
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ В ИССЛЕДОВАНИЯХ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Н.В. Амяга, Н.Е. Аймаутова,
Ж.Б. Онзимба Ленюно

Кафедра профессионального обучения
Московский институт открытого образования
Пречистенский пер., 7а, Москва, Россия, 119034

Кафедра социологии
Российский университет дружбы народов
ул. Миклухо-Маклая, 10/2, Москва, Россия, 117198

В статье рассматривается проблема интерпретации и изучения обратной связи в межличностном взаимодействии. С точки зрения авторов обратная связь всегда фиксируется из рефлексивной позиции. Исследователь обратной связи изучает ее также из позиции рефлексии, но второго порядка, имея своим предметом определенную картину прямых и обратных процессов, а также возможной рефлексии этих процессов самим действующим. Применительно к переговорам социолога и заказчика это означает возможность точно понимать и рефлексировать цели, интересы, а также средства ведения переговоров, которыми пользуется другая сторона, и таким образом определить успешность переговоров.

Ключевые слова: обратная связь; деятельность; рефлексия; переговоры; исследовательская позиция; деятель.

Обратная связь в социальной психологии и социологии рассматривается как важный фактор успешности группового взаимодействия, деловых и личных интеракций. Накоплен существенный опыт изучения этого феномена. Но он показывает, что есть и «точки напряжения». В связи с этим 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 «рефлексию над рефлексией». При этом представление о цепи обратной связи служит ему рабочим инструментом.

Первая проблемная точка связана с заимствованием социальными науками понятия обратной связи из кибернетики как «общей теории управления и связи» и раскрытого в работах Н. Винера [2]. Техника управления и техника связи, по мысли Н. Винера, 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. 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» [2. С. 51].

Сам Н. Виннер указывал на две области, в которых можно добиться практических результатов с помощью кибернетических идей: протезирование поврежденных конечностей, создание заводов-автоматов и сборочных конвейеров без рабочих. Но выражал «умеренные надежды» на возможность использования его методов в области общественных наук [2. С. 75—77]. Тем не менее, общественные науки активно заимствовали схему Н. Виннера.

Разработки отечественных исследователей, методологическую основу которых составляет системно-деятельностный подход, т.е. где категория деятельности является центральной, представляются более сильным инструментом анализа социальных и социально-психологических явлений, чем просто рассматривающие движение информации и коммуникативный обмен.

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 [4] и О.В. Соловьевой [7; 8]. К известному определению Б. Оберхоффа [12]: 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» [7]. Но что 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 деятельности в широком смысле: взаимодействия, коммуникации, группового функционирования и т.д.? Также важен ответ на вопрос: нам нужна обратная связь в связи с разворачивающейся деятельностью или по поводу 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 как бы «растворяется» в описаниях коммуникативного обмена. 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. К этой трактовке обратной связи привязано подавляющее большинство исследований в социальной психологии. Обратная связь понимается как сообщаемые коммуникатором реципиенту «сведения относительно того, как, каким он воспринят» [7. С. 44].

Такая трактовка очень близка к определению Б. Оберхоффа, несмотря на то, что в его определении обратная связь относится к поведению человека, а не к человеку вообще. По сути, речь идет о том же. Необходимо отметить, что применительно к практике перцептивно-ориентированных тренингов такое понимание обратной связи себя оправдывает. В тренинге создается особая «лабораторная» ситуация, стимулирующая обратную связь «здесь и сейчас». Участники «вгляды-

ваются» в других и сообщают о своих впечатлениях. При этом обратная связь относится к первому впечатлению или к впечатлениям, которые возникают на основании совместного выполнения упражнений, рассказов «о себе» (касающихся поверхностных или более глубоких аспектов), реакций на эти сообщения и т.п. [1].

Но когда обратная связь начинает изучаться в контексте деятельности реальных групп [6; 10], где нас интересует возможность обеспечивать качество взаимодействия и качество «человеческого фактора» (удовлетворенность, самореализация субъектов, качество человеческих отношений в группе и т.п.), надо заново ставить вопрос: что же мы понимаем под обратной связью?

