

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Обратная связь это способ помочь другому человеку задуматься о возможности изменить свое поведение. Это такое общение, при котором человек получает информацию о том, как его воспринимают другие, как другие видят проявления его чувств, как он воздействует на других, или обращает свое внимание на те механизмы заняты, которые он использует для того, чтобы не дать другим почувствовать, какие эмоции он испытывает. Подобно системе управления ракетой, обратная связь помогает держать свое поведение под прицелом и, таким образом, лучше добиваться своих целей.

На что стоит обратить внимание, чтобы твоя обратная связь была продуктивной:

1. Выражайся в описательной манере: описывай человеку свои собственные реакции на то, что ты увидел, услышал или испытал. Это дает ему возможность воспользоваться или не воспользоваться обратной связью, на его усмотрение.

Пример: «Я испытала самый настоящий испуг, когда услышала, что ты сказал своему сыну».

2. Старайся не выносить суждения или приговор. Давая обратную связь, ты не оказываешься «правым» или «неправым», а, прежде всего, выражаешь свое восприятие того, что ты увидел, услышал, или испытал.

Избегай такой обратной связи: «С твоей стороны гнусно было сказать такое - тебе должно быть стыдно за себя!»

3. Пользу принесет обратная связь, которая касается конкретных вещей, а не обобщает. Когда говорят: "Ты стремишься давить и властвовать", то это заявление общего характера и приносит меньше пользы, чем высказывание типа: «Похоже было, что ты не слушал, что говорили другие, и я чувствовал, что вынужден или принимать твою точку зрения или ожидать нападения с твоей стороны».

4. Продуктивная обратная связь учитывает как потребности дающего ее, так и ее адресата. Обратная связь может быть разрушительной, когда она служит лишь удовлетворению потребности дающего и не учитывает потребности получателя. Поэтому старайся давать полезную информацию, а не просто «сваливать» свои чувства на другого.

5. Подтверждай примерами возникающие у тебя ощущения. Это поможет тебе избежать общих заявлений. Кроме того, адресат обратной связи получит необходимую информацию. Если ты говоришь, что кто-то «кажется сердитым», то это нуждается в подтверждении примерами, почему тебе кажется, что ты воспринимаешь гнев. Например: «Похоже, что ты зол. Я слышу сарказм в том, что ты говоришь. Ты повышаешь голос и потрясаешь кулаками, это говорит мне о том, что ты зол».

6. Чтобы быть полезной, обратная связь должна быть своевременной. Продуктивнее всего давать обратную связь при первой же возможности после защитной реакции (в зависимости от готовности человека услышать эту обратную связь, наличия поддержки со стороны других и т.д.).

7. Иногда нужно проверить точность понимания обратной связи. Одним

из способов проверки является просьба к получателю перефразировать услышанное, чтобы удостовериться, то ли имел в виду автор обратной связи. Когда человек обижается, испуган или имеет низкую самооценку, то вполне возможно получить от него ошибочную оценку обратной связи, услышав нечто прямо противоположное тому, что ты имел в виду.

8. Когда обратная связь выдается группе, то, как у дающего, так и получающего есть возможность проверить точность обратной связи у других членов группы. Если восемь человек указывают на то, что заметили испуг у кого-то, то для получателя обратной связи это будет более убедительно, чем, если бы такое ощущение было лишь у одного человека.

9. Обратная связь - это ив хитрый прием, направленный на то, чтобы заставить человека раскрыться или вынудить его к изменениям. После получения обратной связи у человека остается выбор - изменяться или нет. Но, по крайней мере, он располагает большей информацией, на основании которой он может сделать лучший выбор.

Таким образом, обратная связь это средство помощи. Это коррективный механизм, помогающий человеку узнать, насколько его поведение соответствует его намерениям. («То ли это именно, что я хотел сказать, так ли это прозвучало, как я хотел?») Это также способ установления личности - с целью ответить на вопрос: «КТО Я?»