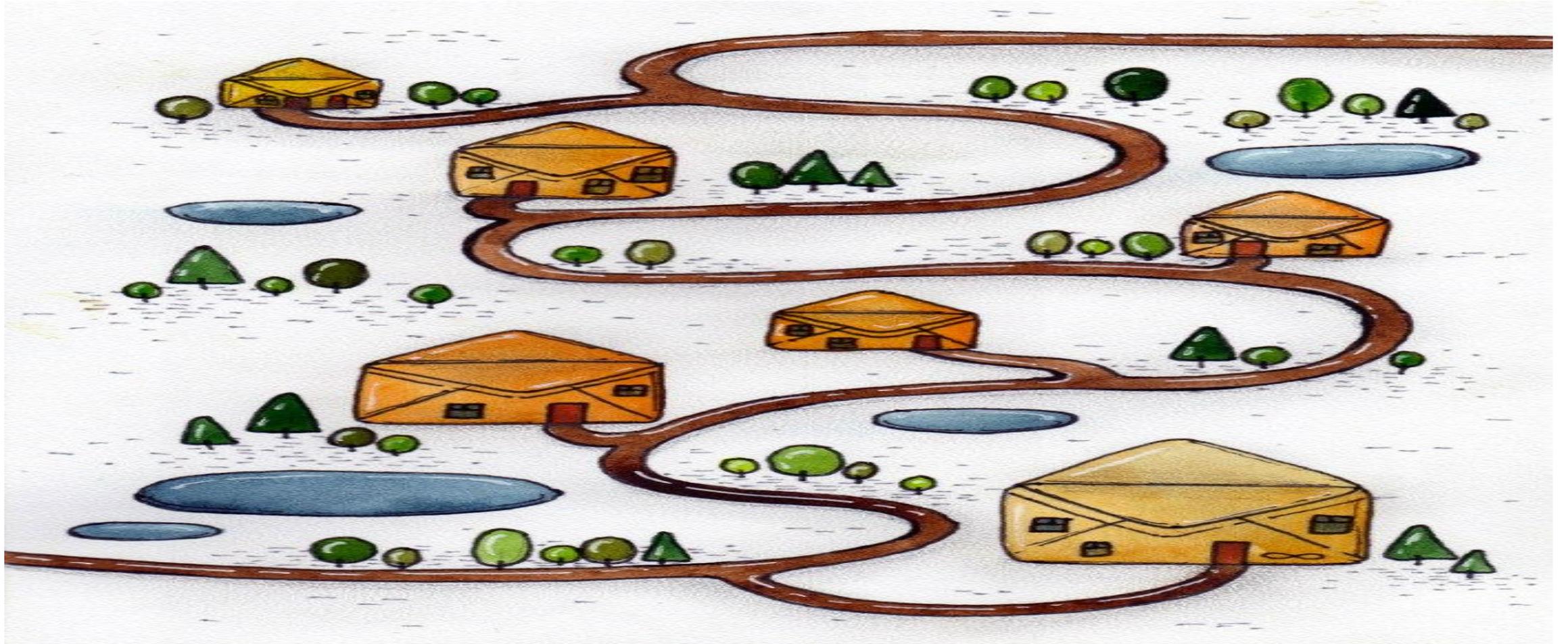
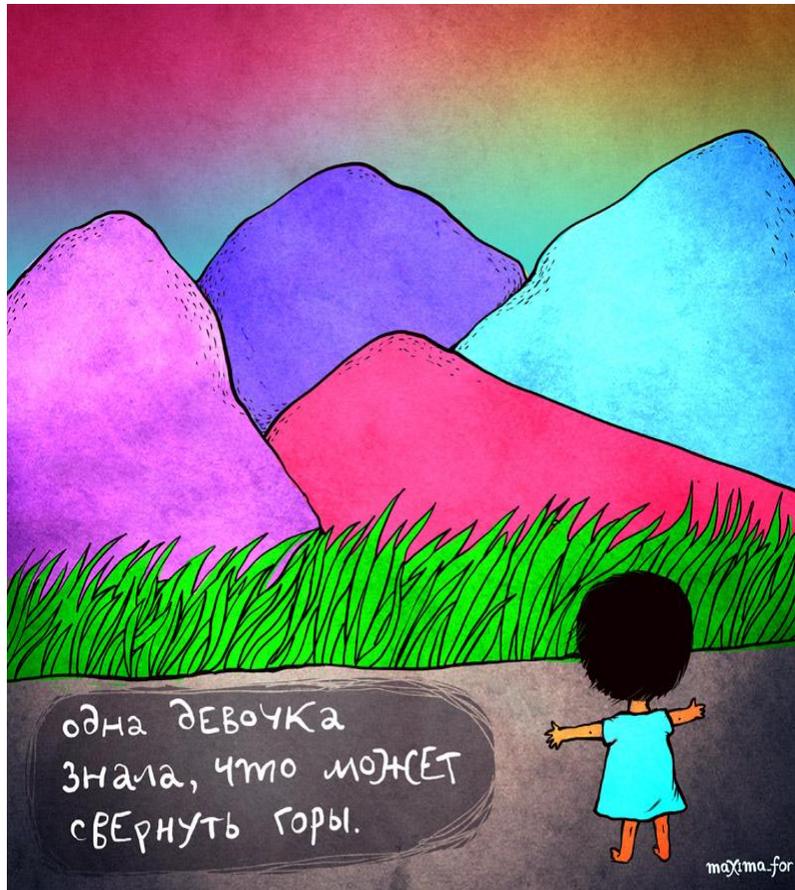


