

Обратная связь Просто о сложном

Т. Шиварева,
психолог ЦСП «Открытие» г. Екатеринбург

Занятие проходит в группе 10–15 человек. В процессе занятия наряду с традиционными формами (лекционные блоки, дискуссия...) используются элементы социально-психологического тренинга, имитационной игры, рефлексия. При некоторой корректировке содержания занятие может быть проведено с учащимися старших классов или в совместных детско-взрослых группах.

Цель — освоение педагогами навыка обратной связи.

Форма работы: семинар-тренинг.

Участники: педагоги учреждений основного и дополнительного образования.

Продолжительность: 1 час 10 минут.

Постановка проблемы

Концепция модернизации образования требует от педагога изменения содержания образования, в т.ч. — использования новых педагогических технологий, таких как, например проектное обучение. Наш опыт работы показал, что проведение педагогом образовательных проектов (в том числе учебных и социальных проектов, реализуемых учащимися и педагогами) требует психологического сопровождения.

Одним из элементов системы сопровождения является работа с педагогами учреждений основного и дополнительного образования направленная на освоение ими форм и методов психологической работы с группой, а также на реализацию идей практической психологии в ежедневную педагогическую практику.

Одна из наиболее важных ролей педагога в работе с группой — это роль коммуникатора, «переговорщика». От наличия у него навыков установления и поддержания контакта, конструктивной критики, обеспечения норм коммуникации и атмосферы доверия зависит образовательный эффект и нравственное воспитание учащихся.

При этом многие учителя с сожалением признают недостаточное владение этими важными навыками. Исходя из обозначенной проблемы, в качестве стратегической нами была поставлена цель: содействовать становлению психологической культуры педагога в целом и его коммуникативных навыков в частности.

Применительно к данной разработке цель стоит более узко: содействовать освоению педагогами навыка обратной связи.

Для достижения данной цели было разработано занятие по теме: «Обратная связь. Просто о сложном». Данное занятие является первым в цикле семинаров-тренингов.

Занятие разработано для педагогов основного и дополнительного образования.

Данное занятие было проведено более чем для 40 групп (10–15 человек) состоящих из педагогов предметников, завучей, директоров ОУ, педагогов учреждений дополнительного образования, использующих в своей практике деятельностные формы обучения. Большая часть участников занятия являются кураторами органов детского самоуправления.

Цель: содействовать освоению педагогами навыка обратной связи.

Задачи:

- Познакомить участников с понятием «обратная связь».
- Создать условия для овладения участниками навыком обратной связи.
- Передать технологию обучения группы учащихся навыку обратной связи.

Целевые группы: педагоги; учащиеся

Ресурсы:

- Раздаточный материал, размноженный по числу участников (при недостаточном ресурсе — по числу микрогрупп).
- Доска и мел (флип-чарт и маркер).
- Помещение для работы группы.
- Часы для ведущего.
- Бумага, ручки, карандаши.

Ход проведения занятия

1. Лекционная часть (15 мин.)

Ведущий обозначает тему, выдаёт раздаточные материалы (см. Приложение 1). Предлагает участникам по ходу занятия ответить на вопрос: «Для чего мне может быть нужен навык обратной связи?» (заполнение соответствующей графы в раздаточных материалах).

Знакомство с различными понятиями обратной связи.

Обратная связь (ОС)

— это процесс и результат получения информации о состояниях партнёра по общению и его восприятию поведения другого субъекта;

— это форма коммуникативного действия;

— это возможность «смотреться» в «живое зеркало».

Принцип положительной и отрицательной ОС является одним из основных принципов организации нервной системы человека. Наличие ОС обеспечивает саморегуляцию всех систем организма.

Ведущий обозначает понимание ОС, которое будет принято для работы.

ОС — это впечатления, мысли и чувства другого человека, в связи с вашим поведением, поступком, деятельностью или любым другим проявлением, высказанные вслух и адресованные лично вам.

