

## ПРИНЦИПИ ТА МЕХАНІЗМИ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ЯК ЗАСОБУ КОНСТРУЮВАННЯ ПОЛІТИЧНИХ ДІАЛОГІВ

**Сорокопуд О. Є.**

*кандидат політичних наук, асистентка кафедри теорії та історії політичної науки  
Львівського національного університету імені Івана Франка*

На основі аналізу ролі зворотного зв'язку у динаміці мовних ігор, у статті конкретизовано принципи зворотного зв'язку у конструюванні політичних діалогів. Доведено, що у всій мовній динаміці зворотному зв'язку належить функція миттєвої реакції, яка, при дотриманні комунікативно-поведінкових механізмів, має на меті зміну політичної поведінки опонента. При цьому, форма надання зворотного зв'язку визначається насамперед інституційним дизайном мовних ігор, закріпленням у діючій політичній системі.

На основани анализе роли обратной связи в динамике языковых игр, в статье конкретизированы принципы обратной связи в конструировании политических диалогов. Доказано, что в языковой динамике обратной связью реализуется функция мгновенной реакции, которая при условии соблюдения коммуникативно-поведенческих механизмов нацелена на изменение политического поведения оппонента. При этом, форму осуществления обратной связи определяет институциональный дизайн языковых игр, который согласован с действующей политической системой.

Based on the analysis of the feedbacks role in the language games dynamics the principles of the feedback needed for the political dialogues construction were defined in the article. It has been proved that the feedback played the role of the immediate reaction in the language games dynamics. The aim of that immediate reaction given according to the communicative and behavioral mechanisms was the change of the opponents' political behavior. In this context the feedbacks form was defined by the institutional design of the language games which is linked to the current political system..

**Ключові слова:** зворотний зв'язок, політична поведінка, політичний діалог, мовні ігри.

Кризові тенденції у комунікативному просторі функціонування політичної системи в Україні, зокрема відсутність або слабе функціонування відкритих комунікативних каналів між структурами політичної влади, її державними та громадськими інститутами, невизначеність державної комунікативної політики та її методологічних основ, невизначеність способів методичного та фінансового забезпечення якісного громадського моніторингу та оцінки діяльності державних органів призводять до поглиблення сутнісних політичних бар'єрів між громадським, творчим, науковим середовищами з одного боку і середовищем державного управління – з іншого. Показовою у даному контексті є і сама назва «державна служба», яка вказує на службу державі та її інститутам спричиняючи своєрідне протиставлення та як наслідок – протистояння громадській або суспільній службі, коли провідним завданням є служба громаді або суспільству в цілому.

Наявність системної перешкоди на шляху демократичного розвитку України, яка широко досліджена та описана українськими вченими В. Денисенком та В. Климончуком у дослідженнях аксіології політичних процесів, А. Колодій у дослідженні взаємодії держави та громадянського суспільства, І. Вдовичином в контексті аналізу національної ідеї, О. Донченко, Ю. Романенком у дослідженнях архетипів соціального життя українців та їхніх впливів на соціальну політику, спричиняє цілу низку комунікативних перешкод, які, маючи системне походження, розгортаються стихійно у реальних та віртуальних мережах із не прогнозованими наслідками.

Природу та динаміку таких комунікативних перешкод описано у дослідженні У. Проїса із акцентами на суспільно універсалізацію поняття «громадянин» та зведення її до категорії політичного «клієнта» державної бюрократії, у деліберативній демократії У. Когена, за якої необхідним стає «відкрите обговорення та обмін аргументами між рівноправними громадянами. За такого порядку громадяни відповідають як співучасники за розв'язання проблеми колективного вибору через громадське відкрите обговорення...» [1, 12-34], у сфері відкритості Ю. Габермаса, для якого «обговорення (політичних проблем широкого спектру значимості – О. С.) має спиратися на обмін аргументами, а чи ведуть вони до справедливих компромісів, істотно залежить від умов ведення процесу обговорення, і саме їх слід оцінювати з позицій моралі» [2, 33-34]. Процеси конструювання політичних діалогів на макрорівні в Україні розглядають через аналіз комунікативної природи політичних явищ (наприклад, принципи розробки комунікативної стратегії та формування зв'язків з

