Добавил(а) Социология
05.09.10 19:57 -

М. Ю. Арутюнян, Л. А. Петровская.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ В СИСТЕМЕ ВОСПРИЯТИЯ ЧЕЛОВЕКА ЧЕЛОВЕКОМ

Если подойти к восприятию человека человеком в аспекте динамики, а не как к одноактному процессу, то важным звеном всей этой системы оказывается меха-низм так называемой обратной связи [1] . Мы имеем ввиду получение субъектом восприятия от партнера по общению сведений относительно того, как, каким он воспринят. Обратной связью выступает всякая информация, прямая или косвенная, отсроченная или немед-ленная, которую человек получает от реципиента (или реципиентов), своего поведения, своего облика, сведе-ний о самом себе. В этом случае воспринимающий выступает как коммуникатор обратной связи, а воспринимаемый
—
как ее реципиент
.

Содержательные и формальные характеристики об-ратной связи в межличностном восприятии весьма многообразны. С точки зрения содержания, можно предварительно выделить следующие три основные ее
вида: 1) коммуникатор обратной связи прямо передает, описывает свое восприятие рецепиента обратной связи,
например: «Я вижу, вы сегодня с румянцем на щеках»;
2)
коммуникатор обратной связи высказывает свое отношение, установку к воспринимаемому поведению, например: «Мне нравится, что вы делаете», 3)
коммуни-катор обратной связи дает интерпретацию воспринима-емому, приписывая, в частности, определенный мотив наблюдаемому поведению, например: «Я полагаю, вы пытаетесь поссорить здесь всех нас».

Формы, принимаемые обратной связью в процессе восприятия человека человеком, также весьма различны. Она может быть вербальной и невербальной, т. е. выражаться в слове или жесте, взгляде, мимическом движении; оценочной (например: «двойка»—за невы-ученный урок, характеристики
—
«хороший», «плохой» и др.) и не содержащей оценки: исходящей от конкретного источника (например: «Я считаю, что ты...») или
не определяющей источника («По мнению некоторых….»); общей или специфический применительно к поведению человека (например: «Ну и глупец же ты!»
—
как вывод из поведения вообще; «Ты слишком чавка-ешь за едой»
—
относится к конкретному поведению); эмоционально окрашенной (например: «Отстань от ме-ня!») и не несущей эмоциональной окраски со стороны коммуникатора (например, надпись на заявлении: «В просьбе отказать») и т. д.

Известно, что обратная связь является важнейшим механизмом всякого бучения. Получаемые посред-ством неё сведения позволяют, в частности, произво-дить коррекцию, когда это оказывается необходимым в процессе обучения. Функция коррекции, выполняемая обратной связью, весьма существенна и в контексте восприятия человека человеком. Однако здесь данные обратной связи используются в более широком спектре назначений. Это можно видеть на примере развития адекватного представления человека о самом себе. Известно, что «познание себя осуществляется не пря-мо, а опосредствованно, через отношение к данному индивиду отдельных членов группы, к которой он принадлежит, или через генерализованное отношение всей группы» [3, с.26]. Следовательно, восприятие видения себя другими, отношения к себе других — необходимая компонента формирования и развития об-раза себя. Обратная связь выступает важнейшей обра-зующей процесса обретения человеком собственного «я». В свою очередь самооценка как одна из форм кристаллизации самовосприятия, как установлено, вли-яет на восприятие другого человека. Таким образом, обратная связь оказывается важным звеном диалекти-чески единого процесса познания себя и других людей.

Реализация обратной связи в ситуациях восприятия человека человеком связана с решением прежде всего следующих проблем. Во-первых, предполагается, что человеку поступают от партнера по общению сведения о том, как партнер представляет его себе, а во-вторых, предполагается, что человек воспринимает эту информацию, Опыт показывает, что повседневное общение часто протекает таким образом, что передача и получе-ние возвращенной информации в процессе межлично-стного восприятия сталкивается с целым рядом трудно-стей. Эти трудности, делающие обратную связь неэффективной, могут приводить к сбоям в достижении взаимопонимания, и, следовательно, общение становит-ся поверхностным, неудовлетворяющим, а порой и

фрустрирующим его участников.

