

**PROCIJENITE:
Individualne
povratne
informacije
za nastavnike**



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih

Qavet@hr
OSIGURAVANJE KVALITETE
U STRUKOVNOM OBRAZOVANJU U HRVATSKOJ



Sufinancirano sredstvima
programa Europske unije
Erasmus+



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih

PROCIJENITE:
Individualne povratne
informacije za nastavnike

PREPORUKE ZA UPORABU POVRATNIH INFORMACIJA UČENIKA U QIBB-U

Impressum

Procijenite: Individualne povratne informacije za nastavnike
Preporuke za uporabu povratnih informacija učenika u QIBB-u

Izorno objavljeno na njemačkom jeziku pod naslovom:

Check: Individualfeedback für Lehrkräfte

Beč: Savezno ministarstvo obrazovanja, 2017.

© Savezno ministarstvo obrazovanja, Odsjek II, Odjel II/6 (koordinacija QIBB-a), Minoritenplatz 5, 1010 Beč

www.bmb.gv.at



Dr. Michaela Jonach, ARQA-VET, Österreichische Referenzstelle für Qualität in der Berufsbildung
Dr. Cornelia Wagner, Humboldt-Universität zu Berlin, Institut für Erziehungswissenschaften (Kapitel 5)

Nakladnik:



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih

Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih

Garićgradska ulica 18, 10000 Zagreb

+ 385 1 6274666

ured@asoo.hr

www.asoo.hr

Za nakladnika: Mile Živčić, ravnatelj

Urednice: Tamara Buble, Tamara Hudolin

Prijevod i lektura: Tresmontes, d.o.o.

Grafička priprema: Parabureau d.o.o.

Zagreb, 2023.

CIP zapis je dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu

pod brojem 001188234.

ISBN: 978-953-8065-50-7

Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih zahvaljuje Michaeli Jonach i Franzu Gramlingeru iz austrijske referentne točke za osiguravanje kvalitete u strukovnom obrazovanju i osposobljavanju ARQA-VET na ustupanju prava prijevoda i objavljivanja bez naknade.

Izrada publikacije sufinancirana je iz Erasmus+ projekta Podrška nacionalnoj referentnoj točki za europski sustav osiguravanja kvalitete u strukovnom obrazovanju i osposobljavanju (EQAVET NRP HR, 2021. — 2023.)



Sufinancirano sredstvima
programa Europske unije
Erasmus+

Ova publikacija odražava isključivo stajalište autora publikacije i Europska komisija se ne može smatrati odgovornom prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.

Izrazi (nastavnik, učenik i sl.) koji se koriste u ovom Priručniku upotrijebljeni su rodno neutralno i odnose se na oba spola.

Ovaj je Priručnik korišten kao materijal za poučavanje i učenje u okviru tečaja QUALI-QIBB za ovlaštene koordinate procesa kvalitete za QIBB (www.arqa-vet.at/quali-qibb). Za više informacija posjetite <https://arqa-vet.at/> i www.qibb.at.

Sadržaj

1. Uvod	5
1.1. Što podrazumijevamo pod individualnim povratnim informacijama?.....	5
1.2. Koju ulogu prikupljanje individualnih povratnih informacija igra u upravljanju kvalitetom?	6
2. Za što je prikupljanje individualnih povratnih informacija korisno i što mi to donosi kao nastavniku?	8
3. Kako prikupljanje povratnih informacija provesti u djelo?	9
3.1. PLANIRAJTE: Kako planirati prikupljanje povratnih informacija i razjasniti ciljeve?	9
3.2. PROVEDITE: Kako provesti prikupljanje povratnih informacija i skupiti podatke?	10
3.3. PROCIJENITE I VREDNUJTE: Kako analizirati rezultate?	11
3.4. PROVJERITE: Kako zadržati dokazano i provesti mjere za unaprjeđenje?.....	13
4. Izabrani primjeri metoda za prikupljanje povratnih informacija	15
4.1. Bljeskalica	15
4.2. Meta	17
4.3. Upitnik s karticama	18
4.4. Metoda stoja na glavi.....	20
4.5. Tipična nastava.....	21
4.6. Metoda četiri kuta.....	23
4.7. Feedback-ruka	24
5. Koju korist ima škola od individualnih povratnih informacija?	26
6. Literatura i metodičke zbirke	31
7. Prilozi	32
7.1. Prilog 1: Pravila pružanja povratne informacije za učenike.....	32
7.2. Prilog 2: Primjeri za planiranje radionice o povratnim informacijama s učenicima	34
7.3. Prilog 3: Popis za koordiniranje i dokumentiranje provedenih prikupljanja individualnih povratnih informacija u školi	36
Individualne povratne informacije za nastavnike – kratki pregled	37

1. UVOD

1.1. Što podrazumijevamo pod individualnim povratnim informacijama?

Pod individualnim povratnim informacijama u Inicijativi za kvalitetu strukovnog obrazovanja (Qualitätsinitiative Berufsbildung – QIBB)¹ shvaćamo **povratne informacije o profesionalnom djelovanju jedne osobe**. U QIBB-u se taj oblik davanja povratnih informacija primjenjuje na različitim razinama i za različite sudionike (primjerice povratne informacije učenika o radu nastavnika, povratne informacije nastavnika o radu uprave škole, povratne informacije ravnatelja o radu školske inspekcije). Prikupljanje individualnih povratnih informacija jedan je od triju stupova evaluacijskih koncepata QIBB-a, dok su druga dva stupa sustavno prikupljanje povratnih informacija i recenzija u QIBB-u. Vrednovanje i povratne informacije kao dio sustava upravljanja kvalitetom u QIBB-ovu regulacijskom krugu kvalitete (ciklus PPPP: planiraj – provedi – procijeni – provjeri) pripadaju u fazu *procijeni*. Samo prikupljanje individualnih povratnih informacija opet slijedi sveukupni regulacijski ciklus kvalitete (pogledajte treće poglavlje).

Ovaj se Priručnik bavi povratnim informacijama koje nastavnici traže od učenika kako bi razmotrili svoje **profesionalno djelovanje** i dalje ga razvijali. U srži se kod takvog oblika dobivanja povratnih informacija radi o neprekidnom unaprjeđenju i daljnjem razvijanju procesa poučavanja i učenja, odnosno nastave. Cilj ovog Priručnika je pružiti podršku nastavnom kadru u prikupljanju povratnih informacija, kao i to da im se na raspolaganje stavi odgovarajuća ponuda otvorenih metoda prikupljanja povratnih informacija koje slobodno mogu preoblikovati. K tome, uz te otvorene metode prikupljanja povratnih informacija postoji mogućnost ispitivanja individualnog *feedbacka* pomoću upitnika za učenike *Individualfeedback an Lehrkraft (Prikupljanje individualnih povratnih informacija o nastavnom kadru)* preko QIBB-ove evaluacijske platforme. Nadalje, postoje preporuke (usp. Paechter 2014), kao i vide-

1 Inicijativa za kvalitetu u strukovnom obrazovanju (Qualitätsinitiative Berufsbildung – QIBB), inicijativa je Opće uprave za strukovno obrazovanje i osposobljavanje austrijskog Saveznog ministarstva obrazovanja, znanosti i istraživanja (Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung – BMBWF) za sustavnu provedbu osiguravanja kvalitete u strukovnim školama u Austriji.

ovodič *Individualfeedback durchführen* (Provođenje prikupljanja individualne povratne informacije), koji su dostupni na QIBB-ovoj platformi (na njemačkom jeziku, nap. ur.).

1.2. Koju ulogu prikupljanje individualnih povratnih informacija igra u upravljanju kvalitetom?

Nastava je osnovna aktivnost svake škole. Sustavi upravljanja kvalitetom poput QIBB-a učinkoviti su samo onda kad se prilagode nastavi i kad doprinose unaprjeđenju i daljnjem razvoju nastavne prakse (usp. Landwehr i Steiner 2007, str. 9 nadalje).

Prikupljanje individualnih povratnih informacija pritom igra važnu ulogu jer taj instrument nastavnicima omogućuje da dobiju povratne informacije o tome kako učenici vide njihovo ponašanje i djelovanje. Prikupljanje individualnih povratnih informacija stoga možemo karakterizirati kao doprinos osobnom razvoju kvalitete. “Ono nadopunjava samozapažanje, omogućuje prepoznavanje ili potvrdu, daje priliku da se uoče slijepe pjege ili učinkovite promjene i omogućuje promišljanje vlastitog djelovanja” (Brägger i Posse 2007, sv. 1, str. 173).

Postoji nekoliko **važnih načela** o prikupljanju individualnih povratnih informacija u QIBB-u:

Izbor metode je slobodan: nastavni kadar treba slobodno odabrati onu metodu prikupljanja individualnih povratnih informacija koja im osobno odgovara. Na raspolaganju im stoji niz takozvanih otvorenih metoda poput onih koje su uz primjere opisane u ovom Priručniku. Nadalje, postoji mogućnost da se primijeni upitnik za prikupljanje individualnih povratnih informacija koji je stavljen na raspolaganje preko QIBB-ove evaluacijske platforme (usp. Paechter 2014).

Rezultati proizašli iz prikupljanja individualnih povratnih informacija pripadaju nastavniku koji je prikupio povratne informacije te ni u kojem slučaju neće biti prosljeđeni nekoj drugoj osobi. Ipak, raspravljanje o rezultatima prikupljenih individualnih povratnih informacija s kolegama ili vodstvom škole može imati smisla i pomoći u postizanju ciljeva, ne bi li se tako promijenila perspektiva i omogućilo uzajamno

učenje. Odluka o tome hoće li doći do takvog razgovora o rezultatima ipak ovisi isključivo o nastavniku koji je proveo prikupljanje individualnih povratnih informacija. Preduvjet za takvu razmjenu je međusobno povjerenje. Nastavnik osim toga odlučuje i primjerice o kojim će se rezultatima iz prikupljenih povratnih informacija pozabaviti i koje će odgovarajuće mjere za unaprjeđenje uvesti.

