

---

## ВИДЫ И ФУНКЦИИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В ДИАЛОГОВЫХ ПОЛИТИЧЕСКИХ КОММУНИКАЦИЯХ.

НВАРД МЕЛКОНЯН

Информационные технологии не только преобразуют социальные, политические, экономические и культурные структуры социума, но и меняют форму и содержание коммуникации, что связано с изменением самой специфики обмена информацией в обществе. Интенсивно возрастающее значение коммуникации предопределяет развитие политического пространства, где информация превратилась в решающий фактор политической власти.

В социальных науках существует множество различных подходов к определению коммуникаций. В середине XX в. в специализированной литературе можно было встретить около сотни дефиниций. Коммуникация определяется как «передача информации, идей, оценок или эмоций от одного человека (или группы) к другому (или другим) главным образом посредством символов»<sup>1</sup>. В политическом контексте одним из первых употребил понятие *коммуникация* Ф. Ратцель, сказавший в начале прошлого века, что «передача информации в политическом отношении является самой важной из всех коммуникационных услуг»<sup>2</sup>.

Возникновение термина «политические коммуникации» непосредственно связано с эволюцией западного общества после Второй мировой войны. Выделение в самостоятельное направление на стыке социальных и политических наук исследований политической коммуникации, получивших название политической коммуникативистики, было вызвано демократизацией политических процессов, развитием кибернетической теории<sup>3</sup>, возникновением и возрастанием роли новых коммуникационных систем и технологий.

Политические коммуникации (от лат. *communicatio*) – процесс передачи политической информации, который структурирует политическую деятельность и придает ей новое значение, формирует общественное мнение и политическую социализацию граждан с учетом их потребностей и интересов<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> **Науменко Т.В.** Социология массовых коммуникаций в структуре социологического знания. М., 2003, с. 39.

<sup>2</sup> **Ratzel F.** Politische Geographic. Oldenburg, 1903.

<sup>3</sup> Понятие “коммуникация” во многом обязано основоположнику кибернетики Н. Винеру, определившему эту область междисциплинарных исследований как “науку об управлении и коммуникации” (см.: *Wiener N.* Cybernetics or Control and Communication in the Animal and the Machine. – New York; Paris 1948). Винер предположил, что все явления окружающего мира могут быть объяснены с точки зрения информационного обмена, циркулирования информации.

<sup>4</sup> См. «Политологический словарь». М., 1994, с. 183.

Политические коммуникации – это создание, отправление, получение и обработка сообщений, оказывающих существенное воздействие на политику. Данное воздействие может быть как прямым, так и косвенным, его результаты могут проявляться как незамедлительно, так и по прошествии времени.

Прямое, или непосредственное, воздействие – это призыв к участию в выборах, обращение за поддержкой того или иного политического курса, предложение одобрить и принять или, напротив, требование отклонить какой-либо законопроект. Косвенное воздействие сообщений проявляется в том, что они могут использоваться для создания неких “идеальных моделей”, “образов” действительности, стереотипов и имиджей, которые оказывают влияние на политическое сознание и действия политических элит и массовой общественности. Создателями и отправителями сообщений могут быть политики, журналисты, представители групп интересов или отдельные индивиды, которые вовсе не имеют отношения ни к каким организациям – их принадлежность к какой-либо социальной группе не имеет определяющего значения. То же самое можно сказать и о получателях сообщений<sup>5</sup>.

В политической науке коммуникативный подход рассматривает политику как средство для реализации целей общества посредством коммуникации между субъектами политического процесса. Политика в этом случае выполняет посредническую функцию между ними, обеспечивая решение социально значимых проблем. Значимость такого рода связей трудно переоценить, поскольку, по мнению Д. Дж. Лиллекера «коммуникации между управляющими обществом структурами и людьми отведено центральное место в любой политической системе»<sup>6</sup>.

В науке различают несколько моделей, позволяющих описать коммуникацию, которая может осуществляться в основном по двум схемам: «линейная» («монологичная», «однонаправленная») и «интерактивная» («диалоговая», «двунаправленная»).

Формула американского политолога Г. Лассуэлла «Кто? – Что сообщает? – По какому каналу? – Кому? – С каким результатом?» трактует линейную, одностороннюю политическую коммуникацию преимущественно как императивный, побудительный процесс, где коммуникатор – отправитель сообщения в той или иной степени стремится оказать влияние на аудиторию, выступающую в роли адресата<sup>7</sup>.