Основные издержки неэффективной обратной связи заключаются обычно в двух моментах: во-первых, обратная связь оказывается неинформативной. т. е. реципиент обратной связи не получает реальной инфор-мации о том, как его воспринимает коммуникатор обратной связи (происходит сбой_в_звене передачи обратной связи; во-вторых, информация, поступающая от коммуникатора обратной связи, не воспринимается, отторгается реципиентом
либо воспринимается иска-женно (происходит нарушение в звене получения обрат-ной связи). Вполне возможны ситуации, сочетающие оба вышеназванных момента. Подобные издержки в цепи передачи
—
приема обратной связи могут быть обус-ловлены действием самых различных факторов. Напри-мер, коммуникатор обратной связи не располагает достаточными данными о реципиенте, и потому его обратная связь не содержит реальной информации; или реципиент обратной связи по каким-либо «техническим» причинам оказался не в состоянии принять отправлен-ные полноценные сведения. В данном контексте эти ситуации не рассматриваются. Мы исходим из «исправ-ного», нормального состояния всей цепи следования обратной связи, т. е. коммуникатор обратной связи имеет определенное представление о партнере, а послед-ний, в свою очередь, в состоянии воспринять обратную связь. Нас интересуют случаи, когда за сбой оказыва-ются «ответственными» именно определенные харак-теристики самой обратной связи, делающие ее неэф-фективной. Мы имеем в виду
в основном намеренную обратную связь, осуществляемую в вербальной форме.

Вышеуказанные два звена в цепи следования обрат-ной связи—звено передачи обратной связи и звено ее получения—не вполне равноценны с точки зрения их влияния на конечный результат. Оказывается получение обратной связи в значительной мере определяется тем, как мы «подаем» другому наш
е представление о нем, т. е. прежде всего от формы подачи зависит, будет ли информация принята или отторгнута, окажется ли реципиент открытым либо закрытым для ее принятия. Рассмотрим это на примере конкретных случаев.

В повседневном общении обратная связь часто , выступает в косвенной, завуалированной форме и именно поэтому не дает реальной информации ее реципиенту. Не претендуя на охват всех возможных ситуаций
подобного рода, укажем в качестве иллюстраций на некоторые из них. По содержанию обратная связь
может нести реципиенту негативную либо позитивную
информацию о нем. В первом случае достаточно легко

предположить ряд оснований, склоняющих коммуникатора обратной связи завуалировать ее: нежелание обидеть человека, неуверенность в том, как подобная информация будет воспринята, отсутствие готовности к риску и т. д. и т. п. Так, преподаватель может долго оставаться в неведении относительно действительного негативного мнения о нем студентов: студент, например, «опасается», выразив преподавателю свое негативное отношение, получить заниженную оценку на экзамене. В результате подобной деформации обратной связи человек может оказаться как бы запертым в мире собственных иллюзий, что, несомненно, мешает нахождению общего языка в общении.

Интересно отметить, что сплошь и рядом выбор косвенной, а не прямой формы передачи такого рода сведений характерен для ситуаций, когда обратная связь по содержанию является позитивной. Например, это может случиться из опасения прослыть льстецом. Другой пример: вы хотите сказать «я вас люблю», а в действительности начинаете активно подшучивать над человеком. Столь косвенный способ выражения отно-шения, возможно, выбран из-за недостаточной уверен-ности в себе, боязни подвергать себя испытаниям (быть отвергнутым, осмеянным). В результате велика вероят-ность того что партнер не поймет вас, у него сложится превратное представление о ваших чувствах и намерениях по отношению к нему и, следовательно, вы не достигнете той цели, с которой вступали в общение.