Ведущий знакомит участников с характеристиками ОС, предлагая вписывать их

расшифровку в своих раздаточных материалах; отвечает на вопросы участников по каждой характеристике.

Характеристики ОС

● Вторична. Даётся по поводу первичного вербального (словесного) или невербального (несловесного) сообщения, послания.

● Вербальна. Выражена словами.

● Адресна. Обращена к конкретному человеку. В группе детей часто встречается использование местоимений «он», «она» при формулировании ОС. Важно помочь ребятам научиться напрямую обращаться к человеку по имени, или используя местоимения «ты», «Вы». Это даёт навык прямого контакта, снижает напряжённость в группе.

● Личностна. Формулируется от первого лица, содержит эмоции, мнение, отношение. В литературе часто обозначается термином «Я — высказывание».

● Безоценочна. Не использует категорий «хорошо — плохо», «правильно — неправильно» и т.п.

● Доступна. Учитывает «уровень» адресата (возрастной, профессиональный, языковой и т.п.)

Ведущий задаёт вопрос: Как вы думаете, всегда ли приятно ОС? Предлагает участникам вписать ещё одну характеристику: ОС может быть как позитивна, так и негативна по содержанию. Может выражать как чувство радости, так и раздражения; как согласие, так и несогласие.

Возможные примеры ОС:

«Маша! Мне было очень приятно получить от тебя в подарок эту кассету. Я давно о такой мечтала».

«Дима, когда ты машешь руками у меня перед носом, я очень сержусь, и мне хочется тебя ударить».

ПРИЁМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

2. Групповая работа (15 мин.)

Ведущий рассказывает о том, что часто под «маской» ОС находятся совсем другие сообщения. И предлагает участникам прослушать несколько фраз и высказать своё мнение о том, чем они являются на самом деле (основываясь на определении и характеристиках ОС).

«Вот я вспомнила, как со мной произошла такая же ситуация. Однажды мы пошли в гости, там...»

«Я тебе скажу, как быть. Ты в следующий раз дай ему сдачи как следует!»

«Я чувствую, что ты просто злой и вредный»

Ведущий предлагает участникам объединиться в микро-группы по 4–5 человек и составить по два своих примера либо грамотной ОС, либо похожих сообщений. Затем проводится игра по круговой схеме: группа 1 зачитывает фразу группе 2, они определяют, что это за сообщение (действительно ОС или есть неточности в формулировке); затем группа 2 зачитывает фразу группе 3 и т.д.

В ходе групповой работы, ведущий обращает внимание участников на чувства, которые возникают в ответ на грамотную ОС и те, которые испытывают участники выслушивая неточно сформулированные послания (содержащие оценку, приписывание чувств другому, советы, пересказы своих ситуаций и т.п.).

3. Лекционная часть (7 мин.)

Ведущий знакомит участников с полной схемой ОС; отмечает, что в жизни чаще применяются различные усечённые варианты. Они легче воспринимаются в контексте ситуации. В рамках занятия для тренировки предлагается, как можно более полно предоставлять ОС. Затем каждый без труда может сокращать формулировку до разговорного варианта. Проводится аналогия с полным и сокращённым решением математических задач.

Ведущий говорит: «Для того чтобы давать ОС было удобнее, и вам легче было обучать этому навыку ребят, условно выделим несколько форм ОС и потренируемся в их употреблении».

- **Перефраз.** Пересказ сообщения своими словами. Может начинаться со слов: «Правильно ли я понимаю...», «То есть...», «Я так понял(а), что...», «Ты говоришь (считаешь)... Так?». Позволяет обеспечить точность передачи информации, подтвердить понимание, усиливает контакт с собеседником. Часто используется в переговорах.

- **Резюмирование.** Выполняет те же функции, что и перефраз, только в отношении целого ряда сообщений. Позволяет сохранять нить переговоров.

