحرص على.." أو "انت دائماً تقول كذا.."
- **تحدى الفكرة أو الحدث وليس الأشخاص.** اعطاء الأهمية لنبرة صوت الشخص وطريقة كلامه لا تجدي نفعاً. بل قم بالتركيز على الأحداث والسلوكيات التي يتمكن الشخص من تعديلها (من شأن هذا أن يكون مفيداً اذا تم الاتفاق عليه)
- **العمل على الجمع ما بين الإعراف بما تم عمله بصعوبة وتحدي من أجل احداث التطوير.** مرة أخرى كن محدداً قدر المستطاع. مثال على ذلك: اذا أظهر أحد الأشخاص العظة ونصح الناس خلال عرض موضوع ما، ولكن بنفس الوقت عمل على جذب أنظار الناس بطريقة حيوية في بعض الأقسام. اعمل على اظهار الجانب الايجابي من العرض عن طريق التركيز على نبرة الصوت، الاستراتيجية، وطريقة العرض.
- **إطرح/رحي الأسئلة من أجل التوضيح أو التحقق من أمر ما.** مثال ذلك: "ما الذي أخذته بعين الاعتبار عندما قررت ذلك...؟" او ماذا كنت تعني عندما قلت ذلك...؟" فهذا من شأنه ان يعلي من شأن الشخص الذي يحكم أو يختار. تساعد الأسئلة أيضا على تجنب النقد او اية مقترحات أو أفكار حول ما سيفعله الشخص.



- **تحديد مسار العلاقة:** عندما تطرح ملاحظات نقدية لبعض المشاركين، قم بتذكيره/ها بما تتشاركونه او ما لديكم من قواسم مشتركة. أمثلة مثل: " أعلم عندما نعمل كذا.. نعني كذا.." قم بتذكير الشخص بأنكم إلى جانب بعضكم البعض. في بعض الاحيان وانطلاقاً من نفس العلاقة او الرابط ممكن ان تكون منبراً للإشارة إلى الاختلافات. مثال ذلك: " بالنسبة لي كرجل، تجربتي مختلفة قليلاً.."
- **الإقرار بحدوث هذه المشكلة معك/ك شخصياً.** لأنه عادةً ما يتم التعلم من الأمور السلبية أكثر من الأمور الايجابية. من المفيد أيضاً أن يتم ربط الحدث بمشكلة مشابهة حدثت معك شخصياً. مثلاً عندما تقول: " لقد حدثت معي هذه المشكلة أيضاً" او "هذا مفيد بالنسبة لي/لنا ..لأنه.." وبالتالي قم بإشعارهم انه ليس عبارته عن تدريب أكاديمي بالنسبة للميسرة، بل هو سرد لتجربة واقعية حصلت معك/ك.
- **قم / قومي بتقديم اقتراحات لأسس منهجية بديلة، إذا امكنك ذلك.** على سبيل المثال، إ طرح/حي أسئلة مثل: "هل أخذت بعين الاعتبار...؟" أو ماذا سيحدث اذا قمنا بعمل...؟" هذه الاسئلة من شأنها أن تعمل على ايجاد تنوع في الاجابات. بالإضافة إلى استخدام ضمير المتكلم "نحن" يشير إلى أهمية الموضوع وإيجاد الحل للجميع كمجموعة واحدة. وتشجيع الآخرين على الاضافة على عدد الإجابات المحتملة. مما يعني أنه لا يوجد فقط إجابة واحدة ومحددة بل عدة خيارات ممكنة.
- **لا تفترض/ضي بأن الإختلاف هو لسبب سياسي.** قم/قومي بالتحقق فيما إذا كان الصراع قائم على تجربة مختلفة أو هوية إجتماعية مختلفة أو دور مختلف في المؤسسة. ممكن ان توضح الاجابة مدى استجابة الشخص التي من شأنها أن تغير وجهة نظره والتأكد من مدى أهمية رأي الشخص وتأثيره على صورته الذاتية.

المصادر:

آرنولد، راي تي ال 1991. التعليم من أجل التغيير. تورنتو: صحافة ما بين السطور
رينر، بي. 1999. فن تعليم فئة الشباب-كيف تصبح مدرس ومدرّب مثالي. الشركاء للتدريب، فانكوفر، بي بي. 105.