

Социокультурные аспекты предпринимательской деятельности / Socio-cultural aspects of entrepreneurial activity

Оригинальные статьи / Original articles

<https://doi.org/10.24182/2073-9885-2023-16-4-192-201>



Обратная связь как ключевой фактор развития бизнеса

И. И. Фарафонов

Директор,
dasaure43@gmail.com

Додо Пицца,
Дубай, ОАЭ

Аннотация: В этой статье исследуется, как эффективно обеспечить культуру обратной связи в условиях организации, излагаются ключевые принципы предоставления конструктивной, мотивирующей и действенной обратной связи, включая своевременность, непредвзятый подход, использование «Я-сообщений», позитивную направленность, открытость и диалог. Кроме того в статье исследуются методы интеграции обратной связи в культуру организации, такие как встречи один-один, циклы обратной связи, оценки эффективности и развитие культуры установки на рост. Наряду с этим рассматриваются и этические принципы, такие как конфиденциальность и секретность, объективность, честность и индивидуальный подход. Придерживаясь этих подходов и принципов и внедряя систему обратной связи в культуру организации, компании могут создать атмосферу постоянного совершенствования, доверия и сотрудничества. Культура обратной связи, основанная на этих принципах, способствует как личностному росту сотрудников, так и мотивирует их действовать в соответствии с целями организации, что в свою очередь повышает общую эффективность бизнеса.

Ключевые слова: обратная связь, принципы, эффективность, предоставление, своевременность, непредвзятость, «Я-сообщения», позитивная ориентация, открытость, диалог, структура, интеграция, организационная культура, встречи, циклы обратной связи, оценка эффективности, установка на рост, этические принципы.

Для цитирования: Фарафонов И.И. Обратная связь как ключевой фактор развития бизнеса. Путеводитель предпринимателя. 2023. Т. 16. № 4. С.192–201. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2023-16-4-192-201>.

Feedback as a key factor in business development

I. I. Farafonov

Director,
dasaure43@gmail.com

Dodo Pizza,
Dubai, UAE

Abstract: This article explores how to effectively foster a feedback culture within an organization. It outlines key principles for providing constructive, motivating, and impactful feedback, including timeliness, an unbiased approach, the use of «I-messages», a positive orientation, openness, and dialogue. Additionally, the article delves into methods of integrating feedback into the organization's culture, such as one-on-one meetings, feedback cycles, performance evaluations, and cultivating a growth mindset. Furthermore, ethical principles such as confidentiality, objectivity, honesty, and an individualized approach are discussed. By adhering to these approaches and principles and

implementing a feedback system within the organization's culture, companies can create an atmosphere of continuous improvement, trust, and collaboration. A feedback culture rooted in these principles contributes to both the personal growth of employees and motivates them to align their actions with the organization's goals, ultimately enhancing overall business effectiveness.

Keywords: *feedback, principles, efficiency, provision, timeliness, impartiality, «I-messages», positive orientation, openness, dialogue, structure, integration, organizational culture, meetings, feedback cycles, performance evaluation, growth mindset, ethical principles.*

For citation: *Farafonov I.I. Feedback as a key factor in business development. Entrepreneur's Guide. 2023. T. 16. № 4. P.192–201. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2023-16-4-192-201>.*

Введение

Обратная связь играет важнейшую роль в организациях как инструмент повышения эффективности и производительности, мотивации команды на рост и формирования культуры постоянного совершенствования. Это ключевой инструмент для эффективного управления людьми, помогающий решать операционные проблемы, с которыми сталкивается любой бизнес. Создавая культуру обратной связи, организации могут повысить производительность труда сотрудников, их удовлетворенность работой и способствовать их развитию, что в свою очередь повышает общую эффективность бизнеса.

Тем не менее на практике процесс предоставления обратной связи полон препятствий и сложностей. Это сфера, где этические принципы играют важнейшую роль и приобретают первостепенное значение в обеспечении справедливости, уважения и формировании атмосферы доверия. Цель данной научной статьи заключается в более глубоком рассмотрении этих ключевых этических принципов, которыми следует руководствоваться при предоставлении обратной связи, включая такие, как конфиденциальность и секретность, объективность, честность и индивидуальный подход.

Научная новизна этого исследования заключается во всестороннем анализе принципов эффективного предоставления обратной связи, ее интеграции в культуру организации и фундаментальных этических принципов, необходимых в этом процессе. Данная работа предлагает идеи как для ученых, так и для практиков, стремящихся к созданию культуры обратной связи, выделяет важность обратной связи для личного и профессионального развития, подчеркивает ее ключевую роль в развитии бизнеса, представляет главные факторы, влияющие на успешность внедрения культуры обратной связи в организации.

