

เอกสารประกอบการเรียนรู้
รายวิชา การโค้ชเพื่อการรู้คิด

Module 14

การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์



รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒนาผล

สาขาพหุวิทยาการ / สหวิทยาการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

บทนำ	1
14.1 แนวคิดของการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์	5
14.2 ความสำคัญของการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์	5
14.3 การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์โดยการกล่าวคำพูด	6
14.4 การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ที่เน้นการสะท้อนคิด และถอดบทเรียน	8
14.5 การสื่อสารเชิงบวกเพิ่มพลังการให้ข้อมูลย้อนกลับ	13
14.6 ทักษะการชื่นชมและเห็นคุณค่า	15
บทสรุป	17
บรรณานุกรม	19

บทที่ 14

การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์



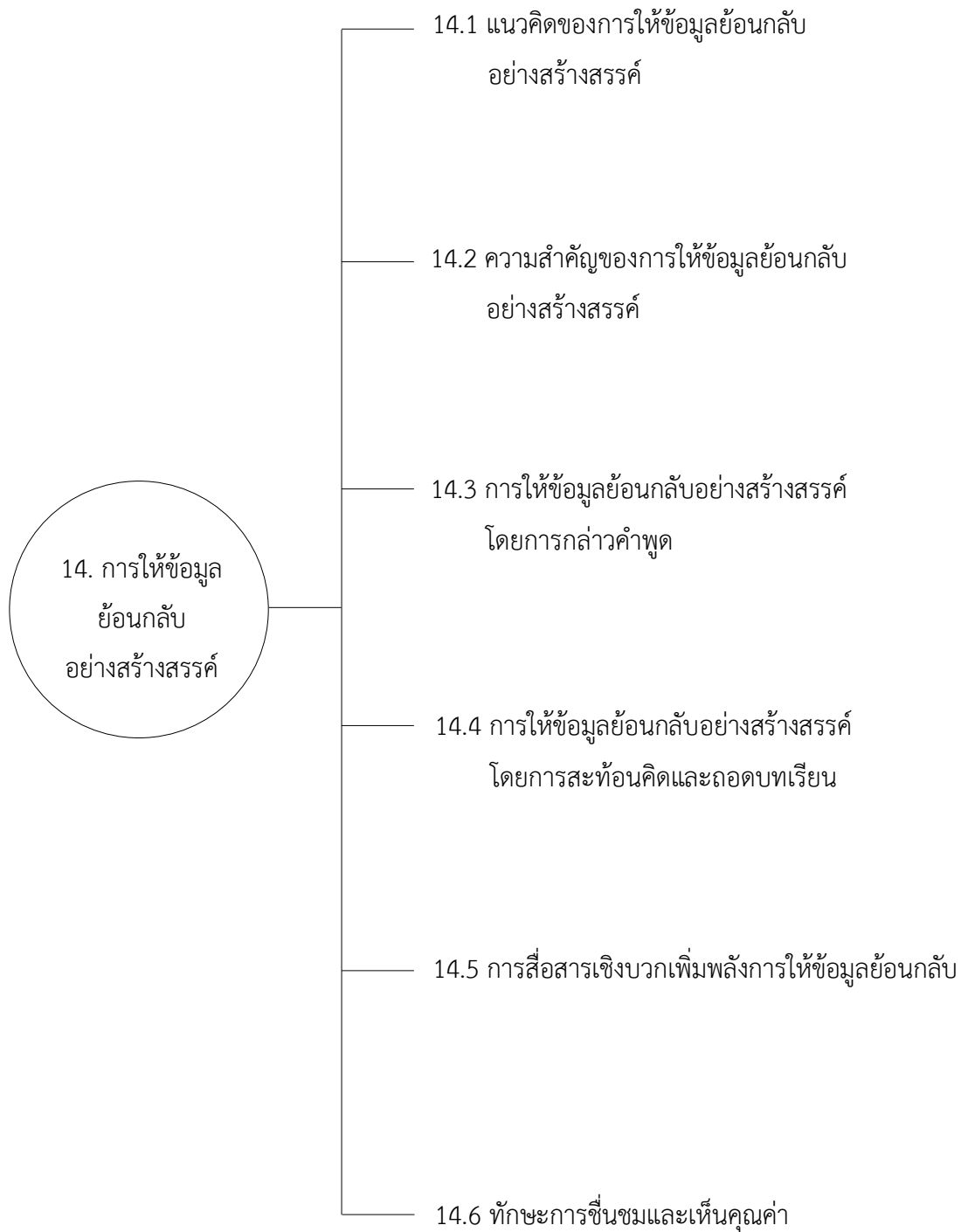
บทนำ

การนำเสนอเนื้อหาสาระ เรื่อง การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ มุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดของการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ ความสำคัญของการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์โดยการกล่าวคำพูด การสื่อสารเชิงบวกเพิ่มพลังการให้ข้อมูลย้อนกลับ ทักษะการชื่นชมและเห็นคุณค่า และการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ที่เน้นการสะท้อนคิดและถอดบทเรียน โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ของผู้เรียน ด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ สอดคล้องกับธรรมชาติผู้เรียน
2. การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ ช่วยทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีแรงบันดาลใจในการเรียนรู้ มองเห็นจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนาตนเอง ทำให้สามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ กระบวนการคิด และกระบวนการเรียนรู้ของตนเองได้เต็มตามศักยภาพ
3. การสื่อสารเชิงบวกด้วยความจริงใจใช้เพิ่มพลังปรารถนาส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้น และเพิ่มพลังการตรวจสอบตัวเองของผู้เรียน
4. การสื่อสารเชิงบวกเป็นปัจจัยความสำเร็จของการให้ข้อมูลย้อนกลับ ช่วยเพิ่มพลังการให้ข้อมูลย้อนกลับไปสู่ผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. ทักษะการชื่นชมเห็นคุณค่า เป็นทักษะสำคัญของโค้ชช่วยให้การสื่อสารระหว่างโค้ชและผู้เรียนมีความสร้างสรรค์ ทำให้การโค้ช มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งยังเป็นการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดี

6. การให้ผลย้อนกลับที่เน้นการสะท้อนคิดและการถอดบทเรียนของผู้เรียน ช่วยทำให้โค้ชมีสารสนเทศเกี่ยวกับการรู้คิดของผู้เรียนที่ชัดเจนมากขึ้น สามารถนำมาโค้ชให้เกิดการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง



