# Эффективность обратной связи.

# Основы педагогического мастерства

|  |  |
| --- | --- |
| [Педогогика](http://pedagogika.ucoz.org/) » [Справочные материалы по предмету педагогика](http://pedagogika.ucoz.org/publ/) » [Педагогика](http://pedagogika.ucoz.org/publ/1) |  |

**Мастерство обеспечение обратной связи в общении**

|  |
| --- |
| Что такое обратная связь и зачем она нужна? Обратная связь - это связь между результатом определенного процесса и его ходом. Обратная связь между последствиями определенной деятельности (учебной, трудовой, игровой) и процессом реализации этой деятельности. Например, существует связь между эффективностью понимание, усвоение учащимися нового материала и процессом его объяснения учителем. Так, если в ходе урока учителя интересует результат (качество восприятия и овладение школьниками информацией), то педагог во время объяснения обращает внимание на то, как отдельные ученики и весь класс ведут.  Направлены ли взгляды учеников на учителя, или они внимательно слушают, или, возможно, занимаются посторонними делами, разговаривают.  Чтобы обратная связь была успешной, нужно уметь видеть, слышать и понимать партнера по общению. То есть, по внешнему виду, интонацией, паузами, темпом речи узнавать о внутреннем состоянии собеседника, о подтексте полученной информации и умело использовать это для улучшения совместной деятельности и общения.  Исследования показывают, что влияние на людей оказывают не столько сама информация и смысл сказанного, сколько коммуникативное поведение собеседника. Так, по разным исследованиям только 20-40% влияния зависит от слов, но на 60-80% влияние на собеседника зависит от тона голоса и языка тела.  Современная практическая психология использует термин "рапорт" для определение глубокого обратной связи в общении.  Установить рапόрт - это умело отражать позы, жесты, взгляды партнера по общению, приспосабливаться к его языка тела, дыхание (например, замедлять голос, наклоняться так, как это делает собеседник). Конечно, делать это нужно естественно, не копировать грубо позы и движения, иначе это может выглядеть странно, смешно и бестактно.  Для установления эффективной обратной связи учителю необходимо помнить, что человек воспринимает мир преимущественно тремя каналами: визуальным, слуховым и кинестетическими (реже обонятельным и вкусовым). Есть люди, которые предоставляют предпочтение одному из каналов. Это отражается и в их речи.  Например, если человек говорит: "я вижу, что вы говорите", а слушая рассказ о лесе, он видит дерева, разнообразие красок, солнечные поляны - то в такого человека преобладает визуальный канал восприятия. Когда ученик говорит:  "Я слышу, что вы мне показываете", а представляя лес, слышит шорох листьев под ногами, шелест, ветра, пение птиц - то перед вами человек со слуховой системой восприятия. В том же случае, когда человек, представляя лес, чувствует, как ее ноги пружинят на мягком ковре листьев, как дует ветер и т.п. – то это означает, что она воспринимает мир преимущественно кинестетическими каналом.  Для учителя важно помнить об этом и, обращаясь к ученикам, использовать в речи различные выражения, поможет детям с различными типами восприятия лучше понимать то, что говорит педагог.  Необходимость учета в учебном процессе индивидуальных различий ученического восприятия подтверждают и специальные исследования, согласно которым только 30% учащихся запоминает 75% того, о чем говорили на уроке; 40% детей запоминает три четверти того, что видели или  что прочитали. Такие "визуальные" ученики делятся на два типа: некоторые усваивают информацию в форме писаного слова, другие - из диаграммы или рисунки. 15% лучше учатся с помощью тактильных ощущений. Такие ученики должны подержать в руках учебный материал, написать, разрисовать его, то есть привлечь к обучению конкретный опыт. Еще 15% составляют учащиеся, предпочитают кинестетического методу, то есть они эффективно учатся тогда, когда выполняют какие-то физические действия, например, участвуют в практической деятельности, непосредственно касается их жизни.  У каждого из нас преобладает один из основных способов восприятия, часто совмещенный с другим, вторичным. Если учебный метод в классе не отвечать основном способу восприятия ребенка, у ребенка будет проблемы с учебой, разве что сможет компенсировать это несоответствие вторичным способом. Поэтому искусство общения педагога, мастерство в установлении им обратной связи заключается, в частности, в том, чтобы научиться понимать, какая система восприятия характерна для партнера по диалогическому взаимодействию и умело использовать это в ходе работы.  