OFERIREA DE FEEDBACK ÎN CADRUL STAGIILOR DE PRACTICĂ

Tatiana REPIDA

Feedback-ul, în viziunea lui I.Cerghit, se prezintă ca un veritabil pivot al oricărui sistem reglabil, iar sistemul de învățământ nu face excepție de la această regulă. Autorul mai menționează că el a devenit un element-cheie în componența sistemelor moderne de instruire, în structura oricărei situații educative [1]. Stagiile de practică din învățământul superior semnifică o astfel de situație formativă.

Mai aproape de problema în cauză este următoarea definiție a feedback-ului. Feedback-ul este o reacție de răspuns la diverse

observaţii, la o activitate, un comportament sau o sumă de informaţii evaluative oferite unui interlocutor. Feedback-ul reprezintă, în contextul explicit al programelor de formare practică, o soluţie de eficientizare a procesului educaţional prin evaluarea permanentă şi transparentă a stagiarului, respectiv adresarea de recomandări pentru îmbunătăţirea prestaţiilor viitoare [2].

Stagiul de practică reprezintă activitatea desfăşurată de studenţi şi masteranzi, în conformitate cu planul de învăţământ, care are drept scop verificarea aplicabilităţii cunoştinţelor teoretice însuşite de aceştia în cadrul domeniului de formare profesională.

Interlocutorii principali în stagiile de practică sunt:

- *practicantul (stagiarul)* – studentul sau masterandul care desfăşoară activităţi practice în cadrul stagiului de practică în vedrea consolidării cunoştinţelor teoretice şi dezvoltării/formării abilităţilor şi competenţelor de a le aplica în concordanţă cu specialitatea la care se instruieşte;
- *conducătorul de practică* – persoana desemnată de şeful departamentului, care asigură planificarea, organizarea şi supravegherea desfăşurării stagiului de practică;
- *mentorul la stagiile de practică din cadrul parteneriatului de practică* – persoană desemnată de partenerul de organizare a practicii, care va asigura respectarea condiţiilor de pregătire şi dobândire de către practicant a competenţelor profesionale planificate pentru perioada stagiului de practică [3].

În instituţiile de învăţământ preuniversitar aceştia pot fi profesorii de disciplină (Fizică, Chimie, Istorie etc.), diriginţi. În inctituţii, organizaţii, întreprinderi, departamente, unităţi economice se desemnează mentorii (conducătorii stagiilor de practică) din rândul specialiştilor de înaltă calificare şi cu experienţă în domeniu.

Sunt cunoscute câteva tipologii ale feedbeck-ului, având la bază diferite criterii de clasificare. Le enumerăm pe cele mai relevante pentru stagiul de practică. Aşa, după ***calitatea efectului asupra conduitei subiectului*** putem relata despre: *feedbeck pozitiv* (confirmă reuşita) şi *feedbeck negativ* (semnalează eşecul, contrarietatea – mirarea, îndoiala, neînţelegerea umană); după ***strategia acţională asumată***

de subiect: *feedbeck informativ, feedbeck comparativ, feedbeck constatativ, feedbeck de încurajare* (întărire, confirmare), *feedbeck de corecție, feedbeck de semnalarea și depășirea dificultăților*; după ***momentul desfășurării lui față de acțiunea deservită***: *feedbeck actual* (imediat) și *feedbeck pe termen mijlociu sau lung* (de lungă durată, ce interesează viitoarele decizii); după ***flruența fluxului de feedbeck***: *feedbeck continuu, permanent* și *feedbeck discontinuu, ritmic, cu acumulări de informații inverse*; după ***caracterul individual-social:*** *feedbeck individual* (inrapersonal) și *feedbeck de grup* (interpersonal) [1, p.224-225].