Prikupljanje individualnih povratnih informacija važno je i ono je **učinkovit instrument u školskom upravljanju kvalitetom**. Upravo bi se zato vodstvo škole trebalo obvezati na sustavnu brigu o prikupljanju individualnih povratnih informacija i na motiviranje nastavnika da u pravilnim razmacima provode prikupljanje kako bi zaista moglo doći do razvoja kvalitete na razini nastave. Vodstvo škole u tome može igrati važnu ulogu vlastitim primjerom. Pri provođenju je isto tako važna dobra koordinacija. To, između ostaloga, podrazumijeva redovito isticanje toga koji nastavnici u kojim razredima i pomoću kojih metoda prikupljaju individualne povratne informacije (više o tome nalazi se u Prilogu 3). Prikupljanje učeničkih povratnih informacija može se i treba podržati stavljanjem odgovarajućih metoda (poput primjerice metoda predstavljenih u ovom Priručniku) i materijala na raspolaganje (*flipchartovi*, materijali za moderiranje itd.). U tom bi području povjerenstvo za kvalitetu², odnosno osobe koje koordiniraju procese za osiguravanje kvalitete u školi, trebalo pružiti veliku podršku i pomoć nastavničkom kadru. Dokumentacija o uvođenju i prikupljanju individualnih povratnih informacija u školu prelijeva se i na školski program/izvještaj o kvaliteti škole. Vodstvo škole isključivo potiče sudjelovanje nastavnika; nije riječ o tome da se na temelju povratne informacije radi sažetak rezultata za potrebe škole. Također nije predviđena dalekosežnija sadržajna kontrola kvalitete jer bi povratne informacije tada izgubile svoj zaštićeni okvir, a time i ugrozile svoju funkciju kao instrument individualnog razvoja kvalitete (usp. Landwehr 2015, str. 371). U petom ćemo se poglavlju posvetiti pitanju kako nastavnički kadar neke škole usprkos svemu može raditi s rezultatima prikupljanja povratnih informacija.

² U ovom je prijevodu izraz upravitelj/ica procesa za kvalitetu škole (*Schulqualitätsprozessmanager/in*) koji se koristi u izvorniku zamijenjen povjerenstvom za kvalitetu radi prilagodbe hrvatskom kontekstu (nap. ur.).

2. ZA ŠTO JE PRIKUPLJANJE INDIVIDUALNIH POVRATNIH INFORMACIJA KORISNO I ŠTO MI TO DONOSI KAO NASTAVNIKU?

Postoji mnogo razloga koji govore u prilog prikupljanju individualnih povratnih informacija. U narednom odjeljku smo saželi najvažnije argumente iz relevantne stručne literature, ali isto tako i argumente oblikovane na temelju vlastitih iskustava.

Zahvaljujući prikupljanju individualnih povratnih informacija moguće je:

- dobiti priznanje i pozitivne povratne informacije o vlastitoj nastavi
- podržati razvoj profesionalne, refleksivne stručne prakse, kao i jačanje sposobnosti refleksije nastavnika
- spoznati vlastite jake i slabe strane i pronaći zdrav način nošenja s njima
- doznati kakvom se nastava doima učenicima
- stvoriti bolji odnos s učenicima
- potaknuti izgradnju temelja za odnos povjerenja između onih koji uče i onih koji poučavaju
- otkriti slijepe pjege
- dobiti poticaj za unaprjeđenje vlastite nastave.

Značajan preduvjet za uspjeh je **stav** s kojim sve uključene strane (prije svega nastavnici) pristupaju prikupljanju povratnih informacija te metoda i način na koji se pristupa rezultatima. Postoje dva preduvjeta za to da nastavnici mogu koristiti učeničke povratne informacije za razvoj nastave:

- Kao nastavnik sam otvoren za povratne informacije učenika. Iskreno me zanimaju njihove povratne informacije.
- Kao nastavnik prikupljam učeničke povratne informacije da bih unaprijedio i učinio profesionalnijom svoju nastavu u suradnji s učenicima.

3. KAKO PRIKUPLJANJE POVRATNIH INFORMACIJA PROVESTI U DJELO?

Za provođenje, analizu i vrednovanje sustavnog prikupljanja povratnih informacija, imajući na umu neki cilj koji bi trebao povećati učinkovitost nastave, treba pripaziti i pripremiti se za nekoliko stvari. Vrijeme potrebno za planiranje i prikupljanje učeničkih povratnih informacija ipak ostaje unutar nekih granica te se može smanjiti na minimum s nešto iskustva. U načelu i rad na samom prikupljanju individualnih povratnih informacija slijedi logiku planiraj – provedi – procijeni – provjeri, koja je u srži QIBB-ova sustava upravljanja kvalitetom.

3.1. PLANIRAJTE: Kako planirati prikupljanje povratnih informacija i razjasniti ciljeve?

Na početku procesa prikupljanja povratnih informacija nalazi se izbor teme o kojoj bi nastavnik želio dobiti povratne informacije, kao i izbor odgovarajuće metode odnosno instrumenta za dobivanje povratne informacije. U području nastave, odnosno procesa poučavanja i učenja, postoje mnoge različite teme na koje se povratne informacije mogu odnositi. U nastavku slijede prikupljene **teme i pitanja** (listu valja shvatiti samo kao ogledni primjer):

- Koji oblici poučavanja i učenja dovode do zajedničkog zaključivanja s učenicima, a koji ne dovode do istog učinka?
- Koliko su učenici zadovoljni današnjom nastavnom jedinicom?
- Zašto u nekom određenom razredu uvijek postoji nezadovoljstvo nastavom?
- Kako mogu učenike motivirati na više odgovornosti u vlastitom učenju?
- Koje su kompetencije učenici stekli?
- Jesu li i zašto na posljednjem ispitu znanja mnogi učenici postigli loše rezultate?
- U kojim područjima postoji naročita potreba za poticanjem učenika?
- Jesam li svojom nastavom postigao ono što sam namjeravao?
- Koji čimbenici potiču, a koji koče učenje u razredu?
- Koliko su učenici zadovoljni nastavnom atmosferom u razredu?
- Kako mogu potaknuti pozitivnu nastavnu atmosferu?
- Zašto u nekom određenom razredu dolazi do smetnji u nastavi?
- Koliko su učenici zadovoljni mojim vođenjem razreda?

U skladu s postavljenim pitanjima za učeničke povratne informacije potrebno je odabrati instrument prikupljanja povratnih informacija. Pri izboru treba imati sljedeće aspekte na umu:

- Odgovara li odabrani instrument mojim pitanjima?
- Odgovara li instrument grupi učenika kojoj želim postaviti pitanja?
- Može li se primijeniti postojeći instrument? Može li se postojeći instrument prilagoditi za postavljanje pitanja u ovoj situaciji? Razmatram li upotrebu nekog novog instrumenta?
- Koje sam instrumente osobno koristio ili su ga pak već koristili drugi nastavnici s grupom učenika kojoj želim postaviti pitanja? (Kako bi se izbjegla upotreba uvijek istih instrumenata.)
- Koje bih instrumente rado probao? Što mi se čini posebno izazovnim jer bi moglo i meni i učenicima biti uzbudljivo, zabavno i motivirajuće?
- Kada tijekom školske godine postavljam pitanja svojim učenicima? U kojem mi trenutku prikupljanje učeničkih povratnih informacija naročito može pomoći i ima smisla za mene kao nastavnika?
- Koliko vremena moram odvojiti za prikupljanje povratne informacije tim instrumentima?
- Je li uloženi napor da se provede, obradi i vrednuje podatke vrijedan toga?
- Koje materijale trebam kako bih proveo tu metodu (npr. *flipchart*, moderacijske kartice, naljepnice)?

3.2. PROVEDITE: Kako provesti prikupljanje povratnih informacija i skupiti podatke?

Nakon što nastavnik odredi cilj i svrhu za sebe te odabere tome odgovarajuću metodu, može provesti prikupljanje povratnih informacija s predviđenim razredom. Na što pritom treba pripaziti?

Važno je razmisliti **kad** će se provesti prikupljanje povratnih informacija. Kad se prikupljanje povratnih informacija provodi primjerice na kraju školske godine, to može imati za posljedicu to da nastavnik više uopće ne može unaprijediti nastavu razreda o kojem je riječ. S druge strane, takvo sumarno prikupljanje *feedbacka* (prikupljanje povratnih informacija na kraju procesa) može značajno poslužiti svrsi, ako je primjerice riječ o sveukupnoj procjeni cijele školske godine.

1. Učenici bi trebali biti informirani o tome zašto se provodi prikupljanje povratnih informacija i što se događa s **rezultatima**.
2. Učenici moraju moći naučiti kako **dati** povratne informacije, a u tome će im pomoći odgovarajuće upute (npr. pogledajte Prilog 1 za najvažnija pravila pružanja povratne informacije).
3. Ponekad ima smisla učenicima pružiti mogućnost da se prikupljanje povratnih informacija provede **anonimno**. Anonimnost igra ulogu i pri odabiru metode prikupljanja povratnih informacija. Fizičko okretanje leđa *flipchartovima* na koje učenici mogu anonimno staviti točke ili napisati nešto na njih te materijali koji mogu biti predani bez navođenja imena omogućuju da se osigura anonimnost učenika. Nastavnici bi tijekom prikupljanja povratnih informacija prije svega trebali saslušati učenike i pustiti da im se slegnu dojmovi. Reakcija na licu mjesta ili pokušaj iznošenja obrane na izjave učenika obavezno se moraju izbjeći. Tek za vrijeme analize rezultata (pogledajte sljedeći korak) nastavnik zauzima stav o rezultatima („vratiti loptu“). U slučaju nejasnoća ili otvorenih pitanja ima smisla postaviti naknadna pitanja i točno utvrditi je li svaki pojedini učenik pravilno razumio prikupljanje povratnih informacija. Nakon završetka faze provođenja trebala bi uslijediti zahvala učenicima na povratnim informacijama, puna poštovanja, i to također ili baš ako su se među njima našle i kritične izjave. To je važno za izgradnju kulture prikupljanja povratnih informacija, koju se pokazuje kroz to što se različita opažanja ozbiljno shvaćaju, a drugačija se gledišta prihvaćaju.

