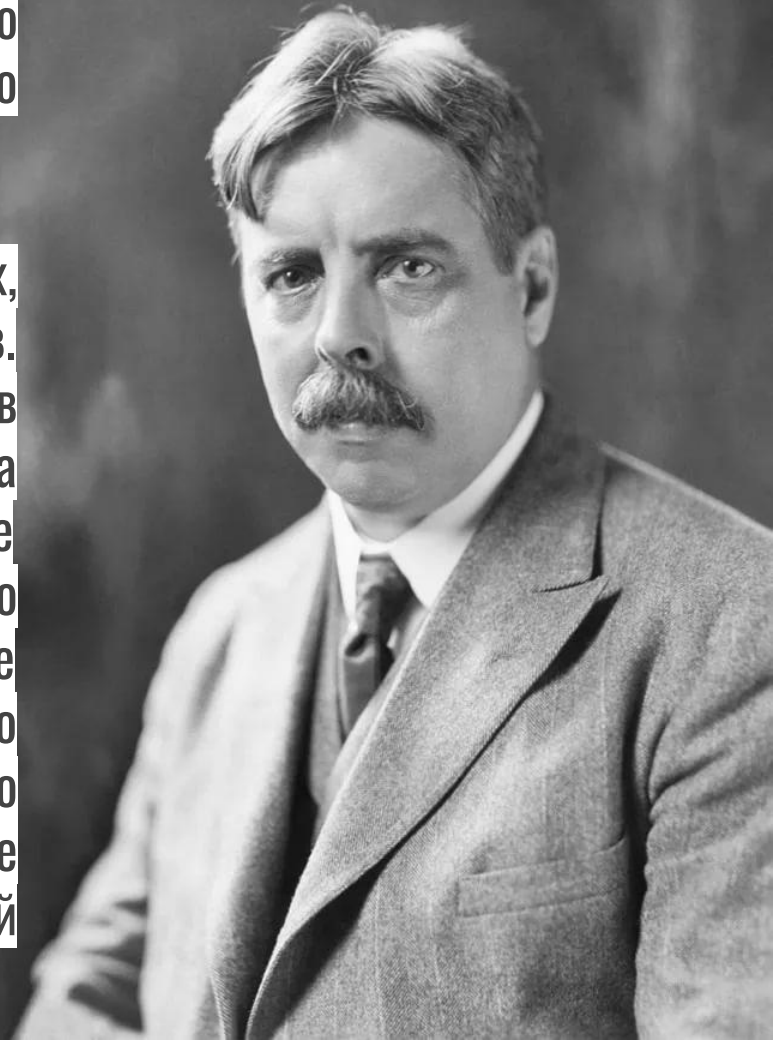


МЕТОД ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В ТРЕНИНГЕ

Савосина Полина ПС31901

Обратная связь – мощное средство освоения нового опыта, важнейший механизм для изменения своего поведения и личностных качеств.

Это сообщение человеку информации о его действиях, их результатах и последствиях. Еще в начале XX в. важность обратной связи была подтверждена в лабораторных экспериментах известного психолога Эдварда Торндайка: одной группе испытуемых, которые по заданию выполняли точные движения, информация о результатах предоставлялась незамедлительно после каждого действия, а другой – после выполнения всего задания. Эксперименты показали, что незамедлительная обратная связь была более эффективна и помогала быстро достичь высокой точности действий.



ВИДЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Существует несколько видов обратной связи:

1. **Оценочная и безоценочная обратная связь,**
2. **Межличностная обратная связь,**
3. **Метафорическая обратная связь,**
4. **Аудио– или видео-обратная связь,**
5. **Материализованная обратная связь,**
6. **Непосредственная или отсроченная обратная связь.**

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ВЫБОР ВИДА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

К факторам, влияющим на выбор обратной связи, относятся:

1. Цели и содержание тренинга;
2. Отношения между участниками в группе (предшествующие отношения; отношения, сложившиеся на тренинге);
3. Личностные и профессиональные особенности участников (имеющийся опыт участия в тренинге);
4. Личностные особенности тренера;
5. Профессиональный уровень тренера.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

- На основании экспертных данных, полученных на различных бизнес-тренингах, можно с уверенностью утверждать, что эффективность обратной связи зависит от ее вида.

Виды обратной связи по убыванию ее эффективности:

1. Межличностная обратная связь от участников группы;
2. Аудио- и видео-обратная связь;
3. Межличностная обратная связь от тренера;
4. Материализованная обратная связь.

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В ТРЕНИНГЕ

Важную роль в эффективной организации обратной связи играет поведение самого тренера – в данном случае оно является моделью для участников.

