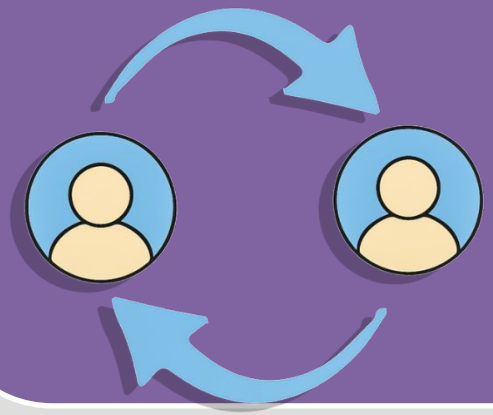
ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Механизм обратной связи. Уровни и виды обратной связи. Правила эффективной обратной связи

Выполнила
ст. гр. ZM-1128
Фишер Анна Андреевна

Понятие психологической обратной связи

Обратная связь



- *информация о том, как реципиент воспринимает коммуникатора, как оценивает его поведение и слова*

Механизм обратной связи

Цель получения обратной связи –

- коррекция собственного поведения в процессе общения.

Цель предоставления обратной связи –

- помощь партнеру по общению в понимании того, как воспринимаются его поступки, какие чувства они вызывают у других людей.

Виды обратной связи

Обратная связь

Прямая обратная связь

Информация в открытой и недвусмысленной форме содержит реакцию на поведение говорящего

Косвенная обратная связь

Завуалированная форма передачи партнеру психологической информации

Уровни обратной связи

3. Уровень собственных представлений– «Я реагирую».

2. Эмоциональный – «Я чувствую»

1. Когнитивный – «Я вижу, слышу, осязаю»

Функции обратной связи. «Окно Джо-Харри»

ДРУГИЕ	Я	
	знаю о себе	не знаю о себе
знают обо мне	1. Открытая область	2. Слепая область
не знают обо мне	3. Скрытая область	4. Неизвестная область

Функции межличностной обратной связи

1. Обратная связь выступает как регулятор поведения:

- побуждает к изменению
- указывает тип требуемого изменения
- помогает оценить попытки на пути к достижению этого изменения

2. Обратная связь выступает регулятором межличностных отношений

3. Обратная связь выступает источником самопознания

4. Обратная связь в межличностном общении обеспечивает активную коммуникацию, устраняет фрустрацию, улучшает взаимопонимание, понижает напряжение партнеров по общению.

Условия эффективности обратной связи

1. В своих замечаниях необходимо стараться затрагивать особенности поведения

2. Обратная связь должна быть построена в описательном ключе

3. Обратная связь формулируется в терминах собственных чувств и отношени

4. Обратная связь должна строиться по принципу «здесь и сейчас»

5. Предоставляя партнеру обратную связь, необходимо стараться избегать со етов

6. Обеспечивая человеку обратную связь, необходимо стараться подчеркнуть то, что может быть ценным для него, а не то, что может принести удовлетворение лично вам

7. Обратную связь, как и любую форму помощи, следует предлагать, чем навязывать

8. Обратная связь должна содержать такую информацию, чтобы партнер был в состоянии воспользоваться ею

9. Необходимо следить за тем, чтобы момент обеспечения обратной связи был подходящим

10. Гуманистический принцип обратной связи

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!