Литература, посвященная обратной связи и ее интеграции в культуру организации, была широко изучена в академических исследованиях. Важно отметить, что тема внедрения обратной связи всегда остается актуальной и обратить внимание на некоторые ключевые аспекты, которые выделяются из недавних научных дискуссий. Ученые подчеркивают важнейшую роль конфиденциальности и объективности в практике обратной связи (Haines, et al., 2020; Tuckey, et al., 2012)¹. Все большее внимание привлекает индивидуальный подход к обратной связи, учитывающий уникальные навыки, опыт и возможности сотрудника (Mathias, Smith, 2020)². Кроме того, важность честности в практике обратной связи была связана с повышением доверия и равным отношением ко всем сотрудникам (Koman, Wolff, 2020)³.

¹ Такки М. Р., Баккер А. Б., Доллард М. Ф. Расширение прав и возможностей лидеров, оптимизирующих условия труда для вовлеченности: многоуровневое исследование. Журнал психологии профессионального здоровья, 2012. Т. 17. № 1. С. 15.

Хейнс Дж., Уильямс С., Карсон Дж. Обратная связь, которая работает: роль конструктивной критики. Журнал деловой этики, 2020. 163(3). С. 439–452.

² Матиас Б., Смит Х. Использование обратной связи для стимулирования обучения и производительности: обзор и интеграция теории и исследований. Журнал бизнеса и психологии, 2020. 35(4). С. 417–431.

³ Коман Э., Вольф С. Влияние качества обратной связи и доверия на вовлеченность сотрудников: обзор и направления будущих исследований. Журнал организационного поведения, 2020. 41(4). С. 306–321.

В заключении дается ценная информация о роли обратной связи в развитии бизнеса, описываются различные типы обратной связи, значимость наличия обратной связи на всех уровнях взаимодействия сотрудников, принципы эффективной обратной связи и практические рекомендации по внедрению обратной связи в культуру организации.

Определение и типы обратной связи

Обратная связь является фундаментальным элементом эффективной коммуникации и организационного развития. В этом разделе рассматриваются типы и определения обратной связи и их различия, которые существуют в контексте бизнеса. Понимание этих определений и различий является основой для изучения методов обратной связи и их влияния на карьерный рост сотрудников и эффективность бизнеса ⁴.

В общем, обратную связь можно определить как отзыв или реакцию, которая включает в себя предоставление сотрудникам информации об их поведении, действиях или результатах в процессе работы с целью повлиять на более быстрое достижение поставленных целей или подтвердить правильность их действий. Она служит механизмом, позволяющим сотрудникам получить представление о своих сильных сторонах, областях требующих улучшения и общем соответствии поставленным целям и ожиданиям от руководства организации. У обратной связи две цели. Первая — реализовывать изменения в поведении сотрудников, которые приводят к достижению целей более эффективным образом. Вторая — подтверждение и поощрение правильности действий или результатов деятельности сотрудника ⁵.

В рамках обратной связи можно выделить несколько типов, каждый из которых по-разному влияет на сотрудников и служит конкретной и определенной цели (рис. 1).



Рис. 1. Типы обратной связи ⁶

Первый тип обратной связи — положительная. Это положительные отзывы, которые предназначены для признания и похвалы сотрудников за качественно сделанную работу, достижения или любой другой вклад. Такая форма обратной связи подтверждает и подкрепляет желаемое поведение, повышая мотивацию и уверенность в правильности действий сотрудников. Положительная обратная связь является сильнейшим инструментом повышения вовлеченности сотрудников и их высокой мотивации к работе.

Второй тип обратной связи — корректирующая. Она предназначена для определения областей, требующих улучшения, и воздействия на сотрудников для изменения их поведения или результатов деятельности в соответствии со стандартами и целями организации. Корректирующая обратная связь выделяет конкретные действия или поведение, которые нуждаются в изменениях, и дает рекомендации о том, как их реализовать. Предоставление корректирующей обратной связи имеет критическое значение для улучшения результатов работы сотрудников, их постоянного развития и поддержания эффективности организации.

Третий тип обратной связи — нейтральная, целью которой является демонстрация того, что его голос был услышан. К нейтральной обратной связи можно отнести ответы на запросы внутри

⁴ Вакола М., Бурадас Д. Влияние обратной связи на индивидуальную эффективность: обзор и предложения для будущих исследований. Ежеквартальный обзор руководства, 2019. 69(3). С. 277–310.