Идеи и представления о межличностной обратной связи, базирующиеся на представлениях об обмене информацией, о том, как участники воспринимают друг друга, положенные в основание исследования, в котором она изучается у людей, связанных делом (например, в контексте взаимодействия подчиненных с руководителем в современных научных и бизнес-организациях) дефицитны, не позволяют удовлетворительно описывать то, что происходит. Например, в контексте модели информационного обмена *эффективная обратная связь* только и может пониматься как «приводящая к изменению поведения в ожидаемом направлении», и в исследовании оказывается, что эффективная обратная связь руководителя и подчиненного предполагает, что подчиненный меняет поведение в соответствии с тем, что ему сказано, и при этом улучшаются отношения с руководителем и улучшается самоотношение.

Неэффективная, соответственно, связана с обратными эффектами [10]. Исследовательская модель может таким образом начинать работать на подтверждение самой модели, которая сама по себе является ограниченной, как бы скользящей поверх реальной взаимодействия и реальной ситуации.

Если в центре модели представление о коммуникативном акте и обратной связи, а деятельность, рассматривается как «контекст», который лишь «учитывается», то нам трудно описывать, как обратная связь может обеспечивать качество деятельности процессов. Что для нас важнее как предмет изучения: паттерны человеческого сознания, установки, связанные с готовностью реагировать на ту или иную лингвистическую форму подачи обратной связи (как нередко в исследованиях межличностной обратной связи) или характеристики формы и содержания обратной связи о деятельности процессах?

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. Но его интересовал аспект конструирования кибернетических систем. А в социальных исследованиях 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.

В работах прикладного характера, где деятельностные контексты заданы изначально авторы вынуждены двигаться согласно этой логике. Так, ряд работ, где изучалась обратная связь в ассесмент-центрах, она рассматривалась как обеспечивающая обучение, развитие сотрудника, планирование карьеры и продвижения. Но при этом смена самой модели не артикулировалась, специально не рассматривалась.

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 «ненатуральна». Мы не можем назвать обратной связью всякое высказывание другому о нем. Например, если нас как исследователей интересует, насколько принято давать позитивные или негативные высказывания друг другу в группе или организации, мы ничего не сможем узнать об обратной связи. Мы можем изучить лишь особую коммуникативную норму группы, связанную с готовностью хвалить друг друга (иногда говорят о климате «поддержки и поглаживания» в группе). 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 ребенок спрашивает: почему плохой, он сам пытается восстановить то действие, которое вызвало оценку. Для него высказывание может приобрести характер обратной связи.

Таким образом, обратную связь и воздействие следует различать. Обратная связь всегда предполагает восстановление исходного процесса, действия, к которому она относится. Если нет «прямого процесса», то и нет обратной связи. Обычно такое различие обратной связи и воздействий в исследованиях обратной связи не производится. 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. Высказывание о человеке может быть им отнесено 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.

Вопрос, о том, как люди фиксируют для себя различные процессы (их количество), в связи с которыми они получают обратную связь — возможный интерес

ный предмет исследования и анализа. Можно предположить, что в условиях производственных взаимоотношений и взаимодействий необходима обратная связь, по крайней мере, в нескольких планах: относительно действия осуществляемого человеком в рамках складывающихся человеческих отношений и относительно того, что происходит в аспекте социализации (дадут ли повышение по службе, не урежут ли зарплату, отправят ли на курсы повышения квалификации и т.п.).

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 полученная информация может выступить в роли обратной связи, но уже по отношению к какому-то другому процессу, чем исходно ожидалось. Например, в ситуации деловых переговоров, когда я пытаюсь получить обратную связь о том, как понято мое предложение, в результате действия и реакций партнера 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 будет меняться. Обратная связь получена, но не об отношении к моему предложению, а относительно того, насколько можно доверять партнеру.

Одно и то же действие, высказывание может служить в качестве обратной связи относительно разных процессов для реципиента (например, относительно успешности выполнения им задачи, относительно социализации, например, означает ли это возможность браться за более интересные проекты, как относятся к нему как человеку и т.д.).