Модель К. Шеннона и У. Уивера по сравнению с формулой Лассуэлла наглядно демонстрирует, что передаваемые по каналам сообщения не всегда приводят к ожидаемому результату. Модель включала в себя пять функциональных элементов: источник информации, отправитель, канал, получатель, цель или место назначения – и один дисфункциональный: шум, который рас-

---

<sup>5</sup> См. **Грачев М.Н.** К вопросу об определении понятий “политическая коммуникация” и “политическая информация” // «Вестник Российского университета дружбы народов». Политология. 2003, № 4, с. 35.

<sup>6</sup> **Лиллекер Д.** Политическая коммуникация. Ключевые концепты. Харьков, 2010, с. 10.

<sup>7</sup> См. «Теория и практика общения». Учебное пособие. М., 2007, с. 37-51.

матрировался в качестве основной причины смещения результата коммуникации. Однако здесь так же, как и в формуле Лассуэлла, отсутствовали элементы обратной связи: коммуникация здесь единичный и не всегда эффективный процесс, т.к. коммуникатор не контролирует реакции адресата<sup>8</sup>.

На необходимость существования обратной связи одним из первых обратил внимание У. Шрамм, выдвинув идею о бесконечности или цикличности коммуникационного процесса<sup>9</sup>. Появление модели Шрамма означало отход от линейных монологичных политико-коммуникационных процессов к диалогичным моделям с обратной связью.

Нелинейная модель американского социолога Т. Ньюкомба представляет собой треугольник, вершинами которого являются коммуникатор, коммуникант и ситуация. В данном случае коммуникатор и коммуникант одновременно выступают и как источники, и как получатели сообщений, при этом взаимодействие между ними может происходить как с учетом ситуации, так и без.

М. Де Флёр в середине 1960-х гг. несколько трансформировал модель Шеннона – Уивера, дополнив ее так называемой петлей обратной связи. Новая интерпретация коммуникационного процесса выдвигает на первый план проблему соотношения двух смысловых значений – первоначального сообщения, отправленного «источником», и восстановленного сообщения, поступающего к «управляемому адресату». При этом сам термин «коммуникация» понимается как результат достижения соответствия между исходным и конечным «значениями»<sup>10</sup>.

Диалоговая или интерактивная модель коммуникации включает в себя не только передачу сообщения от отправителя к получателю, в ходе которого первый кодирует, а второй декодирует информацию. Важным ее элементом является обратная связь – реакция получателя на сообщение, которая выражается в ответном месседже отправителю. Здесь коммуникация признается смысловым процессом; главной ее характеристикой является не только передача информации, но и правильное понимание.

Немецкий философ и социолог, представитель второго поколения Франкфуртской школы Ю. Хабермас развивает оригинальный подход к политической коммуникации в противоположность техническому направлению: он исследует качественный смысл сообщаемого в диалоге.

Основной коммуникативной формой деятельности, согласно Хабермасу, должен стать опыт непосредственной коммуникации, построенный на диалогическом принципе. Под коммуникативным действием Хабермас понимает равноправное участие его сторон в дискурсе, основанном на сотрудничестве и согласовании интересов. Такая коммуникация осуществляется в режиме перегово-

---

<sup>8</sup> См. Грачев М. Н. Политическая коммуникация: теоретические концепции, модели, векторы развития. М., 2004, с. 121-122.

<sup>9</sup> См. Schramm W. How Communication Works. Process and Effects of Mass Communication. Ed.: W. Schramm. – Urbana: University of Illinois Press, 1954, p. 58.

<sup>10</sup> См. De Fleur M. Theories of Mass Communication. New York: D. McKay, 1966. XVIII, p. 90-91.

ворного процесса, в основе которого лежит принцип достижения консенсуса<sup>11</sup>.

Политические коммуникации, являясь основным элементом коммуникативной подсистемы политической системы общества, рассматриваются как механизм достижения согласия в политике: при этом горизонтальные связи будут преобладать между социальными общностями и группами, а вертикальные будут характерны для коммуникации по линии «власть – общество»<sup>12</sup>.

