

回饋的理論與技巧

台中榮總

馮延芬

2008/12/6

問完問題後的等待時間

Waiting Time

- 大部份的教師不能忍受等待時間超過一秒鐘
- 有人建議至少等待三秒鐘
- 需等待多久才有答案可以用來評估教學成果

教師與學員對臨床教師重要行為看法

- 理論與臨床配合
- 足夠的專業知識
- 對照護病患感到興趣
- 接受學生的個別差異
- 鼓勵獨立的思考與學習
- 理論與臨床配合
- 足夠的專業知識
- 允許學生有解釋的機會
- 公平客觀的評價
- 對學生的進步給予回饋

(唐, 1993)

回饋的理論基礎

行為學習論

(Watson, 1913)

行為反應之後的回饋將產生後效強化作用，此後效強化將是個體能否學得特定行為的關鍵。

發現學習論

(Brunner, 1964)

自我探索歷程中發現正誤答案同具回饋價值，回饋有助於產生有意義的學習。

學習動機論

(Hamachak, 1987)

維持良好師生關係及培養和諧的環境氛圍，是維持學生學習動機的基本要件。

何謂教學回饋

- 讓學員了解其行為與預期行為表現的差距（內在回饋）
- 對於學員某些學習行為，給予反映其能力表現的資訊，以協助學員作進一步的改善（外在回饋）
- 增強學員繼續努力的慾望與動機

臨床教學回饋的功能

- 可矯正學習的錯誤
- 可確認學習符合標準
- 可幫助了解教學的效果
- 花費少許的代價，可使學習大力進步
- 是師生雙向互動的

有效回饋的考量

- 特異性 Specific
- 頻率 Frequency
- 時效性 Timing
- 正向/負向 Positive/negative
- 學員的反應 Learner reaction
- 行動計畫 Action Plan

回饋的時效性

- 行為方面可以馬上回應
- 情緒方面的回應可以等一下
- 有時要馬上回應才有效果

回饋的層次

- 最少回饋(Minimal feedback)
- 行為回饋(Behavior feedback)
- 互動回饋(Interactive feedback)

最少回饋

- 正不正確
- 同不同意
- 用動作(點頭)回應

行為回饋

- 說明答案正不正確的理由
- 說明同不同意的理由
- 提供改進的建議

互動回饋

- 同意學員的目標
- 參與學員的自我評估
- 提供對學員自我評估的回饋
- 提供學員對自我評估的回饋
- 讓學員有機會對回饋表達意見
- 和學員一起定行動計畫

三明治回饋法

Top: Say what was done well

- (encourage student)

Middle: Say what was not so good or wrong

(correct mistakes)

Bottom: Give specific suggestions for the next

time (improve performance)

有效的回饋技巧

1. 建立適當的人際間相處的氣氛
2. 選擇合適的地點
3. 建立互相認同的學習目標
4. 了解學習者的看法與感受
5. 針對客觀的明顯行為表現
6. 用非批判性的態度與語言
7. 針對特定行為提出意見
8. 給予適當的回饋
9. 提出具有建設性的改善意見

(Hewson et al., 1998)

培訓教學組 97.06.25 制訂

**台中榮總護理部
回饋技巧評值表**

評值日期：____年 ____月 ____日

很好 好 普通 稍差 差

臨床教師：

1. 能選擇合宜的時機與場所	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
2. 能安排適當的位置及輕鬆的氛圍	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
3. 能即時技巧性的介入，協助學員沒注意到的事項	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
4. 能引導學員自我評估優缺點	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
5. 能明確指出學員值得肯定的行為	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
6. 能針對客觀事實，給予非批判性的指正	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
7. 能不在病人/家屬或同事面前指正學員	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
8. 提出建設性的意見時，能再次詢問學員的看法	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
9. 能避免過遲或一次過多的回饋	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
10. 能以開放性的語句與學員溝通	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
11. 能讓學員有表達意見的機會	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
12. 能讓學員感受到溫暖與支持	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1

13. 您對於臨床教師回饋學員的其他建議是：

回饋的功能

- 增加學員的信心
- 提供資訊給學員
- 給予學員充分的動力

教者，長善而救其失也----- 學記



謝謝聆聽！