

Владимир Николаевич Бабаян

Ярославский государственный педагогический университет им. К. Д. Ушинского, доктор филологических наук,
профессор кафедры теории и практики перевода, Ярославль, Россия
e-mail: vladimirbabayan@rambler.ru

Феномен обратной связи как неотъемлемый компонент коммуникативно-речевой ситуации диалогического дискурса

Аннотация. Статья посвящена изучению феномена обратной связи в диалогическом общении. Цель статьи — проведение аналитического обзора работ по исследованию понятия «обратная связь», исследование роли обратной связи в диалогическом дискурсе, способствующей успешной регуляции деятельности партнера по диалогу, взаимному контролю речевого и неречевого поведения участниками диалога, адекватной оценке процесса двустороннего речевого обмена, а также и его результата. Феномен обратной связи рассмотрен с позиции социальной психологии и теории языка, дано определение понятия «обратная связь». Сделан вывод о том, что в процессе диалогического общения обратная связь находит свое выражение как вербально, так и невербально и способствует успешной коммуникации, т. е. взаимопониманию коммуникантов и достижению ими поставленных целей в процессе диалогического общения.

Ключевые слова: обратная связь, диалогический дискурс, роль и функции обратной связи, успешная коммуникация.

Vladimir N. Babayan

Yaroslavl State Pedagogical University named after K. D. Ushinsky, Doctor of Philological Sciences,
Professor of the Theory and Practice of Translation Department, Yaroslavl, Russia
e-mail: vladimirbabayan@rambler.ru

Feedback Phenomenon as an Integral Component of the Communicative-Speech Situation of Dialogic Discourse

Abstract. The article is devoted to the study of the phenomenon of feedback in dialogical communication. The aim of the article is to conduct an analytical review of works on the study of the concept of “feedback” notion, to investigate the role of feedback in dialogical discourse, which contributes to the successful regulation of the dialogue partner’s activity, mutual control of speech and non-speech behaviour of dialogue participants, adequate assessment of the process of bilateral speech exchange, as well as its result. The phenomenon of feedback is considered from the position of social psychology and language theory, the definition of the “feedback” notion is given. It is concluded that in the process of dialogical communication feedback finds its expression both verbally and non-verbally and contributes to successful communication, i.e. mutual understanding of communicators and achievement of their goals in the process of dialogical communication.

Keywords: feedback, dialogical discourse, role and functions of feedback, successful communication.

Введение (Introduction)

Обратная связь является неотъемлемым компонентом процесса коммуникации. В теории коммуникации обратная связь предполагает ответную (вербальную или невербальную) реакцию адресата на сообщение адресанта. Обратная связь очевидна в межличностной коммуникации (общении), она является важным элементом регуляции деятельности партнера по диалогу, контроля речевого действия, позволяющим оценить его результат.

Понятие «обратная связь» заимствовано теорией языка и другими социальными науками из кибернетики. Об этом

явлении впервые упомянуто в работах Н. Винера по общей теории управления и связи [1] еще в первой половине XX в., а уже на рубеже XX–XXI вв. И. А. Стернин отмечает, что общение есть осознанный, рационально оформленный, целенаправленный информационный обмен между коммуникантами, сопровождающийся индивидуализацией партнеров по общению, установлением эмоционального контакта между собеседниками и обратной связью [2, с. 9]. В приведенном определении понятия «общение» находим подтверждение гипотезы о том, что обратная связь — один из важнейших и неотъемлемых компонентов акта коммуникации.

© Бабаян В. Н., 2024

Для цитирования: Бабаян В. Н. Феномен обратной связи как неотъемлемый компонент коммуникативно-речевой ситуации диалогического дискурса // Вестник Омского государственного педагогического университета. Гуманитарные исследования. 2024. № 3 (44). С. 85–89. DOI: 10.36809/2309-9380-2024-44-85-89

Методы (Methods)

Основные методы исследования: общий теоретико-лингвистический метод анализа специальной литературы по исследуемой теме, метод лингвистического описания, лингвистического и социопсихолингвистического анализа текста, коммуникативно-прагматический метод, метод функционального и контекстуального анализа, метод семантической интерпретации, метод критического дискурс-анализа.

Статья имеет обзорный характер.

