

ПСИХОЛОГИЯ

Компетенция профессиональной востребованности. Обратная связь.

Профилактика конфликтных ситуаций

Формула «Я-высказывание»:

Описание ситуации + Я-чувства + Пожелание.

1. «Когда я вижу, что ...», «Когда это происходит...».
2. «Я чувствую...», «Я не знаю, как реагировать...», «Я огорчаюсь...».
3. «Мне хотелось бы...», «Мне важно...», «Пожалуйста, ...».

Правила получения обратной связи

Выслушать до конца, не перебивать, не вставлять по ходу контраргументы. Пересказать своими словами, как Вы поняли эту ОС.

При пересказе важно передать мысли и чувства собеседника. Помнить, что это точка зрения другого человека. Она может быть другой. Важно поощрять ОС. Благодарить за неё.



Взаимное понимание

Проблемы в коммуникации возникают из-за того, что партнёры не сообщают о том, как они воспринимают поведение друг друга. Выражение чувств и мыслей по поводу поведения другого человека называется обратной связью (ОС).

Цель обратной связи – дать такую информацию, которая помогла бы партнёру понять, как его поведение влияет на Вас и как Вы его воспринимаете. ОС способствует пониманию и не вызывает защитных реакций у партнёра по общению.

Невозможно быть успешным в обучении, если у студента нет понимания, в правильном ли направлении он движется. Без конструктивного отклика ППС и наставления возможности



Правила подачи обратной связи:

- направить на действие, а не на личность (критиковать не личность, а действие, поведение);
- акцент не на действиях, а на чувствах, которые испытывает человек, подающий ОС;
- ОС должна быть конкретной и детальной;
- необходимо подавать ОС с м и н и м а л ь н ы м запаздыванием;
- должна касаться только того, что поддаётся изменению;
- важно при подаче ОС не быть категоричным (выражения «ты всегда», «ты никогда» - недопустимы);
- ОС должна быть безоценочной, описательной;
- необходимо подавать небольшими порциями, чтобы партнёр успевал её осмысливать;
- при подаче ОС важно выбирать подходящее время, место и ситуацию;
- ОС не должна подаваться в форме советов, а преподноситься в виде соображений, как бы делясь мыслями и информацией с партнёром;
- ОС необходимо давать на фоне признания самоценности другого человека.

совершенствоваться просто нет. Задача ППС не просто оценивать, хвалить, критиковать, но и давать объективную дружескую, экспертную, развернутую ОС. Честная ОС извещает человека о том, к каким последствиям приводит его поведение, с тем чтобы он принял самостоятельное решение продолжать действовать в том же духе или изменить поведение. Если студенты сами научены предоставлять качественную ОС – владеют умением критически осмыслить проделанную работу – высока вероятность, что и к ОС от ППС они будут относиться с большим вниманием, конструктивно и эффективно её используя. Значимость этого умения выходит за рамки вуза, так как оно относится к основообразующим компетенциям профессиональной востребованности и играет важную роль в профессиональной жизни выпускников.

ОС от преподавателя по поводу выполненного студентами задания является наиболее привычной учебной практикой. Однако, для истинно активного обучения, нацеленного на развитие личности студента, обратная связь, предоставляемая студентами преподавателю, должна иметь не меньшее значение.

