

СООБЩЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЙ

Е.В. Богданова

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

Рассматривая речь в межличностном взаимодействии, следует обратить внимание на то, что слушающий способен влиять на речевое поведение говорящего именно в силу того, что он находится рядом и его реакция очевидна. Эта реакция есть не что иное, как (в терминах теории информации) проявление обратной связи.

Обратная связь – это вербальные и невербальные сообщения, которые человек намеренно или ненамеренно посылает в ответ на сообщения другого.

В межличностном общении мы постоянно предоставляем друг другу обратную связь, хотим мы этого или нет. Все, что мы делаем или не делаем в отношении других или во взаимодействии с ними, можно рассматривать как обратную связь. Скажем, юноша написал девушке несколько десятков писем и ни на одно не получил ответа – обратной связью в этом случае служит отсутствие действия. Мы смеемся над рассказанным анекдотом, когда нам действительно смешно или когда хотим сделать приятное рассказчику – это примеры спонтанной и обдуманной обратной связи. Любовь, выраженная взглядом или поэтическим посланием, – примеры невербальной и вербальной обратной связи. Если наши слова или действия вызывают у другого нежелательную для нас реакцию, мы спешим сопроводить их фразой: «Вы меня неправильно поняли...» или «Я вовсе не это имел в виду», – таким образом мы пытаемся проконтролировать обратную связь [4; 6]

Действия человека, в которых обнаруживается его способность слышать, именно в силу их «реактивного» (т.е. реагирующего на стимул) характера создают саму возможность обратной связи, а все рассмотренные выше факторы, улучшающие эту способность или препятствующие ей, непосредственно влияют на содержание обратной связи. Среди видов обратной связи выделяют оценочную и безоценочную обратную связь. Оценочная обратная связь – сообщение своего мнения, своего отношения к тому, о чем идет речь [3: 85–95].

Оценки могут быть положительными («здорово это у тебя получается») или отрицательными («ну что за чушь ты несешь»). Позитивная оценочная обратная связь выполняет функцию поддержки «Я-концепции» нашего, партнера и сложившихся с ним межличностных отношений. Негативная оценочная обратная связь выполняет корректирующую функцию, направленную на устранение нежелательного поведения, изменение или модификацию наших отношений.

Структура оценочной обратной связи предполагает использование оборотов, которые указывают на то, что речь идет о собственном мнении человека: «мне кажется», «я думаю», «на мой взгляд». Если такие обороты отсутствуют, а оценка высказана вполне определенно и открыто, то высказывание приобретает статичный характер, часто воспринимается как грубость или хамство и вызывает у собеседника психологическую защиту. Из-за этого отношения становятся напряженными или даже разрушаются их. Сравним высказывания:

«Мне кажется, это не так» и «Какая глупость»;
«По-моему, ты была чересчур резкой» и «Ну ты и грубиянка»;
«Думаю, ты слишком зависишь от нее» и «Тряпка».

Безоценочная обратная связь – вид обратной связи, который не содержит нашего отношения к обсуждаемому вопросу. Мы используем ее, когда хотим больше узнать о чувствах человека или помочь ему сформулировать мысли по конкретному поводу, при этом прямо не вмешиваясь в действия собеседника.

Эти цели достигаются посредством таких приемов, как уточнение, перефразирование, прояснение, отражение чувств (или симпатия). Данные процедуры легли в основу выделения стилей слушания. В завершение разговора о видах обратной связи познакомимся с некоторыми результатами научных исследований в области изучения обратной связи в межличностном общении [1–6].