⁵ Андерсон Д. Л. Организационная коммуникация: подходы и процессы — 8-е изд. Совместное обучение. 2017. 352 с.

⁶ Разработано автором.

команды. Своевременная и активная нейтральная обратная связь служит демонстрацией уважения и укрепляет чувство командной работы. Развитие такого рода обратной связи внутри команды необходимо для предотвращения сбоев в коммуникации и обеспечения того, чтобы запросы не только передавались, но и выполнялись.

Для формирования культуры обратной связи в организации крайне важно активно способствовать применению всех трех типов обратной связи.

Положительная обратная связь усиливает желаемое поведение и мотивирует людей удерживать и даже еще больше повышать свою производительность. Корректирующая обратная связь позволяет сотрудникам увидеть и дает возможность исправить недостатки в рабочей деятельности и способствует росту их компетенций. Нейтральная обратная связь играет важную роль в предотвращении возникновения сбоев в коммуникации внутри команд, создавая более эффективную рабочую среду⁷.

Путем одновременного внедрения всех типов обратной связи в культуру организации, предприятия имеют возможность создать сбалансированную и комплексную систему обратной связи, которая способствует непрерывному процессу обучения, постоянному росту и развитию команды. Важно отметить, что правильный выбор типа обратной связи и необходимость ее представления зависят от конкретной ситуации, потребностей и предполагаемого результата.

Роль обратной связи во внутренней коммуникации организации

Для развития культуры непрерывного улучшения, повышения компетенций сотрудников и эффективности работы организации в целом, активное использование практики обратной связи должно быть распространено на все уровни коммуникаций в организации⁸.

В этом разделе рассматривается важность обратной связи на различных этапах работы сотрудников — во время и после смен, а также при личных встречах «один-один» (рис. 2)⁹.



Рис. 2. Этапы предоставления обратной связи¹⁰

Во время смен обратная связь имеет критическое значение, поскольку она облегчает обмен информацией в режиме реального времени и способствует поддержанию высоких стандартов работы. Сотрудникам, работающим на разных станциях, необходимо постоянно обмениваться обратной связью, чтобы обеспечить соответствие качества продукции стандартам организации. Например, в пиццерии, сотрудник станции упаковки может дать обратную связь сотрудникам станции сборки и начинения относительно внешнего вида готового продукта, в то время как сотрудники станции сборки и начинения могут дать обратную связь сотрудникам цеха заготовки о качестве и количестве заготовленных ингредиентов. Это может быть как корректирующая, так и положительная обратная связь. Непрерывный цикл обратной связи во время смены обеспечивает

⁷ Гомес Дж. М., Мэйфилд Дж. Распространение информации о корпоративной социальной ответственности и устойчивом развитии в цифровую эпоху. Ежеквартальный журнал деловых и профессиональных коммуникаций, 2019. 82(2). С. 199–222.

⁸ Грант А. Оригиналы: как неконформисты меняют мир. Пингвин, 2017. 352 с.

⁹ О’Рейли К., Чатман Дж. Организационная обратная связь: ключ к постоянному совершенствованию и конкурентному преимуществу. В Оксфордском справочнике по организационным коммуникациям. Издательство Оксфордского университета. 2019. — 2-е изд. С. 389–409.

¹⁰ Разработано автором.

необходимые оперативные изменения в работе сотрудников, поддерживает позитивный настрой и помогает сотрудникам быть ориентированными на цели и стандарты организации. Во время смены обмен обратной связью происходит между всеми без исключения сотрудниками.

Важным этапом является обеспечение всесторонней обратной связи от руководителей и супервайзеров к сотрудникам по окончании смен. Такая обратная связь обычно осуществляется посредством оценки эффективности сотрудника, когда менеджеры выделяют время, оценивают и доносят до сотрудников их индивидуальные показатели, объясняют обоснование оценок этих показателей, определяют области для улучшения и выражают признательность за работу. Такая обратная связь дает сотрудникам целостное представление об их эффективности и результативности, позволяет понять как сильные стороны, так и области, требующие развития. Выделяя время на обратную связь после смены и вступая в содержательные беседы с сотрудниками, менеджеры способствуют их росту, развитию и мотивируют на будущие улучшения.

