



ساندویچ ستایش

مروری بر تکنیک انتقاد سازنده

حسن نادعلی پور

دکترای برنامه‌ریزی آموزشی

پریسا نکویی

دکترای تخصصی شیمی

یکی از دشوارترین بخش‌های ارزیابی مدرس یا مربی، زمان ارائه بازخورد سازنده به فراگیرندگان است. اگرچه بازخورد بخشی از فرایند یادگیری در نظر گرفته می‌شود، اما آگاهی از اینکه چگونه انتقادهای خود را به شیوه درستی بیان کنید، می‌تواند چالش برانگیز باشد. یکی از تکنیک‌های مفید برای انتقاد سازنده، استفاده از تکنیک «ساندویچ ستایش» است که برای ارتقای عملکرد یادگیرنده و بهبود مهارت‌های او طراحی شده است. در این تکنیک انتقاد سازنده در نقش محتویات ساندویچ بین دو تمجید و ستایش در نقش نان ساندویچ قرار می‌گیرد و به‌عنوان بازخورد کارآمد به یادگیرنده ارائه می‌شود.

تسهیل در پذیرش انتقاد توسط دانش‌آموز و تکمیل فرایند یادگیری شود؛ به‌گونه‌ای که اگر به‌صورت تند و شدید ارائه شود، یادگیرنده فوراً آن را رد می‌کند و مانع پیشرفت او می‌شود و چنانچه با شیوه‌ای بیش از حد دلسوزانه نیز ارائه شود، ممکن است یادگیرنده تأثیر انتقاد شما را درک نکند [۱ و ۲]. بر همین اساس، مؤثرترین راه برای انتقاد سازنده، تکنیک بازخورد ساندویچی یا «ساندویچ ستایش» است. همان‌طور که ساندویچ از دو برش نان در بالا و پایین و محتویات در مرکز تشکیل شده است، در این روش نیز شما انتقاد سازنده (مشابه محتویات یک ساندویچ) را بین دو تمجید و ستایش (مشابه نان ساندویچ) ساندویچ می‌کنید و به دانش‌آموز ارائه می‌دهید. بنابراین، این تکنیک سه مرحله دارد [۳].

مرحله اول شامل برش تحتانی نان یا بازخورد مثبت ابتدایی است. در این مرحله بازخورد را با یک نظر مثبت آغاز کنید. این مرحله برای کمک به ایجاد رابطه با یادگیرنده و گفتن واقعیت در مورد عملکرد درست به او کمک می‌کند، زیرا اگر فوراً از یادگیرنده انتقاد کنید، احتمالاً او مضطرب می‌شود و خود را در نقطه مقابل شما می‌بیند. در واقع، اشاره به نقاط قوت کار

از دشوارترین بخش‌های ارزیابی مدرس یا مربی، زمان ارائه بازخورد سازنده به فراگیرندگان است. اگرچه بازخورد بخشی از فرایند یادگیری در نظر گرفته می‌شود، اما آگاهی از اینکه چگونه انتقادهای خود را به شیوه درستی بیان کنید، می‌تواند چالش برانگیز باشد. یکی از تکنیک‌های مفید برای انتقاد سازنده، استفاده از تکنیک «ساندویچ ستایش» است که برای ارتقای عملکرد یادگیرنده و بهبود مهارت‌های او طراحی شده است. در این تکنیک انتقاد سازنده در نقش محتویات ساندویچ بین دو تمجید و ستایش در نقش نان ساندویچ قرار می‌گیرد و به‌عنوان بازخورد کارآمد به یادگیرنده ارائه می‌شود.

تکنیک ساندویچ ستایش

بازخورد اطلاعاتی است که واسطه‌ای مانند معلم، سایر دانش‌آموزان، کتاب، والدین، خود شخص یا حتی تجربه فرد در رابطه با عملکرد یا درک او ارائه می‌دهد و هدف از آن کاهش فاصله بین هدف مورد نظر و عملکرد یا طرز فکر فعلی است. ارائه بازخورد به شیوه درست و منطقی می‌تواند سبب

در پایان توجه داشته باشید، «ساندویچ ستایش» تکنیک مفیدی است که از نمایش ناهنجار انتقاد سازنده جلوگیری می‌کند و نقاط قوت و ضعف دانش‌آموزان را به آن‌ها یادآور می‌شود و به شیوه‌ای مفید و کارآمد برای بهبود عملکرد آن‌ها اقدام می‌کند.

