

Tính hiệu quả của sử dụng phản hồi trong đào tạo kỹ năng hành vi

Phạm Phương Linh*

*Trường Đại học Sư phạm Hà Nội

Received: 10/01/2023; Accepted: 18/01/2024; Published: 22/01/2024

Abstract: Feedback is a commonly used intervention in the control and management of behavior in organizations and has been shown to be effective in a variety of contexts, including retail, manufacturing and services. service. This is a cost-effective and easy-to-implement strategy that improves performance. The primary purpose of this study was to evaluate the effectiveness of positive and corrective feedback in training behavioral skills and which type of feedback, positive or corrective, is preferred when learning how to proceed. preference assessment. The findings of the current study indicate that corrective feedback is useful in enhancing performance and assisting individuals in learning new skills. On the other hand, it has been found that positive feedback alone cannot bring about increased performance. Furthermore, the results demonstrated that as individuals become more proficient at a task, their feedback preferences change. It was found that individuals prefer corrective feedback when they have not yet mastered how to perform a skill, but once they have mastered it, they prefer positive feedback.

Keywords: Feedback, positive feedback, corrective feedback, behavior, preference assessment

1. Đặt vấn đề

Những tháng đầu năm 2020 đã chứng kiến sự bùng phát của loại vi-rút Corona mới trên toàn thế giới, dẫn đến việc chính phủ trên toàn thế giới buộc phải ứng phó bằng các hạn chế đối với mọi hình thức tiếp xúc xã hội (Chen và cộng sự, 2020). Hầu hết các trường đại học đã nhanh chóng phản ứng bằng cách chuyển các khóa học và chương trình của họ từ giảng dạy trực tiếp toàn thời gian sang giảng dạy online. Do những thay đổi hoàn toàn trong hệ thống giáo dục, đặc biệt là phong cách học tập trong thời kỳ đại dịch, có giả thuyết cho rằng học trực tiếp sẽ tạo ra mức độ Tự lực và Hải lòng trong Học tập thấp hơn so với học online. Kết quả cho thấy rằng những sinh viên học các khóa học online sẽ có mức độ bất lực học tập thấp hơn so với những sinh viên học trực tiếp và hình thức học tập không ảnh hưởng đáng kể đến mức độ hải lòng trong học tập của sinh viên..

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Tổng cộng có 71 người tham gia. Những người tham gia được tuyển dụng từ Khoa Tâm lý học của Đại học Aberystwyth thông qua nền tảng SONA và mỗi người tham gia được cấp 1 tín chỉ khi hoàn thành cuộc khảo sát. Sinh viên từ các trường đại học khác cũng được tuyển dụng qua Facebook nhưng không nhận được bất kỳ phần thưởng nào sau cuộc khảo sát. Đối tượng tham gia là sinh viên năm thứ hai, năm thứ ba, năm thứ tư hoặc sinh viên sau đại học. Có 45

người tham gia được giảng dạy trực tiếp toàn thời gian và 26 người tham gia được học online toàn thời gian. Trong số 71 người tham gia, có 28 sinh viên là nam (39%), 41 sinh viên là nữ và 2 sinh viên không muốn tiết lộ giới tính của mình. Nhìn chung, mẫu tương đối trẻ, độ tuổi trung bình của người tham gia là 24 tuổi, trong độ tuổi từ 18-45 (SD = 5,721)

2.2. Các giai đoạn phản hồi

Ba điều kiện gần như được xen kẽ ngẫu nhiên trong giai đoạn này.

1. Điều kiện kiểm soát: Điều kiện này giống với cơ sở so sánh. Một trong những đánh giá ưu tiên được chỉ định ngẫu nhiên cho nó. Những người tham gia được hướng dẫn thực hiện đánh giá ưu tiên được giao. Tuy nhiên, trong điều kiện được kiểm soát, những người tham gia không được cung cấp bất kỳ phản hồi nào về hiệu suất của họ trong toàn bộ thử nghiệm.