Поскольку диалог в отличие от монолога – это субъект-субъектная или интерсубъектная коммуникация, то в его структуре в качестве наиболее важных элементов выделяется, по крайней мере, два субъекта диалога<sup>13</sup>. При этом в начале диалога один его субъект выступает в активной роли инициатора начала политической коммуникации, задающего тематику и тон дискурса. Эту активную позицию данного субъекта можно назвать и ролью адресанта, актора. Затем происходит смена позиций, и активную роль адресанта или же актора принимает на себя другой субъект политического дискурса, а предыдущий коммуникант становится адресатом. Затем опять следует смена ролей.

Чтобы лучше понимать коммуникации в политической системе, обмен информацией и условия его эффективности, следует иметь представление о стадиях диалоговых коммуникаций, включающих множество взаимодействующих элементов; в них участвуют две стороны или больше. С учетом вышеперечисленных подходов и моделей коммуникаций в упрощенном виде система диалоговых политических коммуникаций выглядит следующим образом.

✓ Первый компонент системы – это окружающая среда, которая включает объекты или события социальной действительности. С одной стороны, окружающая среда определяет коммуникационный процесс, на нее ориентируются все его участники, и она является той предметной областью, из которой выбираются информационные поводы для коммуникации. С другой стороны, с помощью коммуникации различные факты, политические события и вообще социальная реальность может интерпретироваться как в выгодном для политического субъекта свете, так и не очень, навязывая широкой публике нужное понимание и вытекающие из этого действия<sup>14</sup>.

✓ Вторым компонентом и собственно действующим лицом политических коммуникаций является субъект политики, чаще всего сам политик. Он появляется как источник сообщения, а часто и как информационный повод для коммуникации. Политик заинтересован в том, чтобы его сообщение достигло аудитории, для этого он готов эксцентрично вести себя или провоцировать кризисные ситуа-

---

<sup>11</sup> См. **Зайцев А. В.** Диалогика Юргена Хабермаса: понятие и сущность // «Философские исследования», 2012, № 2, с. 75-98.

<sup>12</sup> См. **Щенина О. Г.** К вопросу о достижении политического согласия. Коммуникативный аспект // [http://www.isras.ru/files/File/publ/Schenina\\_K\\_voprosu\\_o\\_dostizhenii\\_politicheskogo\\_soglasiya.pdf](http://www.isras.ru/files/File/publ/Schenina_K_voprosu_o_dostizhenii_politicheskogo_soglasiya.pdf)

<sup>13</sup> См. **Зайцев А. В.** Принцип обратной связи и институционализация диалога государства и гражданского общества // «Социодинамика», 2012, №2.

<sup>14</sup> См. **Разворотнева С. В.** Язык власти, власть языка (Анализ исследований политической коммуникации в Америке) // «Психология и психоанализ власти». Самара, 1999, с. 220-221.

ции, когда информация, которую он передает, служит лишь поводом для его появления в информационном поле. Таким образом, в сообщении, передаваемом политиком, необходимо разделять два уровня: собственно информацию об объектах и событиях социальной реальности, т.е. его субъективный взгляд на ситуацию, факты или проблему, и информацию об источнике сообщения (т. е. политическом лидере): его политическую и идеологическую позицию, нравственные и морально-этические принципы, статусно-ролевые и личностные характеристики.

✓ Третий компонент политических коммуникаций – каналы передачи информации. Средства коммуникации являются материально-вещественной стороной политического диалога. Сюда можно отнести не только электронные и печатные СМИ, но также всё более усиливающие свои позиции социальные медиа. Среди других возможных способов передачи сообщения к коммуникативным средствам политического диалога следует отнести всевозможные дискуссионные площадки, политические клубы, пресс-конференции различного масштаба и уровня, митинги, демонстрации, личные встречи. В современном коммуникационном поле доминирующее положение занимают средства массовой информации.

✓ Именно от СМИ зависит отбор информации из той, что предлагает политический субъект. Одна из особенностей современных политических коммуникаций – информация к каналам-коммуникаторам может поступать как от источника сообщения, так и непосредственно из окружающей среды. Кроме того, средства массовой коммуникации в ряде ситуаций выступают и проводником обратной связи, публикуя рейтинги, результаты опросов, устраивая прямые эфиры, комментируя высказывания или поведение политиков.

✓ Четвертый компонент политических коммуникаций – это аудитория, для которой, собственно говоря, и разворачивается публичный диалог, могущий протекать как в очной, так и в заочной форме; его можно либо локализовать, либо растянуть в пространстве и времени. Информация о политике проходит процесс декодирования, расшифровки, где каждый символ соотносится с системой понятий, знаний, стереотипов, культурных и исторических фильтров<sup>15</sup>.

