

УДК 316.6

Копець Л. В., Гордієнко В. І.

ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК У ПРОЦЕСАХ СПІЛКУВАННЯ: ООНОВЛЕННЯ КОНЦЕПТУАЛЬНИХ ПІДХОДІВ ТА МЕТОДІВ ДОСЛІДЖЕННЯ

У статті розглядається проблема зворотного зв'язку в спілкуванні, аналізуються результати досліджень та порушується питання про необхідність оновлення концептуальних підходів та методів дослідження цієї проблеми. Авторами розглядається широке коло питань теоретичного характеру, пропонується концептуальна схема дослідження зворотного зв'язку в процесах спілкування, визначені передумови експериментального вивчення проблеми, запропонована методика дослідження зворотного зв'язку.

Постановка та обґрунтування актуальності теми

Дослідження зворотного зв'язку в спілкуванні є актуальною проблемою, оскільки з усього різноманіття ситуацій спілкування саме ця ситуація безпосередньо пов'язана з інтеріоризацією міжособистісних стосунків, моральних норм, що регулюють спілкування та діяльність.

Виокремлення невирішених аспектів проблеми. Проблема зворотного зв'язку активно досліджувалась у 70-80-ті рр. ХХ ст. - період особливої популярності соціальної психології та проблем спілкування [1; 2; 3; 4; 5; 6; 7]. Однак із часу опублікування робіт Л. А. Петровської та О. В. Соловйової суттєвого прогресу в дослідженнях не досягнуто, а окреслені Л. А. Петровською проблеми не знайшли свого остаточного розв'я-

зання. Для соціальної психології це і зараз досить нова галузь досліджень. Можна стверджувати, що зворотний зв'язок перетворюється в одну із таємничих проблем соціальної психології. Попри достатню кількість досліджень розуміння цього аспекту спілкування доволі поверхове. Проблема знову і знову прибирає вигляду такої, над якою можна починати працювати спочатку. Це свідчить про її складність. Навіть найпростіше дослідження часто є надзвичайно трудомістким. Коло дослідників цієї проблеми доволі невелике. Можна сказати, що психологи відступають перед нею: хоча її значення постійно декларується, конкретних досліджень мало. Сьогодні проблема перебуває у стані консервації рівня 80-х рр., коли проблема була задекларована і проводились перші експериментальні дослідження [1; 3; 4; 5; 6].

Мета статті - представити огляд основних результатів проведених досліджень та визначити можливості оновлення концептуальних підходів та методів дослідження проблеми зворотного зв'язку в спілкуванні.

Поняттєвий аналіз. Поняття зворотного зв'язку традиційно використовується в тих галузях психології, котрі пов'язані з вивченням проблем регуляції та саморегуляції діяльності [3]. У дослідженнях встановлено, що в ході виконання різних видів діяльності людина переживає сильну потребу в інформації про свою діяльність, про відповідність отриманого результату цільовим параметрам, тобто потребу у зворотному зв'язку [3]. Така інформація є винятково важливою в контексті різних видів діяльності і має цінність для особистості [3]. У соціальній психології термін «зворотний зв'язок» отримав нові нюанси свого значення. По-перше, зворотний зв'язок у соціальній психології розглядається як міжособистісний зворотний зв'язок у контексті спілкування та спільної діяльності. Специфіка соціально-психологічного розуміння зворотного зв'язку - в тому, що джерелом інформації для суб'єкта виступає інший суб'єкт. У роботі О. В. Соловйової був проведений ґрунтовний термінологічний та змістовний аналіз поняття зворотного зв'язку [6]. Дослідниця зазначила, що зворотний зв'язок, поняття, запозичене з кібернетики [2], в соціальній психології наповнюється новим змістом: феномен зворотного зв'язку вивчається як реалізація суб'єкт-суб'єктних стосунків, що знаходяться у фокусі соціальної психології. Як зазначає О. В. Соловйова [6], через низку причин використання терміна «зворотний зв'язок» є не досить зручним саме для соціальної психології. По-перше, він має певне змістове навантаження (кібернетичне, а також, слід додати, і навантаження наук про фізіологію ВВД, технічне навантаження). По-друге, термін є багатозначним, оскільки зворотний зв'язок розуміється як процес подачі людині інформації, що стосується її, і як результат цього процесу, тобто сама інформація, що повідомляється. Тож, спираючись на традиції, які склались у психології щодо розуміння терміна «міжособистісний зворотний зв'язок», ми вважаємо за доцільне сформулювати власне визначення цього поняття відповідно до того, що це інформація, яка подається людині, стосується її і виступає як вербальне повідомлення. Отже, **міжособистісний зворотний зв'язок** - це отримані особою від оточення інформація, судження про себе та свою поведінку, про те, як її сприймають у діяльності та спілкуванні. Суб'єкта, що передає іншій особі інформацію про неї, називають *комунікатором*, або джерелом інформації. А ту особу, до якої спря-

