

Обратная связь как фактор результативности профессиональной коммуникации спортивного тренера

Несмеянов С.Г., Чернявская В.С.

В современном мире большое значение отводится общению. Общению, которое имеет ярко выраженную смысловую нагрузку, это связано с огромным потоком информации, которая циркулирует, интерпретируется и обновляется. Одним из способов распознавания информации о себе- самой важной для человека информации, является принятие и передача обратной связи: люди осознано или неосознанно пользуются обратной связью в различных сферах жизни.

Обратная связь бывает разных видов, и каждый ее вариант соответствует той или иной специфике взаимодействия людей и установления между ними устойчивых отношений. Обратная связь может быть: вербальной (передаваемой в виде речевого сообщения); невербальной, то есть осуществляемой посредством мимики, позы, интонации голоса и т.д.; выраженной в форме действия, ориентированного на проявление, показ другому человеку понимания; одобрения выраженного в совместной активности.

Обратная связь классифицируется по знаку направленности, выделяют негативную (критику) и позитивную обратную связь. Большинство людей откликаются на похвалу, признание и поощрение. Если предварить негативную обратную связь каким-либо положительным замечанием об адресате критики или об отношениях, негативная информация с большей вероятностью будет воспринята адекватно[2].

Обратная связь может быть непосредственной и отсроченной во времени, она может быть ярко эмоционально окрашена и передаваться человеком другому как некое переживание, а может быть с минимальным переживанием эмоций и ответных поведенческих реакций. В разных вариантах совместной деятельности уместны свои виды обратной связи. Неумение использовать обратную связь существенно затрудняет взаимодействие людей, снижая его эффективность.

Обратная связь может быть прямой или косвенной. Можно так же выделить еще три основных функции обратной связи. Она выступает обычно: регулятором поведения и действий человека; регулятором межличностных отношений; источником самопознания.

Одной из важных сфер применений обратной связи является общение в процессе спортивно-оздоровительных тренировок- деятельности активно развивающейся и важной для современного человека.

Современные спортивные направления требуют незаурядных способностей от тренера. Он должен владеть всем арсеналом современных знаний, учитывать психологические, социальные, материально-технические и все другие аспекты взаимодействия с тренирующимся (клиентом). Успехи

и степень вовлеченности в занятия спортом во многом зависят от личности тренера - его знаний, педагогического таланта, авторитета, воли, способности к творческому обобщению, умению качественно оценить динамику продвижения клиента.

В рамках выпускной квалификационной работы по специальности «Психология» было проведено исследование характеристик обратной связи тренера. В процесс исследования для оценки характеристик обратной связи тренера с точки зрения его самого (самооценка), оценка клиента (экспертная оценка) тренирующегося в группе и индивидуально (всего 54 человека), был использован модифицированный опросник О.А.Соловьевой [1]. Общие значения оценки уровня владения (компетентности) обратной связью разделены на 3 компонента – эмоциональный, поведенческий и когнитивный.

Таблица 1 – Сопоставление результатов опроса тренеров и тренирующихся по обратной связи (результаты в %)

Участники процесса коммуникации	Эмоциональный компонент	Когнитивный компонент	Поведенческий компонент	среднее значение обратной связи по категориям исследования
Тренирующиеся в группе	90,40%	63,80%	61,40%	71,87%
Тренирующиеся индивидуально с тренером	74%	95,30%	95,30%	88,2%
Тренеры	89%	100%	83,30%	90,77%
Средние показатели по компонентам обратной связи	84,47%	86,37%	80%	83,61%

Из приведенных данных (Табл.1) видно, что общие результаты тренеров, тренирующихся индивидуально и в группе имеют определенные различия. Тренеры оценили свой уровень обратной связи достаточно высоко (90,77%). Они считают, что хорошо разбираются в эмоциях клиента (эмоциональный компонент обратной связи), т.е. во время тренировки эмоциональному состоянию и проявлениям его у клиента уделяется должное внимание. Объяснение, доведение информации до клиента по поводу содержания тренировки и поведения клиента, чтобы он понял, что от него требуется в контексте информационного сообщения (когнитивный компонент) оценены тренерами до максимуму (100%). Поведенческий компонент обратной связи был оценен так же на достаточно высоком уровне (83,30%),- тренеры считают, что они в достаточной мере демонстрируют, презентуют тот тип действий, который отражен с их точки зрения,

показывают, что необходимо делать клиенту во время тренировки, а так же корректируют поведение клиента, в случае необходимости.

В каждой из групп различие между компонентами в принятии и передаче обратной связи находятся примерно на одинаковом уровне, что может указывать на однородность обратной связи, а так же на последовательность её применения, характеризующаяся и результативностью, т.е. побуждение к определенному действию, правильному выполнению упражнения.

Средние показатели по компонентам обратной связи указывают истинный уровень владения обратной связью. Соответственно общий уровень владения обратной связью тренерами- 83,61%, является высоким,- тренеры владеют навыком передачи обратной связи. Их личностные и коммуникативные качества, участвующие в обратной связи в достаточной мере развиты.

Из полученных результатов видно, что обратная связь в групповой и индивидуальной тренировке значительно различаются, так уровень эмоциональной включенности тренирующихся в группе гораздо выше включенности при индивидуальных тренировках с тренером. О подобной динамике, в группе, по поводу обратной писала О.А. Соловьева[1] в своей работе, а так же авторы НЛП- направлений в психологии.

Наибольшие различия в получаемой информации (когнитивный компонент на стороне индивидуально тренирующихся 95,30% против 63,80% у тренирующихся в группе. Это может указывать на то, что индивидуально клиенты воспринимают полученную информацию более адекватно, так как в группе обратная связь часто бывает обезличенной и может не доходить до реципиента как такового. Так же это может указывать и на недостаточную гибкость тренера. Так же видны более слабые и сильные стороны обратной связи тренера. В каждой из групп различие между компонентами в принятии и передаче обратной связи находятся примерно на одинаковом уровне, что может указывать на ее однородность, а так же на последовательность её применения, характеризующуюся и результативностью, т.е. побуждением к определенному действию, правильному выполнению упражнения.

Средние показатели по компонентам обратной связи указывают истинный уровень владения обратной связью. Соответственно общий уровень владения обратной связью тренерами 83,61%, является высоким,- тренеры владеют навыками передачи и приема обратной связи. При этом оценка обратной связи тренерами практически не отличается от значений оценки обратной связи тренирующихся индивидуально

Для объективизации полученных данных была применена диагностика понимания эмоций тренерами (методика fase-test П. Экмана), результаты статистически подтвердили достоверность владения тренерами эмоциональной стороной обратной связи, эмоциональным пониманием клиента. Таким образом, можно с определенной долей уверенности утверждать и то, что результаты диагностики с помощью модифицированной

методики О.А. Соловьевой показали реальный уровень владения тренерами обратной связью.

В процессе исследования применялся метод видеонаблюдения. Во время анализа видеозаписи учитывались следующие критерии: 1)эмоциональные проявления клиента (поза непосредственно после получения обратной связи: соответствует ли указанной или не соответствует.); (выражение лица: позитив, негатив, нейтральное); (слова, в т.ч. междометия); подача обратной связи тренером, тренирующимся (слова, метафоры, действия); качество обратной связи, её характеристики. Типы обратной связи: прямая, косвенная, позитивная, негативная.

Во время проведения спортивно-оздоровительных тренировок тренерами неоднократно давалась обратная связь различных видов и характеристик, что было зафиксировано на видеозаписывающее устройство. При анализе отснятого материала большее значение уделялось моментам, когда были различные проявления обратной связи. После анализа видеоматериала было определено, что во время тренировок тренера дают следующие виды обратной связи: косвенную (часто в метафорическом виде), прямую, позитивную, негативную, смешанную.

На многих записях встречается обратная связь в виде метафор и сравнения с чем-то.

Например: тренер говорит: «Вы тянете ногу, как будто вы хотите дотянуться до стены носком, а надо тянуть так, чтобы дотягиваться всей ступней..». На эту обратную связь тренирующиеся реагируют очень хорошо, так как каждый понимает такие метафоры.

Так же очень часто на видеозаписи встречалась обратная связь положительного характера или завуалированная критика, связанная с позитивной обратной связью.

Например: тренер говорит тренирующемуся: «У тебя уже хорошо получается, только еще чуть-чуть выше», в результате на лице тренирующегося появляется улыбка, достаточно заметная, его поза меняется в требуемом направлении. Этот эффект усиливается во время индивидуальной тренировки. Или когда тренер (с улыбкой) говорит: «Давай еще немного, мне нравится, как у тебя получается». Следует отметить факт, что в групповой тренировке, когда кому-то одному дается обратная связь по поводу выполнения какого-либо упражнения, откликается большая часть группы, при этом примерно половина корректирует свое выполнение, а другая не корректирует, дожидаясь внимания тренера, это проявляется в отсутствии определенных мимических и двигательных проявлений.

Таблица 2 – Пример воздействия на компоненты принятия обратной связи клиента

Компонент принятия обратной связи клиента	Пример подачи обратной связи	Вид обратной связи	Проявление клиента
---	------------------------------	--------------------	--------------------

Эмоциональный компонент	Вы устали	Прямая	Наряженные мимические мышцы, сморщен лоб, руки опущены
Когнитивный компонент	Представит е себе, что ваша нога тянется самой дальней точке зала.	Косвенная (метафорическая)	Взгляд устремлен вдаль, уголки рта немного приподняты (легкая улыбка)
Поведенческий компонент	Мария, вдох сделан неправильно,	Негативная	Резкий взгляд поднятый на тренера, сморщенный лоб

В представленных выше данных (Табл 2) наглядно демонстрируется картина представленности видов и компонентов обратной связи.

Таблица 3 – Зависимость эмоционального и поведенческого компонента тренирующегося от вида обратной связи от тренера

	Вид обратной связи от тренера			
	Прямая	Косвенная (метафоричная)	Позитивная	Негативная
Эмоциональное и поведенческое проявление тренирующегося в время тренировки	Чаше наряженное лицо, челюсть напряжена, близкое к правильному выполнение упражнения.	Мимика на лице чаще не сильно напряжена, часто нейтральная, виднеется легкая улыбка, выполнение упражнения близко к требуемому варианту, однако после метафор не всегда однотипно выполняется поставленная задача.	На лице чаще улыбка, напряжение челюстных мышц не наблюдается, упражнение стремится к правильному варианту.	Улыбка на лице отсутствует, напряжены мышцы лба, упражнение стремится к правильному, часто слышатся междометия типа «ах», «ох» и другие.

Из представленных результатов (Табл. 3) можно понять, что обратная связь от тренера способствует коррективке выполняемого упражнения, однако в зависимости от вида обратной связи процесс изменения действий проходит по-разному, так было установлено, что позитивные эмоции преобладают у тренирующихся, когда обратная связь завуалирована (косвенная), и позитивная. Негативные эмоции преобладают у тренирующихся, когда им говорили «в командной форме», о том, что им необходимо делать так как делает тренер- по образцу. Но особенно часто тренирующиеся проявляли негативные эмоции, когда им говорили, что они делают неправильно какое-то упражнение, и что надо по-другому, в эти моменты наблюдалась более негативная реакция на происходящее: более напряженное лицо, повышенная излишняя моторика.

Анализ видеозаписей способствовал прямому, непосредственному выявлению способов, характеристик обратной связи, анализу уровня владения ею, а так же уместность, эффективность.

Примечательно так же то, что во время групповых занятий бывали случаи, когда обратная связь не находила адресата, часто это происходило тогда, когда она была обезличена и адресовалась в принципе всем, так как ошибка выполнения встречалась не у одного человека, а вот во время индивидуальных занятий такого в принципе не происходило.

В результате обработки видеозаписей было установлено, что в процессе передачи информации, т.е. коммуникации тренера большая роль уделяется обратной связи. Тренер во время тренировки не просто дает информационную нагрузку клиенту, но и сообщает ему о правильности выполнения им действий, которые он совершает, что говорит том, что в деятельности тренера важную роль играет не только его квалификация, опыт работы, но и коммуникация, и обратная связь, как часть этой коммуникации.

Попытка сопоставить оценку обратной связи тренера клиентом с помощью опросника разработанного на основе подхода О.А. Соловьевой с частотой посещаемости занятий (из журнала посещаемости тренировок) не дала результатов, было установлено, что тренирующиеся ходили на тренировки по абонементам, т.е. заранее оплачивали занятия, обнаружилось, что те, кто ходил на индивидуальные занятия исчерпывали свои лимиты посещения гораздо быстрее чем тренирующиеся в группе. За промежуток времени с момента выдачи абонемента 12 занятий тренирующиеся индивидуально в среднем заканчивали на 2 недели раньше, при том, что стоимость абонемента в группе дешевле, нежели для занятий индивидуально.

На основе анализа социально-психологических подходов к понятию «обратная связь», было найдено оптимальное определение обратной связи тренера в процессе спортивно-оздоровительных тренировок. Определено, что это – процесс подачи коммуникатором (тренером) информации реципиенту (клиенту) о нем самом и его поведении, о том, как реципиент (клиент) воспринят.

Были выявлены различные способы подачи обратной связи, и установлено что позитивная, реже критическая, обратная связь обладает большим эффектом воздействия. Так же следует отметить, что в процессе тренировки во время обратной связи участвуют, как минимум, три ее компонента: эмоциональный, который подразумевает понимание тренером эмоционального состояния тренирующегося, практически совпадающего с точкой зрения тренирующегося; когнитивный, подразумевающий то, что тренер доносит до тренирующегося информацию, которую он понимает, отражает; поведенческий- тренирующий выполняет то, что от него требуется- тренер корректирует и отражает это.

Различия в принятии обратной связи от тренера тренирующимися в группе и индивидуально, по различным компонентам обратной связи, проходит не равномерно. Тренирующиеся в группе показали высокую эмоциональную зависимость от обратной связи тренера, по сравнению с теми, кто тренируется в группе, из-за определенной групповой динамики. Однако, на когнитивном и поведенческих уровнях их принятие обратной связи значительно выше, нежели, у тренирующихся в группе. На индивидуальные тренировки, по показателям анкеты – удовлетворенность тренировкой и тренером более у тренирующихся индивидуально, как и посещаемость занятий.

По результатам проведенного исследования установлено, что в процессе профессиональной коммуникации тренера обратная связь оказывает существенное воздействие на тренирующегося, обеспечивая результативность тренера и тренирующегося.

Используемая литература

1 Соловьева О.В. Обратная связь в межличностном общении / О.В. Соловьева. – М.: изд-во МГУ, 1992. – 112 с.

2 Грах Альфред. Психология мимики. Как читать мысли по лицу / Альфред Грах. – М.: Маркетинг, 2004. – 150 с.

3 Петрушенко Л.А. Принцип обратной связи. (Некоторые философские и методологические проблемы управления) / Л.А. Петрушенко.– М., 1967. – 122 с.

4 Андреева Г.М. Социальная психология: учеб. для высш. шк. – М.: Аспект-Пресс, 1999. – 375 с.