

Оцінювання

(Джерело: Brian Auvine et al. Посібник для фасилітаторів груп. – Madison, Wis.: Центр вирішення конфліктів, 1978. – С. 55-58)

У якийсь момент ви разом з учасниками захочете зупинитись й розглянути процес, успіхи та прогноз на майбутнє вашого семінару.

Оцінювання, це – час, що приділяється під час або наприкінці заняття, щоб учасники отримали змогу висловитись, як вони ставляться до того, що відбувається. Сюди може бути включена дискусія з приводу того, чи є потреба щось змінювати надалі.

Зазвичай, тренер може здогадатись як відбувається заняття, звертаючи увагу на непрямі показники, такі, як – рівень залучення учасників до роботи, спонтанні коментарі тощо. Разом із тим, формальне оцінювання є важливим, оскільки воно дає тренерові або фасилітатору шанс перевірити або відкоригувати свої попередні враження, а всім іншим членам групи дає можливість обміняти думками.

Функції оцінювання є такими:

- Покращити процеси, що відбуваються у групі, надаючи учасникам змогу пригадати свій попередній досвід та обговорити напрямок подальшої діяльності.
- Дати можливість групі прийняти рішення щодо того, чи є необхідність у подальших зустрічах та/або у плануванні таких зустрічей.
- Заохочувати учасників та надавати їм можливість виражати свої почуття, та думки, які вони стримували на попередніх етапах проведення заняття. Часто, це – єдина можливість для деяких людей, коли вони відчують себе досить комфортно і можуть висловити свої ідеї. Особливо це стосується негативних коментарів, які ті чи інші люди стримують у собі, оскільки вони бояться, що такі коментарі можуть зашкодити групі, або нести у собі якусь загрозу. Коли ви даєте групі точно виділений час та звертаєте увагу на їх коментарі, то це не тільки заохочує їх до вираження таких думок, але й приносить учасникам задоволення від усвідомлення того, що їх точка зору береться до уваги. Період оцінювання, це, зазвичай, час, коли попередні, невисловлені непорозуміння між членами групи або членами групи та тренером виносяться на поверхню і з'ясовуються.
- Створити відчуття завершеності заняття. Семінар, у якому немає фінального оцінювання, зазвичай створює відчуття раптового закінчення. Люди люблять переглядати попередньо набутий досвід і робити підсумок своєї роботи. Оцінювання допомагає все це зробити. (Якщо семінар або конференція розтягнуті у часі, оцінювання може бути використане для створення такого ж відчуття завершеності після кожного окремого заняття, перш ніж переходити до наступного практичного заняття.)

Як відбувається оцінювання

Оцінювання може відбутись спонтанно під час проведення курсу або будь-яких зібрань. Тренеру слід періодично пропонувати учасників давати оцінку змістові або тому, як проходить зустріч на відповідних перехідних етапах, таких як, наприклад – закінчення того чи іншого етапу порядку денного, або після проведення заняття. Навіть коли оцінювання вже заплановане на кінець зустрічі, тренерові слід підкреслити значення оцінювання, що проводиться у ході ведення семінару. Таким чином можна виправити нагальні проблеми і, що більш важливо, так це те, що в учасників буде відчуття того, що вони мають контроль над тим, що відбувається. Якщо не виникає жодних спонтанних коментарів, то фасилітатор повинен бути готовим до того, щоб поставити конкретні питання і викликати відповідну реакцію слухачів. Питання можуть бути такими: “Наскільки корисним ви вважаєте це практичне заняття? Чи може нам присвятити йому більше часу?” або “Чи є у вас пропозиції щодо внесення змін у порядок денний?”

Формальне оцінювання повинне бути сплановане на кінець зустрічі. Якщо заняття проводиться декілька годин, то для оцінювання повинно бути виділено не менш ніж 15 хвилин. Якщо заняття довготривале (цілий день, або більше одного дня), то вам може знадобитись більше часу для проведення ретельного оцінювання. Разом із тим, більш коротке за тривалістю оцінювання може проводитись у перервах під час проведення заняття.

Проведення оцінювання

Не можна очікувати, що люди вже будуть розумітись на оцінюванні, перш ніж ви їм це не поясните. Більшість людей, навіть ті, хто має досвід відвідування семінарів, не розглядають оцінювання як частину процесу заняття. Поясніть, що ви маєте на увазі, коли використовуєте це поняття із самого початку заняття.

Оцінювання відбувається найбільш вдало, якщо воно є конкретним. Добре, коли ви можете почути від людей про їх загальні враження (заняття було хорошим, нудним, незрозумілим), але найбільш корисну інформацію ви отримуєте, коли люди оцінюють конкретні події, вправи та ролі, які грали ті чи інші особи.