3.3. PROCIJENITE I VREDNUJTE: Kako analizirati rezultate?

Rezultati prikupljanja povratnih informacija moraju biti analizirani i vrednovani zajedno sa svim uključenim stranama tako da nastavnici mogu provesti učinkovite mjere za unaprjeđenje. Međutim, prije no što se povratne informacije analizira zajedno s učenicima, ima smisla da nastavnici uzmu vremena kako bi im se slegli dojmovi i kako bi nasamo promislili o rezultatima. Pri tumačenju rezultata od pomoći mogu biti sljedeća postavljena pitanja:

- Što mi rezultati znače?
- Što sam očekivao, a što nisam? Jesu li me rezultati iznenadili?
- Što je potvrdilo, a što je proturječilo mojim procjenama?

- Gdje se pokazala potreba za djelovanjem, odnosno u čemu vidim polazne točke za promjene?
- Koje konkretne mogućnosti unaprjeđenja mogu razabrati iz rezultata?
- Što se da brzo provesti, a što bi dulje potrajalo?
- Postoje li povratne informacije u koje ne mogu zadirati zato što okvirni uvjeti to ne dopuštaju?
- U kojim se područjima mogu aktivirati kao nastavnik, a u kojim učenici mogu/moraju dati doprinos?
- O čemu rezultati ne govore ništa?

O rezultatima se također može raspraviti s drugim nastavnicima ili s nekim iz Povjerenstva za kvalitetu; uplitanje neizravno uključene treće strane može biti od velike pomoći te se tako mnogo puta zna otvoriti novi, drugačiji način gledanja.

Nakon što nastavnici osobno vrednuju podatke, važno je uključiti učenike u raspravu o rezultatima prikupljanja povratnih informacija. Tumačenje podataka naročito dobro pođe za rukom kad se rezultate promatra iz različitih perspektiva. Kad učenici sudjeluju u tom procesu, osjećaju se kao da ih se ozbiljno shvaća i najvjerojatnije će i u budućnosti biti spremni doprinijeti davanju povratnih informacija. Važno je učenike učiniti dionicima prikupljanja povratnih informacija. Naime, za uspjeh poučavanja i učenja nikad nisu odgovorni samo nastavnici, nego i učenici. Da bi došlo do unaprjeđenja, obje strane (u većini slučajeva) moraju imati udjela u tome i zajedno provesti odgovarajuće aktivnosti u procesu suradnje. Pružanje povratnih informacija može dobro djelovati na učenje kod učenika (Što mogu učiniti *da bih unaprijedio svoje učenje?*).

Kako možemo oblikovati **evaluacijske razgovore** s učenicima? Jedna dokazana mogućnost za vrednovanje rezultata prikupljanja povratnih informacija s učenicima jesu takozvane radionice o prikupljanju povratnih informacija (pogledajte prilog s primjerima u Prilogu 2). Za to moraju ponajprije postojati rezultati nekog razreda. Ovisno o metodi prikupljanja povratnih informacija, sveukupne rezultate možemo predočiti upitnicima, pomoću *flipchartova* itd. Nastavnik isto tako može razmotriti predstavljanje rezultata u drugom, primjerice sažetom obliku, ili se pak dotaknuti samo određenih točaka iz dobivenih povrat-

nih informacija. Rezultati se tada mogu tumačiti s učenicima pomoću smjernica.

Primjerice, mogu se postaviti **sljedeće smjernice**:

- Što vam se naročito sviđa?
- Koji su vas rezultati iznenadili?
- Što je odgovaralo vašim očekivanjima?
- Što bi trebalo ostati kakvo jest? Što je bilo ispunjavajuće/pozitivno? Na što smo ponosni?
- Postoji li potreba za promjenama i ako postoji, u kojim točno područjima?

Pritom se može raditi s moderacijskim karticama koje mogu ispuniti kako učenici, tako i nastavnici. Kartice se prikupe i nakon što se poslože po smjernicama odnosno kategorijama, stavljaju se na zidni pano. Nastavnik može kartice s izjavama oko kojih postoji konsenzus staviti na hrpu, tako da to bude vidljivo svima. Na kraju radionice o prikupljanju povratnih informacija formuliraju se i usuglašavaju mjere za unaprjeđenje nastave. Dovoljno je prikupiti dvije do tri izabrane mjere koje se stvarno mogu provesti (usp. Rolff 2015, str. 253 i dalje).

3.4. PROVJERITE: Kako zadržati dokazano i provesti mjere za unaprjeđenje?

Prikupljanje učeničkih povratnih informacija može se provesti samo kada nastavnike doista zanimaju povratne informacije od učenika i kad postoji načelna spremnost na unaprjeđenje nastave.

Veoma će često nastavnici pri prikupljanju povratnih informacija dobiti potvrdu onoga što dobro funkcionira. U tom pogledu prikupljanje povratnih informacija za nastavnike ispunjava funkciju motivacije i pozitivnog osnaživanja, koju ne bi trebalo podcjenjivati. K tome se, po svoj prilici, otvara i razgovor o područjima za koja učenici priželjkuju da se unaprijeđe ili promijene. O tome može li se što od toga provesti i što točno, odlučuje isključivo nastavnik.

Pod tim okolnostima učenici spominju i unaprjeđenja koja u danim okvirnim uvjetima ne mogu biti provedena. U takvim je slučajevima

važno da nastavnici ukažu na to i izlože razloge zašto to nije moguće. Isto je tako važno da nastavnici učenicima jasno prenesu koje bi promjene željeli provesti. Nakon određenog vremena, također je pametno još jednom (uzimajući u obzir dotični razred) provjeriti jesu li učenici zaista zamijetili pozitivne promjene. Jasno je da postoje teme kojima i učenici moraju dati obola kako bi se u nastavi mogle provesti promjene koje će imati učinka na učenje.

Smjernice za provođenje mjera za promjenu:

- Koje jake strane trebaju biti zadržane ili čak dalje razrađene?
- O kojim se posljedicama može zaključiti iz rezultata?
- Koje bi se prijedloge za unaprjeđenje moglo provesti lako i bez velikih troškova?
- Koje bih prijedloge za unaprjeđenje želio obavezno provesti (određivanje prioriteta)?
- Koje resurse (vrijeme, materijali, financijski resursi) trebam za provođenje određenih prijedloga?
- Koje prijedloge (iz ovog ili onog razloga) trenutno nije moguće provesti?

Dokumentiranje rezultata prikupljanja učeničkih povratnih informacija je važno, a primjer za to nalazi se u "Brošuri za nastavnike o radu s upitnicima za prikupljanju individualnih povratnih informacija" QIBB-ove platforme (*Broschüre für Lehrer/innen zum Arbeiten mit dem Individualfeedback-Fragebogen der QIBB-Plattform*: usp. Paechter 2014, str. 21).

Nadalje, u daljnjem provođenju mjera unaprjeđenja može biti korisno izraditi osobni akcijski plan (usp. Strahm 2008, str. 85 i Paechter 2014, str. 21).

Primjeri plana za provedbu mjera za unaprjeđenje nakon prikupljanja povratnih informacija:

ŠTO?	TKO?	DOKAD?	PRIORITET?	RESURSI?
Koraci i mjere na temelju rezultata prikupljanja individualnih povratnih informacija	Odgovorne osobe (nastavnik, učenici)	Vremenski okviri	Što je najhitnije? (određivanje prioriteta prema kategorijama, npr. 1, 2, 3 ...)	Što trebam za to? (npr. prostor, oprema, materijali, kolege, vrijeme...)

4. IZABRANI PRIMJERI METODA ZA PRIKUPLJANJE POVRATNIH INFORMACIJA

U ovom poglavlju ćemo predstaviti nekoliko izabranih metoda za prikupljanje povratnih informacija. Riječ je samo o malom, dokazanom izboru iz mnoštva upotrebljivih metoda. Literatura o toj temi gotovo da je beskrajna, kao i metode koje stoje na raspolaganju. Zato smo u šestom poglavlju sastavili popis izabranih metodičkih zbirki (s poveznicama za internetski pristup) i sekundarne literature.

4.1. Bljeskalica

Bljeskalica je brza i jednostavna metoda za dobivanje kratke povratne informacije od svih učenika o određenoj temi ili o nastavnom satu. Nastavnik postavlja pitanje (primjerice *Kakvom vam se činila današnja nastava?*), a učenici jedni za drugima daju kratak odgovor na postavljeno pitanje. Dok jedna osoba govori, svi ostali slušaju. Nastavnik zapisuje izjave učenika, a isto se tako zapisuje navođenje iste stvari više puta. Samo u slučaju da postoje nejasnoće ili problemi s razumijevanjem, nastavnik može postaviti dodatno pitanje. Odmah nakon bljeskalice ili za vrijeme sljedećeg nastavnog sata nastavnik može zauzeti pozitivan i/ili kritički stav o izrečenome.

Varijante: Kao polazna pitanja mogu poslužiti i rečenice koje bi učenici trebali nadopuniti. Primjerice: *Danas sam naročito puno naučio o...*, *Nisam razumio...* Isto je tako moguće pismeno provesti bljeskalicu, tj. dati učenicima da napišu jednu do dvije rečenice na karticu ili list papira.