ปฏิบัติต่อผู้เรียน

อย่างที่เราอยากให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อเรา

เพราะผู้เรียนก็มีความปรารถนาเช่นเดียวกัน

14.1 แนวคิดของการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์

การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ของผู้เรียน คุณภาพของผลงาน พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรม และค่านิยมอันพึงประสงค์ อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผู้เรียนโดยโค้ช ทั้งก่อน ระหว่าง และ ภายหลังจากที่ผู้เรียนได้ปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้หรือการทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ สอดคล้องกับธรรมชาติผู้เรียน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนทราบจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาตนเอง

14.2 ความสำคัญของการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์

การให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ ช่วยทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีแรงบันดาลใจในการเรียนรู้ มองเห็นจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนาตนเอง ทำให้สามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ กระบวนการคิด และกระบวนการเรียนรู้ของตนเองได้เต็มตามศักยภาพ

นอกจากนี้การที่ผู้เรียนได้รับการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจนยังช่วยทำให้มีเป้าหมายในการพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้นอีกด้วย เนื่องจากการที่ผู้เรียนทราบจุดบกพร่องของตนเอง จะทำให้เขาสามารถวางแผนและกำหนดวิธีการพัฒนาตนเองได้ตรงตามรูปแบบการเรียนรู้ (learning style) ของตนเองได้

14.3 การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์โดยการกล่าวคำพูด

สำหรับการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์นั้น โค้ชจะใช้การสื่อสารเชิงบวก (positive communication) ด้วยความจริงใจทั้งที่เป็นภาษาพูดและภาษา กายที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนการกล่าวคำพูดจากแบบเดิมไปสู่ แบบใหม่ที่สร้างสรรค์ แสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 14.1 การให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยการพูดแบบใหม่

การพูดแบบเดิม	การพูดแบบใหม่
- บอกให้รู้	- ตั้งคำถามชวนคิด
- ทำตัวเป็นผู้เชี่ยวชาญ	- ชักชวนให้คนอื่นแบ่งปันสิ่งที่ถนัด
- ควบคุมความรู้	- ช่วยดึงประสบการณ์ของผู้เรียนออกมา
- คาดเดาความหมาย	- ถามความหมายที่แท้จริง
- ชี้นำทางออก	- แสดงให้คนอื่นรู้ว่าพวกเขาเก่งและฉลาด
- มุ่งแต่วิเคราะห์	- สังเคราะห์หรือนำความคิดของผู้อื่น มาผสมผสานเป็นหนึ่งเดียวและมองภาพรวม