2. Phản hồi khắc phục: Tương tự như ban đầu, trong giai đoạn này, những người tham gia được nhắc tiến hành đánh giá ưu tiên với nhà nghiên cứu đóng vai trò là khách hàng. Sau khi người tham gia hoàn thành việc đóng vai, nhà nghiên cứu sẽ đưa ra phản hồi khắc phục cho người tham gia dựa trên hiệu suất của họ. Trong giai đoạn này, các nhà nghiên cứu đã chỉ ra những bước mà người tham gia đã thực hiện không chính xác và hướng dẫn họ cách thực hiện đúng (Ví dụ: “Một số thử nghiệm, bạn đã quên đưa ra Kích thích phân biệt đối xử. Kích thích phân

biệt đúng phải là « Chọn một »). Phản hồi khắc phục sẽ tùy thuộc vào bản chất của lỗi và sẽ bao gồm các chi tiết cụ thể về cách hoàn thành các bước một cách chính xác. Nếu người tham gia đã hoàn thành chính xác tất cả các bước thì phản hồi mang tính xây dựng sẽ được truyền đạt theo cách này (“Cả hai bước đều không được hoàn thành sai”). Nếu người tham gia chỉ hoàn thành sai một phần của bước, nhà nghiên cứu sẽ cho người tham gia biết cách chính xác để thực hiện phần đó của bước đó (“Bạn nên cho phép người 5 giây tiếp cận vật phẩm thay vì 10 giây”).

3. Phản hồi tích cực: Tương tự như ban đầu, trong giai đoạn này, những người tham gia được nhắc tiến hành đánh giá ưu tiên với nhà nghiên cứu đóng vai trò là khách hàng. Sau khi người tham gia hoàn thành việc đóng vai, các nhà nghiên cứu đã đưa ra phản hồi tích cực cho người tham gia dựa trên hiệu suất của họ. Nhà nghiên cứu sẽ khen ngợi những bước họ đã thực hiện đúng (“bạn đã nhắc người đó lấy mẫu món đồ đó một cách chính xác khi họ không đến gần nó trong vòng 5 giây, làm tốt lắm!”). Nếu người tham gia không hoàn thành chính xác bất kỳ bước nào của đánh giá nhưng đã hoàn thành chính xác một phần của bước (ví dụ: người tham gia đã nhắc người đó lấy mẫu một món hàng một cách chính xác nhưng không dành đủ thời gian để người đó tiếp cận món hàng đó”), họ sẽ được khen ngợi và đưa ra phản hồi tích cực về phần bước mà họ đã thực hiện đúng. Nếu người tham gia không hoàn thành bất kỳ bước nào hoặc không hoàn thành chính xác một phần của bước nào đó, họ sẽ được cảm ơn vì nỗ lực của mình. Nếu người tham gia thực hiện đúng tất cả các bước, họ sẽ được khen ngợi về thành tích của mình (“bạn đã thực hiện đúng tất cả các bước, làm tốt lắm!”).

Giai đoạn ưu tiên phản hồi: Một đánh giá ưu tiên khác đã được sử dụng trong giai đoạn này để đánh giá các ưu tiên của người tham gia đối với loại phản hồi, đó là Đánh giá ưu tiên kích thích đơn lẻ. Ở bước này, những người tham gia được trực tiếp lựa chọn loại phản hồi mà họ muốn nhận. Đầu tiên, những người tham gia được cung cấp một tờ hướng dẫn nêu chi tiết các bước để hoàn thành đánh giá ưu tiên và 15 phút để xem lại quy trình. Sau đó, những người tham gia sẽ được yêu cầu tiến hành đóng vai đánh giá sở thích. Sau mỗi lần nhập vai, nhà nghiên cứu sẽ nói “bạn muốn nhận được loại phản hồi nào, loại phản hồi mà tôi đã đưa ra cho bạn trong (điều kiện phản hồi khắc phục) hay (điều kiện phản hồi tích cực)?” Sau đó, họ sẽ cung cấp cho người tham gia loại phản hồi mà họ đã chọn giống như cách phản hồi đã được đưa ra trong giai đoạn trước. Việc nhập

vai theo sau là lựa chọn phản hồi sẽ tiếp tục cho đến khi người tham gia hoàn thành ba phiên liên tiếp với độ chính xác ít nhất 90%.

