

## ΕΠΟΙΚΟΔΟΜΗΤΙΚΗ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ

Νίκη Φίλλιπς

Καθηγήτρια – Σύμβουλος στο ΕΑΠ- στη Θ.Ε. ΕΚΕ 50

### ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΕΠΟΙΚΟΔΟΜΗΤΙΚΗ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ;

Εποικοδομητική ανατροφοδότηση είναι η διαδικασία εκείνη κατά την οποία μέσα από διάλογο, ενημερώνεται κανείς για τα δυνατά στοιχεία της συμπεριφοράς του ή της εργασίας του αλλά και για όσα χρειάζεται να βελτιώσει (τα περιθώρια βελτίωσης). Για να είναι εποικοδομητική και αποτελεσματική χρειάζεται να εμπεριέχει περιγραφικά σχόλια που να αφορούν την ενέργεια ή την εργασία ενός ατόμου, και να μην χρησιμοποιούνται χαρακτηρισμοί και αξιολογικές εκφράσεις σχετικά με την προσωπικότητα του. Όταν ακολουθούνται οι βασικοί κανόνες της εποικοδομητικής ανατροφοδότησης που περιγράφονται στη συνέχεια, τότε η διαδικασία αυτή συμβάλλει στη βελτίωση και την ανάπτυξη των ικανοτήτων ενός ατόμου.

### ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

#### *Περιγράφει και δεν αξιολογεί:*

Η ανατροφοδότηση συνήθως προκαλεί την αρνητική αντίδραση εκείνου στον οποίο απευθύνεται, αφού τον κάνει να νοιώθει ότι θέλει να “αμυνθεί”. Όταν όμως περιγράφεις τα θετικά στοιχεία ή τα περιθώρια βελτίωσης σχετικά με τα αποτελέσματα της εργασίας του, χωρίς αξιολογικές φράσεις ή λέξεις (καλή, κακή, μέτρια, κτλ), του παρέχεις την επιλογή να κάνει τη δική του αξιολόγηση και να χρησιμοποιήσει τις πληροφορίες που του έδωσες όπως ο ίδιος νομίζει.

#### *Είναι συγκεκριμένη και όχι γενική:*

Εάν η ανατροφοδότηση που δίνουμε δεν είναι συγκεκριμένη αλλά γενική, τότε οι πληροφορίες που μεταφέρουμε δεν είναι τόσο χρήσιμες, αφού το άτομο που λαμβάνει την ανατροφοδότηση πρέπει να μαντέψει τι πρέπει να κάνει για να βελτιωθεί. Αποφεύγουμε, επομένως, φράσεις που εμπεριέχουν γενικά και αόριστα μηνύματα.

Με το να αναφερθούμε σε συγκεκριμένα παραδείγματα, θα είμαστε πιο αποτελεσματικοί στο να βοηθήσουμε κάποιον να βελτιωθεί και να αντιμετωπίσει αποτελεσματικότερα μία κατάσταση ή μια εργασία στο μέλλον.

#### *Δημιουργία σωστών συνθηκών έτσι ώστε ο συνομιλητής να το επιζητά και όχι να του επιβάλλεται:*

Το άτομο το οποίο επιζητά να ενημερωθεί για την επίδοσή του είναι πιο έτοιμο και πιο ανοικτό να ακούσει και να λάβει την ανατροφοδότηση, παρά εκείνο το άτομο που αντιμετωπίζει την ανατροφοδότηση ως μια διαδικασία επιβολής ή επίθεσης. Για αυτό είναι σημαντικό να δημιουργείται ένα φιλικό και συνεργατικό περιβάλλον, μέσα στο οποίο να γίνεται μια εποικοδομητική συζήτηση ανατροφοδότησης, η οποία να εκλαμβάνεται ως προσφορά παρά ως τιμωρία.

#### *Δίνεται την κατάλληλη στιγμή*

Το χρονικό διάστημα στο οποίο δίνουμε την απαραίτητη ανατροφοδότηση μετά από κάποια εργασία ή συμπεριφορά, είναι το κρίσιμο στοιχείο για την επιτυχία μας. Σίγουρα είναι πιο χρήσιμο και θα έχει μεγαλύτερη βαρύτητα αν δίνεται αμέσως μετά ή με την πρώτη ευκαιρία μετά το συμβάν ή την ολοκλήρωση μιας εργασίας.

Φυσικά, το πόσο κατάλληλη είναι η στιγμή εξαρτάται από το εκπαιδευτικό πλαίσιο -και τις συνθήκες του- στο οποίο δίνεται η ανατροφοδότηση, από την ετοιμότητα του ατόμου να ακούσει, την υποστήριξη που έχει από τους άλλους, καθώς και το αν ευνοούν οι συνθήκες (χώρος, χρόνος, άτομα κλπ.).

### **Ισοζυγία μεταξύ θετικών και αρνητικών στοιχείων**

Είναι σημαντικό η ανατροφοδότηση που θα παρέχουμε να μην εστιάζει μόνο στα περιθώρια βελτίωσης (πχ προβλήματα, αδυναμίες κτλ), αλλά ούτε και να εμπεριέχει μόνο θετικά σχόλια. Ένα άτομο βελτιώνεται μόνο όταν ενημερώνεται τόσο για τα δυνατά του στοιχεία όσο και για τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης. Επίσης, πρέπει να θυμόμαστε ότι ξεκινούμε πάντοτε αναφέροντας τα θετικά σημεία, δημιουργώντας έτσι θετικά συναισθήματα στον ανατροφοδοτούμενο και θετική διάθεση ώστε να αποδεχτεί ευκολότερα στη συνέχεια τα σημεία που θα αναφέρουμε ότι χρειάζεται να αναπτύξει.

### **Ευθύτητα και Ειλικρίνεια**

Να εννοούμε αυτό που λέμε και να λέμε αυτό που εννοούμε. Να αποφεύγουμε φράσεις με διπλό νόημα πχ “Ναι αλλά.....” ή μισόλογα. Η ανατροφοδότησή μας πρέπει να είναι ειλικρινής και να μεταδίδεται με ευθύτητα. Επίσης, εάν γίνεται προφορικά και όχι γραπτά χρειάζεται να χρησιμοποιούμε ήπιο τόνο και να αποφεύγουμε τη χρήση αρνητικής γλώσσας σώματος (δεικτικές χειρονομίες, υψηλό τόνο φωνής κτλ).

### **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ:**

1. Burke, D., Pieterick, P., (2010), *Giving Students Effective Written Feedback*, Berkshire, Open University Press
2. Garber, P., R., (2004), *Giving and Receiving Performance Feedback*, USA, HRD Press Inc.,
3. Harvard Business School Press, (2006) *Giving Feedback: Expert Solutions to Everyday Challenges (Harvard Pocket Mentor)*, Boston, USA, Harvard Business
4. London, M., (2003), *Job Feedback: Giving, Seeking and Using Feedback for Performance Improvement*, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
5. Seashore, C., (1997), *What Did You Say: The Art of Giving and Receiving Feedback*, Columbia, Bingham House Books

### **ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ:**

<http://www.brookes.ac.uk/services/ocslid/firstwords/fw21.html>

[http://www.rcn.org.uk/\\_data/assets/pdf\\_file/0007/159532/Giving\\_feedback\\_constructive\\_y\\_as\\_a\\_reviewer\\_or\\_an\\_appraiser.pdf](http://www.rcn.org.uk/_data/assets/pdf_file/0007/159532/Giving_feedback_constructive_y_as_a_reviewer_or_an_appraiser.pdf)