ตัวอย่างการกล่าวคำพูดอย่างสร้างสรรค์ในการให้ข้อมูลย้อนกลับ ในลักษณะ I message หรือการสื่อสารความคิดความรู้สึกต่างๆ จากโค้ชไปยังผู้เรียน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Feedback เพิ่มพลังปรารถนา

- อะไรที่ช่วยให้งานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
- ส่วนใดของงานหรือสิ่งที่นักเรียนกำลังทำอยู่
คือสิ่งที่น่าตื่นเต้นหรือน่าสนใจที่สุด เพราะอะไร
- อะไรคือสิ่งที่นักเรียนประทับใจมากที่สุดในงานที่ทำ

Feedback ส่งเสริมการใช้ความพยายาม

- ส่วนไหนที่คิดว่าดีที่สุด
- เล่าให้ฟังมากกว่านี้ได้ไหม
- ยังมีวิธีการพัฒนางานให้ดีขึ้นกว่านี้อีกหรือไม่
- ขอให้ใช้ความมุ่งมั่นและความพยายามมากขึ้น
- นักเรียนคิดว่ายังมีส่วนใดของงานที่สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก

Feedback เพิ่มพลังการตรวจสอบตนเอง

- ใจของนักเรียนบอกว่าอะไร
- มีอะไรที่นักเรียนอยากทำให้น้อยลง
- จากตรงนี้นักเรียนคิดว่าจะทำอะไรต่อไป
- นักเรียนคิดว่าถ้าทำอย่างนี้แล้วจะเกิดผลเสียอะไร
- มีส่วนไหนของงานที่นักเรียนอยากใช้เวลากับมันมากขึ้น
- นักเรียนคิดว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ช่วยให้นักเรียนตัดสินใจได้
- ครูไม่ค่อยมั่นใจในคำตอบของเธอ อยากให้ลองทบทวนดูอีกครั้ง
- ครูดีใจมากที่เธอตรวจสอบความเรียบร้อยของการบ้านก่อนนำมาส่งครู

การสร้าง self – talk ของตนเองพยายามสร้างชุดประโยคให้ครอบคลุมเป้าหมายของตนเองให้มากที่สุด คิดบวก ใส่พลังงานทั้งหมดลงไปในทุกคำพูดและการสนทนากับตัวเอง

- ใช้คำพูดชัดเจน ครอบคลุม
- ใช้คำพูดที่เรียบง่าย จำง่าย
- ใช้คำพูดที่ไม่ทำให้เกิดผลเสียข้างเคียง
- ใช้คำพูดที่เหมาะสมกับศักยภาพที่เรามี
- ใช้คำพูดที่เป็นปัจจุบัน ปัจจุบัน ไม่ใช่อนาคต
- ใช้คำพูดที่เป็นรูปธรรม จับต้องได้ เห็นภาพ ตรวจสอบได้

14.4 การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ที่เน้นการสะท้อนคิด และถอดบทเรียน

การสะท้อนคิด (reflective thinking) เป็นการให้ผู้เรียนคิดไตร่ตรอง ทบทวน พิจารณาสິงต่างๆ อย่างรอบคอบ มีเหตุผลด้วยสติและปัญญา เป็นวิธีการ ทบทวนประสบการณ์จากการปฏิบัติของตนเอง เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ การสร้างความรู้ การค้นพบจุดเด่น และจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การสะท้อนคิดเป็นกระบวนการช่วยให้เกิดการเรียนรู้ โดยใช้ กระบวนการคิดผ่านประสบการณ์ที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึก ช่วยให้เกิดการหยั่งรู้ และค้นพบตนเอง การเขียนบันทึกการสะท้อนคิดยังช่วยให้ค้นพบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ นำไปสู่การคิดอย่างมีวิจารณญาณ

การสะท้อนคิดช่วยพัฒนาการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. สร้างความตระหนัก ใช้สถานการณ์กระตุ้นความรู้สึกและความคิด
2. ทบทวนและตระหนักถึงความรู้สึก บันทึก และแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. ทบทวนข้อเท็จจริง เขียนบันทึก และนำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
4. หาข้อมูล วิเคราะห์ เพื่อทำความเข้าใจเหตุการณ์นั้น
5. ปรับเปลี่ยนการเรียนรู้ ปรับมุมมอง ความคิด จากการเรียนรู้
6. การนำความรู้จากการสะท้อนคิดไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่