Prednosti i nedostaci metode Bljeskalica:

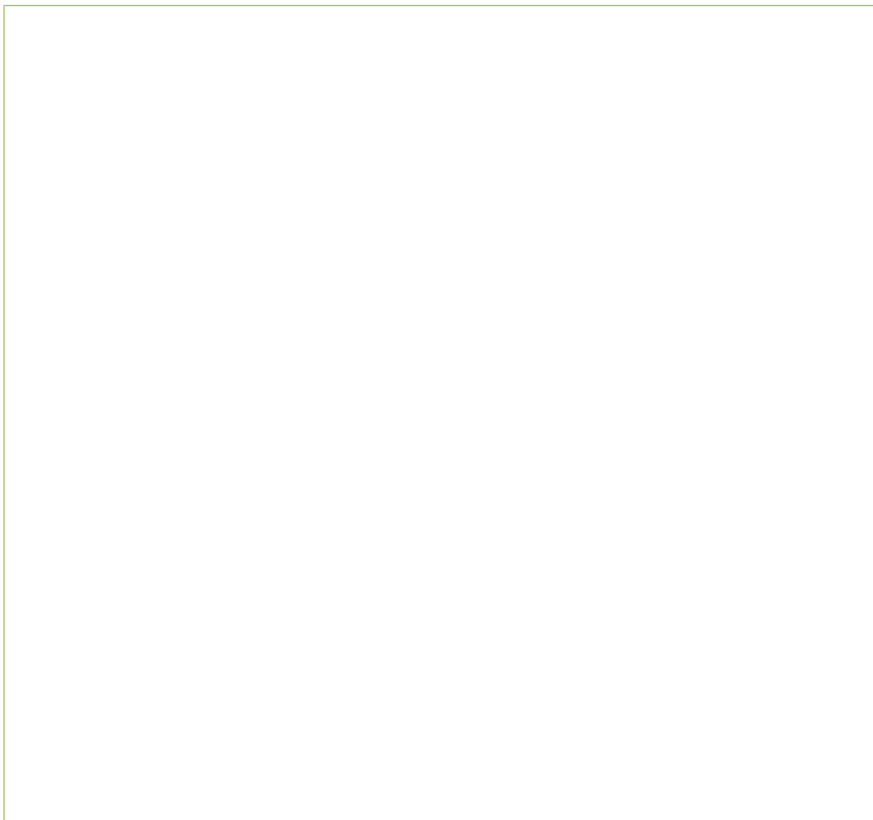
- + brza metoda
- + potrebno je manje truda za pripremu i manji je trošak materijala
- + svi se učenici moraju izraziti
- pojedini bi učenici mogli imati problema s iznošenjem mišljenja pred cijelim razredom
- opasnost od površnih izjava
- opasnost da će se naprosto ponavljati izjave prethodnih davatelja povratne informacije.

Materijali/oprema: materijal za pisanje za zabilježavanje tijekom runde bljeskalice, kartice u slučaju pismene varijante.

Daljnje smjernice: Schweizerische Eidgenossenschaft, Bundesamt für Sport (Savez švicarskih kantona, Savezna služba za sport) BASPO, CH-2532 Magglingen. qims.ch “Qualität im Sport-und Bewegungsunterricht. Instrumentenbox. 10. - 12. Schuljahr Berufsschule. Kurz-Feedback-Methoden” (‘Kvaliteta u nastavi sporta i pokreta. Kutija instrumenata. 10. — 12. razred strukovne škole. Kratke metode prikupljanja povratnih informacija.’)

Dostupno *online* na poveznici (na njemačkom jeziku):
www.sport.admin.ch/q-shop/instrumentenbox.php

Prostor za bilješke:



4.2. Meta

Meta je kratka neverbalna metoda dobivanja povratne informacije koja se može provesti s relativno malo troška. Na *flipchartu* (poveznica na *online* predloške na njemačkom jeziku nalazi se niže u tekstu) se nacrtava krug s prstenovima koji navodi šest do osam tematskih polja. Nastavnik može iskoristiti metu da bi dobio povratne informacije o više nastavnih jedinica, polugodištu ili cijeloj školskoj godini. Moguća tematska polja mogu biti primjerice postizanje ciljeva učenja, radna atmosfera, metodičko oblikovanje, ispitivanje i ocjenjivanje, individualna podrška učenicima itd.

Tematska se polja napišu duž krugova na *flipchartu*, a krug sadržava četiri do pet stupnjeva vrednovanja. Učenici dobivaju jednu točku za lijepljenje po tematskom polju. Ako točke za lijepljenje nisu pri ruci, učenici bodove mogu zabilježiti i olovkama. Što su točke bliže središnjoj točki mete, to su učenici zadovoljniji tim poljem. Što se bodovi/točke nalaze dalje, to su učenici manje zadovoljni. Da bi se zajamčila anonimnost pružanja povratnih informacija, za vrijeme provođenja metode nastavnik može *flipchart* okrenuti tako da ga sam ne može vidjeti. K tome, u zajedničkoj bi raspravi trebalo doći do razgovora o rezultatima, koji moderira nastavnik. Nastavnik tako ima priliku saznati kako je i zašto došlo do takvih procjena učenika. Pritom je važno izbjeći da pojedini učenici, zbog potpitanja nastavnika ili drugih učenika, budu prinuđeni na javno iznošenje mišljenja. Niti vodilje za moderiranu raspravu nalaze se u poglavlju 3.3. (Procijenite i vrednujte: Kako analizirati rezultate?).

Prednosti i nedostaci metode Meta:

- + brza, jednostavna metoda
- + moguće su povratne informacije o različitim temama/područjima
- + veoma dobro prilagođeno zaključnom davanju povratne informacije (primjerice na kraju školske godine)
- opasnost od utjecaja na već dane bodove/točke
- rezultati prije pokazuju sliku raspoloženja nego diferencirani sud.

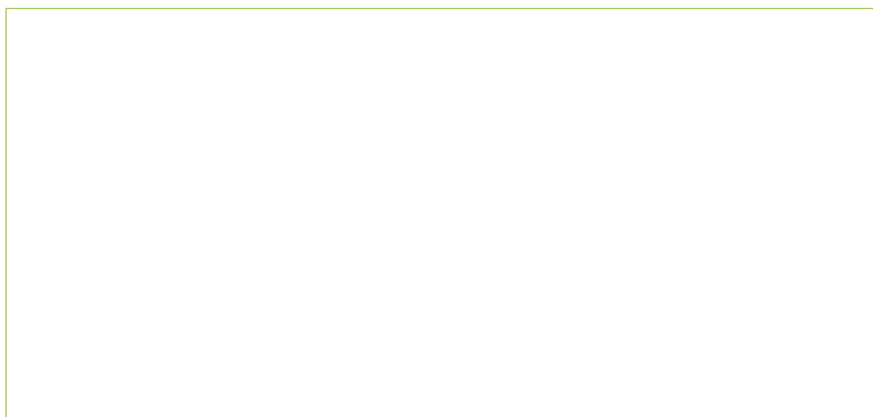
Materijali/oprema: papir za *flipchart*, naljepnice ili markeri za pisanje na *flipchartu*.

Predloži za metodu mete dostupni *online* (na njemačkom jeziku):
https://arqa-vet.at/fileadmin/Dokumente/arqa-vet.at/ifb/IFB_Zielscheibe.pdf

Daljnje smjernice: Fachhochschule Nordwestschweiz (Veleučilište Sjeverozapadne Švicarske). Norbert Landwehr (nadopune Schluga u ožujku 2011): *Feedbackmethoden (Metoda prikupljanja povratnih informacija)*. 2013.

Dostupno *online* na poveznici (na njemačkom jeziku):
http://www.ph-kaernten.ac.at/fileadmin/_servicestellen/qualitaetsmanagement/Feedbackmethoden_Maerz11.pdf

Prostor za bilješke:



4.3. Upitnik s karticama

Kao polazna točka za ovu metodu odaberu se bilo koja dva do tri pitanja za učenike, koja se mogu mijenjati i prilagoditi. Primjerice *Naročito sam korisnim smatrao... To sam smatrao teškim zato što... Imam sljedeće prijedloge za unaprjeđenje...*

Učenci zapisuju svoje odgovore na postavljena pitanja na moderacijske ili papirne kartice. Nastavnik prikupi kartice s povratnim informacijama i stavlja ih na zidni pano na kojemu će se vizualno prikazati postavljena pitanja. Također je moguće da će nastati hrpe kartica o različitim podtemama. Za dokumentiranje i daljnju obradu zidni se pano može fotografirati.

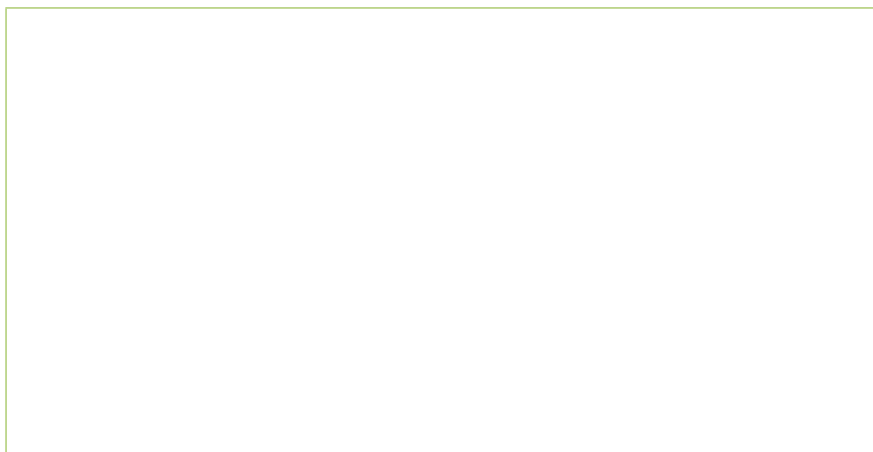
Varijanta: I sami učenici mogu staviti karte na zidni pano. Kako bi se osigurala anonimnost pružanja povratne informacije, nastavnici mogu postaviti pano u prostor za nastavu tako da sami ne mogu vidjeti što učenici pričvršćuju na njega.