Неверно было бы думать, что трудности с получени-ем адекватной обратной связи возникают лишь тогда, когда коммуникатор выбирает непрямой способ переда-чи межличностной информации. Это может иметь место и в случае прямой обратной связи. Правда, здесь возникают специфические сложности с восприятием информации реципиентом.

Определенные трудности могут возникнуть в случае принятия прямой обратной связи, которая содержит негативную информацию и дается в форме общей оценки. Например: «Ну и профан же ты!» Кстати, именно такая обратная связь в повседневной жизни обычно ассоциируется с понятием «ссориться». Как правило, она провоцирует

реципиента на отвержение, невосприятие той, быть может, конструктивной инфор-мации, которая в ней содержится. Исследования пока-зывают, что негативная оценочная обратная связь способствует актуализации защитных механизмов лич-ности, что приводит к меньшей способности «сосредото-читься на структуре, содержании и когнитивных значе-ниях послания» [4, с. 301]. В подобной ситуации на воспринимаемую человеком информацию в большей мере влияют проекции его собственных тревог, моти-вов, забот, и он оказывается менее способным к адекватному восприятию. «Эти измененные восприятия легко могут результировать в проекции враждебных чувств по отношению к другим членам группы» [6, с. 74].

Не случайным является тот факт, что негативная обратная связь в общей оценочной форме часто продуцирует у ее реципиента негативную «ты-концепцию» коммуникатора обратной связи (типа. «Сам глупец.!»).

Кроме того обстоятельства, что обратная связь в форме общей оценки, понижает восприимчивость её реципиента, она к тому же сплошь и рядом оказывается малоинформативной. Действительно, высказывания ти-па «Злой человек» приносят мало пользы тем, кому они предназначены, поскольку остается неясным, в чем конкретно это выражается. Дело в том, что подобное суждение обычно относится не к отдельному поступку, конкретному поведению, а к поведению вообще, и это затрудняет диагностику, так сказать, частного звена неблагополучия. Форма всеобщности в данном случае препятствует конструктивной переработке информации, ее реальному использованию реципиентом. Кстати, то же самое может относиться и к позитивной по содержанию обратной связи в общей оценочной форме (напри-мер: «Ты — хороший»), когда остается неясным, на закрепление какого именно поступка, отдельного шага ориентирована данная похвала.

Таким образом, мы видим, что различные нарушения в принятии обратной связи выступают, как прави-ло, следствием некорректных форм ее подачи. В целом же

неумение адекватно воспринимать возвращаемую информацию продуцирует общение, не удовлетворяющее его участников.

В данном контексте уместно упомянуть эксперимен-ты, проведенные студентами кафедры социальной пси-хологии МГУ под руководством А. У. Хараша. В этих экспериментах исследовалась реальная студенческая группа, каждого члена которой просили дать характери-стику самому себе от имени каждого другого члена группы. Часть студентов вообще с трудом могла дать более или менее дифференцированное представление о «ты-концепции», существующей, по их мнению, у дру-гого, а в некоторых случаях выявилось поразительное несоответствие «ты-концепции», которую испытуемый приписывал другому, действительно существовавшей у этого другого его «ты-концепции».

Например, два студента, проучившиеся в одной группе 4 года, ездившие в экспедиции, где вместе работали и жили в одной палатке, чувствовали свое внутреннее родство и хотели бы сойтись друг с другом поближе. Однако каждый из них, считая, что другой знает о его расположении к нему, предполагал, что этот другой такого расположения не испытывает. Одним словом, эти люди, живя бок о бок и тесно общаясь, не могли сблизиться, несмотря на то, что оба этого хотели. Если бы между ними существовала прямая, релеван-тная их внутренним диспозициям обратная связь, такого бы, вероят-но, не произошло.

