

## КОНСТРУКТИВНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ: СУЩНОСТЬ И ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ В ОБРАЗОВАНИИ ВЗРОСЛЫХ

**Е. А. Поддубская,**  
магистр педагогических наук

В статье представлены результаты теоретического анализа термина «конструктивная обратная связь» и дано его определение. Обоснованы значимость конструктивной обратной связи и требования к её организации в процессе дополнительного образования взрослых.

**Ключевые слова:** конструктивная обратная связь, образование взрослых, когнитивное развитие, конструктивная рефлексия, интерактивные методы, интенсивные технологии

The article presents results of theoretical analysis of the term «constructive feedback», gives definition to the term. Justifies importance of constructive feedback and requirements of the organization in the process of additional education of adults.

**Keywords:** constructive feedback, education of adults, cognitive development constructive reflection, interactive methods, intensive technology.

В структуре процесса дополнительного образования взрослых компонент «конструктивная обратная связь» занимает приоритетное место, поскольку позволяет интенсифицировать процесс обучения слушателей за счёт повышения осознанности и ответственности субъектов педагогического взаимодействия за образовательные результаты.

В настоящее время термин «обратная связь» является трансдисциплинарной категорией и широко используется в разных областях науки и практики (кибернетика, социология, техника, биология, экономика, менеджмент, психология и др.). Сущность понятия «обратная связь» представлена следующими характеристиками:

- направленность в противоположную сторону, назад;
- такая, при которой, увеличение одного, вызывает уменьшение другого и наоборот; воздействие результатов процесса на его дальнейшее протекание;
- передача информации о результате протекания какого-либо процесса (деятельности) по отношению к первоисточнику, на основе получения которой вырабатывается новое управляющее воздействие [1, с. 436; 2, с. 447].

Специалисты в области андрагогики (знание об образовании взрослых) подчёркивают, что для взрослого обучающегося важно осознавать себя субъектом образовательного процесса и происходящих изменений, чувствовать себя успешным и компетентным (М. Т. Громкова, М. Зильберман, И. А. Колесникова, Р. Уайт).

Большое значение для подтверждения компетентности субъекта имеет получение обратной связи из окружающей среды. Среди основных видов обратной связи, таких как контролирующая, информирующая и информирующая (*рисунок*), особую ценность для субъекта представляет последняя, которая имеет место только в системе значимых отношений с другими [3].



**Рисунок — Виды обратной связи**

Как структурный компонент интенсивных технологий образования взрослых (стратегическое кафе, командный и карьерный коучинг, позитивное интервью, бизнес-студия, кейс-технология, видеообсуждение и пр.) обратная связь, сохраняя свой первоначальный смысл, обеспечивает направленность учебной деятельности на мотивированное профессионально-личностное и когнитивное развитие обучающихся, педагогическую поддержку в ситуациях

неопределённости и конкуренции. Другими словами, позволяет управлять образовательным процессом в реальных условиях «здесь и сейчас», учитывать промежуточные результаты освоения содержания образования.

По признаку направленности на развитие взрослого обучающегося, «обратная связь» может быть конструктивной (мотивирует, вызывает желание действовать, двигаться вперёд) и деструктивной (демотивирует, вызывает страх, нежелание что-то делать). В справочной литературе слово «конструктивный» толкуется как «нужный» для какой-либо конструкции или конструирования; «плодотворный», такой, который можно положить в основу чего-либо; «благоприятный», полезный для развития чего-либо, дающий хорошие результаты [1, с. 291, с. 524]. Применительно к конструктивной обратной связи, это означает, что она позволяет планомерно достигать поставленные цели образовательной деятельности.

Конструктивная обратная связь (андрагогический аспект) — это управляемое информирование взрослого обучающегося (или учебной группы) о текущем состоянии образовательных результатов, позитивно влияющих на его развитие в планируемом будущем.

Охарактеризуем требования к организации конструктивной обратной связи в процессе дополнительного образования взрослых.

**1. Иметь ценность для субъектов взаимодействия и направленность на поддержку/развитие.** Такая обратная связь должна иметь значение и смысл как для обучающегося, так и для андрагога, то есть быть лично значимой, следовательно, выстраиваться и организовываться с целью поддержки и/или развития субъекта. Ценность конструктивной обратной связи обнаруживается в ответах на такие вопросы, как: Какая самая главная идея? Насколько это важно на данном этапе? Какая цель преследуется? и т. д. Если вопросов у андрагога (преподавателя, модератора, бизнес-тренера) больше, чем ответов, если желания, возможностей и времени недостаточно, то от обратной связи лучше отказаться. Если имеются конкретные, ясные, понятные цели, суждения в качестве ответов на вопросы, то смысл такой

обратной связи, очевидно, будет ценным и значимым источником информации для обоих субъектов взаимодействия. По мнению М. Зильбермана, конструктивной называется такая обратная связь, которая представляет собой способ поддержки субъекта «без надобности оправдываться за своё поведение» [4, с. 223].