мована інформація, якій призначені повідомлення, називають *реципієнтом*, або адресатом зворотного зв'язку. Зворотний зв'язок можна визначити як *міжособистісний* та як *міжособовий*. Слід зазначити, що в українській мові є певні нюанси вживання обох термінів. Міжособовий зв'язок, на наш погляд, слід розуміти як передачу повідомлень між партнерами по спілкуванню чи спільній діяльності в такий спосіб, що не вимагає розкриття глибоких особистих переживань та встановлення взаєморозуміння у сфері особистих думок і переживань. В умовах міжособистісного зворотного зв'язку такий ступінь взаєморозуміння є цільовим та досягається партнерами через спілкування, що усвідомлено спрямоване ними на цю мету.

Аналіз досліджень та публікацій

У зарубіжній психології проблема міжособистісного зворотного зв'язку стала предметом ретельного аналізу в 70-ті рр. [7]. Її вивчення відбувалось у двох напрямках. У контексті **тренінгового напряму** проблема розглядалась в аспекті прийняття, тобто через вивчення умов, які зумовлюють прийняття зворотного зв'язку реципієнтом. У рамках практики соціально-психологічного тренінгу були визначені критерії конструктивності зворотного зв'язку для його реципієнта: *неоцінковість, нейнтерпретативність, дескриптивність, невідкладність, специфічність*. Цей напрям розвивається і сьогодні, однак можна зазначити, що умови конструктивного зворотного зв'язку, які випливають із практики соціально-психологічного тренінгу, часто суперечливі; не завжди є зрозумілим, на основі яких теоретичних позицій вони визначаються і наскільки доказово встановлена ефективність цих умов. Тож коли ці умови розглядаються більш критично, то можна стверджувати, що в певних випадках це банальні твердження, а в більшості інших - виникає питання про більш належну перевірку. В контексті **експериментального напряму** Л. А. Петровська виділила три групи досліджень:

1. З'ясування впливу рольових та особистісних характеристик комунікатора (статус, компетентність, здатність до співчуття, ширість) на прийняття зворотного зв'язку реципієнтом.
2. Вивчення особистісних характеристик реципієнта зворотного зв'язку і характеристик впливу зворотного зв'язку.
3. Дослідження характеристик самого зворотного зв'язку, форм і способів його подачі та впливу цих змінних на прийняття зворотного зв'язку.

Можна окреслити найбільш важливі емпіричні результати та теоретичні моделі, які були створені в результаті експериментів, проведених у 70-80-ті рр. ХХ ст. Досліджень особистісних властивостей комунікатора зворотного зв'язку проводилось більше, це ширша галузь досліджень порівняно з дослідженнями властивостей реципієнта. Було показано, що прийняття зворотного зв'язку як достовірного в умовах психотерапевтичної бесіди позитивно корелює з такими рисами комунікатора-психотерапевта, як емпатія, компетентність, щирість, доброзичливість [7]. Ефект прийняття зворотного зв'язку визначається такими рисами комунікатора, як статус, привабливість, компетентність [7]. Як найбільш визначальні для вчителів та психотерапевтів були виділені такі особистісні риси, як емпатія, щирість, інтегративність, глибина. У дослідженнях, які проводились К. Гальперінім та К. Снайдером [цит. за 6], було підтверджено, що позитивний зворотний зв'язок приймається як достовірний незалежно від статусу комунікатора, а негативний сприймається як достовірний лише від комунікатора з високим статусом. Щодо властивостей реципієнта було встановлено, що особи з високою самооцінкою за умови позитивного зворотного зв'язку значно вище оцінювали компетентність комунікатора, ніж за негативного [7]. Особи з низькою самооцінкою не проявляли ніяких відмінностей в оцінці компетентності комунікатора при різній валентності спрямованого до них зворотного зв'язку [7].

