

## РОЛЬ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ У СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ТРЕНІНГАХ

У сучасних концепціях навчання дорослих зворотному зв'язку відводиться одна з найважливіших ролей. Уявлення про провідну роль зворотного зв'язку присутні як при обговоренні теоретичних питань, так і при описі використовуваних технологій навчання, особливо при описі технологій тренінгу. «Зворотний зв'язок – могутній засіб освоєння нового досвіду», – заявляє М.В. Кларин [6]. «Зворотний зв'язок, разом з практикою і підкріпленням, складають «Велику Трійку» чинників, що визначають ефективність будь-яких видів навчання», – констатує Лінда Джуелл і стверджує, що зворотний зв'язок: «абсолютно необхідний для ефективного навчання чому б то не було» [5]. До «золотого фонду» ідей, що визначають сучасні підходи до навчання дорослих, входять уявлення про подвійну петлю зворотного зв'язку К.Арджириса. Будь-яка модель експериментального навчання, будь вона циклічною, спіральною або ступінчастою, включає в явному або неявному вигляді поняття зворотного зв'язку, оскільки всі компоненти цих моделей є не чим іншим як послідовними етапами обробки інформації, що поступає по каналах зворотного зв'язку. У базовому керівництві за технологією навчання дією міститься твердження: «Люди не можуть навчитися в результаті дій як таких. Необхідна впорядкована система зворотного зв'язку» [8]. П.Сенге, приділяв особливу увагу поняттю зворотного зв'язку, свідомством чого є розроблена ним диференційована система класифікації різноманітних її видів, включаючи такі як компенсуюча, стабілізуюча і підсилююча [9]. На думку Г.И. Марасанова, всі технології соціально-психологічного тренінгу (ігри, вправи, тренінгові «номери» і процедури) «зводяться до того, що учасники отримують і генерують по відношенню один до одного зворотні зв'язки різного типу, вигляду, характеру, форми» [7]. І найчіткіше виразився Р. Ділте: «Без зворотного зв'язку немає навчання» [4].

Саме поняття зворотного зв'язку проникло в психологічну науку за часів кібернетичного буму, залишилося після його завершення; і до цих пір займає почесне місце в лексиконі сучасної психології. Це поняття використовується як при побудові теоретичних схем і моделей, так і при описі результатів емпіричних досліджень. Зворотному зв'язку відводять одну з найважливіших ролей у справі формування, розвитку і вдосконалення як простих моторних навиків, так і складних перцептивних і інтелектуальних дій майже у всіх сучасних школах, напрямках і орієнтаціях.

Хоча словосполучення «зворотний зв'язок» потрапило в психологічну літературу тільки в роки, що настали по закінченню другої світової війни, уявлення про важливість зв'язування отриманого результату з наміченим або необхідним у справі формування і вдосконалення умінь і навиків, склалися в експериментальній психології порівняно рано. Фактично такі уявлення виявляються в концепції Торндайка, а саме, в його відомому «законі ефекту» [2]. Замість терміну «зворотний зв'язок» використовувалися такі слова як «знання результату», а трохи згодом і таке емке поняття як «підкріплення».

До теперішнього часу в експериментальній психології прийнято виділяти щонайменше три види зворотного зв'язку: 1) внутрішній зворотний зв'язок (передбачаючий зворотний зв'язок, прямий зворотний зв'язок), під яким розуміють деякий механізм координації різних компонентів, що беруть участь в управлінні дії (на основі роботи цього механізму виявляється можливим вносити корекції до дії, що вже почалася, але ще не завершеної); 2) зворотний зв'язок у вузькому сенсі цього слова – сигнали, що йдуть від ефекторного органу; 3) зовнішній зворотний зв'язок або «знання результатів» – інформація, яка може бути отримана тільки після того, як дія завершена [1, 3]. Вважається, що основна, якщо не єдина, функція зворотного зв'язку – поставляти інформацію, на основі якої здійснюються всілякі корекції, як поточні, тобто корекції по ходу виконання дії, так і відстрочені, – внесення необхідних змін до програми дії [3].