Результаты и обсуждение (Results and Discussion)

Наиболее полно обратная связь осуществляется в диалогическом общении, которое представляет одну из важнейших форм межличностной коммуникации. В процессе диалогического акта коммуникации благодаря обратной связи адресант убеждается, что его сообщение дошло до партнера по общению (адресата) и адекватно понято последним [3, с. 53–54], а также всеми (активными и пассивными, третьими) участниками определенной коммуникативно-речевой ситуации [4].

Диалог — форма межличностного диадического взаимодействия, обладающая специфическими особенностями, представляющая собой разговор (беседу) двух или более коммуникантов, вербальную коммуникацию, состоящую при помощи обмена высказываниями-репликами собеседников [5]. В узком понимании диалог характеризуется следующими дифференциальными признаками:

1) в диалоге непременно должны участвовать как минимум два и более коммуниканта;

2) высказывания-реплики партнеров по диалогу должны чередоваться, т. е. участники диалога должны меняться ролями;

3) коммуниканты — продуценты диалога должны владеть языком, на котором ведется общение;

4) участники диалога должны видеть (слышать) друг друга.

Диалог подразумевает по крайней мере репрезентацию двух точек зрения. Отметим, что это является непременным условием двустороннего диалогического общения [6, с. 228].

В современной науке о языке диалог и диалогическую речь рассматривают в *широком понимании*. Исследователи, придерживающиеся этой точки зрения, главным образом изучают устную диалогическую речь в ее противопоставлении письменной, а также монологической речи. В этом отношении можем отметить, что данные исследователи поддерживают тезис Л. В. Щербы, подчеркивавшего диалогичный характер разговорной речи. Иначе говоря, разговорная речь приравнивается к диалогической речи.

В современном языкознании выделяют такие характеристики разговорной диалогической речи, как ситуативность, зависимость от контекста, спонтанность, находящие выражение в следующих лингвостилистических аспектах:

1) стимулирующие высказывания-реплики представлены преобладанием *вопросительных* и *побудительных предложений*;

2) в реагирующих репликах чаще всего встречаются *повторы* и *переспросы*;

3) синтаксически предложения-высказывания-реплики в разговорном стиле речи *неполные*, т. е. их характеризует так называемый *рваный синтаксис*;

4) в разговорном стиле речи широко используются *невербальные средства общения*, способствующие эффективной передаче смысловой информации.

Отметим, что в процессе анализа практического материала (текстов диалогов англоязычного и русскоязычного художественного дискурса) выявлены примеры наиболее частотных типов отношений между сопологающимися высказываниями-репликами в диалоге, как то:

1) вопрос — ответ:

— *Авдотья Васильевна, а сколько лет Петруше?*

— *Да вот пошел семнадцатый годок, — отвечает матушка. — Петруша родился в тот самый год, как окривела тетушка Настасья Герасимовна, и когда еще...* (А. С. Пушкин «Капитанская дочка»).

— *And how, then, will you recognize merit? — asked Dirk, red in the face with anger.*

— *There is only one way — by success.* (S. Maugham «The Moon and Sixpence»).

[— *А как вы в таком случае определите, кто его достоин? — спросил Дирк, красный от гнева.*

— *Только одним способом — по успеху.* (С. Мюэ «Луна и грош»; перевод Н. Ман)].

2) вопрос — вопрос:

— *Что вам угодно? — спросила Паша. <...>*

— *Мой муж у вас? — спросила она, наконец, подняв на Пашу свои большие глаза с красными заплаканными веками.* (А. П. Чехов «Хористка»).

3) вопрос — переспрос:

— *Кого в суде хвалили? — спросил Костыль, не раслышав.*

— *Чего?* (А. П. Чехов «В овраге»).

4) утверждение — утверждение:

— *These potatoes are burnt, mother.*

— *Yes, Edgar. I forgot them for a minute. Perhaps you'll have bread if you can't eat them* (D. H. Lawrence «Sons and Lovers»).

[— *Картошка разварилась, мама!*

— *Да, Эдгар, я захлопоталась и забыла о ней. Возьми хлеба, если ты не можешь есть картошку* (Д. Г. Лоренс «Сыновья и любовники»; перевод наш. — В. Б.)).

5) утверждение — вопрос:

— *Мы действуем в силу того, что мы признаем полезным, — промолвил Базаров. — В теперешнее время полезнее всего отрицание — мы отрицаем.*

— *Все?* (И. С. Тургенев «Отцы и дети»).