У 80-ті рр. були створені дві теоретичні моделі, які по-різному розглядали процеси прийняття зворотного зв'язку [7]. **Теорія цінності Я** виходила з того, що людина прагне до позитивної оцінки, відчуває таку потребу, тож шукає визнання інших людей. Отримуючи від інших позитивні оцінки, особа переживає задоволення своєї потреби у підтриманні високої самооцінки, тож для людей властиво приймати позитивні оцінки як справді достовірні. Негативні оцінки фруструють потребу у високій самоповазі, у власній цінності, тож вони відхиляються особою як малодостовірні, оскільки пригнічують її та завдають страждань. **Теорія консистентності Я** виходить з того, що для людей властиво приймати прихильно перш за все ті оцінки, які консистентні з її почуттям власної цінності. Тож, відповідно, люди по-різному сприймають зворотний зв'язок залежно від рівня власної самооцінки (рівня самоповаги): люди із високим почуттям власної цінності надають перевагу тим, хто оцінює їх позитивно, а особи з низьким почуттям самоповаги - тим, хто оцінює їх критично. Отримувані в емпіричних дослідженнях дані більше узгоджені з теорією цінності Я, ніж із теорією консистентності [3].

У дослідженнях були встановлені наступні ефекти прийняття зворотного зв'язку:

1. **Стрибок достовірності (*credibility gap*):** суб'єкт, що отримав зворотний зв'язок, оцінює як більш достовірні (тобто такі, що більш правдиво відображають його особистість) позитивні оцінки і як менш достовірні - негативні оцінки зі зворотного зв'язку [7].
2. **Ефект Варнума (*Barnum effect*):** найбільш узагальнені описи сприймаються реципієнтами як точні та специфічні описи їх особистості [7].

Як характеристики зворотного зв'язку вивчені перш за все такі його властивості: *валентність (емоційний знак), послідовність пред'явлення, види (або форми зворотного зв'язку), стилі подачі*. Встановлено, що запропонований зворотний зв'язок оцінюється як більш достовірний мірою того, як судження стають максимальною дескриптивними та мінімально оцінювальними [6].

Таким чином, у зарубіжних дослідженнях були визначені та через систематичне варіювання вивчені доволі суттєві змінні процесу зворотного зв'язку. До цих досліджень можна застосувати традиційні критичні зауваження, що всі дані, отримані в лабораторних умовах, характеризують процеси не реального спілкування, а спілкування за лабораторними правилами. Тож це знижує цінність проведеної роботи, а за екстраполяції даних на сферу реального спілкування виникають певні застереження. Реальний зворотний зв'язок у спілкуванні виникає в умовах необхідності зміни спільної діяльності, при непорозуміннях та при усвідомленні необхідності встановлення розуміння висловлюється спонтанно, безпосередньо. При цьому виникають ситуації, коли неможливо уникнути негативної інформації (негативного зворотного зв'язку) при взаємному нерозумінні, визначенні причин невдач під час досягнення спільних цілей, при намаганні розвивати стосунки попри взаємне нерозуміння. Саме в таких ситуаціях неможливо ухилитись від негативного зворотного зв'язку, тож виникає питання про ті оптимальні умови, за яких особистість зможе отримати інформацію про свою поведінку та діяльність, задовольнити потребу не лише в підтримці власної цінності, а й в об'єктивній оцінці. Які ці умови, коли негативна інформація може сприйматись як достовірна, які існують форми негативного зворотного зв'язку з високою достовірністю? Значним поступом у проблемі зворотного зв'язку виявилися дослідження, проведені під керівництвом Л. А. Петровської в Московському університеті

в період 70-80-х рр. [5; 6]. Учасниками дослідження були члени реальних груп. Проведенню досліджень передувала теоретична робота, велику частину якої виконали Л. А. Петровська та її учениця О. В. Соловйова [6]. Важливим досягненням дослідниць було вироблення соціально-психологічного підходу до зворотного зв'язку, побудова концептуальної схеми його вивчення. У ході досліджень були запропоновані варіанти методів дослідження зворотного зв'язку на емпіричному рівні. Основний зміст досліджень складало вивчення питання про те, що і в якій формі повертає комунікатор зворотного зв'язку реципієнту, а також про те, як пов'язані зміст і форми зворотного зв'язку з рівнем групового розвитку та характеристиками спільної діяльності.