2.3. Kết quả nghiên cứu

Giai đoạn kiểm soát

Trong giai đoạn kiểm soát, cả Grace và Tyra đều cố gắng thực hiện các đánh giá ưu tiên dựa trên những gì họ biết khi đọc hướng dẫn bằng văn bản được cung cấp cho họ. Ở mức cơ bản, các mẫu phản ứng của Grace thể hiện mức độ ổn định tương đối nhất quán trên cả ba điều kiện (kiểm soát, tích cực và khắc phục). Đối với Grace, đánh giá ưu tiên Kích thích theo cặp được chỉ định cho điều kiện khắc phục và MSW được chỉ định cho điều kiện tích cực trong khi MSWO được chỉ định cho điều kiện kiểm soát. Độ chính xác của điều kiện khắc phục giảm nhẹ, trong khi độ chính xác của điều kiện tích cực và điều kiện kiểm soát tăng nhẹ. Từ dữ liệu, có thể chỉ ra rằng điều kiện liên quan đến phản hồi tích cực thể hiện mức độ chính xác cao nhất. Mức độ chính xác trong phản hồi thấp hơn một chút đối với điều kiện có liên quan đến điều kiện kiểm soát và điều kiện liên quan đến phản hồi khắc phục thể hiện mức độ chính xác thấp nhất.

Đối với Tyra, dữ liệu mô tả xu hướng ổn định trên cả ba điều kiện. Mức độ chính xác trong việc phản hồi không có sự khác biệt, với khoảng 30 đến 40% các thành phần được thực hiện chính xác. Lúc ban đầu, một cuộc thăm dò đánh giá ưu tiên kích thích đơn lẻ, sau đó được sử dụng trong điều kiện ưu tiên cũng đã được tiến hành. Trong cuộc thăm dò này, Tyra đã thực hiện đúng 51% các thành phần.

Giai đoạn phản hồi

Trong giai đoạn phản hồi, kết quả chỉ ra rằng mức độ chính xác trong phản hồi của Grace thể hiện xu hướng tăng lên trên cả ba điều kiện thí nghiệm, bao gồm cả điều kiện kiểm soát. Trong điều kiện phản hồi khắc phục, Grace đã thể hiện trình độ thành thạo vượt trội bằng cách đáp ứng các tiêu chí nắm vững sau bốn phiên phản hồi. Ở 2 điều kiện thử nghiệm còn lại, thành tích của Grace đã gần đạt tiêu chí làm chủ. Tuy nhiên, giai đoạn này đã bị chấm dứt trước khi cô đạt được tiêu chí nắm vững hai điều kiện còn lại.

Đối với Tyra, dữ liệu chỉ ra một mô hình khác. Đối với Tyra, đánh giá ưu tiên Kích thích theo cặp được chỉ định cho điều kiện tích cực và MSWO được chỉ định cho điều kiện khắc phục trong khi MSW được chỉ định cho điều kiện kiểm soát. Tyra đã đáp ứng các tiêu chí nắm vững sau sáu buổi học về điều kiện phản hồi khắc phục. Trong ba phiên cuối cùng,

Tyra thực hiện đánh giá ưu tiên với độ chính xác 100%. Trong điều kiện phản hồi tích cực, phản hồi của Tyra thể hiện độ chính xác tăng dần trong suốt giai đoạn, nhưng cô ấy không đáp ứng được tiêu chí thành thạo trước khi giai đoạn kết thúc. Đối với điều kiện kiểm soát, mặc dù ban đầu có sự gia tăng về độ chính xác sau cơ sở so sánh, nhưng mức độ chính xác trong phản hồi lại giảm xuống và cuối cùng ổn định gần mức cơ bản trong suốt giai đoạn đó.

Giai đoạn ưu tiên

Đối với giai đoạn ưu tiên, Grace đã thể hiện độ chính xác 100% khi thực hiện đánh giá ưu tiên trong cả ba buổi huấn luyện. Khi được lựa chọn, Grace chọn phản hồi khắc phục cho hai buổi đầu tiên và sau đó là phản hồi tích cực cho buổi thứ ba. Tương tự như vậy, Tyra cũng chọn phản hồi khắc phục cho hai buổi học đầu tiên và sau đó là những phản hồi tích cực cho buổi học cuối cùng của họ.

3. Kết luận

Mục tiêu chính của nghiên cứu này là kiểm tra tính hiệu quả của phản hồi tích cực và phản hồi khắc phục trong việc rèn luyện kỹ năng hành vi, cũng như loại phản hồi nào, tích cực hay khắc phục, được ưa thích hơn khi được dạy thực hiện 4 đánh giá ưu tiên, đó là Kích thích đơn lẻ, Kích thích theo cặp, MSW và MSWO. Những phát hiện của nghiên cứu này đã đóng góp vào cơ sở tài liệu hiện có trong việc điều tra tính hiệu quả của phản hồi trong việc giảng dạy các hành vi mới. Trong nghiên cứu này, chúng tôi đang dạy cho những người tham gia một kỹ năng lâm sàng sẽ có ích trong môi trường lâm sàng như phòng khám, trường học đặc biệt hoặc bệnh viện.