Как отмечает Ю. М. Скребнев, невозможно привести исчерпывающую типологию смысловых отношений между высказываниями-репликами, которые сочетаются в диалогическом единстве, в связи с лингвистической непредсказуемостью содержательного аспекта вербального поведения общающихся в процессе формирования ими диалогического дискурса. Однако, как считает исследователь, вполне перспективно исследование структурного влияния высказывания-реплики-стимула на высказывание-реплику-реакцию. Очевидно, не существует никакой языковой закономерности

построения высказывания-реплики под структурным влиянием предшествующей [7, с. 194].

Говоря о важности ретроспективного анализа высказывания-реплики каждого коммуниканта в диалогическом дискурсе, зависимости каждого последующего высказывания-реплики партнера по диалогу от предшествующего высказывания-реплики коммуниканта, необходимо учитывать стратегическую линию каждой из сторон диалога. В процессе диалогического акта коммуникации сторона диалога обычно постоянно идет на компромисс, она строит свое высказывание-реплику с учетом реплики-реакции (обратной связи) партнера по диалогу. Однако отметим также, что каждое высказывание-реплика участника диалога соотносится и с высказыванием-репликой, высказанным им самим ранее. Помимо того, следует отметить, что собеседник по диалогу может переосмыслить речевую реакцию (обратную связь) в качестве стимула для следующего высказывания-реплики. Адресант может в зависимости от сложившейся коммуникативно-речевой ситуации заранее спланировать целый набор высказываний-реплик, полностью игнорируя реакцию партнера по диалогу. Поэтому с уверенностью можем говорить об особой сложности выделения диалогического единства в двустороннем акте коммуникации, что делается всего лишь с целью возможности анализа диалогического дискурса.

Д. Кристал, говоря о явлении обратной связи, понимает ее (Feedback) как: «1. Реакцию слушателей, получаемую говорящим в процессе общения, благодаря которой последний (адресант) может оценить эффективность данного акта коммуникации. 2. Информацию, которую получают коммуниканты (адресант и адресат) в процессе регуляции и наблюдения за своей речевой деятельностью» [8, р. 462] (перевод наш. — В. Б.).

В широком смысле обратную связь понимают как сообщение (информацию), отправляемое в ответ на высказывание-реплику партнера по общению. Важным при этом является интерпретация смысла и приращение информации в результате такой коммуникации. Кроме того, отметим, что в более узком смысле обратная связь рассматривается как обслуживающая социальную перцепцию. Как правило, обратная связь помогает проявить, объективировать, сделать предметом коммуникации явления социальной перцепции [9].

О. Л. Михалева и У. Э. Чекмез приводят следующее определение феномена обратной связи: это «коммуникативный феномен, имманентно присущий устному диалогическому взаимодействию, сопровождающий процесс восприятия речи и проявляющийся в виде ответной реакции» [10, с. 33]. Как отмечают исследователи, они не ограничиваются в определении только вербальной составляющей — ответной реакции, поскольку в устном диалогическом взаимодействии можно также наблюдать и невербальные ответные реакции партнера по общению. Этот факт не может быть исключен из сферы внимания лингвистов, так как представляет отдельную проблему, решаемую в рамках мультимодальной лингвистики.

Из множества работ, посвященных диалогу, диалогическому общению, диалогическому дискурсу [2; 11; 12; 13; 14;

15; 16; 17; 18; 19], известно, что в процессе диалогического общения коммуниканты так или иначе регулируют поведение друг друга. Значительную роль в процессе регуляции как вербального, так и невербального поведения партнера по диалогическому акту коммуникации играет именно обратная связь. Только при наличии обратной связи в процессе диалогического общения можем говорить об успешности коммуникации.

Успешная коммуникация, по мнению В. В. Красных, — это адекватный акт коммуникации, в процессе которого собеседники достигают более или менее полное и достаточное с их точки зрения *взаимопонимание* [20, с. 172–173]. Каждый из собеседников, в процессе своей социализации присваивая культуру социума, создает предпосылки для правильного понимания высказываний-реплик партнера по общению, а также для правильного понимания его высказываний-реплик другими людьми. Точнее говоря, можем утверждать, что именно таким образом у собеседников наблюдается некая степень подобия, являющаяся основой для взаимопонимания участников диалогического акта коммуникации.

