

การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Providing feedback)

เชิดศักดิ์ ไอรณรัตน์

การให้ feedback กับนักศึกษาหรือแพทย์ประจำบ้านเป็นเป็นทักษะการสอนที่สำคัญ และอาจารย์มีโอกาสใช้บ่อยมากในการสอนทุกระดับชั้น การที่อาจารย์มีโอกาสสังเกตพฤติกรรมการเรียนหรือการปฏิบัติงานของนักศึกษาแพทย์และแพทย์ประจำบ้านแล้วสามารถนำสิ่งที่สังเกตได้มานั้นไปให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียนจะทำให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงตนเองของนักศึกษาและแพทย์ประจำบ้านได้อย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันหากอาจารย์ให้ feedback ด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสมก็อาจทำให้นักศึกษาหรือแพทย์ประจำบ้านรู้สึกว่าคุณด่าหนิ ติเตียน และหมดกำลังใจในการเรียนและปฏิบัติงานได้ ในบทความนี้เราจะมาศึกษากันถึงเทคนิคการให้ feedback ที่ผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษาแนะนำกันโดยทั่วไป

Feedback คืออะไร

ก่อนที่เราจะไปศึกษาเทคนิควิธีการให้ feedback เรามาทำความเข้าใจกันก่อนว่า feedback นั้นคืออะไร โดยหลักการแล้ว feedback จะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ประการคือ

1. เป็นข้อมูล (information)
2. ที่ให้แก่ผู้เรียน (given to a learner)
3. บรรยายถึงพฤติกรรมหรือความสามารถในการเรียนหรือการทำงานของผู้เรียน (specifically describes learner's performance)
4. โดยมีเจตนาที่ต้องการพัฒนาพฤติกรรมหรือความสามารถของผู้เรียน (intended to guide learner's future performance)

Feedback ที่ดีต้องมีทั้ง 4 องค์ประกอบจะขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้ สิ่งที่มีคนจำนวนมากสับสนคิดว่าการต่อนั้นเป็นการให้ feedback ซึ่งเป็นความคิดที่ไม่ถูกต้อง การต่อน่าหรือการวิจารณ์นักศึกษาหรือแพทย์ประจำบ้านบ่อยครั้งมีลักษณะไม่ครบทั้งสี่ประการดังกล่าวข้างต้นก็ไม่จัดเป็นการให้ feedback เช่น การที่นักศึกษาตอบคำถามของอาจารย์ไม่ได้แล้ว อาจารย์พูดว่า “หมอนี้ไม่ได้เรื่องเลยนะ แคนี่ก็ไม่รู้” เป็นการให้ข้อมูลแก่ผู้เรียนในเชิงตำหนิติเตียน แต่ไม่ได้บรรยายถึงพฤติกรรมหรือความสามารถในด้านหนึ่งที่มีความเฉพาะเจาะจงเพียงพอที่จะทำให้ นักศึกษาเข้าใจว่าเขาผิดพลาดอย่างไร เจตนาของผู้พูดก็ไม่ได้แสดงออกว่าจะช่วยพัฒนาความสามารถของนักศึกษา กล่าวคือไม่มีการเสนอแนะว่านักศึกษาควรต้องทำอย่างไรจึงจะเกิดความเข้าใจตามที่อาจารย์คาดหวัง หรือการที่แพทย์ประจำบ้านให้การรักษามريضไม่เหมาะสมแล้ว อาจารย์ต่อนว่า “หมอไม่ใส่ใจในการดูแลผู้ป่วยเลยนะ ให้การรักษาไม่ได้เรื่องเลย” ก็ขาดส่วนประกอบที่ 3 และ 4 ของการให้ feedback เช่นกัน ซึ่งผู้รับข้อความก็จะได้แต่ความรู้สึกผิดโดยที่ไม่รู้ว่าในครั้งต่อไปเมื่อพบผู้ป่วยในลักษณะเดียวกันจะต้องปรับวิธีการดูแลอย่างไร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการให้ feedback

หลักการสำคัญของการให้ feedback ที่ดีนั้นมี 4 ประการคือ

1. ข้อมูลชัดเจน (Clear information): ข้อมูลที่อาจารย์ให้แก่ผู้เรียนต้องบรรยายพฤติกรรมหรือความสามารถของผู้เรียนอย่างชัดเจนว่าเขาทำอะไรได้ ทำอะไรไม่เหมาะสม โดยเน้นว่าควรเป็นข้อมูลที่อาจารย์มั่นใจว่าถูกต้อง เช่น เป็นสิ่งที่เห็นด้วยตาตนเอง มีเอกสารแสดงชัดเจน ไม่ใช่เป็นข้อมูลที่ฟังคนอื่นบอกมา หรือคาดเดาเอาเอง และต้องมีารชี้แจงอย่างชัดเจนว่าพฤติกรรมหรือความสามารถของผู้เรียนดังกล่าวเป็นปัญหาอย่างไร จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร ประเด็นสำคัญก็คือข้อมูลที่ให้แก่ผู้เรียนนั้นควรเป็นข้อมูลที่มีทั้งข้อมูลในแง่บวก (positive feedback) และ ข้อมูลในแง่ลบ (negative feedback) หากให้แต่ข้อมูลเชิงลบโดยไม่มียข้อมูลเชิงบวกเลย ผู้เรียนมักจะรู้สึกผิดและด้อยคุณค่า และมักถอนใจไปว่าไม่มีทางที่เขาจะดีหรือเก่งตามที่อาจารย์ต้องการได้