การสะท้อนคิด 3 ระยะ

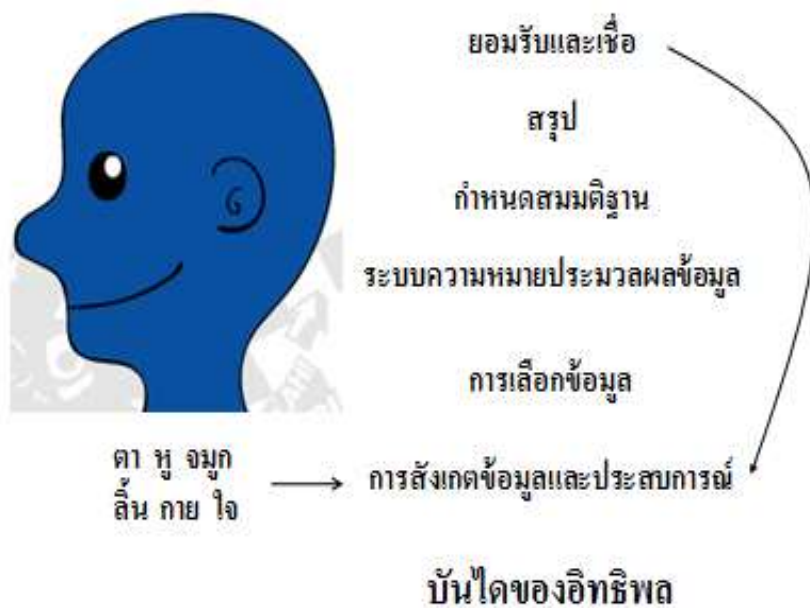
โค้ชสามารถใช้วิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยการให้ผู้เรียนสะท้อนคิดตนเอง ตลอดช่วงเวลาของการเรียนรู้ดังนี้

Reflection on action เกิดขึ้นหลังจากประสบการณ์เป็นการมอ ย้อนสถานการณ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้น

Reflection in action เกิดขึ้นในขณะที่อยู่ในสถานการณ์ที่ไม่มีคำตอบชัดเจน และทำให้หยุดคิด เพื่อหาทางออก แก้ปัญหาขณะทำกิจกรรม

Reflection for action เป็นการเปิดความคิดที่มุ่งจะวางแผนการแก้ปัญหาในอนาคต

การสะท้อนคิดเป็นกระบวนการประมวลผลทางสมองเรียกว่า **Mental model** เริ่มจากการรับข้อมูลผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ นำไปสู่การสังเกตข้อมูลและประสบการณ์ การเลือกข้อมูล การแปลระบบความหมายประมวลผลข้อมูล การกำหนดสมมติฐาน การสรุป และเกิดการยอมรับและความเชื่อ นอกจากนี้การสะท้อนคิดยังช่วยให้เกิดการคิดที่เป็นระบบ ที่มองเห็นความเป็นองค์รวมซึ่งถือว่าเป็นระบบใหญ่ และส่วนที่เป็นองค์ประกอบต่างๆ คือระบบย่อย มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน กระบวนการสะท้อนคิดของ Mental Model แสดงได้ดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพ 14.1 กระบวนการสะท้อนคิดของ Mental Model

เมื่อผู้เรียนได้สะท้อนคิดตนเองแล้ว สิ่งที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องต่อไป คือ การถอดบทเรียน ซึ่งเป็นเครื่องมือในการแปลงผลผลิตของการสะท้อนคิดให้ออกมาเป็นรูปธรรม ใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับโค้ชในการโค้ชให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนา

การถอดบทเรียน (lesson - learned)

การกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่ดีมีหลายวิธี การถอดบทเรียน (lesson - learned) เป็นวิธีการหนึ่งที่มีเน้นการวิเคราะห์ความรู้และประสบการณ์หลังการปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้ สามารถพัฒนาการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติหรือการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น