В процессе обеспечения эффективной обратной связи важное место занимает умение визуального сканирования - то есть, чтение эмоциональных состояний и мыслей человека глазами. Наблюдая за позами и жестами учеников, педагог может узнать об их состоянии, отношение к воспринятой информации, настроенность на работу и т.п. Например, наклонена в сторону председатель свидетельствует о  заинтересованность. Если слушатели выпрямляют головы, их взгляды блуждают по стенах или потолку - интерес потерян, преобладает усталость. Если ученик внимательно смотрит в глаза учителю, пытаясь продемонстрировать свое внимание, но при этом его ноги крепко стоят на полу, а корпус прямой, - то он просто пытается создать впечатление, а на самом деле не слушает. Если ученик склонился вперед, сидя на краю стула, склонил голову набок, оперся ею на руку – он действительно слушает. Если указательный палец вытянут вдоль щеки, большой подпирает подбородок, остальные - изогнутые, а все это сопровождается наклоном тела от партнера по общению (учителя) - то эта поза означает критическое отношение.  Установление обратной связи во многом будет зависеть от умения учителя слушать. Такое умение - редкий дар, который чрезвычайно необходим учителю для эффективного взаимодействия и искусного общения с учениками. Исследования показывают, что прослушав десятиминутное сообщения, человек понимает и запоминает только его половину. Неумение слушать является основной причиной неэффективного общения, и может привести к недоразумений, педагогических ошибок, стать причиной конфликтов.  Главным признаком эффективного слушания является его активность, что означает заинтересованность слушающего, его физическую и умственную внимание. Но если эта активность будет проявляться в перебивании, оценке, анализе, то это означает, что слушатель концентрирует внимание на себе, а не на собеседнике, что может привести к нарушению процесса общения.  Существуют определенные правила и приемы эффективного активного слушания.  Нерефлексивное слушания - умение молчать, когда говорит другой, выражая при этом только поддержку, одобрение, понимание, используя визуальный контакт, мимику, жесты, короткие высказывания ( "Да-да", "продолжай" и т.п.). Нерефлексивное слушания нужно в таких ситуациях:  - в начале беседы;  - во время проведения интервью;  - во время слушания ответа ученика на вопрос, заданный учителем;  - когда собеседник находится в возбужденном эмоциональном состоянии;  - при наличии затруднений в речи партнера по общению;  - во время слушания жалоб;  - в ходе разговора с человеком, который занимает более высокое положение, при опасении испортить отношения.  В других случаях целесообразно использование рефлексивного слушания, то есть слушания с более активным выражением мыслей и мнений.  Существует 4 основных приема рефлексивного слушания:  - выяснение - то есть обращения за уточнением ( "Что вы имели в виду?" «Не объясните мне ... ");  - перефразирование - формулировка той же мысли другими словами, способствует точности восприятия ( «Другими словами ...» «Как я вас понял ...");  - отражение чувств - это то же перефразирование, но акцент делается не на содержании услышанного, а на эмоциональном состоянии собеседника ( "Вы очень взволнованы "," Мне кажется, вы чувствуете ... ");  - резюмирование - или суммирования основных идей и чувств того, кто говорит ( "Если суммировать сказанное ..." "Вашими основными идеями, как я понял, есть ... ").  Пользуясь приведенным приемами эффективного слушания, стоит соблюдать определенные правила и принципы:  - изучите свои привычки слушания - это первый шаг к их усовершенствованию;  - помните, в разговоре участвуют как минимум двое собеседников, в роли слушателей они выступают по очереди; поэтому основное правило слушания  - каждый говорит только после точного повторения идеи или отображения чувств собеседника; концентрируйте свое внимание на человеке, который обращается к вам, поддерживайте визуальный контакт, тактично "отражает" позы, мимику и жесты собеседника;  - старайтесь понять не только смысл сказанного, но и чувства собеседника; воспользовавшись приемами рефлексивного слушания, старайтесь выразить свое понимание;  - следуя, одобряя установки, поддерживайте собеседника, делайте процесс слушания эмпатийным.  Кроме этого, в процессе слушания не стоит:  - принимать молчание за внимательность;  - делать вид, что слушаешь;  - перебивать без надобности;  - делать поспешные оценочные выводы;  - задавать слишком много вопросов;  - давать советы, когда вас о них никто не просит;  - принимать общие фразы типа "я хорошо понимаю ваши чувства";  - быть слишком чувствительными к эмоциональным словам.  Обеспечивать качественную обратную связь, научиться слышать, видеть и понимать своих учеников педагогу поможет внимательное отношение к ним в процессе общения, опыт и обработки специальной литературы. |