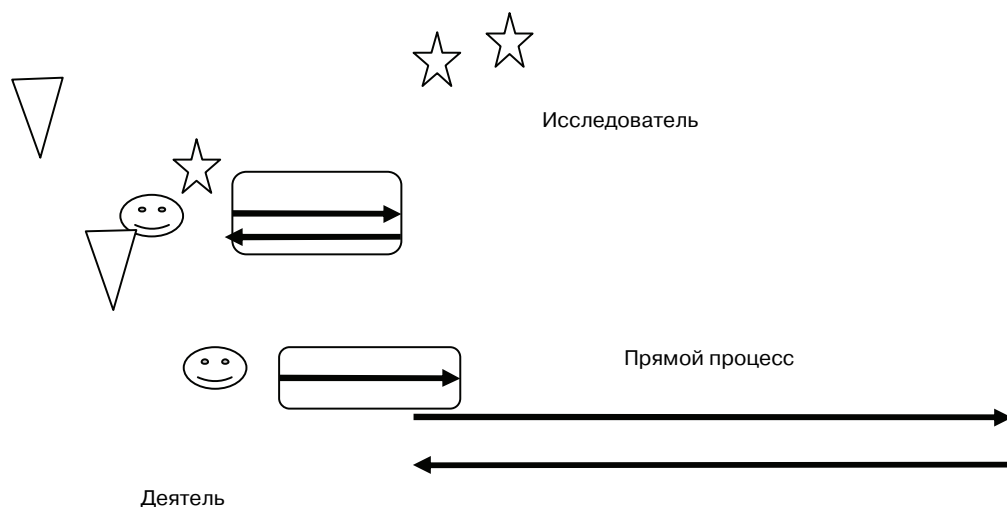


Рис. Схема обратной связи как инструмент исследователя

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», тогда может осознаваться вся цепочка, в остальных случаях она специально может не рефлексироваться, если «все идет по плану». В рефлексивной позиции и может быть восстановлена и осмыслена вся цепь: действие (прямой процесс или процессы) 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 самим действующим.

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. В логике данной схемы можно уже ставить новые исследовательские задачи, например, исследование реципиента обратной связи.

1. Что волнует человека, взаимодействующего с другими, какова его субъективная «когнитивная карта», язык описания взаимодействия и процессов взаимодействия.

2. Какие исходящие процессы фиксирует данный реципиент обратной связи и насколько это соответствует той ситуации, в которую он помещен и в которой он действует. Относительно чего ему в принципе нужна обратная связь с точки зрения исследователя, чтобы быть эффективным.

3. Что он относит к обратной связи (какие действия других, эмоции и т.п.), что помогает ему понимать то, что его волнует.

4. Запрашивает ли он обратную связь.

5. Его личностный стиль: хочет ясности и максимального понимания или, наоборот, предпочитает недосказанность или боится и избегает возможной негативной информации.

6. Исследование коммуникатора обратной связи.

7. Отличает ли человек действие подачи обратной связи от другого, например: — «реакции» в ситуации, — выражения собственных идей или переживаний по поводу этого же предмета,

— воздействия на другого.

8. Какая есть гипотеза относительно тех вопросов, которые могут волновать реципиента ОС и как от этого зависит то, что говорится и делается. Форма подачи, мера прозрачности, понятности того, что выражается, может ли задеть, обидеть.

9. Обозначает ли коммуникатор «предмет», по поводу которого дается обратная связь. Уместно вспомнить, что известная формула правильной, успешной обратной связи обязательно должна включать название поведения другого, по по-

воду которого высказывается отношение (так называемая формула «Я-высказывания») [9]. С этим можно согласиться, если «поведение» мы понимаем метафорически как любые действия и проявления.

Далее можно исследовать, как понимается взаимодействие коммуникатором обратной связи (его субъективную когнитивную карту взаимодействия и язык описания процессов взаимодействия), по поводу чего он осуществляет обратную связь.

В заключение рассмотрим набор возможных процессов, действий, которые должны обеспечиваться обратной связью для достижения успеха у участника переговоров, на примере взаимодействия социолога с заказчиком в процессе переговоров, предшествующих заключению договора.

