

UNDERSTANDING OF FEEDBACK IN SOCIO-PSYCHOLOGICAL STUDIES OF INTERPERSONAL INTERACTION

N. Amyaga, Candidate of Psychology, Associate Professor
Moscow Institute of Open Education named
after N.N. Khaladzhani, Russia

The problem of interpretation and study of feedback in interpersonal communication is considered in the article. It is argued that feedback should be investigated in conjunction with the direct process (or action) to which it applies. The feedback researcher needs to restore how acting person realizes the direct and reverse processes

Keywords: feedback in the activity context, a reflection of a feedback chain, research position as a reflection over the figure reflection.

Conference participant, National championship
in scientific analytics

Обратная связь в социальной психологии рассматривается как важный фактор успешности группового взаимодействия и функционирования. Накоплен существенный опыт изучения этого феномена. Но он показывает, что имеет смысл вернуться к самому понятию обратной связи, выделив проблемные аспекты существующего понимания.

Центральными для нас являются два утверждения. Первое: обратная связь может выделяться по отношению к прямому воздействию или протеканию процесса и зависит от того, кто и как понимает и фиксирует этот прямой процесс (а, следовательно, и обратный). Второе: фиксация цепи обратной связи – может осуществляться из рефлексивной позиции. А исследователь обратной связи фактически должен осуществлять рефлексии над рефлексией. При этом представление о цепи обратной связи служит ему рабочим инструментом.

Первая проблемная точка связана с заимствованием социальной психологией понятия обратной связи из кибернетики – «общей теории управления и связи», и раскрытого в работах Н. Винера [1].

Техника управления и техника связи, по мысли Н. Виннера, неотделимы друг от друга. Процессы управления и связи в машинах, живых организмах и обществах обладают подобием, и суть их состоит, прежде всего, в *передаче, хранении и переработке информации*, т.е. различных сигналов, сообщений, сведений.

ПОНИМАНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЯХ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Амяга Н.В., канд. психол. наук, доцент
Московский институт открытого образования,
Россия

В статье поднимается проблема трактовки и изучения обратной связи в межличностном взаимодействии. Утверждается, что обратная связь должна исследоваться в связке с тем процессом, или действием, к которому она относится как прямому. Исследователю обратной связи необходимо восстанавливать, как представлен прямой и обратный процессы для деятеля.

Ключевые слова: обратная связь в контексте деятельности, рефлексия цепи обратной связи, исследовательская позиция как рефлексия над рефлексией деятеля.

Участник конференции, Национального первенства
по научной аналитике

В цепи обратной связи различается прямая и обратная передача информации. Например, «характерные виды деятельности центральной нервной системы объяснимы только как круговые процессы, идущие от нервной системы в мышцы и снова возвращающиеся в нервную систему через органы чувств» [1, 51].

Сам Н. Виннер указывает на две области, в которых можно добиться практических результатов с помощью кибернетических идей: протезирование поврежденных конечностей и создание заводов-автоматов, сборочных конвейеров без рабочих. Но выражает «умеренные надежды» на возможность использования его методов в области общественных наук [1, 75-77].

Учет деятельностных контекстов при изучении обратной связи в общении предлагался в работах авторитетных исследователей, которым принадлежит пальма первенства и признанные разработки в изучении этой темы: Л.А. Петровской [2] и О.В. Соловьевой [3]. К известному определению Б. Оберхоффа [5]: обратная связь это «намеренное вербальное сообщение другому лицу, того как его поведение или последствия его поведения были восприняты или пережиты» – эти авторы неслучайно добавляют «в деятельности и общении». Но что для нас важнее: изучать, как деятельностные аспекты представлены в обратной связи – тогда мы как исследователи смотрим на обратную связь как на свой предмет и описываем, как в ней отражаются или представлены

деятельностные контексты (аналогично – когнитивные, эмоциональные и т.п.). Или нас интересует, как обратная связь помогает, обеспечивает качество взаимодействия, коммуникации, группового функционирования в целом? Также важен ответ на другой вопрос: как в понимании обратной связи сопрягаются понимания деятельности и поведения?