Prednosti i nedostaci metode Upitnik s karticama:

- + svi dolaze do riječi, čak i učenici koji bi se inače suzdržali; “krojači mišljenja” (tzv. *opinionmakeri*) u razredu ne mogu uspostaviti dominaciju
- rezultate bi trebalo staviti na zidni pano, tako da budu vidljivi svim učenicima, u što treba uložiti nešto vremena
- može doći od nejednake podjele karata na dva do tri pitanja (primjerice zapisuju se pretežno pozitivni aspekti).

Materijali/oprema: zidni pano i pribadače za ploču, moderacijske kartice, markeri za *flipchart*.

Prostor za bilješke:



4.4. Metoda stoja na glavi

Metoda stoja na glavi zapravo dolazi iz područja kreativnih tehnika, ali se također može veoma dobro iskoristiti za prikupljanje povratnih informacija. Kad koristimo tu metodu, na početku definiramo pitanje koje “preokrenemo na glavu”, tj. pokušamo ga sagledati iz suprotne perspektive. Promatranjem iz suprotne perspektive moguće je uvidjeti nove aspekte i pronaći put do rješenja.

Ako bih kao nastavnik želio znati primjerice kako mogu poboljšati atmosferu u razredu tijekom nastave, tada bi moje pitanje za metodu stoja na glavi glasilo: Čime možda svi mi doprinosimo tome *da je nastavna atmosfera u tom razredu postala izrazito loša*? Učenici mogu pojedinačno ili u grupama prikupiti svoje ideje o preokretanju postavljenih pitanja. Nakon perioda za doradu, rezultati se skupe na jednom mjestu (primjerice kao kartice na zidnom panou ili kao bilješke nastavnika na školskoj ploči ili *flipchartu*). Pri sljedećem se koraku iz negativnih opisa izvode pozitivni, konkretni prijedlozi za unaprjeđenje koji bi mogli biti provedeni u budućnosti. Kad kao odgovor na pitanje “stoja na glavi” o nastavnoj klimi učenici napišu primjerice izjavu *Pokušavamo što je češće moguće jedni druge upozoriti na ono što ne znamo*, tada bi pozitivna izjava o tome glasila: *Namjeravamo odsad nadalje obratiti pozornost na svoje jake strane i međusobno se motivirati na pozitivan način*.

Prednosti i nedostaci metode Stoj na glavi:

- + preokretanje može dovesti do neočekivanih i korisnih uvida u postavljanje problema
- tehnika stoja na glavi ponekad završi u slijepoj ulici ili kao rezultat da samorazumljive zaključke.

Materijali/oprema: Papir za *flipchart* ili moderacijske kartice, markeri za pisanje na *flipchartu*.

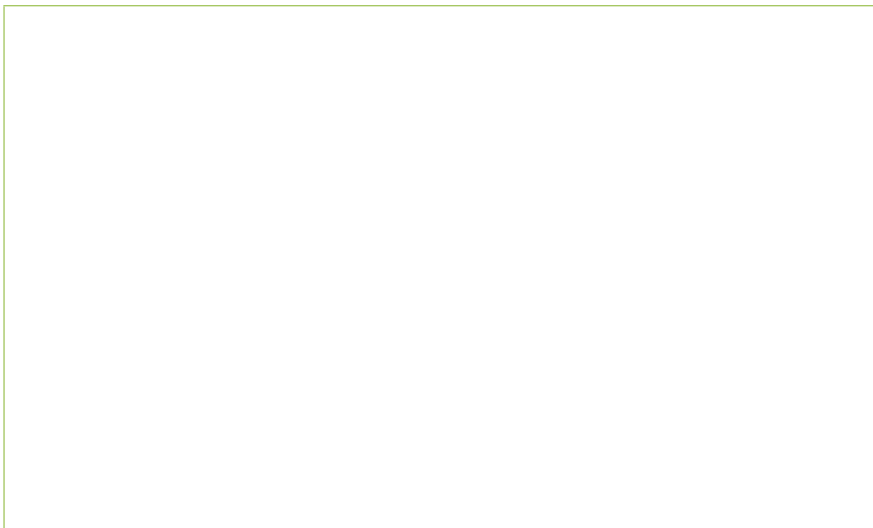
Daljnje smjernice: Zentrum für Hochschul- und Qualitätsentwicklung, Team Hochschuldidaktik (Centar za razvoj visokog školstva i kvalitete. Tim visokoškolske didaktike), Ladwig, Annette; Auferkorte-Michaelis, Nicole (2012): *Feedback-Methodenbar. Feedback-Methoden im Lehralltag*

(Izbor metoda za prikupljanje povratnih informacija. Metode prikupljanja povratnih informacija u predavačkoj svakodnevici). Universität Duisburg-Essen, str. 3.

Dostupno *online* na poveznici (na njemačkom jeziku):

https://www.uni-due.de/imperia/md/content/zfh/feedbackmethodenbar_2012.pdf

Prostor za bilješke:



4.5. Tipična nastava

U ovoj metodi učenici u malim grupama razrađuju tipične karakteristične situacije u nastavi te ih neposredno nakon toga, u drugom koraku, odigraju. Nakon svakog predstavljanja slijedi kratka rasprava na temelju sljedećih **niti vodilja**:

1. To mi se naročito sviđa u takvim situacijama.
2. To mi se uopće ne sviđa u takvim situacijama.
3. Na to bismo ubuduće trebali paziti u takvim situacijama.

Nastavnik ili učenici koji su prije izabrani za ovu zadaću napisat će na *flipchart* ili ploču mišljenja koja su izrečena tijekom rasprave i razvrstati

ih prema nitima vodiljama. Primjedbe o trećoj niti vodilji (*Na to bismo ubuduće trebali paziti u takvim situacijama*) mogu se pretvoriti u dogovore o ponašanju u budućnosti. Na neko prethodno definirano vrijeme u razred se mogu uvesti i timovi arbitražnih sudaca (primjerice kolege nastavnici ili učenici iz drugih razreda) koji će pripaziti na držanje pravila.

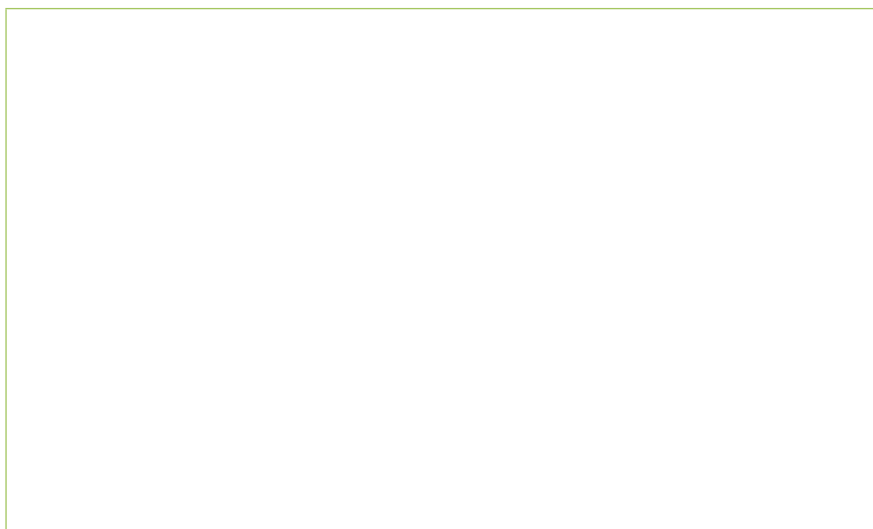
Prednosti i nedostaci metode Tipična nastava:

- + razrada kroz igru omogućuje razotkrivanje uzoraka ponašanja koji inače tijekom razgovora rijetko isplivaju na površinu
- metoda je vremenski zahtjevna: zahtijeva otprilike jedan nastavni sat
- u slučaju manjka povjerenja između nastavnika i učenika, metoda nije dobro rješenje.

Materijali/oprema: Nisu nužni nikakvi posebni materijali.

Daljnje smjernice: Bastian, Johannes; Combe, Arno; Langer, Roman (2007): *Feedback-Methoden. Erprobte Konzepte, evaluierte Erfahrungen (Metode prikupljanja povratnih informacija. Iskušani koncepti, vrednovana iskustva)*. Weinheim i Basel, str. 124 i dalje (dostupno na njemačkom jeziku).

Prostor za bilješke:



4.6. Metoda četiri kuta

Polazna točka metode četiri kuta je povratna informacija u obliku pitanja na koja su kao odgovori ponuđene četiri različite tvrdnje o nekoj temi (stavovi koji se mogu zauzeti). Izjave bi trebale biti tako formulirane da se ni jedna od njih ne čini boljom ili lošijom. Te četiri izjave se zatim objese u četiri kuta neke prostorije (za to je dovoljno napisati izjave na list papira i pričvrstiti ih ljepljivom vrpcom). Učenici zauzmu položaj tamo gdje se nalazi baš ona izjava s kojom se najviše slažu. U tako nastalim grupama se nakon toga raspravlja zašto su odabrali baš tu izjavu (3 do 5 minuta). Najvažnija zapažanja proistekla iz sve četiri grupe se zapišu na papir i predaju predavaču. Metoda četiri kuta se može provesti u više rundi. Kako biste to učinili, nakon svake runde, izjave se preraspodijele u četiri kuta prostorije.

Primjeri dobivanja povratnih informacija kada se koristi metoda četiri kuta:

Što bih kao nastavnik trebao zadržati/promijeniti u svom pristupu nastavi?

- a) Ulaženje u želje učenika.
- b) Potpora u slučaju poteškoća u učenju.
- c) Objašnjavanje nastavnog gradiva.
- d) Priprema za testove i ispite.

Varijanta: U manjim razredima/grupama nastavnik isto tako može moderirati raspravu i postavljati pitanja jednoj po jednoj osobi u grupi.