นอกจากนี้การถอดบทเรียนยังเป็นการให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างเป็นระบบต่อคณะทำงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติกิจกรรมที่ดำเนินการแล้วเป็นการกระตุ้นให้คณะทำงานเกิดความตื่นตัวและมีความรู้สึกผูกพัน (involve) อยู่กับกิจกรรมและเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยให้เน้นที่ผลการปฏิบัติว่าเป็นไปตาม “สิ่งที่คาดหวัง” อย่างไรให้ผู้เรียนได้รู้จักทบทวนตนเอง การจับประเด็นความรู้ที่เกิดขึ้นสั้นๆ ภายหลังจากทำกิจกรรมของกลุ่มรวมทั้งทบทวนและสะท้อนบทเรียนเพื่อนำไปสู่การวางแผนต่อไป

ลักษณะของการถอดบทเรียน

1. บทเรียนจะอธิบายเหตุการณ์และเงื่อนไขที่เกิดขึ้น
2. คำอธิบายจะต้องมีคุณค่าไปสู่การปฏิบัติ
3. คำอธิบายจะมีคำสำคัญหรือสาระสำคัญที่เกิดจากการเรียนรู้
4. บทเรียน คือความรู้เมื่อจบเหตุการณ์หรือบทเรียนที่สังเคราะห์จากสารสนเทศที่เก็บสะสมข้อมูลในอดีต

การถอดบทเรียนเป็นกระบวนการ

ขั้นตอนการถอดบทเรียนต้องอาศัยปัจจัยและองค์ประกอบที่เหมาะสม องค์ประกอบของผู้ถอดบทเรียนมีหลายด้าน เช่น ด้านความพร้อม คุณสมบัติ ทักษะ การสื่อสาร การเปิดใจ ความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้มากกว่าการวิพากษ์วิจารณ์ องค์ประกอบของผู้ถอดบทเรียน เป็นการแบ่งปันความรู้ เพื่อขยายสิ่งดีๆ ให้เกิดการเรียนรู้ต่อยอด ขึ้นไป

วิธีการถอดบทเรียน

1. **ต้องตอบโจทย์** การถอดบทเรียนอะไร เพื่ออะไร
2. **ใครคือบุคคลที่จะถอดบทเรียน** การถอดบทเรียนของคนอื่น หรือ การถอดบทเรียนตัวเอง
3. **วิธีการถอดบทเรียน** ควรเลือกวิธีการให้เหมาะสมกับผู้ถอดบทเรียน
4. **แบบปฏิบัติที่ดี (best practice)** อาจจะมีประเด็นที่คล้ายกัน แต่แตกต่างกันบริบท การหาบทเรียนที่ดีถือว่าได้ความรู้ที่มีคุณค่ามีพลัง
5. **สุนทรียสนทนา (dialogue)** เป็นกลไกสำคัญในการถอดบทเรียน ที่มากกว่าการตั้งคำถาม
6. **ได้รับบทเรียน** ที่มีใจความแตกต่างที่เกิดขึ้น จากสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ตามนัยของการตั้งสมมติฐานการวิจัยอะไร ที่ทำให้เกิดความแตกต่างนั้น เป็นปัจจัยให้เกิดพฤติกรรมอย่างไร **“สิ่งนี้คือบทเรียน”**

ใบกิจกรรมการถอดบทเรียน

คำชี้แจง ให้ผู้เรียนทบทวนถึงสาระและกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ แล้วถอดบทเรียนลงในตารางต่อไปนี้ แล้วนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับโค้ชและเพื่อน

ประเด็นการถอดบทเรียน	บทเรียนที่ผู้เรียนได้รับ
สิ่งที่คาดหวังในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้คืออะไร	
สิ่งที่ได้เรียนรู้ในวันนี้คืออะไร	
เชื่อในสิ่งที่ได้เรียนรู้จากโค้ชหรือไม่	
ถ้าเชื่อ เชื่ออย่างไร เพราะเหตุใด	
เพราะเหตุใดจึงคิดว่าสิ่งที่ได้รับจากโค้ช เป็นสิ่งที่ถูกต้อง	
ถ้าไม่เชื่อ มีสาเหตุมาจากอะไร	
สิ่งที่จะเรียนรู้ต่อยอด คืออะไร	
สิ่งที่จะพัฒนาตนเองต่อไปคืออะไร	

แนวคิดของการถอดบทเรียนเรียนตามใบกิจกรรมการถอดบทเรียนข้างต้น ผู้เขียนได้เสนอที่มาจากการวิจัยไว้ในหนังสือ “การประเมินหลักสูตรเพื่อการเรียนรู้และพัฒนา” แล้ว