Если тренер умеет давать и принимать обратную связь, то он сможет побудить участников раскрыться и свободно проявлять себя.

Трехступенчатая модель подачи обратной связи:

1. Я воспринимаю (вижу, слышу...);
2. Я представляю (мне кажется);
3. Я реагирую (ощущаю, чувствую, намереваюсь, я-сообщение).

КАК ДАВАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

При подаче обратной связи следует руководствоваться следующими правилами:

1. Говорить кратко;
2. Говорить конкретно;
3. Говорить о своей реакции;
4. Говорить сначала о позитиве, и только потом о негативе.

КАК ПРИНИМАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

При приеме обратной связи следует:

1. Слушать внимательно;
2. Запрашивать дополнительную информацию;
3. Не объяснять своего поведения.

**ЧТО ПОМОГАЕТ ПРИНИМАТЬ
ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ**

новизна информации;
дополнения, уточнения, ответы на
интересующие вопросы;
насущность и практичность;
наличие связи между
словами/действиями одного
человека и реакцией другого;
точность, отсутствие интерпретаций;
использование одного словаря;
доброжелательность;
референтность человека или
группы;
метафоричность;
структурированность.

**ЧТО МЕШАЕТ ПРИНИМАТЬ
ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ**

информация о неосознаваемых
действиях;
агрессивность,
недоброжелательность со стороны
дающего обратную связь;
внутренняя неготовность услышать
правду;
обобщенная (по нескольким видам
опыта) обратная связь.

СВОЕВРЕМЕННОСТЬ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Под своевременностью обратной связи принято понимать оптимальное время ее предъявления участникам тренинга. Обратная связь не существует сама по себе, она дается по конкретному поводу. И если упустить нужный момент, то участнику будет трудно соотнести свои действия с обратной связью.

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В ТРЕНИНГЕ

На этапе создания работоспособности обратная связь:

- Случайная;
- Позитивная;
- Безоценочная.

На этапе ориентации обратная связь:

- Баланс оценочной ОС смещен в пользу позитивной;
- Межличностная;
- Аудио-и видео-обратная связь.

На этапе изменений обратная связь:

- Баланс оценочной ОС смещен в пользу негативной;
 - Межличностная;
 - Метафорическая;
 - Материализованная.

На завершающем этапе тренинга обратная связь:

- Баланс оценочной обратной связи смещен в пользу позитивной;
 - Метафорическая;
 - Межличностная.

Правила и схема конструктивной «обратной связи».

Конструктивная обратная связь выражается в передаче своих чувств, пусть даже негативных, но по отношению к какому-то конкретному поступку или действию. Недопустимо давать глобальную оценку человеку, озвучивать отношение к личности в целом: «Мне было неприятно видеть тебя в таком свете», а не: «Ты поступил как полный идиот».

Правила подачи обратной связи:

- 1) направленность на действие, а не на личность (критиковать не личность, а действие, поведение);
- 2) при этом акцент делается не столько на действиях, сколько на тех чувствах, которые испытывает человек, подающий обратную связь;
- 3) обратная связь должна быть конкретной и детальной;
- 4) необходимо подавать обратную связь с минимальным запаздыванием;
- 5) обратная связь должна касаться только того, что поддается изменению;
- 6) важно при подаче обратной связи не быть категоричным (выражения типа «ты всегда, ты никогда» не оставляют путей к отступлению);
- 7) обратная связь должна быть безоценочной, описательной;
- 8) необходимо подавать обратную связь небольшими порциями, чтобы партнер успевал ее осмысливать;
- 9) при подаче обратной связи важно выбирать подходящее время, место и ситуацию;
- 10) обратная связь не должна подаваться в форме советов, а преподноситься в виде соображений, как бы делась мыслями и информацией с партнером;
- 11) обратную связь необходимо давать на фоне признания самооценки другого человека;
- 12) подача обратной связи является серьезной работой, требующей сосредоточенности, смелости, уважения к себе и другим.

Правила получения обратной связи:

- 1) выслушать до конца, не перебивать, не вставлять по ходу контраргументы. Важно понимать, что, не слыша человека, не улавливаешь важные нюансы;
- 2) пересказать своими словами, как вы поняли данную обратная связь. При пересказе важно своими словами передать мысли и чувства собеседника;
- 3) принять к сведению, но помнить, что это точка зрения конкретного человека, у других может быть другая точка зрения;
- 4) поощрять к обратной связи, благодарить за нее;
- 5) не обязательно менять свое поведение после получения обратной связи.

Вывод:

Получение прямой обратной связи и приобретение определенных умений её подачи являются важными составляющими социально-психологического тренинга, свидетельствующий и о достаточном уровне коммуникативности его участников.

Спасибо за внимание!