منابع

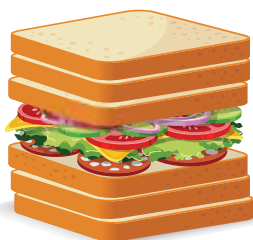
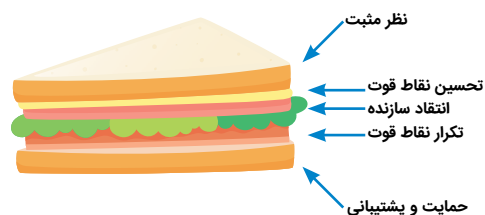
1. Bressler, Martin, The Sandwich Feedback Method, January, 2014.
2. <http://personalexcellence.co/blog/constructive-criticism>
3. The TAQA training industry leader, April, 13, 2020.
4. Molinsky, Andy, reinventing the feedback sandwich, October, 26, 2016.

یادگیرندگان سبب ایجاد اعتماد و آرامش در آن‌ها می‌شود. مرحله دوم محتویات ساندویچ یا انتقاد سازنده است. اکنون زمان آن رسیده است که بازخورد منفی ارائه دهید. با این حال فقط به این موضوع فکر نکنید، بلکه به دقت بیندیشید که چگونه به یادگیرنده خود نزدیک شوید. در واقع، هر کس در برخورد با انتقاد به شیوه‌ای متفاوت عمل می‌کند و از آنجا که شما دانش‌آموزان خود را به‌طور نسبی می‌شناسید، از حساسیت‌های آن‌ها آگاه هستید و می‌توانید به‌طور مناسب با آن‌ها برخورد کنید. به این نکته توجه کنید که در حین ارائه بازخورد، زمینه‌هایی را که یادگیرنده به پیشرفت در آن‌ها نیاز دارد، به‌طور دقیق مشخص کنید. در واقع بازخورد ارائه‌شده باید مثبت و کاملاً مشخص و بدون ابهام باشد و چگونگی حرکت رو به جلو را به یادگیرنده بیاموزد. مرحله سوم برش فوقانی نان یا بازخورد مثبت انتهایی است. در پایان لازم است برگردید و نکات مثبت را تکرار کنید. اکنون بخش سخت از سر راه برداشته شده، ولی یادگیرنده ممکن است پس از انتقاد مرحله قبل کمی احساس منفی داشته باشد. در اینجا لازم است به او یادآوری کنید چقدر پیشرفت کرده است و انگیزه لازم برای بهبود را به او بدهید. در تصویر زیر تکنیک ساندویچ ستایش به‌صورت شماتیک نشان داده شده است.



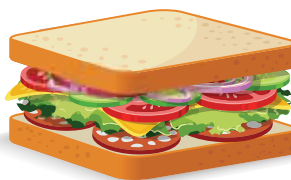
ساندویچ باچینش غیرحرفه‌ای:

مقدار مناسب نان و محتویات، اما به صورت درهم‌پیچیده ارائه بازخوردهای مبهم و نامنظم



بازخورد ساندویچی ضعیف:

نان اضافی: ایجاد اعتماد به نفس بالا به نپذیرفتن بازخورد منفی منجر می‌شود.



روش حرفه‌ای بازخورد ساندویچی:

دو برش نان: دو بازخورد مثبت در ابتدا و انتها محتویات ساندویچ: بازخورد منفی یا انتقاد سازنده



ساندویچ رژیمی بدون نان:

بازخورد منفی به تنهایی سبب از بین رفتن اعتماد به نفس می‌شود.



بازخورد ساندویچی یک‌رویه:

مقدار کافی از انتقاد سازنده وجود دارد، اما اعتماد به نفس تنها در ابتدا ایجاد می‌شود.