Выделяется две основные традиции изучения обратной связи в социальной психологии. В первом случае она понимается как сообщение, посылаемое в ответ на сообщение другого. В центре внимания при этом – интерпретация смысла и приращение информации в результате такой коммуникации. Обратная связь при этом как бы привязывается к процессу коммуникации. Во втором случае дается более «узкая» трактовка, где обратная связь рассматривается как обслуживающая социальную перцепцию. Она помогает проявить, объективировать, сделать предметом коммуникации явления социальной перцепции. Обратная связь понимается как сообщаемые коммуникатором реципиенту «сведения относительно того, как, каким он воспринят» [3, 44]. Такая трактовка очень близка к определению Б. Оберхоффа. Необходимо отметить, что применительно к практике перцептивно ориентированных тренингов, такое понимание обратной связи, себя оправдывает.

Но когда обратная связь начинает изучаться в контексте деятельности реальных групп [например, 4], где нас

интересует возможность обеспечивать качество взаимодействия и качество «человеческого фактора» (удовлетворенность, самореализацию субъектов, качество человеческих отношений в группе и т.п.), надо заново восстанавливать представление об обратной связи.

Обратная связь и у Н. Виннера, и в социально-психологических определениях относится к описанию информационных потоков, в то время как в реальных группах система взаимодействия не может описываться только как круговорот информации. Важны также деятельностные, когнитивные процессы, знания, мысли, осознание происходящего, понимания, взаимоотношения людей и т.д.

Обратную связь нецелесообразно рассматривать как отдельно взятую и изучать как самостоятельный объект. В этом плане все согласуется с представлением о системах или цепи обратной связи у Н. Виннера. Всегда требуется восстановление и описание того процесса, который она обслуживает. Обратная связь выделяется в результате рефлексии и рефлексивного описания какого-то процесса. При этом должны реконструироваться и «прямые» и «обратные» движения.

Что является единицей схватывания «прямого потока»? Является ли это описанием процесса (или нескольких процессов), деятельностного акта или речь идет о воспринятом сигнале, локальной информации? В зависимости от того, как «прорисовывается», понимается «прямой процесс» будет зависеть и обратная связь.

В связи с предшествующими тезисами также становится понятно, что обратная связь «не натуральна». Например, если нас как исследователей интересует: насколько принято давать позитивные или негативные высказывания друг другу в группе или организации, мы ничего не узнаем об обратной связи, мы можем изучить лишь особую коммуникативную норму группы. Если ребенку говорят, что он плохой, и он начинает думать про себя, что он плохой. Такую ситуацию тоже нельзя описывать как обратную связь. Это прямое воздействие (вольное или невольное) по программированию сознания ребенка. Если ребен-

нок спрашивает: почему плохой? Он сам пытается восстановить то действие, которое вызвало оценку. Для него высказывание может приобрести характер обратной связи.

Высказывание о человеке может относиться к процессу, в который он включен как материал этого процесса. Например, в условиях политических репрессий высказывания о людях, подвергшихся репрессиям, и адресованные непосредственно им, надо понимать в рамках процесса политических репрессий.

Обратная связь всегда несет информацию о результатах и качестве протекания процесса тому, кто его выделяет и удерживает.

Например, если для него таким процессом является совместное дело, то обратная связь обслуживает фиксацию меры, успешности, интенсивности и т.д. продвижения относительно цели. Если «прямым» процессом является межличностное познание, например, в рамках тренинговой группы, то она обслуживает именно такое взаимопознание и самопознание. Если основной процесс – обучение, то обратная связь фиксирует продвижение учеников к ожидаемому учебному результату. Обратная связь может касаться меры понимания заданий, удовлетворенности обучением и т.д.

Единицей обратной связи при анализе следует брать не отдельное высказывание, а весь тот блок событий (он может быть результатом многих коммуникативных и деятельностных актов), который служит пониманию, как протекает процесс или деятельность или какие достигаются результаты.