В своей монографии «Обратная связь в межличностном общении» [5] О.В. Соловьева приводит обзор исследований, выполненных как зарубежными, так и отечественными учеными. В частности, группа американских исследователей во главе с А. Джэкобсом обнаружила явление, получившее название «скачок достоверности». Суть его заключается в том, что положительная обратная связь всегда оценивается как более достоверная, чем отрицательная. Что касается оптимальной последовательности предъявления обратной связи, то ряд данных, полученных в экспериментах, показывает, что отрицательная обратная связь оценивается как более достоверная и желательная, когда дается после положительной обратной связи, а не предшествует ей. Упомянутая группа исследователей проводит эксперименты в соответствии с «долгосрочной» программой, изучая зависимость принятия обратной связи от трех переменных: 1) знак обратной связи («+» или «-»); 2) последовательность ее предъявления: сначала «+», потом «-», или наоборот; 3) форма обратной связи: а) поведенческая («Мне кажется, ты ведешь себя слишком властно»), б) эмоциональная («Ты мне нравишься»; «Я зол на тебя»), в) эмоционально-поведенческая («Ты ведешь себя властно, и это меня злит»).

Один из способов повышения достоверности обратной связи, выявленный в эксперименте, получил название «усиливающий эффект». Его суть заключается в том, что эмоциональная «прибавка» к поведенческой основе увеличивает достоверность обратной связи по сравнению с чисто поведенческой обратной связью, если они обе положительны. Та же эмоциональная прибавка уменьшает достоверность обратной связи, если они отрицательны. Иными словами, «подкрепление» положительного поведенческого наблюдения («Ты внимателен») позитивной эмоциональной реакцией («Ты мне нравишься») повышает достоверность замечания по поводу поведения, в то время как присоединение к отрицательному высказыванию о поведении («Ты невнимателен») негативной эмоциональной реакции («Ты мне неприятен») снижает доверие к замечанию по поводу поведения: это замечание может быть расценено как необъективное, вызванное отрицательным отношением. А. Джэкобс считает, что использование «усиливающего эффекта» представляет собой мощный рычаг для изменения достоверности обратной связи.

В эксперименте Дж. Фельдмана варьировались два типа обратной связи и два стили ее подачи. Типы обратной связи: 1) негативно-поведенческая обратная связь («Мне кажется, у тебя нет желания принимать информацию»); 2) условно-позитивная эмоционально-поведенческая («Мне приятно, когда у тебя бывает желание принимать информацию»). Стили подачи обратной связи: 1) аффективный (коммуникатор подходит к реципиенту, смотрит в глаза); 2) объективный (коммуникатор остается на своем месте, избегает контакта глаз).

«Аффективные» коммуникаторы оценивались как более «теплые», но значимых различий между ними и «объективными» не обнаружено. Тип обратной связи

зи, как выяснилось, оказывает существенное влияние на оценку ее достоверности, желательности и воздействия: более эффективной по всем этим трем категориям оказалась обратная связь, данная не по схеме «Ты плохо себя ведешь», а по схеме «Ты мне нравишься, когда ведешь себя по-другому (хорошо)». Такой способ подачи отрицательной информации – еще один путь повышения ее достоверности.

По мнению Б. Оберхоффа, виды обратной связи выделены группой А.Джэкобса неудачно, поскольку в работах группы не уделено внимания таким существенным качествам обратной связи, как ее информативность и оценочность. Б. Оберхофф строит другую классификацию видов обратной связи: оценочная, информативная и оценочно-информативная. Кроме вида, его интересует валентность обратной связи ("+", "-"). Всего, таким образом, Б. Оберхофф описывает шесть условий обратной связи: 1) оценочно-положительную («Вы в начале беседы много переспрашивали. Это хорошо»); 2) оценочно-отрицательную («Вы в начале беседы много переспрашивали. Это плохо»); 3) информативно-положительную («Вы в начале беседы много переспрашивали. Мне кажется, этим Вы помогли собеседнику выразить важные эмоциональные переживания»); 4) информативно-отрицательную («Вы в начале беседы много переспрашивали. Это вызвало у меня впечатление, что Ваш собеседник отдалился от чувств и перестал о них говорить»); 5) оценочно-информативно-положительную («Вы в начале беседы много переспрашивали. Это хорошо. Мне кажется, этим Вы помогли собеседнику выразить важные эмоциональные переживания»); 6) оценочно-информативно-отрицательную («Вы в начале беседы много переспрашивали. Это плохо. Это вызвало у меня впечатление, что Ваш собеседник отдалился от чувств и перестал о них говорить»). В своем комплексном исследовании Б. Оберхофф, в частности, ставит следующие четыре вопроса: 1) действительно ли положительная обратная связь является более достоверной, чем отрицательная; 2) являются ли все виды отрицательной обратной связи одинаково недостоверными или информативно-отрицательная обратная связь является более достоверной, чем оценочно-отрицательная; 3) действительно ли положительная обратная связь является наиболее значимой и обладает наибольшим воздействием; 4) какое воздействие оказывают различные виды обратной связи на эмоциональное состояние реципиента? Первые три вопроса сформулированы как гипотезы [5].