Prednosti i nedostaci metode Četiri kuta:

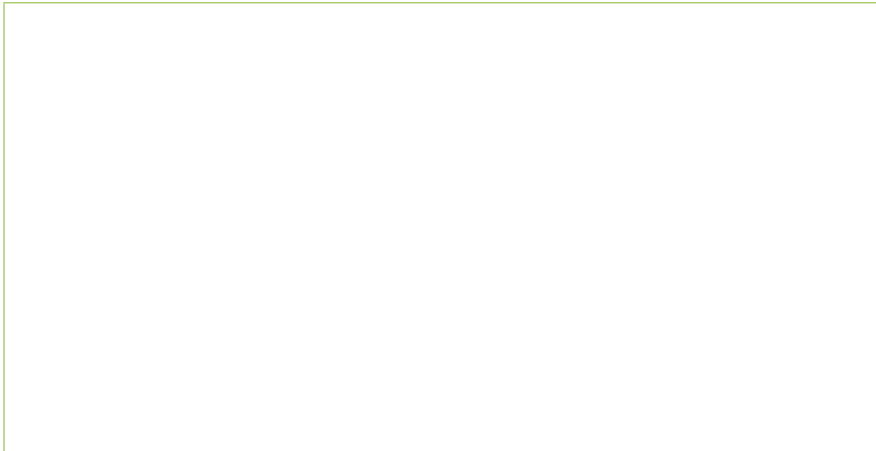
- + oblikovano mišljenje razreda biti će odmah vidljivo
- + radi se o dinamičnoj metodi koja može biti zabavna
- kad koristimo ovaj oblik dobivanja povratne informacije od učenika, veoma je bitno da učenici mogu obraniti i držati se svojeg mišljenja jer ona postanu javna. Nesigurni učenici bi mogli promijeniti već oblikovano mišljenje
- nije moguće individualno, odnosno osobno pružanje povratne informacije.

Materijali/oprema: Papir i ljepljiva traka, podloga za pisanje za učenike.

Daljnje smjernice: Affolter, B.; Schneider, T.; Schütz, D.; Wahlen, H. (2004): *Evaluation des persönlichen Unterrichts. Ein Materialpaket. Praktische Hinweise, Ideen, Materialien, Konzepte (Evaluacija osobne nastave. Paket materijala. Praktične smjernice, ideje, materijali, koncepti)*. Bern: Zentralstelle für Lehrerinnen- und Lehrerfortbildung (Središnja točka za stručno usavršavanje nastavnica i nastavnika) - MP ZS LLFB.

Dostupno *online* na poveznici (na njemačkom jeziku):
<https://www.mobilesport.ch/aktuell/feedback-methode-drei-oder-vier-ecken/>

Prostor za bilješke:



4.7. Feedback-ruka

Feedback-ruka (metoda pet prstiju) jednostavna je i štedljiva metoda za dobivanje opsežnih povratnih informacija od učenika. Svaki prst ruke predstavlja jedno mišljenje odnosno pitanje (ovdje navedene tvrdnje uz svaki prst se po potrebi mogu mijenjati).

Palac: *To je bilo super.*

Kažiprst: *Želio bih ukazati na to da...*

Srednji prst: *To mi se nije svidjelo.*

Prstenjak: *To ću upamtiti / To mi je bilo važno.*

Mali prst: *To nije bilo dovoljno.*

Metoda se može provesti usmeno ili pisano. U usmenoj inačici učenici daju svoje povratne informacije jedan za drugim pred cijelim razredom. U pisanoj inačici učenici ocrtavaju obris svoje ruke na listu papira i zapišu povratne informacije na svaki od prstiju *feedback*-ruke ili pak nastavnik koristi dolje navedene predloške.

Prednosti i nedostaci metode *Feedback*-ruka:

- + kratka i jednostavna metoda
- + ne zahtijeva puno truda oko pripreme i može se provesti u bilo kojem trenutku
- u usmenoj varijanti manjak anonimnosti učenika može izmijeniti rezultate
- u velikim razredima vrednovanje pisane inačice može biti zahtjevno za nastavnika.

Materijali/oprema: podloge za pisanje za učenike (u pisanoj inačici).

Predlošci koji se mogu preuzeti za korištenje u metodi *feedback*-ruke (na njemačkom jeziku):

https://arqa-vet.at/fileadmin/Dokumente/arqa-vet.at/ifb/IFB_FBHand.pdf

Daljnje smjernice: Qualitäts- und Unterstützungsagentur - Landesinstitut für Schule (Agencija za kvalitetu i podršku - državni institut za škole) - QUA-LiS NRW, D-59494 Soest. *Methodensammlung. 027 Fünf-Finger-Rückmeldung (Kolekcija metoda. 027 Feedback-ruka).*

Dostupno *online* na poveznici (na njemačkom jeziku):

<http://www.schulentwicklung.nrw.de/methodensammlung/>

Prostor za bilješke:

5. KOJU KORIST IMA ŠKOLA OD INDIVIDUALNIH POVRATNIH INFORMACIJA?

Prikupljanje individualnih povratnih informacija u prvom redu služi osobnom razvijanju kvalitete nastavnika. No ipak, trebalo bi imati i učinke na razvoj kvalitete u školi kao cjelini. Pritom obavezno valja osigurati da rezultati i podatci o individualnim povratnim informacijama ostaju kod nastavnika. Na razini škole dokumentira se samo sudjelovanje, tj. jesu li nastavnici proveli ispitivanja individualnih povratnih informacija, u kojim razredima i pomoću kojih metoda u danom slučaju (pogledajte Prilog 3).

Efektivno prikupljanje povratnih informacija poprima oblik dijaloga. To se ne odnosi samo na razmjenu individualnih povratnih informacija između osobe koja uči i osobe koja poučava, nego i na to kako se nastavničko vijeće i škola koriste rezultatima. Burkhard, Eikenbusch i Ekholm (2003) razlikuju sljedeće segmente u kojima prikupljanje individualnih povratnih informacija može pružiti vrijedan poticaj za razvoj škole:

- profesionalizacija nastavnog kadra kroz refleksiju o nastavnom djelovanju
- korištenje znanja i iskustva onih koji uče u razvoju nastave
- podupiranje i davanje motivacije za uspješne procese učenja, smanjivanje opterećenja nastavnika (primjerice zahvaljujući korištenju sinergije)
- stvaranje zajedničke kulture rada i povjerenja
- središnja sastavnica demokratske škole.

S jedne strane, **preduvjeti za uspješan razvoj škole** su zajedničke predodžbe o ciljevima i obilježjima kvalitete nastave unutar škole, obrazovanja ili predmetnog područja, uzimajući u obzir uvijek specifične okvirne uvjete. S druge je pak strane riječ o ciljanom i usklađenom planiranju, provođenju i provjeri intervencijskog djelovanja, što doprinosi uspješnom razvoju škole. Isto tako, iskustva koja nastavnici dobiju iz prikupljanja individualnih povratnih informacija i koja međusobno dijele mogu biti vrijedan resurs za te procese.

U sljedećem pregledu predstaviti ćemo neke od mjera koje bi mogle potaknuti i sustavnu provedbu i korištenje prikupljanja individualnih povratnih informacija u školi.

PLANIRANJE	<ul style="list-style-type: none"> - Zaliha metoda za prikupljanje povratnih informacija - Područja odabrana kao tematski fokus o kojima je potrebno prikupiti povratne informacije - Zajedničko razvijanje instrumenata
ŠIRENJE	<ul style="list-style-type: none"> - Protokoli aktivnosti - Radionica o prikupljanju povratnih informacija - Predstavljanje ponude metoda
PROMJENE	<ul style="list-style-type: none"> - Stečeno znanje - Dobra praksa - Projektne mape

Pri **planiranju** prikupljanja individualnih povratnih informacija u početku je moguće razraditi i predstaviti zaliha metoda koje će nastavnicima biti stavljene na raspolaganje za prikupljanje individualnih povratnih informacija s različitim oblicima propitivanja (otvorene metode, korištenje upitnika o prikupljanju individualnih povratnih informacija s QIBB-ove platforme), ali će te metode sadržavati i poticaje za vrednovanje i dijalog s učenicima o rezultatima. Primjerice, zaliha metoda može biti pisana zbirka materijala. Ipak, praktična iskustva pokazuju da kada drugi nastavnici sami predstave ponudu metoda (primjerice u okviru nekog dana posvećenog stručnom usavršavanju), to često naiđe na veću razinu prihvaćanja.

Daljnje mjere planiranja prikupljanja individualnih povratnih informacija jesu zajedničko određivanje fokusa u prikupljanju povratnih informacija i razvoj instrumenata, primjerice u okviru radionica za nastavnike. Već se time potiče razmjena između nastavnika o obilježjima kvalitete i mogućim naglascima u razvoju rada u nastavi. Konkretno govoreći, prikupljanje individualnih povratnih informacija u nekoj školi moglo bi biti potaknuto sljedećim procesom:

Korak 1: Sve što ste oduvijek željeli znati o učenicima, ali se nikad niste usudili pitati.

Tijekom popodneva posvećenog stručnom usavršavanju nastavnicima se postavlja to pitanje, zatim nastavnici skupljaju vlastite misli i zapisuju ih na kartice, a rezultati se zajednički vizualno predočuju i organiziraju.

Korak 2: *Koja su pitanja prikladna za daljnji rad u razvoju nastave i škole?*

Rezultati upitnika uspoređuju se s trenutnim razvojnim planovima i zacrtanim smjerom škole. Izdvajaju se ona područja koja trebaju biti fokus prikupljanja individualnih povratnih informacija.

Korak 3: Postavljanje pitanja i provođenje – učenici.

Učenici daju individualne povratne informacije, pritom poštujući zacrtane prioritete. Metode prikupljanja povratnih informacija mogu se odrediti bilo zajedničkom odlukom, bilo slobodnim izborom. Ne bi trebale biti propisane, a konkretne bi se prijedloge trebalo shvaćati kao davanje strukture.

Korak 4: Razmjena i rasprava među nastavnicima (primjerice u stručnim radnim grupama ili malim grupama u okviru neke radionice ili stručnog usavršavanja).