Таким образом, обратная связь должна рассматриваться относительно позиции того, кто выделяет и восстанавливает прямой процесс. При этом обратная связь обеспечивается участием процессов понимания, а это значит, что она не только заимствует «язык описания» «прямых процессов», но может и развивать сам этот «язык». Например, в ситуации деловых переговоров, когда я пытаюсь получить обратную связь о том, как понято мое предложение, и я начинаю подозревать, что со мной ведется двойная игра или осуществляется манипуляция, мне придется как-то перестроить представление о происходящем, и содержание моих действий тоже меняется.

Обсуждая обратную связь, надо выделять позицию деятеля, который и может получить обратную связь о своем действии. Но сама обратная связь может выделяться и фиксироваться из рефлексивной позиции. Выход в рефлексию, как правило, осуществляется в условиях «сбоя», неожиданной «обратной связи». В рефлексивной позиции и может быть восстановлена и осмыслена вся цепь: действие и обратная связь. Поэтому можно утверждать, что обратная связь всегда фиксируется из рефлексивной позиции или позиции рефлексивного понимания. Исследователь обратной связи изучает ее также из позиции рефлексии, но рефлексии (или рефлексивного понимания) второго порядка, имея своим предметом определенную картину прямых и обратных процессов, а также возможной рефлексии этих процессов действующим в ситуации.

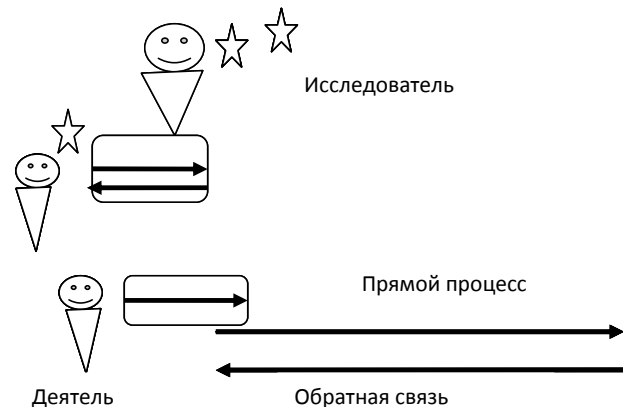


Схема 1. Схема обратной связи как инструмент исследователя

Представление об обратной связи – является рабочим инструментом исследователя. Как объект исследования она не может быть описана и рассмотрена безотносительно к реконструкции и описанию позиции «производящей» прямой процесс.

References:

1. Винер Н. Кибернетика, или Управление и связь в животном и машине. / Пер. с англ. И.В. Соловьева и Г.Н. Поварова; Под ред. Г.Н. Поварова. – 2-е издание. – М.: Наука; Глав-

ная редакция изданий для зарубежных стран, 1983. – 344 с.

2. Петровская Л.А. Обратная связь как феномен межличностного общения и важнейшая составляющая социально-психологического тренинга / Петровская Л.А. Общение – компетентность – тренинг: Избранные труды. – М.: Смысл, 2007. – С. 326-342

3. Соловьева О.В. Две традиции понимания обратной связи в социальной психологии /О.В.Соловьева //Психология общения: тренинг человечности: тезисы международной

научно-практической конференции, посвященной 70-летию со дня рождения Л.А. Петровской. – М.: Смысл, 2007, – С. 44-45.

4. Стремоусова Е.Н. Характер межличностных отношений и эффективность обратной связи / Е.Н. Стремоусова // Мир психологии. – 2009. – №4. – С.223-235.

5. Oberhoff В. Akzeptanz von interpersonellem Feedback: Eine empirische Untersuchung zu verschiedenen Feedback-Formen. Inaug. Munster.1978



International multilingual social network
for scientists and intellectuals.

International intellectual portal «PlatoNick» is a multilingual, open resource intended to facilitate the organization of multifaceted communication of scientists and intellectuals, promulgate their authoritative expert conclusions and consultations. «Platonick» ensures familiarization of wide international public with works of representatives of scientific and pedagogic community. An innovation news line will also be presented on the «Platonick» portal.

Possibility of the informal communication with colleagues from various countries;

Demonstration and recognition of creative potential;

Promulgation and presentation of author's scientific works and artworks of various formats for everyone interested to review.



<http://platonick.com>