громадськiстю у працях В. Королька, аналіз влади як медіації у дослідженні С. Буртак, комунікативний підхід у дослідженнях політики О. Макух, проблема міжкультурного діалогу в контексті формування європейської культурної традиції Л. Максим'як, та ін). Поза увагою дослідників-політологів залишається низка проблем, пов'язаних із розробкою методичного інструментарію конструювання політичних діалогів, а також їхнього моніторингу та оцінки. Потреба у такій методології є актуальною як з огляду на унікальність культурного, просторово-часового, морального контекстів (політика в сучасній Україні суттєво відрізняється від політики в Україні минулого століття, а також від політики інших сучасних держав, відповідно вивчення історичного та міжнародного досвіду побудови політичних діалогів є тільки першим із необхідних кроків до розробки ефективної методології та її впровадження у конкретному середовищі, враховуючи його контексти) так і з огляду на більш ширшу потребу у критеріях та процесах оцінювання сучасної політики у Україні, зокрема конкретних напрацювань діяльності державних органів, їхньої прозорої звітності.

Метою даного дослідження є конкретизація принципів зворотного зв'язку та визначення окремих механізмів його надання для поглибленого розуміння процесів конструювання політичного діалогу. Досягнення мети передбачає розв'язання наступних завдань: аналіз ролі зворотного зв'язку у динаміці мовних ігор та конкретизація принципів зворотного зв'язку у конструюванні політичних діалогів.

Методологічне підґрунтя даного дослідження складають мовні ігри Ж. – Ф. Ліотара. Ліотар наголошує на необхідності подолання дихотомії теоретичного та нарративного дискурсів, перший із яких поєднує всезагальні знання, а другий – унікальні. Таке протиставлення є позірним, оскільки у кожній теорії відкрито або приховано присутній навратив, який вже щось пояснює суб'єкту або про суб'єкт. Логічні мовні практики софістів, у яких логіка випадку породжує сумнів у незаперечності домінуючої логіки виявляють дану проблему ще у Античності. Теоретичні «великі оповідання» не піддаються регресу до окремого факту чи події, вони слугують накопиченню словесних форм та скеровані на нескінченну розповідь про себе. Відповідно, «великі оповідання» завжди передбачають взаємодію із реципієнтом, завдання якого не замикається на сприйнятті, а розширюється до передачі або творчої трансформації. Для власного розгортання «великі оповідання» потребують історичного часу, логосу, поміщеного у тривалість часового континууму та, внаслідок цього, конкретного політичного ладу. У «Постмодерному знанні» Ліотар за допомогою методології мовних ігор виявляє залежність наукового знання від політичної системи, у межах якої дане знання продукується. Доповідь що однією із ключових функцій «великих оповідань» виступає легітимація знання у науковій системі. «Великі оповідання» підміняють собою істину, і на новій позиції слугують методологічним критерієм структурування знання. Дослідження, що ґрунтуються на постмодерному сумніві, мають залучати відповідні методології, оскільки методологічні школи структуралізму чи теорії систем працюють в межах конкретних «великих оповідань», внаслідок чого непридатні для їхнього розкриття чи критичного аналізу. Відповідно, Ліотар дану функцію покладає на мовні ігри. Суть мовних ігор полягає в тому, що «для аналізу проблеми у визначених нами рамках, ми надаємо перевагу наступній процедурі: зробити акцент на мовних фактах, і вже в даних фактах виділити їх прагматичний аспект» [3, 29] У праці Вітгенштейна мовні ігри мають певні порядки, що розподіляються подібно до шахової гри, де значення фігур корелює із правилами можливих ходів. Продовжуючи логіку Вітгенштейнових досліджень, Ліотар формулює перший принцип методології мовних ігор, а саме: «говорити – означає боротись – в значенні грати» [3, 33] Відповідно до цього принципу, у всій мовній динаміці зворотному зв'язку належить функція миттєвої реакції, яка може полягати або у підготовці «удару у відповідь», стаючи частиною складної мовної гри та відволікаючи іншу сторону, або й самим ударом, коли власна мовна позиція звучить із уст опонента, усвідомлена і навіть частково присвоєна, адаптована для власних потреб. Відповідно, мовна гра не слугує самоціллю, вона може не містити в собі можливості перемоги над опонентом, акцентуючи на задоволенні від процесу творення нових змістів, зворотів, прийомів, при цьому у ній явно чи приховано присутні владні конотації.

