|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Правила обратной связи** | **Так говорить не стоит** | **А вот так – надо!** |
| 1 | Результативность обратной связи будет гораздо выше, если говорить партнёру не о свойствах его личности, а о поведении и реакции, которые вы отследили | «Ты какой-то неуравновешенный, нервничаешь наверно» | «Мне кажется ты был взволнован, когда отвечал на уроке» |
| 2 | Эффективнее говорить о своих наблюдениях, а не о заключениях, к которым вы пришли в ходе своих рассуждений | «Ты что кричишь. Думаешь, я несправедливо тебя оцениваю» | «Ты сейчас о чём громко говоришь» |
| 3 | Не стоит оценивать поведение другого человека, поскольку ваша шкала оценивания того или иного поступка не является идеальной, и в обратной связи вы высказываете своё отношение, а не игнорируете поведение другого. | «Только бездельники и дураки списывают на контрольной» | «мне неприятно видеть, как ты списываешь» |
| 4 | В обратной связи необходимо избегать обобщающих категорий, как «всегда», «никогда», «никто». Лучше использовать такие высказывания, как «в большей или в меньшей степени». Поскольку утверждение « никто и никогда» чаще всего действительно не имеет под собой основания, таким образом обратная связь превращается в огульную критику. Цель обратной связи не будет достигнута, а ваш собеседник будет чувствовать себя обиженным. | «ты никогда не умел объяснять материал, опять никто ничего не понял» | «я думаю, что ты объяснял слишком сложными фразами» |
| 5 | В 6обратной связи следует касаться всех ситуаций и того поведения, которые имели место в данный момент. | «Опять ты обзываешься! То вчера Петю обозвал, то помнишь, на прошлой неделе как со мной разговаривал» | «Сейчас ты ведёшь себя не совсем корректно» |
| 6 | Обратная связь – это не совет о том, как нужно или не нужно поступать, думать. Относиться к кому-то, это возможность поделиться с другими своими переживаниями, мыслями, чувствами | «ты должен относиться к урокам серьёзнее» | «Возможно в следующий раз стоит больше уделить времени подготовке к сочинению» |
| 7 | В центральном послании необходимо выделять то, что может быть важно для партнёра, то. Что поможет наладить взаимодействие, а не то. Что даёт разрядку коммуникатору. Обратная связь – это не возможность просто выплеснуть эмоции. | «Я тут целых полчаса распинаюсь! Ты меня не слушаешь! Как с тобой можно разговаривать?!» | «Для меня важно, чтобы мы друг друга выслушали» |
| 8 | Для того чтобы у человека, воспринимающую обратную связь, была возможность осмыслить. Понять и присвоить информацию, необходимо дозировать её, иначе большой поток вызывает только хаос. | Говорить сразу о многих аспектах взаимодействия, особенно эмоционально значимых для получения обратной связи. – неэффективно. | Лучше сказать достаточно сжато и о главном |
| 9 | Стоит выбрать место и время трансляции обратной связи. Партнёр должен быть в состоянии адекватно воспринимать всё, что ему хотят сказать. Если он занят другими важными для него делами – это затмит его восприятие. | «Да отвлекись ты, я хочу тебе сказать…» | «когда закончишь свои дела, дай мне знать. Мне хотелось бы поговорить с тобой» |
| 10 | Соблюдайте баланс между положительной и отрицательной оценкой. Начинать следует с «хорошего». При этом критика не должна перевешивать похвалу. Помните, что неискренняя или беспричинная похвала приносит больше вреда, чем пользы. | «Ты, конечно, молодец, но у тебя много ошибок, плохой подчерк и сложные формулировки» | «Ты действительно написал интересное сочинение. Однако над грамматикой следует ещё поработать. |