



Informacja zwrotna, która rozwija, a nie rani

Psychologia oceniania w środowisku akademickim



Psychologia oceniania w środowisku akademickim • stan
wiedzy: 8 sierpnia 2026 r.



Dobra informacja zwrotna nie ogranicza się do wskazania błędu. Pomaga zrozumieć, co już działa, co wymaga poprawy i jaki następny krok jest możliwy. Może być krytyczna, ale nie powinna odbierać odwagi do dalszej pracy.



Informacja zwrotna to coś więcej niż ocena

Ocena podsumowuje wynik, natomiast informacja zwrotna ma wspierać dalsze uczenie się. Samo „dobrze”, „źle” albo liczba punktów nie wyjaśniają, z czego wynika rezultat. Użyteczny komentarz odnosi się do jasnych kryteriów i pokazuje, co można zrobić inaczej przy kolejnej próbie. Dzięki temu osoba oceniana otrzymuje wskazówkę, a nie jedynie werdykt.

Badania nie potwierdzają jednak, że każdy komentarz automatycznie poprawia wyniki. Metaanaliza obejmująca 435 badań, 994 efekty i ponad 61 tysięcy uczestników wykazała umiarkowany wpływ informacji zwrotnej na uczenie się, ale także dużą różnorodność rezultatów. Co istotne, około 17% analizowanych efektów było negatywnych, co pokazuje, że sama obecność informacji zwrotnej nie gwarantuje poprawy efektów uczenia się. Znaczenie ma więc nie tylko to, czy komentarz został przekazany, lecz także jego treść, forma i możliwość wykorzystania (Wisniewski i in., 2020).



Dlaczego komentarz może boleć?

Ocena pracy łatwo łączy się z oceną własnej wartości. Na uczelni stawką bywają stopnie, stypendium, opinia promotora lub poczucie przynależności do wybranej dziedziny. Gdy komentarz jest niejasny, publiczny albo dotyczy cech osoby, może wywołać wstyd, złość lub reakcję obronną. W takim stanie trudniej skupić uwagę na poprawieniu tekstu, analizie czy sposobu wykonania zadania.

W badaniu 4514 studentów silniejsze negatywne emocje częściej pojawiały się wtedy, gdy uzyskana ocena była niższa od oczekiwanej. Studenci zagraniczni częściej niż pozostali uznawali komentarze za zniechęcające, przykre i nadmiernie krytyczne. Nie oznacza to, że należy unikać trudnych uwag. Pokazuje natomiast, że reakcja na informację zwrotną zależy nie tylko od jej treści, lecz również od oczekiwań i sytuacji odbiorcy. Negatywne emocje mogą z kolei utrudniać wykorzystanie otrzymanych uwag (Ryan i Henderson, 2018).





Krytykuj pracę, nie człowieka

Zdanie „w omówieniu wyników brakuje odniesienia do ograniczeń badań” wskazuje konkretny element tekstu. Komunikat „nie umiesz myśleć naukowo” opisuje człowieka i nie podpowiada, co ma zrobić. Badania nad informacją zwrotną wskazują, że bardziej użyteczne jest kierowanie uwagi na zadanie, proces jego wykonania i samoregulację niż na cechy osoby otrzymującej komentarz (Hattie i Timperley, 2007; Shute, 2008).

Pomaga również język obserwacji. Zamiast pisać, że rozdział jest „chaotyczny”, lepiej wskazać, że dwa akapity przedstawiają ten sam argument, a wniosek pojawia się przed omówieniem danych. Konkret zmniejsza pole do domysłów. Osoba oceniana może sprawdzić uwagę i podjąć decyzję, jak przebudować tekst.



Więcej komentarzy nie zawsze znaczy lepiej

Długa lista poprawek może przeciążyć odbiorcę, zwłaszcza gdy wszystkie uwagi wyglądają na równie pilne. Warto wskazać dwa lub trzy najważniejsze obszary, od których należy zacząć, a pozostałe uporządkować według znaczenia. Komentarz powinien być wystarczająco dokładny, aby prowadzić do działania, ale nie tak rozbudowany, by zastępował samodzielne myślenie. Przegląd badań nad ocenianiem kształtującym podkreśla znaczenie jasności, konkretności, odpowiedniego momentu i dostosowania informacji do zadania (Shute, 2008).



Możliwość rozmowy pomaga zrozumieć uwagi

Nawet starannie napisany komentarz może zostać odczytany inaczej, niż zamierzał autor. Dlatego warto pozostawić możliwość zadania pytania, zwłaszcza przy pracach etapowych, projektach badawczych i współpracy promotorskiej. Krótkie wyjaśnienie może ujawnić, że student nie rozumie kryterium, nie wie, która uwaga jest najważniejsza albo nie ma okazji wykorzystać jej w następnym zadaniu.