Наступним принципом мовних ігор Ліотар розкриває через ґрунтування соціального зв'язку на мовних прийомах. Завданням державного управління (як і у деліберативній моделі демократії) стає, насамперед, надання інформації та оперування інформаційними потоками, що сприяє утворенню плеяди різнорідних експертів, ролі та репрезентації яких є настільки гетерогенні, що поняття політичного класу чи еліти не здатні передати їх смислів. Саме такі процеси породжують декомпозицію «великих оповідань», яка виявляється у тому, що «ніхто не розглядає розрив соціального зв'язку та перехід соціальних груп в стан деякої маси, що складається із індивідуальних атомів, що задіяні в абсурдний броунівський рух» [3, 44]. В цьому випадку комунікативні бар'єри стають бар'єрами політичними, а їх ідентифікація та

усунення – завданням управлінського характеру. Відповідно, межі мовних ігор задають інститути, легітимізуючи допустимі для них дискурсивні практики та не допускаючи всі інші. В окремих випадках дискурс інституту виявляє домінування лише одного порядку мовних ігор, який визначає про які речі допустимо говорити і яка манера для цього придатна. Держава, армія, церква, підприємство використовують монополізацію порядку мовних ігор, крайнім проявом якої є бюрократизм.

Стверджуючи, що інститути накладають межі на порядки мовних ігор, Ліотар вважає такі межі відносними із можливостями переміщень під впливом сучасних ситуацій. З постмодерної перспективи виявляється, що «ці межі самі є перехідним результатом та ставкою мовних стратегій, що застосовуються як всередині інституції, так і в зовнішньому середовищі» [3, 50]. Особливості накладання цих меж, серед яких і принципи отримання відповіді, займають місце одного із провідних об'єктів політологічних досліджень.

Отож, форма надання зворотного зв'язку визначається насамперед інституційним дизайном мовних ігор, закріпленим у діючій політичній системі. Це безпосередньо впливає на змістову частину, адже її розташування у порядках дискурсу є заданим, вимагаючи відповідного структурування змісту у належному для цього форматі. В той же час, принципи надання зворотного зв'язку мають на даний момент універсальний характер, не перебуваючи у прямій залежності ні від розташування у порядку дискурсивних практик, ні від рівня політичної системи – зворотні зв'язок та мікрорівні відрізняться від наданого на макрорівні хіба що кількістю його інтерпретацій.