Виклад основного матеріалу: подробиці нової концептуальної схеми. Місце зворотного міжособистого зв'язку в спілкуванні визначається тим, що він входить в усі сторони спілкування і є складовою частиною як комунікативного, так і перцептивного та інтерактивного боків спілкування. Міжособовий зворотний зв'язок виступає у ролі феномену комунікативної сторони спілкування, оскільки включає інформацію про іншу людину, яка безпосередньо їй спрямовується. Зворотний зв'язок виступає умовою, механізмом і продуктом соціальної перцепції. Місце зворотного зв'язку в інтерактивному процесі визначається тим, що він виступає регулятором взаємодії людей.

Специфічність зворотного зв'язку в реальному спілкуванні. Зворотний зв'язок у технічних системах при виконанні операторської діяльності та зворотний зв'язок від учителя значно відрізняються від тих видів зворотного зв'язку, які мають місце в умовах реального спілкування. Зробимо спробу визначити ці особливості.

Перша специфічна риса - це *необов'язковість зворотного зв'язку*. Обидва зазначені види зворотного зв'язку (від учителя, від технічних систем) є обов'язковими, на відміну від спілкування, в якому зворотний зв'язок обмежується і не є обов'язковим. Учасники спілкування мають право розпоряджатись інформацією, перживаннями, думками, приховувати їх, і є необхідною активністю особистості в тому, щоб створити умови для зворотного зв'язку, знайти джерело інформації та отримати її.

Друга риса полягає в *атрибуті сумнівної об'єктивності*. Зворотний зв'язок є інформацією, яку формує і повідомляє інший суб'єкт, тож ця належність суб'єкту і пов'язана з атрибутом можливої необ'єктивності.

Третя риса - це *поліфункціональність зворотного зв'язку* для всіх учасників спілкування. Зворотний зв'язок не розглядається лише як

інформація і не зводиться до інформації, а має також емоційне наповнення. Реципієнти не можуть або для них досить складно приймати зворотний зв'язок як інформацію для корекції поведінки; він сприймається як *ставлення*, як вияв сумнівів у цінності партнера чи невизнання його цінності.

Четверта риса: *зворотний зв'язок презентує потреби групи* і виступає одним із способів впливу на особистість, створення тиску, є однією із форм соціального контролю. Таким чином, процес групового зворотного зв'язку розкриває основні канали впливу на особистість, тобто сфери прикладання комунікативних та інтерактивних «зусиль» групи до особистості. Тож виникає проблема: яке регулятивне значення мають для суб'єкта повідомлення, що надходять від членів групи, про те, як сприймається та переживається членами групи соціальна поведінка. Зворотний зв'язок виконує дуже важливі функції в інтерналізації соціальних норм. Пошук інформації стосовно власної поведінки, особистісних норм представляє один із шляхів дії механізмів інтерналізації норм. В онтогенезі соціальний контроль над поведінкою індивіда поступово втрачає систематичний характер. За відсутності соціального контролю особистість потрапляє в невизначену ситуацію і стоїть перед вибором: варто чи не варто здійснювати поведінку, яка диктується нормою. Можна висловити припущення, що інтенсивність і об'єм комунікації з іншими тісно пов'язані з аспектами реалізації соціальних норм. Особа, що діє відповідно до норми чи всупереч нормі, прагне обґрунтувати свою поведінку і вступає у спілкування, щоб знайти необхідну для цього інформацію. В контексті таких пошуків забезпечується інформація також і для корекції поведінки. Що більше інформації вдається отримати (зібрати) щодо доцільності тих чи інших (старих чи нових) моделей поведінки, наприклад, про їх соціальне схвалення, то більша ймовірність, що поведінка суб'єкта зміниться. Таким чином, індивід у груповому спілкуванні спрямовується на пошуки інформації, необхідної для аналізу власної поведінки, способів її корекції, а з іншого боку, необхідної для оцінки правильності поведінки, підтвердження цінності суб'єкта. Тож у цьому процесі міжособистісний зворотний зв'язок має надзвичайну цінність. При цьому сам процес зворотного зв'язку і сам зворотний зв'язок можна характеризувати або як такий, що встановлює невідповідність поведінки суб'єкта ціннісним нормативним еталонам (*стимулюючий самоконтроль*), або як такий, що підтверджує їх відповідність (*знімаючий самоконтроль*). У реальному груповому спілкуванні міжособовий зворотний

зв'язок спрямований на взаємне задоволення потреб членів групи в регулятивно значущій інформації. Члени групи, які знаходяться на перетині активних потоків зворотного зв'язку, більшою мірою користуються можливостями для корекції своєї поведінки, усунення соціально негативних рис.