Основних методичних прийомів дослідження два: створення всіляких перешкод і затримок в природних каналах зворотного зв'язку (аж до їх повної блокади) і надання спеціально організованому зворотному зв'язку, переважно, апаратного, зокрема, так званому біологічному зворотному зв'язку. Проте можна зустріти і приклади використання неапаратних варіантів – для актуалізації самомоніторингу іноді застосовують звичайне дзеркало. Спеціальний, хоч і варіант поєднання обох підходів, що нерідко використовується, – підміна природного зворотного зв'язку штучним. Застосовується і метод доповнення – додатково до природного зворотного зв'язку додається штучний, наприклад, у вигляді коментаря – експериментатора. Експерименти, що проводяться на основі цих методів, дали, загалом, очікувані результати – своєчасно наданий зворотний зв'язок в цілому сприятливо позначається на ефективності виконуваних дій. І, навпаки, часткове або повне позбавлення можливості відстежувати результати власних дій, погіршують характеристики виконуваної діяльності. Так, в опублікованому ще в 1932 році М. Траубриджем і Х.Кэсоном дослідженні було показано, що надання випробовуваним інформації про успішність виконання завдань по зображенню тридюймових відрізків істотним чином позначається на темпах вдосконалення умінь малювати такі лінії. Причому, чим інформація була докладнішою і точнішою (вказувався напрям і величина відхилення; а не просто мовилося, «вірно» або «невірно»), тим ефект виявлявся сприятливішим [11].

Крім повноти і точності інформації виділяється як важлива і така характеристика зворотного зв'язку, як своєчасність. Прийнято вважати, що чим менше відстрочення між виконанням дії і отриманням «знання про результат», тим ефективніше зворотний зв'язок [5, 6].

Довгий час вважалося, що введення зворотного зв'язку завжди і при всіх обставинах дає тільки сприятливий ефект. До середини 90-х років минулого сторіччя мало хто висловлював сумніви з приводу корисності і необхідності зворотного зв'язку, якщо йдеться про вдосконалення навиків і умінь. Але ближче до кінця століття з'ясувалося, що положення справ в цій області не так вже безумовно і однозначно. Виявилось, що автори оглядів літератури, присвяченої проблемі ефектів зворотного зв'язку, починаючи з огляду, зробленого в 1956 році Р.Б. Аммонсом [10], проявили тенденцію ігнорувати суперечність в результатах експериментальних досліджень і замовчувати факти, що свідчать про негативні ефекти. А такі факти виявлялися із самого початку. Ще в найраніших експериментах, що відносяться до початку ХХ століття, були отримані дані, що говорять про те, які прогрес в навчанні може відбуватися і за відсутності зворотного зв'язку (знання результату), а зворотний зв'язок інший раз приводить до зростання числа помилок. Крім того, введення зворотного зв'язку може вести до поліпшення одних показників виконання і до погіршення інших. У фундаментальному і ретельно зробленому огляді літератури, виконаному переважно на матеріалі лабораторних експериментальних досліджень, А.Н. Клюгер і А.С. Денізі виявили, що хоча в більшості випадків виявляється позитивний вплив зворотного зв'язку на продуктивність роботи випробовуваних, приблизно в одній третині випадків демонструються свідчення негативного впливу. І в ще пізнішому огляді Дж. Маккарті, зробленому на матеріалі польових досліджень, містяться як публікації, що говорять про позитивний вплив зворотного зв'язку, так і ті, в яких фіксуються негативні або амбівалентні ефекти.

Така ж неоднозначна картина склалася в області досліджень навчання в педагогічній і віковій психології, де позиції прихильників поведінкового підходу увійшли до конфронтації з поглядами прихильників Ж.Пиаже. Представники Женевської школи завжди мали особливу думку з приводу ролі зворотного зв'язку в розвитку розумових здібностей. Із їхньої точки зору – навчання із застосуванням зворотного зв'язку не є ні необхідним, ні достатньою умовою для повноцінного засвоєння принципу: збереження і для формування ряду найважливіших інтелектуальних операцій.

Підводячи підсумки, можна стверджувати, що в більшості випадків зворотний зв'язок призводить до зростання успішності виконання моторних і інтелектуальних дій. Але це відбувається далеко не завжди. Більш того, іноді зворотний зв'язок може погіршувати результати випробовуваних.

1. Брунер Дж. Психология познания / Брунер Дж. – М.: Прогресс, 1977. – 288 с.
2. Вудвортс Р. Экспериментальная психология / Вудвортс. – М., 1950. – 344 с.