У своїх дослідженнях політичного лідерства Ф. Сікконе [4, 72-92] наголошує на тому, що відкритий та правдивий зворотній зв'язок пов'язаний із зміною поведінки, яку Ви хочете здійснити або порекомендувати. Основною метою його надання є підтримка реципієнта, шляхом цінного для нього мовного внеску. Зворотній зв'язок – це мовна дія, результатами якої користується опонент для здійснення змін. Саме він і надає дозвіл на дану процедуру, стаючи співтворцем мовної гри. Оскільки результати належать реципієнту, вони мають стосуватись тих змін у його поведінці, які він може і має запровадити для розв'язання тих проблем, які Габермас називає «питаннями життя і смерті, часто вони взагалі далекі від справедливості, а торкаються етично-політичного самоусвідомлення – хай це стосується суспільства загалом чи окремих субкультур» [2, 33]. В даному випадку стадія незадоволення вчинками реципієнта може випереджати момент зворотного зв'язку або бути наслідком незадовільної відповіді на нього. Сама по собі вона не має змісту зворотного зв'язку, адже її повідомлення стосуються стану суб'єкта повідомлення, а не поведінки реципієнта. Наприклад, масові протести, мета яких – зміни у чинному законодавстві (стосовно воїнів Афганістану, національної мови, тощо) відбуваються на засадах зворотного зв'язку оскільки вказують реципієнту на потребу у зміні його політичної поведінки (у законодавчій сфері) згідно із наданим реципієнтом дозволом (на масові зібрання та протести). Однак, масові протести, мета яких – зміна самого реципієнта (наприклад, протести під проводом руху «Отпор» в Сербії, руху «Кмара» в Грузії, «Помаранчева революція» в Україні) належать до іншого порядку мовних ігор, у якому домінують механізми мовного протистояння та боротьби. Надання зворотного зв'язку унеможлиблюється, оскільки опонент не дає на нього дозволу і не планує користуватись його результатами, прирівнюючи їх до поразки і втрати позиції. Межі між однією позицією і іншою накладаються інститутами при встановленні меж мовних ігор. Вміння ідентифікувати, прийняти та оцінити результати зворотного зв'язку для реципієнта є критичним не лише у комунікативному, але й у широкому політичному значенні.

Зворотній зв'язок потребує балансу у часовому періоді. Він включає повідомлення про типи поведінки реципієнта, які відправник хоче зберегти і розвинути, поряд із увагою на тих типах, яких реципієнт має позбутись або змінити. Щоб процес змін був прийнятним, не перетворився для реципієнта на надто складний, ризикований та радикальний процес, цінність здобутків якого в майбутньому затьмарена об'ємом необхідних для цього зусиль сьогодні, його надання відбувається за принципом, згідно якого повідомлення щодо позитивних типів поведінки, які потрібно зафіксувати і продовжувати, мають переважати вдвічі повідомлення про негативні типи поведінки, які мають змінитись. Такий принцип дозволяє реципієнту оцінити отримані рекомендації й адаптуватись до змін.

У цьому принципі приховується мовна пастка, пов'язана із механістичним його використанням, що відкриває простір політичних маніпуляцій. Маніпуляція починається тоді, коли зворотній зв'язок щодо позитивної поведінки реципієнта виконує не самостійне завдання – посилити розвиткові тенденції у поведінці реципієнта, а допоміжне – зробити реципієнта більш вразливим для моменту «нападу», яким стає надання інформації про негативні типи поведінки. В такому випадку відправник веде подвійну мовну гру і зворотній зв'язок руйнує в той момент, коли починає «напад». Результатом такого «нападу» стає перехід реципієнта в оборонну позицію і підготовка до контратаки. В той же час, результатом

наданого зворотного зв'язку має стати зміна поведінки реципієнта або визнання і продовження кращих практик з його боку. Відповідно, в окремих ситуаціях важливо сфокусувати виключно на тому, що потребує змін. Кожен тип політичної поведінки у зворотному зв'язку описується окремо із наведенням чітких причин, чому його важливо описати і подати. Позитивні та негативні (бажані та не бажані, конструктивні та деструктивні, тощо) типи політичної поведінки дуже рідко бувають однорідні, тому, навіть у цьому випадку, механізм зворотного зв'язку не включає їх порівняння, протиставлення чи оцінку. Натомість, зворотній зв'язок містить опис самої поведінки із комплексом тих наслідків та впливів, які вона спричиняє.

Механізм надання зворотного зв'язку відповідно до перелічених принципів включає авторизацію власника зворотного зв'язку, який від свого імені описує поведінку реципієнта, визначає причини цього опису та надає інформацію про типи впливів та результатів, до яких призводить дана поведінка. Власник зворотного зв'язку фіксує спостереження та результати попередніх досліджень, надаючи їх без інтерпретацій, суджень, власного до цього ставлення чи емоційного контексту. Завдяки цьому зворотній зв'язок є методом отримання нового знання, а не окремим прийомом мовних ігор, і може застосовуватись у різних політичних практиках, не тільки в конкретній системі правил окремої мовної гри.

