



Обратная связь – это инструмент управления персоналом и повышения эффективности бизнес-процессов, который должен учитываться в каждом аспекте любой организации. Также является мощным инструментом 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. Тема «Обратная связь сотрудникам как инструмент эффективного руководителя» является актуальной в настоящее время, так как обратная связь от своих подчинённых очень важна для руководителя. Опытный руководитель при помощи обратной связи может добиться максимальной эффективности и результативности своих подчинённых, вносит необходимые корректировки в процессе выполнения работы, а также выступает мощным фактором мотивации, способствуя проявлению удовлетворённости результатами труда. Как показывает практика, многие руководители не придают большого значения обратной связи, поэтому им бывает сложно грамотно выстроить общение с подчинёнными. Обратная связь должна быть естественным рабочим инструментом ежедневной работы. Рассмотрим, что представляет собой обратная связь более подробно.

Для руководителя обратная связь это инструмент, который позволяет: выразить признание сотруднику и поддержать его высокую мотивацию; понять причины нежелательного поведения сотрудника; скорректировать поведение сотрудника, отклоняющееся от стандартов; нацелить сотрудника на развитие в конкретном направлении; выразить признание сотруднику и поддержать его высокую мотивацию; 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 работоспособность 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. Умение общаться с подчиненными и давать обратную связь уже принято относить к основным навыкам профессионального руководителя. Любой руководитель должен быть способен в нужный момент поговорить с сотрудником.

Собираетесь поговорить с сотрудником, «хотите, чтобы сработало»? Тогда необходимо начать с целей. Это будет значительно легче правильно построить беседу. Вне зависимости от цели разговора полезно соблюдать следующие правила: говорите о конкретном событии; давайте обратную связь вскоре после события, которое обсуждаете с сотрудником; используйте подтвержденные конкретные факты; вовлекайте сотрудника в обсуждение - дайте высказаться; обсуждайте события и действия; говорите о том, что можно изменить; похвалить можно прилюдно, а критиковать лучше с глазу на глаз. 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 и о том, как они оценивают стиль и качество управления, личный вклад менеджеров, их авторитет и влияние на организационные и бизнес-процессы. 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. При предоставлении обратной связи руководителю следует избегать следующих ошибок:

- Неконструктивная критика, а именно грубое и агрессивное осуждение действий подчиненного, излишняя эмоциональность. К примеру, если руководитель поручил подчиненному составить отчет и остался недоволен результатом, в этом случае вместо прямой критики следует спросить, в чем, по его мнению, заключалась цель задания, удалось ли сотруднику ее достичь, как можно улучшить результат. Прежде чем перейти к предмету критики, необходимо признать определенные достоинства подчиненного, его положительный вклад и достижения.
- Переход на личности, а именно руководитель должен следить за тем, чтобы обратная связь, которую он предоставляет подчиненным, касалась исключительно их действий, а не личных качеств. Менеджер, дающий негативную оценку характеру сотрудника (скажем, «вы слишком резки»), вызывает у этого человека желание защищаться и мысленно противоречить.

Важно критиковать поступки человека, а не его самого.

- Использование только общих фраз. Руководитель, который предоставляет сотруднику обратную связь в форме («вы хороший лидер», «вы проделали серьезную работу»), может не достигнуть необходимого результата. Возможно, подчиненный будет польщен комплиментом, но это не даст ему полезной информации о том, что именно он сделал правильно, а что нужно улучшить.

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. Сотрудник может лишь тогда в полной мере проявляет свои способности и подстраивается под предъявляемые к нему требования, когда располагает информацией о качестве своего труда, о личных KPI, о том, как его воспринимают в коллективе. Для этого и существуют различные виды и форматы обратной связи. Рассмотрим следующие виды обратной связи: о результатах его текущей деятельности (KPI); о соответствии корпоративной культуре компании; о предложениях и инициативах сотрудника; о взаимодействии с коллегами и руководителем; о текущих и стратегических планах компании. Форматы обратной связи: позитивная обратная связь; негативная обратная связь; нейтральная обратная связь; конструктивная обратная связь; мотивирующая обратная связь; критика. Все вышеперечисленные действия всегда имеют определенную цель. Руководитель не просто так информирует человека о совершенных им действиях, у них всегда есть целенаправленная задача донести до него конкретную информацию.

Грамотно применяя этот инструмент, возможно, добиться значительных успехов в развитии и мотивации сотрудников. И что немаловажно - без дополнительных финансовых затрат. Вот основные выгоды, которые получает организация при использовании руководителем этого инструмента:

1. Совершенствование бизнес-процессов компании (обратная связь позволяет руководителю вовремя видеть зоны оптимизации в работе организации);
2. Повышение производительности труда сотрудников, и, как следствие, прибыли компании;
3. Снижение текучки персонала и затрат, связанных с набором и обучением новых сотрудников.

Именно поэтому, навык подачи обратной связи, безусловно, важен для каждого руководителя во взаимодействии с подчиненными. В работе руководителя важно, чтобы обратная связь была эффективной, давала необходимый результат.

Список использованной литературы

1. Обратная связь как инструмент руководителя. [Электронный ресурс] - <https://blog.iteam.ru/obratnaya-svyaz-kak-instrument-rukovoditelya/>
2. Обратная связь как инструмент управления. [Электронный ресурс] - <https://www.treninginsk.ru/stati/9-stati/87->
3. Обратная связь-результативный инструмент в арсенале успешного руководителя. Деловой мир. Практический онлайн-журнал. [Электронный ресурс]- <https://delovoymir.biz/obratnaya-svyaz-rezultativnyy-instrument-v-arsenale-uspeshnogo-rukovoditelya.html>
4. Обратная связь: как превратить ее в мощный карьерный инструмент. [Электронный ресурс] - <https://top-career.ru/feedback>