Характеристика нових методів

Визначити результативність нової концептуальної схеми необхідно у процесі емпіричного дослідження. Для дослідження зворотного зв'язку необхідно визначити в операційних показниках особливості інформації, яка використовується, і, як мінімум, у двох аспектах: у якому вигляді вона йде від комунікатора і як сприймає її реципієнт. При складанні словесного портрету партнера інформація може умовно бути поділена на три частини: інформація, яка вже повідомлялась у ході спілкування цій людині («повідомлене», або *«реально здійснений зворотний зв'язок»*), інформація, що може бути використана суб'єктом для повідомлення як зворотний зв'язок для свого партнера (*«потенційно можливий зворотний зв'язок»*), та інформація, яку суб'єкт спеціально контролює та виключає можливість її використання як зворотного зв'язку («не повідомлюване», або *«принципово неможливий зворотний зв'язок»*). Структура всього обсягу інформації щодо партнера включає ці фрагменти і має виступати через їх подальшу операціоналізацію.

Термін *«наявна соціально-перцептивна інформація»* може використовуватись для позначення всього обсягу інформації, вражень, суджень, оцінок, думок, переживань, образів, у яких відображається інша людина. Частина цієї інформації використовується у спілкуванні як зворотний зв'язок. Об'єктивована в експерименті досліджуваними на прохання експериментатора за допомогою різноманітних методів інформація не співпадає з наявною у суб'єкта. У дослідженнях нехтують цією розбіжністю й, оскільки методичних засобів для охоплення всієї наявної у суб'єкта інформації немає, вважають, що об'єктивована на прохання експериментатора інформація і є **соціально-перцептивна інформація в повному обсязі**. За такого припущення щодо наданої експериментатору інформації, відповідно, є можливим використання запропонованих категорій: **«реально здійснений зворотний зв'язок»** (*повідомлене*), **«потенційно можливий зворотний зв'язок»** (*готове до повідомлення*), **«принципово неможливий зворотний зв'язок»** (*приховуване*). Далі виникає проблема характеристик цих груп інформації та їх порівняння: кількісні та якісні характеристики суджень, що з легкістю використовуються для зворотного

зв'язку, суджень, що утворюють резерв збагачення зворотного зв'язку, та суджень, які мають мінімальну ймовірність потрапити у зворотний зв'язок.

Аналіз результатів

У ролі досліджуваних груп виступили старшокласники і студенти. Досліджувані описували один одного методом створення психологічного портрету і формували інформацію для повідомлення одне одному відповідно до вимог експериментатора. Отримані нами в низці серій емпіричних досліджень результати показують, що формування обсягу перцептивної інформації і використання цієї інформації як зворотного зв'язку - фундаментально відмінні за змістом психологічні процеси. У ролі зворотного зв'язку використовується в першу чергу інформація позитивної валентності, дескриптивна, аргументована, когнітивно нескладна. Вилучають із зворотного зв'язку негативно валентну інформацію, оцінкову, неаргументовану та когнітивно складну. В експерименті встановлено феномен високої самооцінки досліджуваних як реципієнтів зворотного зв'язку: пересічний учасник дослідження демонструє значну зацікавленість у зворотному зв'язку щодо себе і готовність до прийняття всієї інформації, заперечує необхідність обмежувати якусь інформацію щодо себе. Разом з тим це поєднується з визнанням того, що самі досліджувані володіють стосовно інших досить значним обсягом інформації, яку вони не згодні їм повідомляти ні за яких умов. Ці феномени ми визначаємо як **феномен високої компетентності як реципієнтів та феномен некомпетентності як комунікаторів**. Досліджувані визнають, що мають значні проблеми в тому, щоб виступити в ролі комунікаторів зворотного зв'язку, акцентують неможливість повідомити партнеру значну частину викликаних ним оцінок та суджень навіть позитивної валентності. Отримані результати показують емоційну значимість такої ситуації спілкування, як зворотний зв'язок, та суперечливий характер переживань, пов'язаних з нею, своєрідні парадокси усвідомлення цієї ситуації.