Як вже було зазначено при розгляді сутності та принципів зворотного зв'язку, його надають стосовно поведінки, яку реципієнт може змінити або розвинути, тобто тих видимих її ознак, які можна дослідити та описати із наведенням фактів та прикладів. Частина, яка стосується інтерпретацій та висновків, здійснює реципієнт. У цьому діалогічність процесу зворотного зв'язку – обидві сторони задіяні рівномірно: власник дослідження ділиться ним із реципієнтом з дозволу реципієнта, відповідно реципієнт є суб'єктом дослідження, а його поведінка – об'єктом. Оскільки власник зворотного зв'язку не є власником об'єкту дослідження, він надає його власнику об'єкта у формі нового знання. При цьому власник зворотного зв'язку несе відповідальність за зміст та за процес передачі нового знання у відповідний спосіб, за проектування змін, а власник об'єкту – за застосування цього нового знання на практиці, за втілення змін.

Процес надання зворотного зв'язку пов'язаний із спільною відповідальністю та передбачає особистісну складову (спілкування між політичними інститутами відбувається через їхніх представників, уповноважених осіб). Відповідно, власник зворотного зв'язку має бути чутливим до того, як надану інформацію сприймає і приймає реципієнт та надати її в тому обсязі, в якому її можуть прийняти і почути. Для виконання цієї умови потрібна ціла низка комунікативних навичок та досвід у читанні вербальних та невербальних повідомлень. У випадку конфліктних ситуацій цю роль відіграють спеціально підготовані та навчені особи, які також володіють актуальними контекстами – медіатори. Для політиків та державних службовців набуття даного досвіду є не менш важливим з огляду на делікатність комунікативних зв'язків. У більш широкому розумінні, зворотний зв'язок – це обмін ідеями та інформацією, він передбачає рекомендації та пропозиції із орієнтацією на майбутнє та не включає до них чітких порад.

Оскільки зворотній зв'язок є частиною ширшого процесу конструювання політичного діалогу, він завжди передбачає можливість відповіді реципієнта на отриману інформацію. Відповіддю може слугувати переказ почутого реципієнтом для чіткого розуміння ситуації та уточнення деталей, або перехід до іншого стану мовної гри. В кожному випадку, зворотній зв'язок є окремим методологічним прийомом, тому по його завершенні може завершитись і комунікативний процес. У цьому випадку відбуваються певні символічні комунікативні дії, завдання яких – зафіксувати завершення процесу надання зворотного зв'язку.

Отже, зворотній зв'язок є мовною дією, результатами якої має стати зміна поведінки опонента. Він ґрунтується на низці комунікативно-поведінкових принципів, зокрема: чуттєвості до контексту, збалансованості у часі та просторі, відкритості, відсутності оціночних суджень, відповідальності та прагненні до змін. Ці принципи підтримуються відповідними механізмами із чітко визначеними ролями учасників зворотного зв'язку, процесом підготовки до надання зворотного зв'язку та його перебігу, а також процедурами його врахування та застосування у конструюванні політичного діалогу або у процесі здійснення політичних змін. Особливої ваги при цьому набувають політологічні дослідження, скеровані на формування якісної інформації, яку можна застосувати при наданні зворотного зв'язку щодо поведінки суб'єктів політики.

### **Література**

1. Cohen. J. Deliberation and Democratic Legitimacy // Hamlin. A. Ph. Pettit (Eds.). The Good Polity. Oxford. 1989.
2. Габермас Ю. Структурні перетворення у сфері відкритості: дослідження категорії громадянське суспільство / Юрген Габермас, пер. з нім. А. Онишко. – Львів: Літопис, 2000. – 420 с.
3. Лиотар Жан-Франсуа. Состояние постмодерна. – М.: Институт экспериментальной социологии, СПб.: Алетейя. 1998. – 160с.
4. Siccone. F. The Power to Lead. A guidebook for school administrators on facilitating Change. // Frank Siccone. – Siccone Institute, San Fancisco. Allyn and Bacon, 1997. – 300 p.