В той же группе проводился эксперимент по следу-ющей методике: каждого члена группы просили 20 раз ответить на вопрос «кто я?», а затем полученные «портреты», не называя автора, предъявляли другим членам группы. Случаи «опознания» оказались более редкими, чем предполагалось, а один участник экспери-мента (из группы в 7 человек) вообще не узнал ни одного из своих соучеников. Это может свидетельство-вать о большой частоте несоответствий «я-концепции» человека, т. е. его собственного представления о себе, «ты-концепциям», которые имеются у тех, кто с ним взаимодействует. Такие результаты (аналогичные были получены многими зарубежными исследователями) поз-воляют выдвинуть предположение об обусловленности выявленных несоответствий различными ошибками вос-приятия, и в частности о кардинальной важности эффективной обратной связи для их уменьшения (их полное устранение вряд ли является реальной задачей).

Налаженная обратная связь существенна в контек-сте всякого общения. Особенно актуальной является проблема адекватных форм обратной связи в ситуациях

педагогического общения, когда его сторонами высту-пают учитель и ученики, родители и дети. Основную направленность подобного общения составляет психоло-гическое воздействие, успешность которого предполага-ет, в частности, умение воспитателя в соответству-ющей, корректной форме сделать так, чтобы обратная связь была правильно понята и принята воспитанником. Это умение вплетено практически в каждый шаг воспитательной работы. В связи с этим чрезвычайно важно, насколько в ансамбле профессиональных качеств пре-подавателя представлены и развиты, во-первых, умения социально перцептивные (гностические), т. е. наблюда-тельность в отношении своего внутреннего мира и внутреннего мира другого, его и своего места в системе межличностных отношений и т.д. Во-вторых, такого рода наблюдательность с необходимостью должна до-полняться соответствующими коммуникативными уме-ниями, включающими в том числе навык использования обратной связи с определенными параметрами. Предполагается, что умение видеть человека дополняется умением сказать ему, о том, как, каким вы его видите в каждом конкретном случае, с тем, чтобы эта информ ация была принята реципиентом и по возможности конструктивно использована им. Развитая наблюдатель-ность способствует более адекватному восприятию уча-щегося, правильному пониманию его психологических особенностей, а развитые коммуникативные умения обеспечивают установление необходимых контактов с ним. Если воспитатель имеет иллюзорное представле-ние о себе, о воспитываемых, о том, как они его воспринимают, не умеет посмотреть на мир глазами воспитываемых, то глубокое взаимопонимание в этом случае исключено, а следовательно, вряд ли можно рассчитывать на успех воспитательной работы в целом.

Тенденции современного развития повышают требо-вания к компетентности воспитателя, предполагая и высокий уровень его социально-психологической подго-товки. В настоящее время в решении межличностных проблем недостаточно ограничиваться опорой лишь на здравый смысл, традиции, опыт. Необходимо активное освоение и целенаправленное использование самых раз-личных социально-психологических механизмов. Повы-шение социально-психологической компетентности лич-ности—сложная задача, требующая привлечения широ-кого круга средств. Одним из этих средств являются различные методы социально-психологического тренин-га.

Социально-психологический тренинг в широком смысле понимается как система активной подготовки к общению. Более конкретно, если рассматривать его с точки зрения содержания, он обычно включает целый ряд задач. Это могут быть задачи, относящиеся к личности, к группе. Применительно к личности отдель-ного участника предполагается, в частности, что ре-зультатом общения в группе тренинга явится возросшее понимание мотивов, интенций, фрустраций, «стратегий поведения», вообще возможностей в межличностном общении как своих собственных, так и партнеров по общению. Важнейшей предпосылкой подобного обуче-ния выступает налаженная

система специфической об-ратной связи. В круг задач может включаться также осмысление групповых процессов, возможных помех взаимопонимания, освоение определенных форм обрат-ной связи. Таким образом, получение прямой обратной связи и приобретение определенных умений её подачи являются важными составляющими социально-психологического тренинга.