Este important ca feedbeck-ul să fie oferit într-o manieră constructivă, pentru a evita demoralizarea practicantului și pentru a încuraja un răspuns pozitiv („mă voi autodepăși”). Ceea ce diferențiază o simplă evaluare (sau feedbeck impulsiv, oferit de moment) de feedbeck-ul constructiv (gândit, planificat și analizat) sunt următoarele caracteristici:

- ***Începeți cu feedbeck-ul pozitiv și apoi cu cel negativ*** – aprecierile pozitive la începutul discuției ajută la receptarea favorabilă a feedbeck-ului: „Sunt foarte mulțumit de felul cu care discuți cu publicul, apreciez deschiderea pe care o ai, însă cred că ar trebui să dai mai multă atenție modului în care te exprimi”. Utilizarea excesivă a acestei tehnici tinde însă să o facă mai puțin eficientă, la un moment dat, repetitivitatea structurii devenind evidentă.
- ***Optați pentru fraze concrete și specifice*** – evitați formulările generale de genul: „a fost bine” și optați pentru a specifica ce anume este de apreciat în prestația sa. Specificitatea unui feedbeck îi conferă veridicitate.
- ***Oferiți detalii și exemple*** – specificați cu precizie momentul și contextul la care vă referiți în feedbeck: „A fost de mare ajutor modul în care ai formulat întrebarea, pentru că i-ai oferit clientului posibilitatea de a explica situația”. Este important ca exemplele să nu fie prea vechi (va genera impresia de frustrare și va fi greu de rememorat cu exactitate) sau prea puțin relevante feedbeck-ului (va afecta comunicarea prin informații abundente, poate da impresia de persecuție).
- ***Încurajați practicantul*** și, în măsura în care considerați acest lucru necesar, ***oferiți alternative***: „Data viitoare îți recomand să orga-

nizezi mai bine informaţia, astfel încât să cunoşti cu exactitate care serviciu se pretează nevoilor clienţilor, chiar înainte de a discuta cu aceştia. Sunt convins(ă) că astfel vei reuşi să vinzi mult mai bine produsul X". Această formă de feedbeck poate fi dată şi ca un sfat prietenesc: „Încearcă abordarea Y, mie mi-a fost de mare folos când am intrat în firmă". În acest mod, va rezulta un nivel de empatie care va încuraja stagiarul să vă urmeze sfatul, va umaniza relaţia şi va evidenţia perspectiva posibilităţii de progres personal în cadrul companiei.

- ***Concentraţi feedbeck-ul pe acţiuni***, nu pe comportamente, nu judecaţi şi nu criticaţi atunci când acest lucru nu se justifică. Un feedbeck repetitiv, oferit mai des decât limitele de suportabilitate ale practicantului ar putea supăra.
- ***Asumaţi-vă responsabilitatea*** pentru feedbeck-ul oferit, evitaţi formulările de genul: „Tu eşti…" şi înlocuiţi-le cu expresii precum „Eu cred…" sau „Părerea mea este că…". Feedbeck-ul asumat este mai pertinent şi credibil.
- ***Verificaţi dacă*** feedbeck-ul a fost bine înţeles şi dacă studentul a acceptat modul în care aţi oferit feedbeck-ul în contextul dat. De asemenea, verificaţi modul în care stagiarul reacţionează la feedbeck (receptiv, nesupus, iniţial nesupus, dar receptiv pe termen mediu etc.) Feedbeck-ul nu este uşor de acceptat, mai ales în cazul unei nemulţumiri vizibile din partea celui care îl oferă şi, din acest motiv, a recunoaşte semnele unei personalităţi agresive la receptarea acestuia este o informaţie utilă pentru viitoarele stagii [2, p.40-41].

Concluzii:

Stagiul de practică este un ***feedbeck continuu***, începând cu instructajul de la iniţierea stagiului şi până la evaluarea rezultatelor.

Utilizarea raţională a feedbeck-ului reclamă o mare reflexibilitate din partea conducătorului de practică, a mentorului şi, în general, a tuturor celora care comunică cu practicanţii pe parcursul aflării lor la stagiul de practică. Aceasta presupune respectarea câtorva condiţii: de timp (*când?*), de loc (*unde?*), de volum (*de câte ori?*) de succesiune sau de completitudine (*cum?*), de forma de prezentare (*în ce formă?*) etc.

Referinţe:

1. CERGHIT, I. *Sisteme de instruire alternative şi complementare*. *Struc-*

turi, stiluri și strategii. Iași: Polirom, 2008. 395 p.
2. *Ghidul tutorelor de practică. Program multiregional integrat de stagii de practică pentru studenți în vederea creșterii gradului acestora de angajabilitate.* Timișoara: Antpress, 2013, 65 p.
3. *Regulament cu privire la organizarea stagiilor de practică în Ciclul I – studii superioare de licență, Ciclul II – studii superioare de masterat. Chișinău:* Universitatea de Stat din Moldova, 2017.