Термин «переговоры» достаточно широко используется в дипломатических кругах, среди специалистов-политологов. Переговоры нередко заканчиваются подписанием документов, имеющих юридическую силу в международной практике. Переговоры являются современной практикой разрешения конфликтов. При этом известные специалисты в области переговоров, имеющие опыт консультирования важнейших международных переговоров, Р. Фишер и У. Юри, утверждают, что переговоры — факт нашей повседневной жизни, каждый день все мы о чем-то договариваемся, обмениваемся обратной связью. Вы обсуждаете с начальником свое повышение по службе или пытаетесь договориться с малознакомым вам человеком о цене на его дом. Кто-то обсуждает со своей супругой, куда пойти обедать, и со своим ребенком, когда гасить свет. Люди ведут переговоры даже тогда, когда не представляют себе, что они это делают [11. С. 18].

Существенную роль в успехе переговоров играет эффективная обратная связь. Такое широкое понимание возможно, если переговоры выделяются как особая форма коммуникации, как особого типа коммуникативное взаимодействие. В рамках этой формы важнейшим аспектом является достижение между сторонами соглашения в результате обмена мнениями за счет эффективной обратной связи, которое должно нормировать отношения сторон в дальнейшем. Кроме того, стороны — участники переговоров являются носителями различных ролей или позиций (нередко конфликтующих), и в ходе переговоров эти позиции должны быть выявлены и согласованы. Обратная связь в данном процессе помогает участникам переговоров фиксировать меру, успешность, интенсивность и т.д. продвижения относительно конечной цели.

Во взаимодействии социолога с заказчиком характер переговоров, а не просто деловых бесед, имеют все те ситуации, которые заканчиваются достижением определенных устных соглашений или подписанием соответствующих документов: договора/контракта. Например, в результате переговоров формулируются их основные пункты, приходят к соглашению о цене, различных аспектах процедуры оказания услуги и т.д.

Таким образом (подчеркнем это), переговоры должны служить выработке, прояснению, регулированию норм взаимоотношений социолога с заказчиком. Без эффективной обратной связи, осуществляемой в ходе переговоров, это недости-

жимо. Способность осуществлять рефлексию обратной связи определяет успех в ведении переговоров, которая может потребоваться социологу и при осуществлении заказа, работе в поле, с объектом, например, если предметом заказа будет улаживание социального конфликта [5]. В этом случае потребуется владение не просто позицией участника переговоров, но и посредника в переговорах.

В настоящее время развиваются когнитивные модели анализа переговоров. В соответствии с ними успех переговоров рассматривается как зависимый от обменов правдивой информацией и возможностей сторон контролировать ее и рефлексировать намерения, цели другой стороны [3]. Применительно к переговорам социолога и заказчика это означает возможность точно понимать и рефлексировать цели, интересы, а также средства ведения переговоров, которыми пользуется другая сторона, а кроме того понимание, насколько эта другая сторона ясно сознает цели и интересы, средства ведения переговоров социологом. Успешность переговоров рассматривается как определяемая количеством уровней рефлексии сторон.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] *Амяга Н.В., Айсмонтас Б.Б.* Психология общения. Программа. Учебно-методическая разработка // Сборник учебных программ по специальности «Психология». Третий курс. М.: СГУ, 2000. С. 66—83.
- [2] *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. М.: Наука, 1983.
- [3] Когнитивное моделирование переговорного процесса. Тезисы докладов Всероссийской конференции. Москва, 17—18 декабря 1997 г. М.: Университетский гуманитарный лицей Янус К, 1998.
- [4] *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.
- [5] *Лидоймо Л.П., Вахтин Н.И., Голикова Н.В.* и др. Консалтинг: наука и образование. — Воронеж, деп. ИНИОН, 1997.
- [6] *Пузанова Ж.В., Чеховский И.В., Ларина Т.И.* Использование невербальной информации в ходе фокус-группового исследования // Вестник РУДН. Серия «Социология». 2013. № 4. С. 24—33.
- [7] *Соловьева О.В.* Две традиции понимания обратной связи в социальной психологии // Психология общения: тренинг человечности: тезисы международной научно-практической конференции, посвященной 70-летию со дня рождения Л.А. Петровской. М.: Смысл, 2007. С. 44—45.
- [8] *Соловьева О.В.* Обратная связь в межличностном общении. М.: МГУ, 1992.
- [9] Социальные коммуникации / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская. М.: Гардарики, 2008.
- [10] *Стремоусова Е.Н.* Характер межличностных отношений и эффективность обратной связи // Мир психологии. 2009. № 4. С. 223—235.
- [11] *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию или переговоры без поражения. М.: ИНФРА-М, 1995.
- [12] *Oberhoff B.* Akzeptanz von interpersonellem Feedback: Eine empirische Untersuchung zu verschiedenen Feedback-Formen. Inaug. Munster, 1978.