Форми оцінювання включають:

- **Неформальну дискусію.** Неформальна дискусія, або дискусія, що випливає з поставленого вами питання, це – один із видів оцінювання. Її перевага полягає у спонтанності. Ви маєте можливість попросити уточнення, або роз'яснення коментарів, що їх надають слухачі. Ви також матимете шанс побачити які саме враження від проведеного заняття є найбільш сильними й значущими для слухачів; ви можете побачити яка тема для них є найбільш важливою. Такий вид оцінювання може дати учасникам шанс висловити такі ідеї, які би вам навіть не спало на думку включити у вашу письмову анкету і це, у свою чергу, дасть можливість учасникам зреагувати на коментарі один одного. Нарешті, вербальний спосіб оцінювання дає можливість членам групи звернутися зі своїми коментарями один до одного а тренер, у свою чергу, може висловити свої коментарі усій групі.
- **Письмову зворотну реакцію.** Перевагою письмової зворотної реакції є те, що ви отримаєте відповідь майже від кожного, і ви зможете, за вашим бажанням, отримати відповіді на стандартний набір питань. Крім того, ви можете отримати таку зворотну реакцію у письмовій формі, яку в усній формі слухачі б не захотіли висловлювати.
- **Підсумкову роботу після завершення семінару.** Інший спосіб, це – попросити учасників надіслати вам їх відповіді у письмовій формі через деякий час після завершення семінару. Навряд чи ви отримаєте відповіді від багатьох учасників, але ті які, ви все-таки отримаєте, будуть відображати ті враження слухачів, які залишаються з ними надовго, а не ті, які швидко минають.

Якщо на початку заняття ви сформуvalи перелік очікувань учасників семінару, ви можете повернутись до цього переліку і проаналізувати, наскільки ці очікування виправдались.

Залежно від того, які питання, ви ставите, ви можете визначити наскільки корисними для вас можете бути ця реакція оцінювання. Ви можете поставити питання, які будуть породжувати критичне ставлення, але які, у свою чергу, можуть допомогти вам визначити сильні сторони, і можуть підказати вам конструктивні думки, як би ви могли змінити свою програму на майбутнє. Відкриті питання дають можливість людям виявити більше свободи у своїх відповідях. Деякі зразки таких питань наводяться нижче:

- Що вийшло вдалим, і чому?
- Що б можна було вдосконалити?
- У чому роль фасилітатора була корисною, а в чому стримувала роботу?
- Чому конкретно, на вашу думку, ви навчилися під час цього заняття (або дискусії, або вправи)?

У не багатьох окремих випадках ви можете використати у вашому оцінюванні декілька закритих питань. Наприклад, коли у вас є побоювання, що ваша мова занадто швидка і вам потрібно отримати конкретну відповідь від усіх учасників із цього питання, ви можете поставити у письмовій формі таке запитання: "Ви погоджуєтесь чи не погоджуєтесь: "Фасилітатор говорив занадто швидко." Або, коли ви надаєте фасилітацію у проведенні семінару, що є складовою частиною цілої низки занять і вам потрібно порівняти думки стосовно того, які теми, або які семінари є найбільш корисними, стандартна анкета може включати таке положення: "Позначте на шкалі із 10 балів наскільки корисним по відношенню до вашої професійної роботи є цей семінар." Це може допомогти вам визначитись з тим, який із тренінгів виявився найбільш корисним.

Пам'ятайте, що мета оцінювання відрізняється залежно від того, чи це – одноразовий семінар, чи він є частиною цілої низки семінарів. Кожне окреме оцінювання буде вимагати дещо інших питань та акцентів. В останньому випадку письмові копії коментарів важливо зберігати для подальшого аналізу.

Використовуйте оцінювання для вдосконалення

Ви не можете розраховувати на те, що сподобається усім. Люди приходять на заняття з різними очікуваннями, які є надзвичайно розмаїтими і, навіть більше того, вони можуть суперечити один одному. Навіть найкращий фасилітатор не може увесь час задовольняти очікування усіх людей. Будьте готові до критики. Але, якщо ви не отримуєте критичних зауважень, то це означає, що оцінювання не було таким прискіпливим та відвертим, як могло би бути.

Пробуйте знаходити у вашому оцінюванні речі, що повторюються. Вам може здаватись, що один етап заняття був удалим, або невдалим. Достатньо одного коментарю, що суперечить вашому враженню, щоб ви уважно розглянули, які можуть бути причини такої реакції, але якщо ви отримали декілька коментарів, які суперечать вашому враженню (незважаючи на те, які б могли бути причини цього), вам слід уважно придивитись до того, чому ваше враження значно відрізняється від думки інших людей. Подумайте над тим, як би ви могли встановити більш тісний контакт із групами, якими ви будете працювати у майбутньому.

Перегляньте матеріал, що ви викладаєте під кутом зору процедури оцінювання. З часом, коли ви набудете більшого досвіду роботи у різних ситуаціях, ви будете знаходити новий матеріал та вправи, які можна використати або пристосувати до старих відповідно до зворотної реакції, яку ви отримали. Крім того, створюйте ваш стиль фасилітації, що має відповідати тому матеріалу, який ви вивчаєте.

Беріть до уваги ваші власні стандарти та стандарти учасників. Інколи ви будете отримувати негативну зворотну реакцію на те, що ви робите правильно. Зворотна реакція від членів групи є найкращим путівником, але ваша власна думка також повинна мати певне значення.