✓ Во всех проявлениях политической коммуникации, преследующей достижение некоей цели – либо путем управления одного политического актора действиями другого или других, либо путем взаимного согласования их позиций на основе консенсуса, – общим моментом является двусторонний информационный обмен, или обратная связь – следующий компонент политических коммуникаций. Поэтому к пониманию коммуникационных процессов и сопутствующих им социально-политических явлений можно подойти с позиций исследования обратной связи, выводы из которого помогут лучше осознать природу коммуникации, место и роль ее участников, а также изменения, происходящие в результате коммуникационных процессов в политической сфере<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> См. **Пищева Т. Н.** Образы политиков: особенности коммуникаций и барьеры восприятия. Выпуск 1. СПб., 2002.

<sup>16</sup> См. **Грачев М. Н.** Политическая коммуникация: теоретические концепции, модели, векторы развития. М., 2004, с. 131.

Т. Рассел дает следующее определение обратной связи: «Обратная связь – предоставление информации о том, какие действия способствовали достижению необходимого уровня работы и как она должна действовать дальше»<sup>17</sup>. Обратная связь сопровождается определенной направленностью и заданной ситуацией ее подачи. В рамках этого подхода она определяется как совокупность рекомендаций, которые приведут к желаемому результату<sup>18</sup>.

Обратная связь имеет сигнальную функцию, т.к. ее влияние сказывается на том, какая информация передается, какие средства используются для ее передачи, как воспринимается сообщение.

Функция регуляции проявляется в том, что обратная связь позволяет выяснить отношение аудитории к деятельности политического субъекта, его достоинствам и недостаткам. Эти сведения позволяют корректировать стратегию поведения. То же касается и функции контроля. Механизмы обратной связи субъекта и объекта позволяют власти контролировать, как то или иное сообщение воспринято принимающей стороной, правильно ли интерпретирована информация и предприняты ли в ответ на нее какие-то действия. Обратная связь позволяет власти выяснять общественное мнение, узнавать реакцию людей и социальных групп на различные общественные, социально-экономические или политические события, отслеживать тенденции и настроения в обществе, прогнозировать дальнейшее развитие ситуации. Ведь активно используя в своей работе различные формы обратной связи, субъект способен контролировать мнения и поведение своей аудитории.

Интенсивность и качество обратной связи влияет не только на непосредственную коммуникацию, но и на характер дальнейших взаимоотношений коммуникаторов. Обратная связь может быть директивной (оценочной) и недирективной (безоценочной).

Директивная обратная связь основана на выражении собственной позиции и взглядов. Непременное условие директивной обратной связи – полное понимание обращенного к аудитории высказывания и обстоятельств, в которых оно прозвучало. Оценка высказывания должно быть по возможности неопределенным, выражать собственные взгляды или ценности.

Недирективная обратная связь достигается отсутствием в ней мнений или взглядов, особенно выраженных в категоричной форме. Безоценочная обратная связь применяется, по крайней мере, в двух случаях: 1) если мы хотим узнать больше, получить нужную информацию; 2) если хотим дать возможность аудитории обдумать ситуацию, высказать собственную идею или решение<sup>19</sup>.

Конструктивная обратная связь корректирует поведение воздействующего, повышает эффективность общения. Деструктивная обратная связь мешает общению, разрушает его.

---

<sup>17</sup> Рассел Т. Навыки эффективной обратной связи. СПб., 2002.

<sup>18</sup> См. Швидунова А. К. Общественность на связи: обратная связь от внешних аудиторий компании // «Пресс-служба», 2012, № 5.

<sup>19</sup> См. «Теория и практика общения». Учебное пособие. М., 2007, с. 93.

Обратная связь есть, по сути, условие оценки эффективности коммуникации. И для управления коммуникационными потоками в политическом сегменте необходимо учитывать возможные преграды и ограничения при выстраивании диалоговых коммуникаций<sup>20</sup>.