Вышеизложенное могло создать впечатление, что в формах подачи обратной связи есть только две альтернативы: одна —по существу уклониться от обратной связи, передав ее в завуалированном, мало понятном реципиенту виде, а другая — подать ее в форме всеобщей оценки, спровоцировав, возможно, ссору. Однако подобное заключение о том, что в данном, случае “третьего не дано”, ошибочно. На самом деле этим «третьим» выступает обратная связь, подаваемая при соблюдении определенных условий, вычлененных, в частности, в практике социально-психологического тренинга. Эти эмпирически установленные условия являются, как показывает опыт, необходимыми предпосылками установления эффективной обратной связи, т. е. такой обратной связи, которая, во-первых, прямо несет ее реципиенту реальные сведения о том, как он воспринят коммуникатором обратной связи, а во-вторых, она дается в форме, способствующей ее принятию и, следовательно, возможному конструктивному использованию реципиентом. Рассмотрим кратко основные усло вия возникновения эффективной обратной связи.

Важная предпосылка возникновения эффективной обратной связи—ее описательный характер. Чем меньше содержится в ней оценочных суждении относитель-но реципиента, тем больше вероятности, что она будет воспринята, услышана им. Как уже отмечалось, обрат-ная связь, поданная в оценочной форме, либо мало информативна, либо актуализирует защитные механиз-мы реципиента, что приводит к отвержению или формированию ответной негативной «ты-концепции» коммуни-катора обратной связи. Требование избегать оценочных суждений относительно реципиента не означает, что оценка вовсе элиминируется. Известно, что восприятие человека обычно связано с его

оценкой, поскольку оно включает определенное отношение к воспринимаемому. В данном случае, однако, предполагается, что реципи-ент, получив сведения, сам дает оценку, и, таким образом, речь идет не об устранении оценочного сужде-ния, а об изменении его авторства. Из опыта воспита-тельной работы известно, насколько это повышает эффективность воздействия оценочных (а точнее, самооценочных) суждений. Задача коммуникатора обратной связи в подобных случаях сводится к тому, чтобы сосредоточиться на описании собственных чувств, соп-ровождающих восприятие партнера по общению. Такого рода описания как раз и представляют реципиенту материал для самостоятельной оценки. Простейшая обратная связь в этой форме может выглядеть, напри-мер, следующим образом: «Когда ты шутишь, как сейчас, я испытываю раздражение», —говорит коммуни-катор обратной связи по поводу конкретной шутки своего партнера. В истинности такого высказывания реципиенту трудно усомниться —зде сь коммуникатор

говорит не о нем, а о самом себе. В результате возрастает вероятность того, что информация будет по крайней мере воспринята и, возможно, заставит реципи-ента задуматься, постараться выяснить, только ли данный человек испытывает в подобных ситуациях такое чувство.

Дескриптивность обратной связи — одна из образующих атмосферы доверия и психологической безопас-ности в общении. Конечно, условие дескриптивности отнюдь не гарантирует, что человек всякий раз будет испытывать удовольствие от прямой обратной связи. Некоторые высказывания, например, членов группы социально-психологического тренинга относительно ка-кого-либо участника могут огорчить его, однако, как показывает опыт, в обстановке доверия и заботливого отношения возрастает вероятность принятия человеком огорчающих его сведений относительно себя. Тем са-мым создается предпосылка отрефлексировать, осмыс-лить себя в ситуациях общения, что является необходи-мым шагом для любого рода обучающей, коррекционной работы.

Важным условием продуктивности обратной связи оказывается ее неотсроченность. Обычно наиболее полезной выступает обратная связь «по горячему сле-ду», конечно, с учетом готовности к ней реципиента. Отсроченная межличностная информация по поводу чего-то происходившего давно может быть просто искажена фактором времени.