Pitanja za raspravu mogu se doticati očekivane/neočekivane povratne informacije, potrebe za djelovanjem ili promatranjem, nastavnikovih sljedećih koraka ili izvještaja nastavnika o svojim rezultatima. Važno je da se od nastavnika ne zahtijeva da otkrivaju svoje rezultate, nego da dijele samo svoje spoznaje proizašle iz povratne informacije.

Korak 5: Povratna informacija za učenike.

Ovaj korak provodi nastavnik po vlastitom nahođenju, i to dijaloški – u pravilu u učionici.

U fazi provođenja od pomoći može biti dokumentiranje aktivnosti pojedinih nastavnika (Akcijski plan – Što? Tko? Dokad?), ne bi li se s jedne strane osigurao koordiniran pristup, a s druge povećala transparentnost procesa. Planiranje, odnosno proces prikupljanja povratnih informacija treba isto tako učiniti vidljivima u školskom programu.³

³ U hrvatskom kontekstu Godišnji plan i program rada škole (nap. ur.).

- Zajedničke radionice vijeća nastavnika o povratnim informacijama potiču razmjenu i raspravu o iskustvima dobivanja povratnih informacija i potiču profesionalnost u ophođenju s podacima i tumačenju podataka dobivenih zahvaljujući učeničkim povratnim informacijama. Održavanje radionice o povratnim informacijama također pretpostavlja da su nastavnici spremni podijeliti spoznaje i iskustva proizašla iz vlastitog rada na prikupljanju povratnih informacija u krugu kolega. Radionica o prikupljanju povratnih informacija mogla bi proteći na sljedeći način:
- Korak 1: Vizualiziranje ključnih rezultata, spoznaja i iskustava za sve.
 - Po mogućnosti odmah na početku navedeno staviti na raspolaganje da bi se otvorila mogućnost promišljanja.
 - Korak 2: Refleksija.
 - Odrediti prioritete za tumačenje, primjerice **očekivane/neočekivane povratne informacije**, točke od posebne važnosti, osjetljive teme.
 - Korak 3: Moderirana rasprava.
 - Pripremiti pitanja, primjerice pristupe obrazlaganju i razjašnjavanju, slična/druga iskustva ili rezultate s alternativnim pristupima.
 - Korak 4: Mogućnosti djelovanja.
 - Prikupiti ih, provjeriti, odvagnuti i poredati s obzirom na provedivost i primjerenost.
 - Korak 5: Poblize odrediti mjere.
 - Specifične, provjerljive, provedive, vremenski ograničene, zajedničke mjere nasuprot individualnim mjerama.
 - Korak 6: Od rezultata radionice o prikupljanju povratnih informacija napraviti protokole i prenijeti ih dalje.

Čak postoje i različite mogućnosti praćenja **mjera za postizanje promjena** nakon prikupljanja individualnih povratnih informacija unutar škole. Ako su se donijele opsežne mjere, one se mogu dokumentirati pomoću projektnih mapa. Protokoli o naučenim lekcijama sadržavaju, za razliku od dokumentacije o dobrim praksama, ne samo uspjele primjere, nego i “pogreške” i “stranpuitice” iz kojih se mogu steći zanimljivi uvidi.

Daljnje mogućnosti jesu:

Mogućnost 1: Nastavnici predstavljaju (individualne) mjere koje su donijeli na temelju dobivenih individualnih povratnih informacija (dobra praksa).

Mogućnost 2: Kvalitativna anketa nastavnika (razgovori, grupne rasprave) o odnosu prema zajedničkim razvojnim mjerama.

Mogućnost 3: Opetovano prikupljanje povratnih informacija u obliku dijaloga između učenika i nastavnika da bi se provjerilo jesu li uvedeni procesi za postizanje promjene doveli do željenih rezultata.

Mogućnost 4: Daljnje ankete učenika (tek onda kad se promjene nedvosmisleno provedu).

Sažetak: Spoznaje i iskustva proizašla iz individualnih povratnih informacija mogu ne samo doprinijeti unaprjeđenju nastave jednog nastavnika, nego i koristiti razvoju škole na sustavnoj razini.

Prednosti sustavnog prikupljanja povratnih informacija na razini škole mogu biti:

- poticanje da se podatci dobiveni iz povratnih informacija tumače, kolegijalno davanje savjeta
- zajednička priprema odnosno prikupljanje individualnih povratnih informacija
- pobliže određivanje razvojnih fokusa
- zajednički standardi i pravila za nastavu
- (ponovo) razvijanje kulture povratne informacije u dotičnoj instituciji.

6. LITERATURA I METODIČKE ZBIRKE

Metodičke zbirke i priručnici dostupni online (izbor):

Fachhochschule Nordwestschweiz (Norbert Landwehr, preinačio Schluga, ožujak 2011.): *Feedbackmethoden*. 2013. Dostupno online na: http://www.ph-kaernten.ac.at/fileadmin/_servicestellen/qualitaetsmanagement/Feedbackmethoden_Maerzi11.pdf

Qualitäts- und Unterstützungsagentur – Landesinstitut für Schule (QUA-LiS NRW), D-59494 Soest. *Methodensammlung*. Dostupno online na: <http://www.schulentwicklung.nrw.de/methodensammlung/>

Schweizerische Eidgenossenschaft, Bundesamt für Sport BASPO, CH-2532 Magglingen. qims.ch *Qualität im Sport- und Bewegungsunterricht. Instrumentenbox. 10. bis 12. Schuljahr Berufsschule. Kurz-Feedback-Methoden*. Dostupno online na: <http://www.sport.admin.ch/q-shop/instrumentenbox.php>
Steiner, Karin/Kerler, Monika/Gutknecht-Gmeiner, Maria (2014): *Praxishandbuch QualiTools – Methoden zur Qualitätssicherung im Training von Gruppen*. Beč. Dostupno online na: http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMS_PH_QualiTools.pdf

Zentrum für Hochschul- und Qualitätsentwicklung, Team Hochschuldidaktik, Ladwig Annette; Auferkorte-Michaelis, Nicole (2012): *Feedback-Methodenbar. Feedback-Methoden im Lehralltag*. Sveučilište Duisburg-Essen, str. 3. Dostupno online na: https://www.uni-due.de/imperia/md/content/zfh/feedbackmethodenbar_2012.pdf

Dokumenti dostupni za preuzimanje na arqa-vet.at:

O individualnom *feedbacku* (na njemačkom jeziku): <https://arqa-vet.at/de/evaluation-feedback/individualfeedback/download>

Literatura (izbor):

Bastian, Johannes; Combe, Arno; Langer, Roman (2007): *Feedback-Methoden. Erprobte Konzepte, evaluierte Erfahrungen*. Weinheim i Basel.

Berger, Regine; Granzer, Dietlinde; Looss, Wolfgang; Waack, Sebastian (2013): "Warum fragt Ihr nicht einfach uns?". *Mit Schüler-Feedback lernwirksam unterrichten*. Weinheim i Basel.

Buhren, Claus (ur.) (2015): *Handbuch Feedback in der Schule*. Weinheim i Basel.

Burkhard, Christoph; Eikenbusch, Gerhard; Ekholm, Mats (2003): *Starke Schüler – gute Schule. Wege zu einer neuen Arbeitskultur in der Schule*. Berlin.

Brägger, Gerold; Posse, Norbert (2007): *Instrumente für die Qualitätsentwicklung und Evaluation in Schulen (IQES)*. Bern. Sv. 1 i 2.

Landwehr, Norbert (2007): *Grundlagen zum Aufbau einer Feedbackkultur. Konzept, Verfahren und Instrumente zur Einführung von lernwirksamen Feedbackprozessen*. Bern.

Landwehr, Norbert (2015): "Die institutionelle und kulturelle Verankerung des Feedbacks". U: Buhren, Claus (ur.): *Handbuch Feedback in der Schule*. Weinheim i Basel.

Paechter, Manuela (2014): *Broschüre für Lehrerinnen und Lehrer zum Arbeiten mit dem Individual-feedback-Fragebogen der QIBB-Plattform* (prvo izdanje 2011). Bundesministerium für Bildung und Frauen. Beč. Izravno dostupno online korisnicima na IKS1-evaluacijskoj platformi.

Rolff, Hans-Günther (2015): "Schüler-Lehrer-Feedback: Die zentrale Rolle von Feedback-Konferenzen". U: Buhren, Claus (ur.): *Handbuch Feedback in der Schule*. Weinheim i Basel, str. 249–262.

Strahm, Peter (2008): *Qualität durch systematisches Feedback. Grundlagen, Einblicke und Werkzeuge*. Bern.

7. PRILOZI

7.1. Prilog 1: Pravila pružanja povratne informacije za učenike

Dragi učenici, *feedback* (povratna informacija) važan je instrument koji nam omogućava da doznamo što je uspješno u nastavi i što bismo zajedno mogli učiniti da unaprijedimo nastavu. Kako bi se prikupljanje povratne informacije moglo što je bolje moguće provesti, zamolili bismo vas da obratite pažnju na dolje navedena pravila. Ta se pravila mogu primijeniti na pružanje povratne informacije učenika o učenicima ili učenika o nastavnicima.

Kad nekome **dajem *feedback* (povratnu informaciju)**, tada pazim na sljedeće:

1. Povratne informacije dajem u prvom licu jednine (npr. *Zamijetio sam da...*) Time naglašavam da je riječ o mojem mišljenju i da druge osobe mogu imati druga mišljenja.
2. Svojim povratnim informacijama pokušavam što je jasnije moguće opisati što sam zapazio (npr. *Primijetio sam da ste nas više puta pozvali na zajednički rad*) te izbjeći iznošenje sudova (npr. *Cijeli mi se sat činio potpuno besmislenim*).
3. Pokušat ću dati što je moguće više konkretnih povratnih informacija i izbjegavati općenite, neodređene povratne informacije (npr. *Sve je to beskorisno...*).
4. Pogotovo kad budem formulirao prijedloge za unaprjeđenje, nastojat ću konkretno navesti što bih želio (npr. *Predlažem da u sljedećem polugodištu izradimo sporazum koji će jasno urediti što moramo pripremiti za završni ispit*).
5. Iskren sam. Sve što kažem istina je, ali ne govorim baš sve što je istinito.
6. Pokušat ću navesti jake i slabe strane osobe o kojoj je riječ i pripaziti na to da počnem s jakim stranom; tako će toj osobi biti lakše prihvatiti i slabe strane.
7. Pokušat ću biti što konstruktivniji, tako da osoba kojoj dajem povratnu informaciju može prihvatiti moju povratnu informaciju i naučiti iz nje.