Những phát hiện của nghiên cứu hiện tại cho thấy những cải thiện đáng kể về hiệu suất của cả hai người tham gia và cả hai đều đạt được tiêu chí nắm vững về điều kiện phản hồi khắc phục khi học cách tiến hành đánh giá ưu tiên. Tuy nhiên, kết quả cho thấy những cải thiện đáng kể về hiệu suất trong điều kiện phản hồi tích cực đối với chỉ một người tham gia, đó là Grace. Đối với trường hợp của Tyra, hiệu suất của cô ấy chỉ cho thấy sự cải thiện vừa phải trong điều kiện phản hồi tích cực. Ngoài ra, kết quả của nghiên cứu hiện tại đã chứng minh rằng không có sự khác biệt đáng kể giữa hiệu suất của người tham gia trong điều kiện tích cực và điều kiện kiểm soát. Do đó, kết quả của nghiên cứu hiện tại cho thấy rằng việc sử dụng phản hồi có hiệu quả khi dạy một kỹ năng mới, nhưng chỉ khi cá nhân nhận được phản hồi khắc phục và chỉ phản hồi tích cực thôi thì không thể giúp cá nhân cải thiện hiệu suất thực hiện nhiệm vụ của

họ. Những phát hiện này phần nào hỗ trợ cho kết luận của phần lớn các nghiên cứu trước đây, bao gồm cả những nghiên cứu được thực hiện bởi Alavosius và Sulzer-Azaroff (1990) và Austin et al. (1996). Cả hai nghiên cứu này đều kết luận rằng việc sử dụng phản hồi đã dẫn đến những cải thiện đáng kể trong việc thực hiện nhiệm vụ và tiếp thu nhiệm vụ nhanh chóng. Tuy nhiên, các nghiên cứu trước đây chỉ kiểm tra tính hiệu quả của phản hồi nói chung hơn là xem xét các loại phản hồi khác nhau (khắc phục hoặc tích cực). Ngoài ra, trong nghiên cứu được thực hiện bởi Austin et al. (1996), phản hồi được đưa ra cùng với thông tin và các yếu tố củng cố tiềm năng (chẳng hạn như lời khen ngợi, thực phẩm hoặc phần thưởng bằng tiền), vẫn chưa chắc chắn liệu việc cung cấp phản hồi liên quan đến hiệu suất hay chỉ sử dụng các yếu tố củng cố tiềm năng là đủ để đạt được nhiệm vụ. Do đó, kết quả của nghiên cứu hiện tại có thể khẳng định thêm tính hiệu quả của phản hồi khắc phục trong việc cải thiện hiệu suất nhiệm vụ và tiếp thu nhiệm vụ nhanh hơn. Cụ thể hơn, cả hai người tham gia đều đạt được tiêu chí nắm vững để đánh giá mức độ ưu tiên trước tiên trong điều kiện phản hồi khắc phục. Điều này cũng phù hợp với phát hiện của Simonian và Brand (2022). Trong nghiên cứu của mình, họ đã nhấn mạnh rằng những người tham gia chỉ thể hiện sự thành thạo trong các phiên chơi mà họ nhận được phản hồi sửa chữa, cho thấy rằng phản hồi sửa chữa có hiệu quả hơn phản hồi tích cực trong việc tạo điều kiện nâng cao hiệu suất trong suốt quá trình thực hiện nhiệm vụ (Simonian và Brand, 2022).

Tài liệu tham khảo

1. Alavosius, M. P., & Sulzer-Azaroff, B. (1990). Acquisition and maintenance of health-care routines as a function of feedback density. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 23(2), 151–162. <https://doi.org/10.1901/jaba.1990.23-151>
2. Aljadef-Abergel, E., Peterson, S., Wiskirchen, R. R., Hagen, K. K., & Cole, M. L. (2017). Evaluating the Temporal Location of Feedback: Providing Feedback Following Performance vs. Prior to Performance. *Journal of Organizational Behavior Management*, 37(2), 171–195. <https://doi.org/10.1080/01608061.2017.1309332>
3. Austin, J., Kessler, M. L., Riccobono, J. E., & Bailey, J. S. (1996). Using feedback and reinforcement to improve the performance and safety of a roofing crew. *Journal of Organizational Behavior Management*, 16(2), 49–75. https://doi.org/10.1300/j075v16n02_04