- **«Я — высказывание».** Обозначение эмоций, высказывание мнения, отношения к поведению, поступку. Снижает напряжение в конфликтной ситуации, способствует эмпатии. Способствует формированию и коррекции образа себя, «Я в глазах других». Повышает сплочённость группы. В то же время требует сформированного доверия в группе. Такая форма ОС в большей мере является проявлением эмпатии — сопереживания, эмоционального понимания другого. Она обязательно даётся от первого лица. Через этот навык решается одна из задач воспитания — научить ребёнка брать ответственность на себя (в том числе и за свои чувства). Формирует бережное отношение к чувствам другого человека и даёт инструмент для его проявления. Так же способствует принятию себя таким, какой есть.

4. Выполнение упражнений (10 мин.)

Упражнения на отработку навыка ОС. (Приложение 2). Количество выполняемых упражнений определяется темпом работы группы.

5. Групповая работа (10 мин.)

Участники познакомились с основными понятиями темы «Навыки обратной связи». Для более глубокого осмысления и закрепления материала ведущий предлагает им ответить на вопрос: Какие знания, навыки, личностные качества необходимы человеку для предоставления ОС и её принятия? Размышления участников фиксируются ведущим в виде схемы (один из вариантов созданных группой см. в приложении 3).

6. Рефлексия занятия (13 мин.)

Ведущий предлагает участникам подвести итог занятия, ответив в произвольном порядке по мере готовности на вопрос: Для чего нужен навык обратной связи лично Вам?

На усмотрение ведущего можно предложить иные вопросы для обсуждения, например:

- Важна ли для Вас ОС от других людей?
- Важно ли Вам давать ОС другим людям? Почему?
- Умеете ли вы давать ОС?
- Всегда ли приятна ОС от других людей?

Критерии оценки

Оценка степени достижения цели осуществляется:

- в ходе рефлексии в обсуждении участников;
- через самооценку, в т.ч. — путём анкетирования;
- методом включённого наблюдения;
- методом экспертных оценок при наличии нескольких ведущих или экспертной группы.

Приложения**Приложение 1. Обратная связь (ОС)**

- это процесс и результат получения информации о состояниях партнёра по общению и его восприятию поведения субъекта;
- это форма коммуникативного действия;
- это возможность «смотреться» в «живое зеркало»;
- это впечатления, мысли и чувства другого человека, в связи с вашим поведением, поступком, деятельностью или любым другим проявлением, высказанные вслух и адресованные лично вам.

Характеристики ОС

Вторична _____ Личностна _____
 Вербальна _____ Безоценочна _____
 Адресна _____ Доступна _____

Мои примеры

Полная схема содержания обратной связи

Я ощущаю «а» — Я чувствую «b» — Я думаю «с» — Я хочу сделать «d»

Формы ОС: перефраз; резюмирование; Я-высказывания.

ПРИЁМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Для чего мне может быть нужен навык обратной связи?

Приложение 2. Упражнения для отработки навыка ОС

Отражение чувств

Ведущий делает сообщение. Участники в произвольном порядке говорят о чувствах, возникающих в ответ.

Примеры сообщений:

- Достаете из почтового ящика письмо на ваше имя.
- Вы заходите домой и видите, что с потолка капает, отстает известка, на полу лужа.
- Выходите с ответственным докладом перед большой аудиторией.
- Утром в 7.30 важная встреча. Просыпаетесь по будильнику, а за окном светло, день в разгаре.
- Вас приглашают на телевидение дать интервью.
- На собрании хвалят успехи Вашего ребёнка.

Перефраз

Все садятся в круг. Один человек говорит своему соседу слева любую фразу, достаточно развернутую, возможно в несколько предложений. Партнер внимательно выслушивает и отвечает перефразом. Говоривший либо соглашается, признаёт соответствие, либо не соглашается, и тогда партнер повторяет попытку, стремясь к большей точности. В ситуации затруднения возможна помощь группы, перефраз делает любой желающий. Вариант (при низкой активности в группе): фразы, записанные на карточках, раздаёт ведущий, участник зачитывает её и сам даёт перефраз, другие члены группы оценивают точность.

Приложение 3