Współczesne podejścia opisują informację zwrotną jako proces, w którym odbiorca aktywnie interpretuje wskazówki i przekłada je na działanie. Carless i Boud (2018) określają tę kompetencję jako feedback literacy i wyróżniają jej cztery powiązane elementy: rozumienie wartości informacji zwrotnej, rozwijanie zdolności oceny jakości pracy, radzenie sobie z emocjonalnym wymiarem feedbacku oraz podejmowanie działania na podstawie otrzymanych informacji. Uczelnia rozwija ją wtedy, gdy studenci porównują przykłady, omawiają kryteria i mają możliwość poprawienia pracy.



Pochwała również potrzebuje konkretności

Ogólne stwierdzenie, że „praca jest świetna” może być miłe, ale nie mówi, czego warto się trzymać w następnych działaniach. Bardziej pomocna jest informacja, że autor jasno sformułował pytanie badawcze, trafnie dobrał przykład albo przejrzyście połączył wyniki z wnioskami. Taka pochwała wzmacnia konkretny sposób działania i pokazuje standard dobrej pracy (Hattie i Timperley, 2007).

Informacji zwrotnej nie trzeba również konstruować według sztywnego schematu, w którym każda krytyczna uwaga jest poprzedzana i kończona pochwałą. Ważniejsze jest, aby komunikat był jasny, konkretny i odnosił się do zadania oraz możliwych sposobów poprawy.





Jak sformułować komentarz, który pomaga?

- Przypomnij cel zadania i kryterium, do którego odnosi się uwaga.
- Nazwij konkretny fragment lub zachowanie, zamiast oceniać cechy osoby.
- Wyjaśnij znaczenie problemu i wskaż możliwy następny krok.
- Ustal priorytety, aby odbiorca wiedział, od czego rozpocząć poprawę.
- Zostaw możliwość wyjaśnienia wątpliwości i wykorzystania uwag w kolejnej pracy.



Odbiorca również może zwiększyć użyteczność rozmowy. Pomaga w tym zapisanie uwag własnymi słowami, oddzielenie reakcji emocjonalnej od decyzji o dalszej pracy oraz pytanie o przykład lub priorytet. Jeśli komentarz jest obraźliwy, dyskryminacyjny albo publicznie upokarzający, nie jest to zwykły koszt uczenia się. W takiej sytuacji warto skorzystać z obowiązujących na danej uczelni kanałów wsparcia lub zgłaszania naruszeń, np. zwrócić się do właściwego pełnomocnika, rzecznika, opiekuna roku albo innej jednostki wskazanej w procedurach uczelni.



Informacja staje się użyteczna, gdy prowadzi do zmiany

Komentarz przekazany po ostatnim zadaniu, bez szansy na przyszłe zastosowanie się do zawartej w nim treści, łatwo pozostaje tylko zapisem oceny. Dlatego potrzebne są kolejne próby, poprawki lub podobne zadania, w których można wykorzystać otrzymane wskazówki. Dlatego skuteczny system informacji zwrotnej powinien nie tylko dostarczać komentarza, ale również tworzyć warunki do jego wykorzystania w kolejnych działaniach. Odpowiedzialność nie spoczywa wyłącznie na prowadzącym ani wyłącznie na studencie. Potrzebne są czytelne kryteria, zrozumiały komentarz, aktywny odbiór i realna możliwość działania (Boud i Molloy, 2013).



Bibliografia i źródła robocze

- Boud, D. i Molloy, E. (2013). Rethinking Models of Feedback for Learning: The Challenge of Design. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 38(6), 698-712.
<https://doi.org/10.1080/02602938.2012.691462>
- Carless, D. i Boud, D. (2018). The Development of Student Feedback Literacy: Enabling Uptake of Feedback. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 43(8), 1315-1325.
<https://doi.org/10.1080/02602938.2018.1463354>
- Hattie, J. i Timperley, H. (2007). The Power of Feedback. *Review of Educational Research*, 77(1), 81-112.
<https://doi.org/10.3102/003465430298487>
- Ryan, T. i Henderson, M. (2018). Feeling Feedback: Students' Emotional Responses to Educator Feedback. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 43(6), 880-892.
<https://doi.org/10.1080/02602938.2017.1416456>
- Shute, V. J. (2008). Focus on Formative Feedback. *Review of Educational Research*, 78(1), 153-189.
<https://doi.org/10.3102/0034654307313795>
- Wisniewski, B., Zierer, K. i Hattie, J. (2020). The Power of Feedback Revisited: A Meta-Analysis of Educational Feedback Research. *Frontiers in Psychology*, 10, 3087.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.03087>



Nota: Materiał ma charakter popularnonaukowy i informacyjny.