Для успешной коммуникации партнерам по общению необходима общность знаковых средств и общность социального опыта. Так, они должны обладать:

а) сведениями о социальных знаниях партнера по диалогу. Эта информация приводит к выводу об апперцепционных способностях партнера по диалогу, а также к ориентации на его апперцепционные способности своих действий;

б) данными об иерархическом соотношении статусов обеих сторон диалога. Эта информация способствует более эффективному контролю и регулированию действия этических правил отбора языковых средств в процессе диалогического акта коммуникации.

Особое внимание уделяется начальному этапу акта коммуникации, поскольку именно здесь происходит ориентация в партнере по диалогу, а также во всей создавшейся коммуникативно-речевой ситуации. Ориентация в своем визави осуществляется посредством *языковых, паралингвистических, кинесических, проксемических* и других средств. Помимо того, для ориентации участника диалога в партнере служит и *система обращений*, характеризующаяся национальной специфичностью и отличающаяся в разных лингвокультурах. Однако отметим, что *система обращений* обладает одной функциональной целью, заключающейся в установлении социальных отношений между участниками диалогического акта коммуникации.

Важно также отметить, что ориентация в партнере по общению, как правило, происходит по статусным ролям (возраст, пол, национальность, уровень образования, профессия и др.). Очевидно, что в процессе акта коммуникации именно перечисленные роли партнеров и обуславливают определенный регистр общения, выбор определенного языкового кода (при диглоссии), а также языка (при билингвизме).

Для успешного процесса акта коммуникации и преодоления конфликтных и спорных ситуаций участникам диалога необходимо уметь: 1) влиять на коммуникативно-речевую ситуацию, участником которой он является, достигать

своих целей (намерений); 2) включаться в тематику и стилистику акта коммуникации, чтобы без конфликта решить наиболее острые вопросы, т. е. избегать всякие спорные моменты в акте общения; 3) понимать собеседника, его приоритеты и интенции; 4) выслушать своего собеседника, не перебивать его, не усугублять спор, т. е. конструктивно преодолевать основные возникающие проблемы, учитывать конкретную ситуацию общения; 5) мотивировать партнера по диалогу на то, чтобы он предпринял какое-либо дело/действие; 6) сказать то, что соответствует данному моменту (конкретной ситуации общения) и психологии коммуникантов [21, с. 36]. Вышеперечисленные умения и качества партнеров по диалогическому акту коммуникации, по нашему мнению, способствуют более глубокому пониманию стратегии и интенций каждого коммуниканта в процессе двустороннего речевого обмена, а также выявлению истинных отношений между адресантом и адресатом определенного диалога.

При анализе диалогического дискурса единицей обратной связи может выступать отдельное высказывание-реплика участника акта коммуникации (адресата) на реплику-стимул партнера по диалогу (адресанта). Однако в случае, если для адекватного и правильного понимания диалогического дискурса подобного высказывания-реплики, по той или иной причине, недостаточно, то, по справедливому мнению ряда исследователей, необходимо принять за единицу обратной связи весь блок событий, который может быть результатом многих коммуникативных и деятельностных актов и служить пониманию самого процесса или деятельности, а также пониманию достигаемых в процессе диалога результатов (см. об этом в [9]). Другими словами, единица обратной связи, какой бы она ни была длины, должна способствовать пониманию как прямого (эксплицитного), так и скрытого (имплицитного) значения высказывания-реплики (ряда высказываний-реплик) участника диалогического акта коммуникации на высказывание-реплику адресанта.

Заключение (Conclusion)

Межличностная обратная связь в условиях диалога прежде всего базируется на обмене информацией, участники диалогического акта коммуникации воспринимают и оценивают друг друга, регулируют и контролируют не только свое (речевое и невербальное) поведение, но и своего партнера по диалогу с целью достижения взаимопонимания и, соответственно, эффективности самого акта общения в целом. Иначе говоря, партнеры по диалогу стараются решить задачи, поставленные ими до вступления в диалог, т. е. достичь успешной коммуникации.

Обратная связь представляет собой ответную реакцию коммуниканта (адресата) на информацию (сообщение), полученную от партнера по общению (адресанта), и является одним из важнейших и неотъемлемых компонентов успешной диалогической коммуникации, посредством которой участники диалога продолжают общение до полного достижения своей цели и намерений. Диалог подразумевает естественную смену ролей говорящим (адресантом) и слушающим (адресатом). Такой двусторонний акт коммуникации требует от партнеров по диалогу обладания специфическими умениями и навыками, знания этических правил коммуникации, которые способствуют успешному продолжению процесса коммуникации, наиболее четкому и полному проявлению участников диалога. Партнеры по диалогу постоянно ориентируются друг на друга, контролируют реакцию (обратную связь) своего визави и на основании этого формируют свое собственное речевое поведение и регулируют его согласно каждому изменению коммуникативно-речевой ситуации. Партнеры по двустороннему акту коммуникации являются творцами диалогического дискурса, каждый из коммуникантов представляет собой отдельную самостоятельную сторону диалога и вносит определенный вклад в формируемый ими диалог с учетом реакции — обратной связи — партнера по диалогу на услышанное сообщение.