2. มีเป้าหมายที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับ (mutually agreed upon goals): อาจารย์ควรเริ่มต้นโดยการแจ้งให้ผู้เรียนรับทราบอย่างชัดเจนว่าสิ่งที่กำลังจะบอกนี้เป็น feedback เพื่อที่จะให้เขาเกิดการปรับปรุงพัฒนา แล้วสำรวจว่าผู้เรียนที่กำลังรับ feedback อยู่มีเป้าหมายหรือความคาดหวังอะไรจากการเรียนหรือการปฏิบัติงาน มองว่าเขาเองควรทำอะไรได้หรือทำอะไรไม่ได้ แล้วชี้แจงให้ผู้เรียนรับทราบว่าความคาดหวังของภาควิชา หรืออาจารย์ในพฤติกรรมหรือระดับความรู้ความสามารถของเขาเป็นอย่างไร แล้วเปรียบเทียบให้เห็นชัดเจนว่าพฤติกรรมหรือระดับความสามารถของเขาในส่วนตัวที่เป็นไปในทางที่เหมาะสมแล้ว และพฤติกรรมหรือความสามารถในด้านใดที่เขาทำไม่ได้ถึงเกณฑ์ที่ทางภาควิชาหรืออาจารย์ตั้งไว้

3. ผู้เรียนมีบทบาทชัดเจนในกระบวนการ (active role of learners in the process): หลักการข้อนี้มีความสำคัญมาก และบ่อยครั้งเรามักหลงลืมไป มีหลายครั้งที่อาจารย์ต่อว่าหรือตำหนินักศึกษาหรือแพทย์ประจำบ้านว่ามีพฤติกรรมไม่ดี หรือทำงานบกพร่อง โดยไม่ได้ฟังความจากนักศึกษาหรือแพทย์ประจำบ้านเลย อาจารย์ควรต้องเริ่มต้นจากการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เล่าเรื่องราวจากมุมมองของเขาว่าเหตุใดเขาจึงมีพฤติกรรมดังกล่าว เหตุใดเขาจึงมีความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ซึ่งบ่อยครั้งอาจารย์อาจพบว่ามิใช่สาเหตุภายนอกบางประการที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้เรียน (เช่น ปัญหาด้านสุขภาพ ปัญหาทางครอบครัว ปัญหาทางด้านการเงิน เป็นต้น) ซึ่งอาจารย์อาจต้องช่วยหาแนวทางแก้ไขให้เขาด้วย จึงจะสามารถทำให้เขาพัฒนาตนให้ดีขึ้นตามที่อาจารย์ต้องการได้ ผู้เรียนที่ได้รับ feedback ควรมีโอกาสที่จะแสดงการประเมินตนเองว่าพฤติกรรมหรือระดับความสามารถของเขานั้นเหมาะสมหรือไม่ในมุมมองของเขา นอกจากนี้เมื่ออาจารย์ได้ชี้แนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงตนให้แก่ผู้เรียนแล้ว อาจารย์ควรเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความคิดเห็นด้วยว่าเขาเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร มีแนวทางในการพัฒนาตนในส่วนตัวที่เขาคิดว่าน่าจะดำเนินการก่อน แนวทางในการพัฒนาตนในด้านใดที่เขาคิดว่าไม่สามารถทำได้

4. ทำด้วยเจตนาดี อารมณ์เป็นกลาง ตั้งใจจะช่วยเหลือผู้เรียน (positive affect, empathy, and support): อาจารย์ควรให้ feedback แก่ผู้เรียนในขณะที่ไม่ได้มีอารมณ์โกรธ หรือฉุนเฉียว ซึ่งการที่เราให้ feedback แก่ผู้เรียนในขณะนั้นมักออกมาในรูปแบบที่ดูเหมือนอาจารย์ใช้ผู้เรียนเป็นที่ระบายอารมณ์ และข้อมูลที่ให้มีอคติอยู่ อาจารย์ควรเลือกจังหวะที่อารมณ์ตนเป็นกลาง มีเจตนาที่ดีที่ต้องการให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาอย่างเหมาะสม ที่สำคัญคือการให้ feedback แก่ผู้เรียนต้องทำโดยไม่มีการตัดสินว่าผู้เรียนคนนั้นดีหรือไม่ดี ถูกหรือผิด แต่เน้นที่พฤติกรรมหรือการแสดงผลออกของผู้เรียนคนนั้นๆว่าพฤติกรรมใดดี พฤติกรรมใดควรปรับปรุง