Висновки

1. Міжособовий зворотний зв'язок є однією з форм соціального контролю за реалізацією групових норм. Розкриваючи через зворотний зв'язок рівень відповідності поведінки ціннісним еталонам, соціальна група стимулює своїх членів до суспільно цінних форм поведінки. Сприймаючи кількість і якість зворотного зв'язку щодо кількості та якості суб'єктивно актуального, особа усвідомлює ставлення групи

до себе і своє становище як об'єкта соціального контролю.

2. Сприйняття зворотного зв'язку визначається ступенем відповідності потребам реципієнта як у плані змісту (тобто наскільки значущі для реципієнта якості підтверджує чи заперечує зворотний зв'язок), так і у плані певних необхідних комунікаторів. Значущість комунікатора і зміст зворотного зв'язку, який іде від нього, зумовлені відношенням цього зворотного зв'язку до ціннісних еталонів реципієнта. Що більш значущими якостями стосовно ціннісних еталонів реципієнта характеризується комунікатор, то більш значущими є його повідомлення.

3. Якщо група значуща для особистості і виступає середовищем реалізації її важливих потреб, то стабільний зворотний зв'язок як реакція групи на її поведінку безпосередньо «тут і зараз» забезпечує адекватне відображення особистістю своєї поведінки щодо ціннісних еталонів і адекватну актуалізацію самоконтролю за умови виникнення розходження з еталонами, тобто сприяє опосередкованості поведінки та зрілості особистості.

1. Арутюнян М. Ю., Петровская Л. А. Обратная связь в системе восприятия человека человеком // Психология межличностного познания / Под ред. А. А. Бодалева. - М.: Педагогика, 1981. - С. 42-53.
2. Винер Н. Кибернетика и общество / Пер. с англ., общ. ред. Э. Я. Кольмана. - М.: Изд-во иностран. лит-ры, 1958. - 220 с.
3. Конец Л. В. Влияние обратной связи на самоконтроль личности в общении. Автореф. дис. ... канд. психол. наук. - М., 1987. - 20 с.
4. Петровская Л. А. Обратная связь как феномен социально-перцептивных процессов в группе // Межличностное вос-

Перспективи подальшого дослідження

В умовах зворотного зв'язку розгортаються процеси «вротання» міжособових стосунків у психічне життя індивіда. Виступаючи як зовнішні стосунки людей, як засіб впливу інших на індивіда, в певні моменти повідомлення із зворотного зв'язку перетворюються на засіб «автостимуляції», тобто впливу на самого себе, ведуть до опосередкованості, оволодіння власною поведінкою. Однак експериментально такі процеси вивчені недостатньо і дослідження зворотного зв'язку мають перспективу в сучасній психології. Досі міжособовий зв'язок розглядався переважно як елемент комунікативної та перцептивної сторін спілкування. У цих дослідженнях сформовані передумови для детального аналізу змін у діяльності та саморегуляції реципієнта, які зумовлює зворотний зв'язок. Проблема зворотного зв'язку ще не раз змінить своє обличчя. Можливо, саме це зацікавить дослідників нового покоління.

- приятие в группе / Под ред. Г. М. Андреевой, А. И. Донцова. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1981. - С. 152-168.
5. Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. - М.: Изд-во МГУ, 1982. - 168 с.
6. Соловьева О. В. Обратная связь в межличностном общении. - М.: Изд-во МГУ, 1992. - 112 с.
7. Oberhoff B. Akzeptanz von interpersonalem Feedback: Eine empirische Untersuchung zu verschiedenen Feedback - Formen. - Inag. Munster, 1978. - 188 s.

L. Kopets, V. Gordienko

FEEDBACK IN INTERCOMMUNICATION: RENOVATION OF POINTS OF VIEW AND RESEARCH METHODS

The article presents problem of feedback in intercommunication, results of empirical researches. Authors to raise a question about the barest necessity of renovation of points of view and research methods of feedback. The article review wide range of theoretical problems, new conceptual schema of feedback in intercommunication, preconditions of empirical research of this problem and presents diagnostics methodology of intercommunication feedback.