14.5 การสื่อสารเชิงบวกเพิ่มพลังการให้ข้อมูลย้อนกลับ

การสื่อสารเชิงบวกนับว่าเป็นปัจจัยความสำเร็จของการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพราะการสื่อสารเชิงบวกช่วยเพิ่มพลังการให้ข้อมูลย้อนกลับไปสู่ผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้ผู้เรียนยอมรับจุดที่ตนเองต้องปรับปรุง อีกทั้งยังช่วยทำให้เกิดแรงบันดาลใจและความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองอีกด้วย หลักการสื่อสารเชิงบวกมีดังนี้

1. ให้ความสนใจใส่ต่อผู้เรียน ให้ความสำคัญกับผู้เรียนในฐานะที่เป็นมนุษย์ มีเกียรติและศักดิ์ศรีที่ต้องให้ความเคารพ ให้ความสำคัญกับมิติทางด้านจิตใจที่อ่อนโยนในฐานะที่ยังเป็นเด็ก

2. ใช้ภาษากายที่มีประสิทธิภาพ ในการสื่อสารอารมณ์ ความรู้สึกถึงความห่วงใย ความรักและความปรารถนาดีต่อผู้เรียน เมื่อผู้เรียนเกิดการรับรู้ว่ามีใครสักคนมีความรักให้กับเขา ผู้เรียนจะมีพลังในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างมาก

3. ใช้ภาษาเชิงบวก หลีกเลี่ยงคำตำหนิ โดยภาษาเชิงบวกเป็นภาษาที่มีพลัง สามารถสร้างแรงบันดาลใจและความมุ่งมั่นให้ผู้เรียนเกิดความต้องการพัฒนาตนเอง ความเชื่อมั่น ความภาคภูมิใจ ไม่ใช่ภาษาในเชิงตำหนิติเตียน หรือเปรียบเทียบกับผู้เรียนคนอื่นๆ เพราะเป็นการบั่นทอนกำลังใจ ความเชื่อมั่น และทำลายความภาคภูมิใจในตนเองซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้ที่สำคัญมาก

4. การสื่อสารในแนวราบ เป็นการสื่อสารด้วยภาษาที่มีความเท่าเทียมกันระหว่างโค้ชและผู้เรียน ในลักษณะของสุนทรียสนทนา และการฟังอย่างลึกซึ้งไม่ด่วนตัดสิน ทำให้บรรยากาศการสะท้อนผลการประเมินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนไม่มีความหวาดกลัว ที่จะรับทราบผลการประเมินมีโอกาสเลือกแนวทางการ

ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง กำหนดเป้าหมายและวิธีการพัฒนาตนเองโดยได้รับคำแนะนำจากโค้ช

5. การติดตามพัฒนาการของผู้เรียน เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนทราบว่าโค้ชให้ความเอาใจใส่พัฒนาการการเรียนรู้ของผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่าเป็นความหวังของโค้ช การได้ถามถึงความก้าวหน้าของการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง การให้กำลังใจทุกครั้งเมื่อผู้เรียนแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงการพัฒนาตนเองหรือการเสริมแรงทางบวกให้กับผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ

สุนทรียสนทนา (Dialogue)

การสนทนาอย่างครุ่นคิดและผลิดอกออกผลเป็นกระบวนการพูดจา เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยผ่านการครุ่นคิดอย่างลึกซึ้งเพื่อให้เกิดความคิดใหม่ มุมมองใหม่ที่ผลิดอกออกผล การสนทนาแบบนี้จะทำให้แต่ละคนพยายามฟังคนอื่น และตั้งคำถามเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ร่วมกัน

สุนทรียสนทนา เน้นการสร้างพื้นที่ทางสังคมใหม่ที่เอื้อต่อการคิดร่วมกัน อย่างเสมอภาค การสนทนาที่นำไปสู่การคิดร่วมกัน ฟังซึ่งกันและกันโดยไม่มีการตัดสิน ข้อสรุปใดๆ ความคิดที่ดี เกิดจากการฟังที่มีคุณภาพ การตั้งใจฟังกัน การเข้าใจกัน การเท่าใจมารวมกัน มีสมาธิอยู่กับตัวเอง และเสียงที่ได้ยิน ให้ความเข้าใจกับเสียงผู้อื่น กำหนดใจรับรู้ความเจ็บด้วยความรู้สึกเชิงบวก