3. Гордеева Н.Д. *Функциональная структура действия* / Гордеева Н.Д., Зинченко И.П. – М.: МГУ, 1982. – С.131-133.
4. Дилтс Р. *НЛП: навыки эффективной презентации* / Дилтс Р. – СПб.: Питер, 2002. – С. 33.
5. Джуэл Л. *Индустриально-организационная психология* / Джуэл Л. – СПб.: Питер, 2001. – С. 184-186.
6. Кларин М.В. *Корпоративный тренинг от А до Я* / Кларин М.В. – М.: Дело, 2000. – С. 137.
7. Марасанов Г.И. *Социально-психологический тренинг* / Марасанов Г.И. – М.: «Совершенство» 1998. – С. 144.
8. Марджерисон Ч. *Обучение действием в Австралии* / Мардже-рисон Ч. // *Практика обучения действием*. – М.: Гардарики, 2000. – С. 192-198.
9. Сенге П. *Пятая дисциплина. Искусство и практика самообучающейся организации* / Сенге П. – М.: Олимп-Бизнес, 1999. – С.78-79, 98, 99-102.
10. Atkinson R.B. *Effects of knowledge of performance: A survey and tentative theoretical formulation* // *Journal of General Psychology*. 1956, Vol.54, p. 279-299.
11. Trowbridge M.H., Cason H. *An experimental study of Thomdike's theory of learning* // *Journal of General Psychology*, 1932, No.7, p. 245-258.

**О.Л. Сербіненко,**  
консультант-експерт  
(з психологічного забезпечення)  
Управління СБ України в Донецькій області

## ПАРАДИГМА ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ЯК ОСНОВА ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПСИХОЛОГА В ПРАВООХОРОННИХ ТА СИЛОВИХ СТРУКТУРАХ

З ростом вимог до особистості оперативного співробітника в правоохоронних та силових структурах, до його професійних та ділових якостей, морально-психологічного стану, виникла необхідність нового підходу до соціально-психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності. Цей підхід, заснований на глибокому соціально-психологічному аналізі і нових психолого-педагогічних технологіях, може бути виражений у парадигмі психологічного супроводу. Сутнісною характеристикою психологічного супроводу є створення таких умов для особистості, які б стимулювали саморозвиток людини. Умовно можна сказати, що в процесі супроводу психолог логічно «встроюється» у природний процес і забезпечує необхідну і достатню (але ні в якому разі не надлишкову) підтримку для переходу військовослужбовця від позиції «я не можу» до позиції «я можу сам справлятися зі своїми життєвими труднощами». Результатом психологічного супроводу особистості стає нова життєва якість – адаптивність, тобто здатність самостійно досягати рівноваги у відносинах із собою і навколишніми як у сприятливих, так і в екстремальних життєвих ситуаціях.

В даний час перехід до парадигми супроводу обумовлюється рядом об'єктивних причин: по-перше, кардинально мінливі соціальні параметри суспільства безпосередньо впливають на умови служби. Йде в минуле стиль діяльності керівників, які спираються лише на командно-адміністративні методи роботи з людьми. Нові підходи до роботи з особовим складом відкривають нові перспективи для реалізації потенційних можливостей кожної особистості, кожного колективу. По-друге, реформа всього укладу функціонування суспільства, ріст особистісної самосвідомості громадян супроводжується цілим набором суперечливих явищ, які в значній мірі впливають на адаптивність кожної людини. За останні роки психологічна наука і практика збагатилась новим змістом. Дослідження, пов'язані з активізацією людських можливостей, дозволили виділити найбільш ефективні моделі, алгоритми, цілісні технології пізнання, розвитку і використання творчого потенціалу окремих співробітників і колективів в цілому. Усвідомлення людиною своєї значимості, з психологічної точки зору, виступає важливою передумовою її продуктивної самореалізації як індивіда, особистості, суб'єкта служби й індивідуальності. Саме тому до цього психологія виявляє усе зростаючий прямий інтерес.

Багато дослідників відзначають, що супровід «передбачає підтримку реакцій, процесів і станів особистості, які природно розвиваються». Більш того, успішно організований соціально-психологічний супровід відкриває перспективи особистісного росту, допомагає людині ввійти