Подводя итог работам по изучению характеристик обратной связи, можно сказать, что в них получен ряд интересных результатов, а техника экспериментирования заслуживает высокой оценки. Однако необходимо учитывать, что эти результаты получены в условиях лабораторного эксперимента и экстраполировать их на реальное общение людей следует с большой осторожностью. А. Джэкобс и Б. Оберхофф под вывеской принятия обратной связи изучают оценку обратной связи реципиентом, т.е. одно понятие фактически подменяют другим. В обоих исследованиях обратная связь заранее структурирована: у А. Джэкобса применением специального опросника со списком возможных вариантов обратной связи, а у Б.Оберхоффа – жесткими формально-структурными требованиями, которым должна отвечать подаваемая информация. В реальном общении этот процесс гораздо богаче.

В советской социальной психологии проблематика межличностной обратной связи как таковая практически не разрабатывалась. В то же время в отечественной науке существуют подходы, традиционно связанные с другими областями психологии и тем не менее представляющие для нас несомненный интерес как способы

получения дополнительной информации об изучаемом феномене. Это, в частности, общепсихологический подход к общению В.Н. Мясищева, развиваемый в работах А.А. Бодалева, теоретико-методологический подход Л.С. Выготского, М.М. Бахтина и их последователей к проблеме речевого общения – общения как высказывания, как воздействующего сообщения; подход к изучению педагогического общения, возникший на стыке педагогической и социальной психологии и нашедший отражение в работах Б.Г. Ананьева, А.А. Леонтьева, С.В. Кондратьевой, И.А. Рапопорта, Ш.А. Амонашвили и других.

В русле подхода, развиваемого Г.М. Андреевой, в общении выделяются три взаимосвязанные стороны: коммуникативная (обмен информацией между общающимися индивидами), интерактивная (организация взаимодействия между общающимися индивидами) и перцептивная (процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания). Каждая из выделенных сторон имеет собственную характеристику, однако, как отмечает Г.М. Андреева, в реальной действительности каждая из этих сторон не существует изолированно от других, и выделение их возможно лишь для анализа [5].

Феномен межличностной обратной связи, с нашей точки зрения, является важной составляющей всех трех сторон процесса общения: это феномен коммуникативной стороны общения; межличностная обратная связь способствует интерактивной стороне общения; межличностная обратная связь выступает как предпосылка, механизм и продукт социальной перцепции.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Винокур Т.Г. Говорящий и слушающий: варианты речевого поведения. – М.: Наука, 1983. – 268 с.
2. Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: хрестоматия. – Новосибирск: Изд-во Новосиб. ун-та; М.: Совершенство, 1997. – 198 с.
3. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погорьша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
4. Леонтьев А.А. Психология общения. – Изд. 3-е. – М.: Смысл, 1999. – 365 с.
5. Соловьева О.В. Обратная связь в межличностном общении. – М.: Изд-во Моск. гос. ун-та, 1992. – 112 с.
6. Сушков И.Р. Психология взаимоотношений. – М.: Академический Проект, Ин-т психологии РАН; Екатеринбург: Деловая книга, 1999. – 448 с.