สุนทรียสนทนา เน้นการฟังอย่างสงบ ฟังให้ได้ยิน (deep listening) เมื่อสงบและลึกก็สัมผัสความจริงได้ ทำให้เกิดปัญญาจะคิด จะพูด จะทำ ก็ผ่านสภาวะทางปัญญามาแล้ว จึงตรงต่อความจริงเกิดประโยชน์มากกว่าการคิด การพูด การกระทำอย่างตื้นๆ สุนทรียสนทนาจะทำให้จิตสงบและประสพอิสรภาพ

สุนทรียสนทนา มุ่งเน้นการสื่อสารของมนุษย์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งระหว่างกัน สร้างความละเอียดอ่อน (awareness and sensibility) ที่มองไปถึง “ความคิดที่แฝงอยู่ภายใน” (tacit) ซึ่งกลายเป็นสิ่งเพาะเลี้ยงความขัดแย้งของแต่ละบุคคล และอาจกลายเป็นความขัดแย้งระหว่างกันได้

การจัดการความคิดที่ยึดมั่นถือมั่นหรือความเป็นตัวตนโดยมีหลักการของสุนทรียสนทนา 3 ประการ ได้แก่

1. **หลักความเท่าเทียมกัน** การสนทนาที่ดีเป็นการขจัดสลายอำนาจให้ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน เกิดการมีส่วนร่วมในกระบวนการแห่งความคิดร่วม

2. **หลักการรับฟังอย่างลึกซึ้ง** เมื่อมีคนกำลังพูด รวมทั้งรับฟังเสียงแห่งความเจ็บที่เกิดขึ้นในวงสนทนาขณะที่ยังไม่มีผู้พูด โดยถือว่าความเจ็บเป็นสิ่งปกติไม่จำเป็นต้องรู้สึกอึดอัดที่ไม่มีคนพูด

3. **หลักการเฝ้าดูจิตใจและความคิดที่เกิดขึ้นอย่างไม่ตัดสินว่าถูกหรือผิด** เฝ้าดูความคิดของตนเองที่เกิดขึ้นมาใหม่ ประเมินความรู้สึกว่าอยากจะเข้าร่วม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือไม่

14.6 ทักษะการชื่นชมและเห็นคุณค่า

ทักษะการชื่นชมเห็นคุณค่า (appreciation skills) เป็นทักษะสำคัญของโค้ชที่ทำหน้าที่โค้ช การชื่นชมและเห็นคุณค่าเป็นการสื่อสารระหว่างโค้ชและผู้เรียนอย่างสร้างสรรค์ ทำให้การโค้ชมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งยังเป็นการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีอีกด้วย โดยทักษะการชื่นชมและเห็นคุณค่า มีดังต่อไปนี้

1. ประทับใจผลงาน

“ครูรู้สึกดีใจมากที่คุณสอบแข่งขันเข้าที่ใหม่ได้”

การกล่าวด้วยเสียงแสดงความยินดี แววตาเป็นประกาย

จะทำให้ลูกศิษย์เกิดความเชื่อมั่นในสมรรถนะของตน (self - efficacy)

2. ชื่นชอบพฤติกรรม

เป็นการพูดระบุการกระทำ

**“ครูนึกถึงเมื่อสัปดาห์ที่แล้วก่อนสอบคุณทบทวนเรื่องต่างๆ
และค้นคว้าผ่าน internet ร่วมกับเพื่อน ครูประทับใจมาก”**

การพูดเรื่องราวที่ชัดเจนจะทำให้ลูกศิษย์รู้สึกภูมิใจในตนเอง

(self - esteem) รู้ว่าอะไรที่ตนเองมีการพัฒนาและได้รับการยอมรับ

3. ชื่นชมลักษณะ

เป็นการกล่าวเชื่อมโยงผลงานหรือลักษณะนิสัยที่ดีงาม

**“สิ่งที่สำเร็จได้ก็ด้วยความอดทน มีวินัย มีความใฝ่รู้
และรู้จักควบคุมตนเอง ลักษณะนิสัยที่ดีงามนี้**

จะติดตัวเธอไป และทำให้เธอสำเร็จเสมอ”