**2. Быть мотивирующей, личностно воспринятой и побуждающей к действиям.** В своих исследованиях о феномене самодетерминации поведения личности в образовательном процессе Р. Уайт, характеризуя особенности внутренней мотивации обучающихся, использует понятие «мотивация через чувство эффективности» (effectance motivation). Такую мотивацию автор называет силой, ориентирующей личность на долгосрочное и гармоничное саморазвитие [5].

Конструктивная обратная связь эффективно воспринимается субъектом, если соблюдаются:

– *предсказуемость*, когда преподаватель заранее договаривается со слушателями о том, что, например, по результатам проекта будет иметь место обратная связь в определённом виде, или уточняется запрос у участника взаимодействия на предоставление такой дополнительной информации. В частности, в технологии коучинга есть отдельный этап выяснения у участника необходимости организации для него лично обратной связи в виде совета или экспертного мнения;

– *своевременность*. Поступающая информация для субъекта ещё актуальна и не составляет труда вспомнить, воссоздать и актуализировать нужные факты, обсуждаемые детали процесса;

– *правдивость*, когда объективно отражается суть происходящих изменений и, вместе с отмеченными достоинствами, анализируемых моделей деятельности и поведения обучающегося, оговариваются возможные точки роста. Например, разрушение учебных и профессиональных стереотипов «выученной беспомощности», «презумпции компетентности», «всезнающего поводыря» и пр. Оптимальная форма предоставления конструктивной

обратной связи — «Я-сообщение» («мне интересно было наблюдать ...», «для меня было важным ...», «я заметил ...», и т. п.);

– *благожелательность*. Модератор предоставляет информацию с эмоционально-окрашенным «внешним видом», с «приподнятым лицом», в интересной для восприятия форме детализированного рассказа. Важно при этом руководствоваться эмпатией и применять техники «эмоционального поглаживания», предъявляя обратную связь не как реактивное, спонтанное, сиюминутное желание показать «кто здесь главный» или «кто умнее», а эмоционально управляемо выражать свои мысли и педагогический оптимизм;

– *индивидуальный подход*. Мотивирующим эффектом обладает обратная связь, которая предъявляется дифференцированно, персонально или для учебной группы с характеристикой деталей, особенностей и специфики личных достижений, их значимости для дальнейшего развития личности;

– *безоценочность*. Конструктивная обратная связь не может быть плохой или хорошей, главное — быть нужной и полезной для дальнейшего развития конкретного субъекта или учебной группы. Важно помнить, что комфортного развития не бывает, и что в образовательном процессе взрослые обучающиеся и без того переживают много разных страхов (например, ошибиться, показаться некомпетентным, быть отвергнутым).

**3. Содержательность и направленность на позитивные изменения в перспективе.** Конструктивная обратная связь в образовательном процессе представляется в виде вербализации содержательной информации об имеющихся достижениях (учебных, когнитивных, личностных, профессиональных) и будущих позитивных изменениях, образовательных результатах обучающихся. В образовании взрослых подобная информация должна касаться тех аспектов, которые можно положительно изменить в будущем, а не просто отметить, зафиксировать, констатировать. К примеру, «Если к этому вопросу вернуться в будущем...», «Что в следующий раз можно было бы добавить? Что убавить?», «В подобной ситуации, на что

можно обратить больше внимания?», «На будущее, каким образом ещё можно расставить акценты? На чём заострить внимание, а на чем не акцентировать?» и др. Экспертное мнение должно быть продуманным, многогранным, многоаспектным суждением, с выстраиванием маршрута, установлением причинно-следственных связей, а не высказыванием по типу «заезженной пластинки», заикленным на чем-то одном. В этом смысле конструктивная обратная связь может касаться содержания образования (Какие из полученных знаний и умений нужно было задействовать? Что было актуальным из ранее изученного?); особенностей когнитивной деятельности (Как и на основании чего принимались решения? Какими когнитивными стратегиями руководствовались при выборе модели поведения в ситуации неопределённости?); коммуникации и кооперации (Какими лексическими парадигмами оперировали? Каким образом это влияло на других участников взаимодействия?) и т. д.

В отношении форм и способов предоставления конструктивная обратная связь может быть:

непосредственной (заранее оговоренные, известные критерии представленности тех или иных компетенций) или опосредованной (выражаться средствами динамического моделирования, интерактивных методов);

устной или письменной;

в ситуации «здесь и сейчас» или онлайн-трансляции;

в экспресс-варианте или в развёрнутом виде и др.