Не случайно одним из основных параметров групп социально-психологического тренинга является условие «здесь и теперь». Имеется в виду, что предметом групповой дискуссии выступают реальные межличностные отно-шения участников, как они складываются в данной группе в настоящее время. Подобное «изучение самой группой ее динамики через анализ происходящих в ней процессов» [1, с. 88], откровенное выражение участни-ками своих мыслей и эмоций позволяет им незамедли-тельно узнавать, как окружающие интерпретируют то, что они говорят и делают, узнавать приписываемые им намерения, чувства, мотивы. Группа тренинга дает возможность проследить на достаточно длительном отрезке времени метаморфозы, которые претерпевает представление о каждом из участников от первого впечатления до формирования достаточно устойчивого знания.

Обратная связь должна относиться к конкретному поведению, отдельному поступку, а не к поведению вообще, к конкретному человеку, а не к людям вообще и исходить из конкретного источника. Подобная специ-фичность обратной связи облегчает реципиенту ее принятие и продуктивное использование. По возможности обратную связь следует перепроверять, т. е. иногда реципиенту обратное связи целесообразно воспроизвести полученные сведения, чтобы убедиться, насколько воспринятое им соответствует тому, что имел в виду коммуникатор обратной связи. Особен-но это уместно в группах социально-психологического тренинга, нацеливающих участников на освоение обрат-ной связи с определенными параметрами. Внешне это может быть похоже на ситуацию повторения приказов, например, в военно-морском флоте, «где по уставу каждый подчиненный по получении приказа повторяет его своему начальнику, чтобы показать, что он расслы-шал и понял» [2, с. 75].

Примечательно, что в группе социально-психологического тренинга обратные связи исходят от нескольких или всех членов группы, и это выступает существенной предпосылкой принятия информации. В отличие, например, от диады, где каждый человек является как бы зеркалом для другого, группа представляет собой целую систему зеркал, дающую обоб-щенный, как бы объемный образ. В этом случае группа играет роль обобщенного другого, обратная связь от которого может оказаться более релевантной действи-тельному поведению и в этом смысле более надежной, чем обратная связь, исходящая от отдельного человека. Многократно отражаясь в других участниках, каждый тем самым решает для себя задачу самодиагностики (диагностики своего типа восприятия, своего стиля общения и т. п.) и таким образом продвигается в познании себя. Следует упомянуть о такой важной предпосылке эффективной обратной связи, как ее релевантность потребностям и коммуникатора, и реципиента. «Обратная связь может быть деструктивной, если служит только нашим собственным нуждам и не учитывает потребности личности, которая ее

получает» [7, с. 72]. Наконец, обратная связь должна ориентироваться на свойства, которые могут быть изменены. Например, не следует говорить о том, что прямо вытекает из физической неполноценности человека, это только—вызовет фрустрацию и ненужные переживания.

Завершая перечень отдельных условий повышения эффективности функционирования обратной связи, отметим ее самую важную предпосылку, а именно наличие ситуации доверительного общения. Лишь отношения взаимной поддержки, уважения, доверия рождают полную откровенность, открытость в общении партне-ров. В этом убеждает и практика социально-психологического тренинга, и опыт, например, педаго-гического общения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Американская социология. М., 1972. 392 с.

2. Винер Н. Кибернетика. М., 1968. 325 с.

3. Чесноком И. И. Проблема самосознания в психологии. М., 1977. 143 с.

4. Cathcart R. S., Samovar L. A. (Eds.). Small Group Communicati-on. N.Y., 1972. 432 p.

5. Chaplin J. P. Dictionary of Psychology. N.Y., 1975. 576 p.

6. Giffm K., Palton B. R. Personal Communication in Human Relations. Columbus, Ohio, 1974. 51 p.

7. Golembiewski R., Blumberg A. (Eds.).-Sensitivity and the Labora-tory Approach. Illinois,

1970. 514
р.

---

[1] Понятие обратной связи активно вошло в научный обиход с возникновением кибернетики. В контексте психологии в самом общем плане под обратной связью обычно понимают «любой вид возвращ1нной от источника информации, которая полезна в регуляции поведения» [5, с.197].