- Социокультурные и культурные барьеры затрудняют коммуникацию между представителями разных социальных слоев или традиций.
- Мировоззренческие касаются ценностных установок и могут стать непреодолимым препятствием для эффективной коммуникации.
- Профессиональные затрагивают терминологию и специфику профессиональной деятельности.
- Личностно-психологические определяются психологическим климатом, системой ценностей, негативными установками и предубеждениями.
- Смысловые возникают при неоднозначном восприятии информации, когда вероятно искажение ее исходного значения;
- Организационные затрудняют коммуникацию на расстоянии, возникают при искажении фактов, намеренном удержании информации и прочих манипуляциях.
- Технические определяются неисправностью или отсутствием технических средств связи хотя бы у одного из партнеров по коммуникации.

Обратная связь эффективна, если обеспечивается ее объективность, целенаправленность и своевременность. Для эффективности обратной связи можно выделить три необходимых условия<sup>21</sup>.

Со стороны власти.

1. Наличие конкретных политических целей и умение донести сообщения об этих целях до общества на понятном языке по адекватным каналам связи.
2. Хорошо налаженный канал обратной связи, чтобы знать реакцию общества на свои действия.
3. Способность корректировать свои цели и действия, учитывая обратную связь и возможные изменения в системе.

Со стороны общества.

1. Умение сформулировать и выразить свои настроения, ожидания и потребности в виде политических сообщений на понятном власти языке.
2. Хорошо налаженный канал обратной связи, чтобы знать реакцию власти на свои действия.
3. Способность адаптировать свои действия применительно к политическому поведению власти.

Обратная связь в политических коммуникациях, в частности в отношениях с властью, зачастую предполагает необходимую реакцию для более эффективного субъектного воздействия на управляемый объект, контроля и

---

<sup>20</sup> См. **Васильева О. А.** Эффективная обратная связь – ключевой фактор успешности коммуникационного процесса // «Социологические науки», 2012, ноябрь.

<sup>21</sup> См. **Абдуллаева Р. А.** Политическая система: механизм обратной связи // «Современные проблемы науки и образования», 2009, № 6 (часть 3), с. 63-65.

манипулирования им. С позиций теории коммуникации формально мы имеем дело с обратной связью (есть реакция получателя, адресата, реципиента на информацию источника). Тем не менее, по содержанию здесь имеет место монологичный коммуникационный процесс, одностороннее влияние, достижение каких-либо политических дивидендов: манипуляция общественным мнением, агитация, пропаганда, где общественное одобрение имеет целью обеспечить поддержку уже принятому властному решению.

Эффективный политический диалог в коммуникациях определяется характером политической власти, ее целями, ее готовностью к диалогу. Механизм обратной связи также в определяющей степени зависит от политической культуры общества. Ее уровень – показатель его способности или неспособности отстаивать свои права и свободы, защищать демократические принципы на всех этажах власти<sup>22</sup>.

**Ключевые слова:** *политическая коммуникация, диалоговая коммуникация, политический диалог, обратная связь, коммуникационные барьеры*

**ՆՎԱՐԴ ՄԵԼԿՈՆՅԱՆ – Հետադարձ կապի տեսակներն ու գործառնությունները երկխոսական քաղաքական հաղորդակցություններում** – Հոդվածը նվիրված է քաղաքական երկխոսական հաղորդակցային գործընթացների հիմնական տարրերից մեկի՝ արդյունավետ հետադարձ կապի ապահովման հիմնախնդրին: Քննարկվում են քաղաքական հաղորդակցման էությունը հասարակության զարգացման արդի փուլում, «հետադարձ կապ» հասկացության սահմանումները, գործառնությունն ու տեսակները քաղաքական հաղորդակցություններում, ինչպես նաև վերլուծվում են հիմնական հաղորդակցային խոչընդոտներն ու արդյունավետ քաղաքական երկխոսության ապահովման պայմանները:

**Բանալի բառեր** – *քաղաքական հաղորդակցություն, երկխոսական հաղորդակցություն, քաղաքական երկխոսություն, հետադարձ կապ, հաղորդակցության խոչընդոտներ*

**NVARD MELKONYAN – The Types and Functions of Feedback in Dialogical Political Communications.** – This article reviews the problem of providing one of the main components of the political dialogical communicative process: the construction of effective feedback. This article considers the essence of political communication at the present stage of development of the society, discusses definitions of the concept "feedback", presents functions and types of feedback in political communications, as well as analyzes prevalent communication barriers and conditions for providing effective political dialogue.

**Key words:** *political communication, dialogical communication, political dialogue, feedback, communication barriers*

---

<sup>22</sup> См. там же.