Kad **dobivam povratne informacije**, odnosno kad sam primatelj povratne informacije, pripaziti ću na sljedeće stvari:

1. Pustiti ću davatelje povratne informacije da do kraja kažu što žele i neću ih prekidati dok govore.
2. Prije svega ću ih dobro saslušati. Pokušat ću se ne opravdavati ili braniti odmah. Osoba koja mi je dala povratnu informaciju samo opisuje kako me vidi, to ne znači neizbježno da sam upravo takav. Najvjerojatnije me različite osobe neće vidjeti na isti način.
3. Ako je ostalo otvorenih pitanja ili dijelova koje nisam razumio, ponovit ću pitanje i pokušati shvatiti o čemu je riječ.
4. Na kraju ću zahvaliti na povratnoj informaciji.
5. Dobro ću razmisliti o povratnim informacijama koje sam dobio o svom radu i pokušat ću prema njima uskladiti svoje djelovanje. Nastojat ću bolje izgraditi svoje jake strane, a što se tiče mojih slabih strana, pokušat ću provesti mjere koje će mi pomoći da napravim pomak nabolje.

Dostupno *online* na poveznici (na njemačkom jeziku):

https://arqa-vet.at/fileadmin/Dokumente/arqa-vet.at/ifb/IFB_FBRegeln.pdf

7.2. Prilog 2: Primjeri za planiranje radionice o povratnim informacijama s učenicima

KORACI	AKTIVNOSTI	PRIMJERI I SAVJETI
KORAK 1: Razjašnjavanje ciljeva radionice o prikupljanju povratnih informacija	Nastavnik započinje radionicu o povratnim informacijama tako da razjasni ciljeve, koje je najbolje i vizualno predočiti (ploča, flipchart). Ponekad ima smisla još jednom zahvaliti na povratnim informacijama i uputiti učenike na pravila pružanja povratnih informacija (pogledajte Prilog 1).	Nastavnik bi mogao započeti radionicu o povratnim informacijama sljedećim uvodnim riječima: Htio bih danas s vama provesti radionicu o povratnim informacijama. Zato ćemo zajedno pogledati rezultate vašeg posljednjeg davanja povratnih informacija i usuglasiti dvije do tri mjere za unaprjeđenje naše nastave.
KORAK 2: Iznošenje rezultata	Nastavnik potom učenicima predočuje rezultate provedenog prikupljanja povratnih informacija. Rezultati mogu biti predstavljeni u cijelosti, ali se nastavnik može odlučiti i za to da komentira presudne izvatke iz povratnih informacija.	Postoje različite mogućnosti predstavljanja rezultata, npr. učenicima se može dati uručak ili im se rezultate može predstaviti u prezentaciji u Power Pointu ili na grafofolijama.
KORAK 3: Analiza rezultata	Nastavnik priprema neku od metoda za analizu rezultata s učenicima. To se može obaviti korištenjem primjerice metode s karticama. Za to učenicima moraju biti podijeljene različite kartice. Boje kartica moraju biti razvrstane po određenim postavljanim pitanjima (pogledajte navedeni primjer). Nastavnik i sam ispunjava kartice. Smjernice: - Samo jedna izjava po kartici! - Za flipchart koristiti markere da bi svi mogli pročitati kartice!	Metoda s karticama: Crvene kartice: Učenici na njih zapisuju one rezultate za koje smatraju da su najvažniji. Plave kartice: Učenici na njih zapisuju one rezultate koji su ih posebno iznenadili. Žute kartice: Učenici na njih zapisuju jednu do dvije mjere za unaprjeđenje koje bi iz njihova gledišta trebalo usuglasiti.

KORACI	AKTIVNOSTI	PRIMJERI I SAVJETI
KORAK 4: Sažimanje analize rezultata	Nastavnik raspodijeli školsku ploču na tri zone ili pripremi tri zidna panoa (svako postavljeno pitanje mora imati svoju zonu – pogledajte primjer). Učenike se zamoli da pričvrste svoje kartice. U sljedećem će koraku od kartica s podudarajućim mišljenjima nastati hrpa jer će ih učenici sve staviti jednu na drugu. Sveukupni rezultat još će se jednom sagledati i promisliti zajedno s učenicima.	Anonimno vrednovanje: može imati smisla anonimno provesti ovaj korak. U tom slučaju nastavnik će napustiti prostor ili okrenuti leđa. Rezultat (na školskoj ploči ili <i>flipchartu</i>) se može fotografirati (dokumentiranje rezultata).
KORAK 5: Usuglašavanje mjera za unaprjeđenje	Naposlijetku se formuliraju dvije do tri mjere za unaprjeđenje, zapišu se na kartice i usuglase. Za provođenje unaprjeđenja u pravilu su odgovorni i nastavnici i učenici. Preporuka: Staviti flipchart s rezultatima na vidljivo mjesto u učionici.	Za usuglašavanje se može primijeniti plan mjera ili dijelovi tog plana (pogledajte str. 6). Nastavnik može zamoliti dvoje ili troje učenika da pripaze na pridržavanje postignutog sporazuma i da skrenu pozornost ostalima na to u slučaju nepridržavanja.

(Razvijeno po uzoru na Rolff 2015, str. 253 i dalje).

Dostupno *online* na poveznici (na njemačkom jeziku):

https://arqa-vet.at/fileadmin/Dokumente/arqa-vet.at/ifb/IFB_FBkonferenz.pdf

7.3. Prilog 3: Popis za koordiniranje i dokumentiranje provedenih prikupljanja individualnih povratnih informacija u školi

Vremenski okvir za prikupljanje individualnih povratnih informacija:

Kontakt osoba za pitanja:

NASTAVNIK	RAZREDNI ODJEL	METODA	DATUM PROVOĐENJA

Dostupno *online* na poveznici (na njemačkom jeziku):
https://arqa-vet.at/fileadmin/Dokumente/arqa-vet.at/ifb/IFB_ListeIFBSchule.pdf

**INDIVIDUALNE POVRATNE
INFORMACIJE ZA NASTAVNIKE
– KRATKI PREGLED**

Zašto i čemu individualne povratne informacije?

Individualne povratne informacije u prvom redu služe za osobni profesionalni razvoj nastavnika. Taj instrument omogućava nastavnicima da prikupe povratne informacije o tome kako učenici vide njihovo ponašanje i djelovanje. Zahvaljujući rezultatima učeničkih povratnih informacija postoji mogućnost da se provedu pomaci nabolje u nastavi, ali isto tako da se zadrži i učvrsti ono što se pokazalo dobrim.

Kako provesti prikupljanje individualnih povratnih informacija?

Prikupljanje individualnih povratnih informacija trebalo bi biti dobro isplanirano prije nego što ga provedemo. Kao polazišna točka služi postavljanje pitanja na koja bi nastavnik želio dobiti povratnu informaciju od svojih učenika (primjerice atmosfera u razredu, stjecanje kompetencija, potreba za podrškom itd.). Sljedeći se korak svodi na odabir prikladnog instrumenta za prikupljanje povratnih informacija. Nakon provođenja prikupljanja povratnih informacija slijedi rasprava o rezultatima s učenicima. Uzimajući rezultate u obzir, nastavnik razmatra može li i bi li uopće želio provesti ta unaprjeđenja i koja od njih bi uopće proveo. Odluku o provođenju mjera za unaprjeđenje donosi isključivo nastavnik.

Koje metode prikupljanja povratnih informacija postoje?

U QIBB-u načelno postoji mogućnost prikupljanja individualnih povratnih informacija pomoću prikladnih upitnika na QIBB-ovoj platformi (Individualne povratne informacije za nastavnike) ili jedne od četiriju “otvorenih metoda prikupljanja povratnih informacija”, kako su prikazane u priloženom Priručniku. Važno je da metoda za postavljanje pitanja koju nastavnici odaberu omogući dobivanje željenih povratnih informacijama od učenika. Odluku o izboru metode za prikupljanje individualnih povratnih informacija isto tako donosi nastavnik.

Kako je uređeno prikupljanje individualnih povratnih informacija u QIBB-u?

Prikupljanje individualnih povratnih informacija igra važnu ulogu u QIBB-ovu upravljanju kvalitetom zato što tako u prvi plan dolazi glavna zadaća škola – nastava. Središnja zadaća ravnatelja, UPK-osoba odgovornih za upravljanje postupcima za kvalitetu (UPK-Povjerenstvo za kvalitetu)/Školskog tima za samovrjednovanje sastoji se u tome da ukažu nastavnicima na značaj i korisnost prikupljanja individualnih povratnih informacija te da podrže njegovo provođenje u školi. Važno je ukazati i na to da rezultati prikupljanja individualnih povratnih informacija pripadaju isključivo nastavniku i da ih se ne prosljeđuje drugim osobama. Vodstvo škole može tek istaknuti uključenost nastavnika u prikupljanje individualnih povratnih informacija. (Tko je, kada, s kojim razredom proveo koju metodu prikupljanja individualnih povratnih informacija?)

Kvalificiranje za inicijativu za kvalitetno strukovno obrazovanje — QUALI-QIBB



www.qibb.at

ARQA-VET

ARQA-VET



QUALIFIZIERUNG in und für die QUALITÄTSINITIATIVE
BERUFSBILDUNG – QIBB

QUALI-QIBB

www.arqa-vet.at/quali-qibb