Обратная связь



"Обратная связь – мощное средство освоения нового опыта"

М.В.Кларин



Изучение обратной связи в социальной психологии

В первом случае она понимается как *сообщение, посылаемое в ответ на сообщение другого*. В центре внимания при этом - интерпретация смысла и приращение информации в результате такой коммуникации. Обратная связь при этом как бы «растворяется» в описаниях коммуникативного обмена.

Во втором случае дается более «узкая» трактовка, где *обратная связь рассматривается как обслуживающая социальную перцепцию*. Она помогает проявить, объективировать, сделать предметом коммуникации явления социальной перцепции. К этой трактовке обратной связи привязано подавляющее большинство исследований в социальной психологии. Обратная связь понимается как сообщаемые коммуникатором реципиенту «сведения относительно того, как, каким он воспринят»

Обратная связь – информация, получаемая человеком о себе, своем поведении.

Роли обратной связи (Л.А. Петровская)

- функционирование в качестве механизма всякого обучения;
- участие в формировании образа самого себя.



Функции обратной связи (О.В. Соловьева)

- 1) регуляция поведения,
- 2) регуляция межличностных отношений,
- 3) источник самопознания.

Как и Л.А.Петровская, основной акцент она делает на функциях обратной связи в качестве источника информации для построения представлений о себе – Я-образов и Я-концепции.

Эффекты обратной связи:

Эффекты, затрагивающие эмоциональную сферу участника, например:

- чувство удовлетворения (вследствие подтверждения позитивного образа Я);
- дистресс, разрушение внутреннего равновесия (как следствие расхождения обратной связи и образа Я);
- активизация механизмов психологической защиты (отрицание, поиск оправдывающих причин, уход, агрессия и др.).

Эффекты обратной связи:

Когнитивно-поведенческие эффекты, затрагивающие когнитивную сферу реципиента обратной связи и изменение поведения, например:

- осознание своего настоящего поведения;
- осознание и как следствие, изменение поведения (развитие умения);
- осознание путей самостоятельного развития после тренинга.

Эффекты обратной связи:

Мотивационные эффекты, связанные с мотивацией продолжения общения. В тренинге это мотивация участия в нем и в тренинговых мероприятиях вообще: изменение или подтверждение своего отношения к процессу обучения, тренингу.

10 правил подачи обратной связи (Т. Рассел):

- ❖ Сбалансированность позитивной и негативной информации в одной сессии
- ❖ Конкретность, подтверждение фактами
- ❖ Уместность (т.е. сессия обратной связи, затрагивающая какое-то одно конкретное событие, будет с большей вероятностью принята, чем обратная связь, в которой дается информация о разном поведении в разных ситуациях)
- ❖ Понятность реципиенту аналогий, метафор, терминов, высказываний коммуникатора
- ❖ Активное участие реципиента в обсуждении своего поведения
- ❖ Наличие сравнения настоящего поведения с предыдущим
- ❖ Направленность на поведение (т.е. обратная связь концентрирует внимание на поведении, а не на личности как таковой)
- ❖ Достаточность обратной связи (соответствие ее объема затраченным усилиям реципиента)
- ❖ Иерархичность (самая главная информация подается в начале сессии обратной связи, вне зависимости от знака)
- ❖ Сходное понимание целей поведения, по которому дается обратная связь, коммуникатором и реципиентом.

Примеры обратной связи

Описательный характер:

«Я отвлекался от работы, так как ты перебивал меня, что было с твоей стороны отвратительно!»

«Я отвлекался от работы, когда ты перебивал меня.»

Специфичность:

«Твоя личность такова, что в общении с тобой я испытываю только недоумение.»

«Я испытываю недоумение, когда ты говоришь «Не знаю» в ответ на все вопросы.»

Я-высказывание:

«Ты раздражаешь меня тем, что ...»

«Я испытываю раздражение, когда ты ...»

Адресность: «А вот некоторые из присутствующих ведут себя так, что ...»

«Мне кажется, ты ведёшь себя так, что В нашей группе происходит ...»