กล่าวด้วยน้ำเสียงเชื่อมั่น จะทำให้ลูกศิษย์รู้จักตัวเอง

(self - realization) มีลักษณะนิสัยอย่างที่เราควรธำรงรักษาไว้

และพัฒนาต่อไป

วาทะที่เข้มแข็ง เพิ่มอำนาจการสั่งสอน การเข้าใจตนเอง (intrapersonal)
การเข้ากับคนอื่น (interpersonal) การใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย (existential)
จะพัฒนาได้จากการให้แรงเสริมอย่างเหมาะสม

คำพูดที่ไม่สร้างสรรค์ (-) และสร้างสรรค์ (+)

- นักเรียนเมื่อไรจะหยุดพูดกันเสียที (-)
- ถ้านักเรียนเงียบเสีย นักเรียนจะได้ยินครูพูดได้ชัดเจน (+)
- นักเรียนพูดมาตลอดเวลา (-)
- ครูเข้าใจว่านักเรียนอยากปรึกษากัน แต่ขณะนี้ครูขอให้นักเรียนเงียบก่อน เพื่อทุกคนจะได้ยินสิ่งที่ครูพูด (+)
- เธอที่ชอบตะโกนพูดจาหยาบคายเป็นประจำ (-)
- คำพูดบางอย่างเหมาะที่จะใช้เฉพาะกลุ่ม เฉพาะที่ผู้เรียนไม่ควรนำมาใช้ในโรงเรียน (+)
- ผู้ที่ขีดเขียนโต๊ะเป็นพวกทำลายทรัพย์สินสมบัติ (-)
- นักเรียนควรเขียนบนกระดานเพราะโต๊ะเรียนเป็นสมบัติของส่วนรวมเราต้องช่วยกันรักษา (+)

โค้ชจำเป็นต้องเรียนรู้และฝึกฝนทักษะการชื่นชมและเห็นคุณค่าเพื่อใช้ในการให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

บทสรุป

1. การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ของผู้เรียน ด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ สอดคล้องกับธรรมชาติผู้เรียน
2. การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ ช่วยทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีแรงบันดาลใจในการเรียนรู้ มองเห็นจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนาตนเอง ทำให้สามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ กระบวนการคิดและกระบวนการเรียนรู้ของตนเองได้เต็มตามศักยภาพ

3. การสื่อสารเชิงบวกด้วยความจริงใจใช้เพิ่มพลังปรารถนาส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้น และเพิ่มพลังการตรวจสอบตัวเองของผู้เรียน

4. การสื่อสารเชิงบวกเป็นปัจจัยความสำเร็จของการให้ข้อมูลย้อนกลับ ช่วยเพิ่มพลังการให้ข้อมูลย้อนกลับไปสู่ผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. ทักษะการชื่นชมเห็นคุณค่า เป็นทักษะสำคัญของโค้ชช่วยให้การสื่อสารระหว่างโค้ชและผู้เรียนมีความสร้างสรรค์ ทำให้การโค้ช มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งยังเป็นการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดี

6. การให้ผลย้อนกลับที่เน้นการสะท้อนคิดและการถอดบทเรียนของผู้เรียน ช่วยทำให้โค้ชมีสารสนเทศเกี่ยวกับการรู้คิดของผู้เรียนที่ชัดเจนมากขึ้น สามารถนำมาโค้ชให้เกิดการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- Anderson, L. W, & Krathwohl, D. R. (eds.) (2001). *A Taxonomy for Learning, Teaching, and Assessing: A Revision of Bloom's Taxonomy of Educational Objectives*. Abridged Edition, New York: Longman.
- Costa, A. L. & Gamston, R. J. (2002). *Cognitive Coaching a Foundation for Renaissance Schools* (2nd ed.). Massachusetts: Christopher – Gordon Publishers, Inc.
- Knight, J. (2009). *Coaching Approaches & Perspectives*. California: Corwin Press.
- Marzano, R. J. & Simms, J. (2012). *Coaching Classroom Instruction: The Classroom Strategies Series*. Bloomington: Marzano Research Laboratory.
- Sobel, A. & Panas, J. (2012). *Power Questions: Build Relationships, Win New Business, and Influence Others*. New York: John Wiley & Sons, Incorporated.
- Sweeney, Diane. (2010). *Student–Centered Coaching: A guide for K–8 Coaches and Principals*. California: Corwin Press.

การให้ข้อมูลย้อนกลับ

ที่มีประสิทธิภาพ

ช่วยทำให้ผู้เรียนเรียนรู้

และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง