



Введение

Умение давать и принимать обратную связь, т.е. общаться со своими подчиненными, коллегами, руководителями – является важным аспектом в работе любой компании. Этот инструмент успешного руководителя не теряет актуальность по настоящее время. Обратная связь — это некое «зеркало» действий сотрудника через призму установленных стандартов в компании и эмоциональной зрелости его непосредственного руководителя. Поэтому, я считаю, что эффективный руководитель должен умело наладить и грамотно использовать этот «канал связи», с целью выявления проблем и перспектив развития внутри работы организации, ведь не всегда это можно отследить самостоятельно, особенно в крупных компаниях. Потребность в обратной связи естественна для любого человека, будь то топ-менеджер или рядовой сотрудник. Делаю ли то, что нужно компании? Правильно или не очень? Признают ли мои усилия? Отсутствие обратной связи, равно как и грубое нарушение правил её подачи, лишает человека ориентиров в организации и снижает его желание работать.

Обратная связь – это инструмент управления персоналом и повышения эффективности бизнес-процессов, который должен учитываться в каждом аспекте любой организации. Это мощный инструмент влияния, с помощью которого осуществляется информационный обмен между руководителем и подчиненными, и позволяет руководителю получать актуальную информацию о последствиях управленческих решений, корректировать работу отдельных сотрудников и целых подразделений.

Когда-то прочитала фразу — «Лидер силен своей командой» — она мне очень отозвалась, потому что, как показывает практика нет готовых команд, их создают талантливые сильные люди, которые могут за собой повести. Процесс создания не останавливается ни на минуту, он всегда активен. Важным инструментом лидера в этой работе становится высокоэффективная обратная связь.

Я считаю, что важнейшей предпосылкой хорошего сотрудничества является именно постоянная и открытая двухсторонняя обратная связь. Это умение общаться со своими подчиненными. Данное качество уже традиционно относят к профессиональному мастерству руководителя любого уровня.

Опытный руководитель использует обратную связь для того, чтобы добиться максимальной эффективности взаимодействия и результативности работы своих подчиненных: направляет их усилия, выявляет причины сбоев и низкой мотивации сотрудников, подстегивает и воодушевляет. Обратная связь позволяет сотрудникам вносить необходимые корректировки в процесс выполнения работы, а также выступает мощным фактором мотивации, способствуя проявлению удовлетворенности результатами труда.

Цели у использования инструмента обратной связи могут быть совершенно разные, например:

- Мотивация сотрудников;
- Поддержка действий сотрудника, направление на достижение, например, более высоких результатов;
- Осознание своих сильных и слабых навыков, побуждение к повышению квалификации;
- Помощь в осознании допущенных ошибок и планирование шагов по их исправлению;
- Выявление проблем внутри коллектива;
- Выявление перспектив развития организации и ценных творческих сотрудников, которые могут внести весомый вклад в развитие и так далее.

Для эффективного руководителя организации обратная связь это важный инструмент, который ему позволяет:

- Выразить признание сотруднику и поддержать его высокую мотивацию;
- Изменить ожидания, оценку и самооценку сотрудника;
- Повысить продуктивность и результативность работы;
- Прояснить цели и уточнить задачи, стоящие перед сотрудником;
- Понять причины нежелательного поведения сотрудника;
- Скорректировать поведение сотрудника и ожидания с целью более рационального использования возможностей ситуации;
- Нацелить сотрудника на развитие в конкретном направлении;
- Развить взаимопонимание и взаимное доверие;
- Поддерживать положительную атмосферу в организации;
- Развить сплоченность и сработанность сотрудников, формируя командный подход к работе;
- Выявить, что какой-либо процесс или инструмент не обеспечивает нужный результат;

- Выявить сферы, требующие модернизации, изменения или развития, чтобы обеспечить устойчивый рост и прогресс организации;
- Выявить уровень удовлетворенности сотрудника работой в компании, коллективе.

На мой взгляд, чтобы обратная связь была эффективной, не стоит прибегать к ней, если руководитель не подготовился к встрече, если у него плохое настроение, либо нет свободного времени, все должно быть заранее продумано и структурировано. Должен быть чёткий план беседы. Прежде, чем давать обратную связь, необходимо понять какой результат руководитель хочет получить от разговора со своим сотрудником. Тогда будет значительно легче правильно построить беседу.

Я считаю, что для поддержания обратной связи руководителю требуется определенный опыт и навыки конструктивного использования полученной информации; внедрение соответствующих организационных процедур и установления норм; выделение времени на поддержание обратной связи и осмысление ее результатов; проведение изменений по итогам обратной связи.

Заключение

Итак, развитие навыков предоставления и получения обратной связи помогает руководителю создавать атмосферу взаимного доверия и открытости, что способствует конструктивным изменениям в работе. Руководитель должен помнить, что при наличии эффективной коммуникации и постоянной обратной связи появляется неограниченный потенциал для совершенствования во всех сферах бизнеса и управления людьми.

В результате обратной связи руководитель получает информацию о ходе выполнения заданий, позволяющую ему своевременно выявлять и решать возникающие организационные проблемы. Он может судить о подчиненных (их настроениях, ожиданиях, способностях, мотивации, планах на ближайшее и отдаленное будущее, оценках и тд.) и о том, как они оценивают стиль и качество управления, личный вклад менеджеров, их авторитет и влияние на организационные и бизнес-процессы.

Список литературы

1. <https://blog.iteam.ru/obratnaya-svyaz-kak-instrument-rukovoditelya/> (статья Беляев В.)
2. Яна Шунаева (журнал «Управление персоналом») «Оценка результатов и обратная связь в работе эффективного руководителя»
3. <https://hr-portal.ru/article/ocenka-rezultatov-i-obratnaya-svyaz-v-rabote-effektivnogo-rukovoditelya>