Библиографический список

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. М. : Наука, 1983. 344 с.
2. Стернин И. А. Введение в речевое воздействие. Воронеж : Истоки, 2001. 178 с.
3. Коммуникация. Теория и практика : учеб. / Л. Г. Видулова, М. Р. Желтухина, С. А. Герасимова, И. В. Макарова. М. : ВКН, 2020. 336 с.
4. Бабаян В. Н. О влиянии молчащего наблюдателя на триадный диалогический дискурс // Вестн. Рос. ун-та дружбы народов. Сер. : Вопросы образования: языки и специальность. 2009. № 2. С. 14–21.
5. Диалог // Большой энциклопедический словарь : в 2 т. М. : Советская энциклопедия, 1991. Т. 1. С. 388.
6. Лотман Ю. М. К структуре диалогического текста в поэмах Пушкина // Лотман Ю. М. Пушкин. СПб. : Искусство, 1995. С. 228–236.
7. Скребнев Ю. М. Введение в коллоквиалистику. Саратов : Изд-во Сарат. ун-та, 1985. 210 с.
8. Crystal D. The Cambridge Encyclopedia of the English Language. Cambridge : Cambridge University Press, 2005. 499 p.
9. Амяга Н. В., Аймаутова Н. Е., Онзимба Ленюног Ж. Б. Обратная связь в исследованиях межличностного взаимодействия // Вестн. Рос. ун-та дружбы народов. Сер. : Социология. 2014. № 3. С. 207–214.
10. Михалева О. Л., Чекмез У. Э. Организация устного диалогического дискурса: обратная связь и способы ее экспликации // Научный диалог. 2021. № 1. С. 29–47. DOI: 10.24224/2227-1295-2021-1-29-47
11. Бабаян В. Н. Особенности диалога при молчащем наблюдателе : автореф. дис. ... канд. филол. наук. Ярославль, 1998. 15 с.
12. Бабаян В. Н. Проблема понимания-непонимания в диалогическом дискурсе // Вестн. Костром. гос. ун-та им. Н. А. Некрасова. 2007. Т. 13, № 2. С. 63–66.

13. Горелов И. Н., Седов К. Ф. Основы психолингвистики : учеб. пособие. 3-е изд., перераб. и доп. М. : Лабиринт, 2001. 304 с.
14. Купцов А. Е. Роль частиц в логико-коммуникативной организации предложения (на материале испанского языка) // Ярославский педагогический вестник. 2011. Т. 1, № 3. С. 194–197.
15. Купцов А. Е. Лексические средства выделения темы в предложении (на материале испанского языка) // Когнитивные исследования языка. 2012. № 11. С. 383–385.
16. Купцов А. Е., Бабаян В. Н. Лингвопрагматические особенности высказываний-реплик англоязычного диалогического художественного дискурса // Верхневолжский филологический вестник. 2023. № 2 (33). С. 142–151.
17. Мельникова К. А., Бабаян В. Н. Политкорректный медиадискурс как способ достижения коммуникативной свободы общения // Язык и межкультурная коммуникация: современные векторы развития : сб. науч. ст. по материалам II Междунар. науч.-практ. конф. Пинск : Полес. гос. ун-т, 2021. С. 169–175.
18. Мельникова К. А. Различные подходы к определению понятий «дискурс» и «медиадискурс» // Казанская наука. 2022. № 1. С. 132–134.
19. Мельникова К. А., Тюкина Л. А. Различные типы дискурса в современном языкознании : моногр. Ярославль : Изд-во Яросл. гос. техн. ун-та, 2022. 160 с.
20. Красных В. В. Основы психолингвистики и теории коммуникации : курс лекций. М. : Гнозис, 2001. 270 с.
21. Мурашов А. А. Личность и речь: эпоха кризисов. М. : Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та ; Воронеж : МОДЭК, 2005. 504 с.