Для того, чтобы конструктивная обратная связь полноценно функционировала (обеспечивала поддержку и/или развитие) необходимо с самого начала взаимодействия обучать слушателей умениям и навыкам её предоставления (рефлексирующего говорения и активного слушания) и приучать к данной процедуре как к необходимому, полноценному, неотъемлемому компоненту образовательного процесса (технологии).

С целью визуализации сущностных признаков, понимания функций и

значимости конструктивной обратной связи можно использовать специальные технологии образования взрослых, где в рамках правил работы обратная связь — это обязательный запланированный этап («Позитивное интервью», «Стратегическое кафе», «Коучинг», «Видеообсуждение» и пр.), а также интерактивные методы обучения («Обмен», «Экспресс», «Равнобедренный треугольник», «Поводырь» и т. д.).

Так, например, в рамках реализации интерактивного метода «Экспресс» модератор поясняет, что сейчас группа «промчится» на экспрессе (скоростной вид транспорта) в соответствии с определённой инструкцией. Обучающимся предлагается сесть в круг так, чтобы один стул был свободным. Участник, у которого пустой стул находится слева, перемещаясь на него, говорит: «А я еду...». Второй участник должен также переместиться влево (на только что освободившееся место) со словами: «А я — рядом!». Третий — повторяет то же действие (перемещается на освободившийся стул слева) со словами: «А я — Зайцем!». Четвёртый, перемещаясь влево, говорит: «А я с *Таней*» (называет имя любого участника из круга). Участник, чье имя назвал четвёртый, занимает свободное место. В итоге — один стул опять свободен. Процедура повторяется заново, начинает участник, у которого в этот момент пустой стул оказался слева: «А я еду...!» и далее. После демонстрации ведущий сообщает группе три правила:

- 1) Группа должна таким образом «проехать» на экспрессе хотя бы один круг.
- 2) Участника, чьё имя уже называлось, больше выбирать нельзя.
- 3) Если кто-то ошибся и назвал человека второй раз — группа начинает «ехать» сначала.

Как правило, все учебные группы допускают ошибки. Некоторые группы принимают решение «брать количеством» тренировочных кругов. А другие, после каждой неудачи, придают всё большее значение «обратной связи» и желанию разобраться в причинах допущенных ошибок. И то, что на первых этапах реализации метода не имело особого значения (мелочи), на

последующих «кругах» обретает всё больший смысл. В результате обычно группы приходят к следующим выводам: неосознаваемая деятельность по инерции даёт незапланированные результаты, и ты оказываешься в ситуации, которую не выбирал; существуют правила гарантированного достижения запланированных результатов, которые нужно знать, понимать и принимать; если система не работает, с помощью конструктивной обратной связи найди и ошибку и устрани её.

Таким образом, конструктивная обратная связь в процессе дополнительного образования взрослых, организованная в соответствии с ключевыми постулатами андрагогики и спецификой образовательных технологий, позволяет успешно решать такие задачи, как: формирование осознанного и ответственного отношения к процессу и результатам собственного развития; оказание помощи и поддержки в ситуациях неопределённости, конкуренции, самоопределения; повышение мотивации к процессу обучения; формирование навыков позитивного отношения к происходящему, положительного видения процесса, прогнозируемых результатов, возможных изменений действительности; освоение многообразия методик организации обратной связи во взаимодействии; развитие педагогического оптимизма и чувства профессиональной успешности.

1. *Ожегов, С. И.* Толковый словарь русского языка : 80 000 слов и фразеологических выражений / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова / Российская академия наук. Институт русского языка им. В. В. Виноградова. — 4-е изд., доп. — М. : Азбуковник, 1999. — 944 с.

2. *Философский энциклопедический словарь* / гл. редакция : Л. Ф. Ильичев, П. Н. Федосеев, С. М. Ковалёв, В. Г. Панов. — М. : Советская энциклопедия, 1983. — 840 с.

3. *Климчук, В. А.* Тренинг внутренней мотивации / В. А. Климчук. — СПб. : Речь, 2005. — 76 с.



4. *Зильберман, М.* Активный тренинг : Универсальный подход к обучению / М. Зильберман, К. Ауэрбах ; пер. с англ. — М. : Альпина Паблишерз : Изд-во Юрайт, 2010. — 412 с.

5. *Чирков, В. И.* Самодетерминация и внутренняя мотивация поведения человека / В. И. Чирков // Вопросы психологии. — 1996. — № 3. — С. 120—123.

*Материал поступил в редакцию 23.11.2016.*

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