THE FEEDBACK IN THE STUDIES OF INTERPERSONAL INTERACTION

N.V. Amyaga, N.E. Aymautova,
Zh. B. Onzimba Leniungo

Chair of Vocational Training
Moscow Institute of Open Education
Prechistenskiy per., 7a, Moscow, Russia, 119034

Sociology Chair
Peoples' Friendship University of Russia
Miklukho-Maklaya str., 10/2, Moscow, Russia, 117198

The article examines the problem of interpreting and studying the feedback in interpersonal interaction as a result of some reflective position. A scientist interested in the feedback has to study the reflective positions as well and to consider their 'second order', i. e. to identify the object of his research as a certain number of direct and reverse processes together with their possible subjective representation. Considering the interaction of the sociologist with his customer, this means the necessity to correctly understand and reflect the goals, interests and negotiating tools of the other party that determine the success of negotiations.

Key words: the feedback; activities; reflection; negotiations; research position; an actor.

REFERENCES

- [1] *Amyaga N.V., Aismontas B.B. Psihologija obshhenija. Programma. Uchebno-metodicheskaja razrabotka // Sbornik uchebnyh programm po special'nosti «Psihologija». Tretij kurs. M.: SGU, 2000. S. 66—83.*
- [2] *Wiener N. Kibernetika, ili Upravlenie i svjaz' v zhivotnom i mashine. / Per. s angl. I.V. Solov'eva i G.N. Povarova; Pod red. G.N. Povarova. M.: Nauka, 1983.*
- [3] *Kognitivnoe modelirovanie peregovornogo processa. Tezisy dokladov Vserossijskoj konferencii. Moskva, 17—18 dekabrja 1997 g. M.: Universitetskij gumanitarnyj licej Janus K, 1998.*
- [4] *Petrovskaya L.A. Obratnaja svjaz' kak fenomen mezhlichnostnogo obshhenija i vazhnejshaja sostavljajushhaja social'no-psihologicheskogo treninga / Petrovskaja L.A. Obshhenie — kompetentnost' — trening: Izbrannye trudy. M.: Smysl, 2007. S. 326-342.*
- [5] *Pidoimo L.P., Vahtin N.I., Golikova N.V. i dr. Konsalting: nauka i obrazovanie. Voronezh, dep. INION, 1997.*
- [6] *Puzanova Zh.V., Chekhovskij I.V., Larina T.I. Ispol'zovanie neverbal'noj informacii v hode fokus-gruppovogo issledovanija // Vestnik RUDN. Serija «Sociologija». 2013. № 4. S. 24—33.*
- [7] *Solov'eva O.V. Dve tradicii ponimaniya obratnoj svjazi v social'noj psihologii // Psihologija obshhenija: trening chelovechnosti: tezisy mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii, posvjashhennoj 70-letiju so dnja rozhdenija L.A. Petrovskoy. M.: Smysl, 2007. S. 44—45.*
- [8] *Solov'eva O.V. Obratnaja svjaz' v mezhlichnostnom obshhenii. M.: MGU, 1992.*
- [9] *Social'nye kommunikacii / A.K. Bolotova, Ju. M. Zhukov, L.A. Petrovskaya. M.: Gardariki, 2008.*
- [10] *Stremousova E.N. Charakter mezhlichnostnyh otnoshenij i jeffektivnost' obratnoj svjazi // Mir psihologii. 2009. № 4. S. 223—235.*
- [11] *Fisher R., Uri W. Put' k soglasiju ili peregovory bez porazhenija. M.: INFRA-M, 1995.*