Наряду с процессами предоставления обратной связи в течение и после смен, важным элементом культуры обратной связи служат встречи «один-один». Такие встречи как правило планируются заранее и проводятся с определенной частотой (например раз в месяц), а их важными элементами является достаточность запланированного времени и спокойное место проведения для тет-а-тет диалога между руководителем и сотрудником. Эти встречи служат бесценной платформой для обмена отзывами, предоставляют специальное пространство для открытого диалога, где люди могут как получить обратную связь от своего руководителя, так и поделиться своими собственными отзывами. Этот формат дает возможность руководителям предоставлять персонализированные рекомендации, решать индивидуальные трудности и признать лично достижения каждого сотрудника. Кроме того, это дает сотрудникам возможность высказать свою точку зрения, поделиться идеями и запросить обратную связь относительно ожиданий в отношении их профессиональной деятельности.

Отдельно стоит отметить что роль руководства в целом, особенно менеджеров, играет ключевое значение в формировании культуры обратной связи в организации. Руководители лично демонстрируют важность и правильность использования обратной связи, предоставляя обратную связь менеджерам, которые в свою очередь отвечают за постановку целей для своих команд.

Путем активного внедрения и практики обратной связи на всех уровнях организации предприятия создают культуру, где ценятся открытое общение, сотрудничество, развитие и нацеленность на достижение результатов. Наличие обратной связи на разных этапах работы гарантирует, что сотрудники получают своевременные рекомендации, осознают свои сильные стороны и области для улучшения. Это развивает чувство принадлежности, поскольку сотрудники активно принимают участие в своем развитии, а также вносят свой вклад в успех организации. Кроме того, регулярная обратная связь позволяет организациям адаптироваться, извлекать уроки из опыта и непрерывно повышать производительность и эффективность¹¹.

Принципы эффективного предоставления обратной связи

Чтобы обратная связь была конструктивной, мотивирующей и действенной, важно придерживаться определенных принципов при ее предоставлении. В этом разделе изложены ключевые принципы, которые способствуют эффективной обратной связи, включая своевременность, непредвзятый подход, использование «Я-сообщений», позитивную направленность, открытость, диалог и схему «Ситуация — Влияние — Действие» (рис. 3). Понимание и применение этих принципов может значительно повысить качество и результативность обратной связи в рамках организации¹².

Своевременность: Своевременное предоставление обратной связи имеет решающее значение для ее эффективности. Предоставление обратной связи как можно скорее после наблюдения за конкретными действиями сотрудника обеспечивает четкую связь между обратной связью и

¹¹ Букингем М., Гудолл А. Девять ложей о работе: путеводитель свободомыслящего лидера по реальному миру. — Harvard Business Press, 2019. 332 с.

¹² Кассинг Дж. У. Эффективная коммуникация на рабочем месте: практическое руководство. Ратледж. 2017. 409 с.

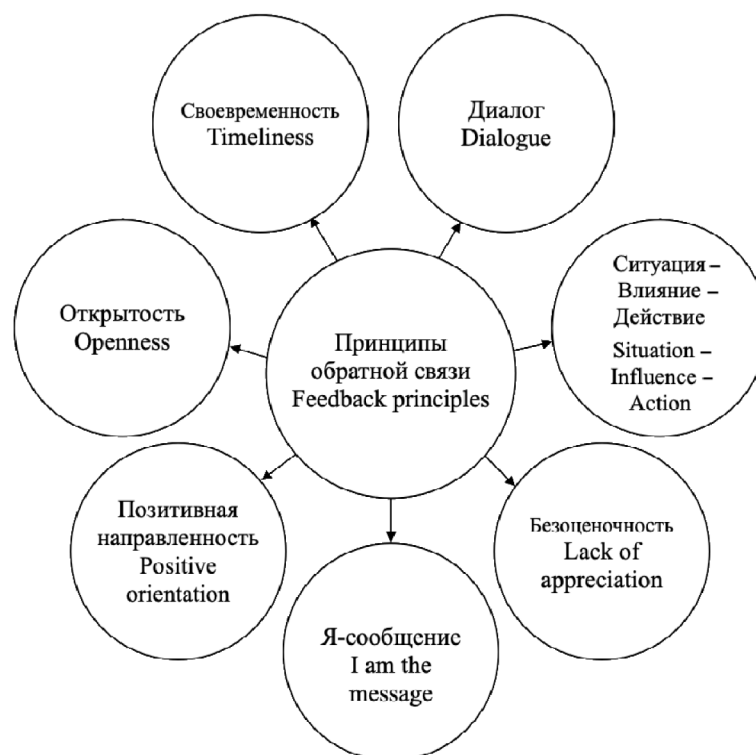


Рис. 3. Принципы обратной связи ¹³

соответствующим контекстом. Своевременная обратная связь позволяет людям точно вспомнить свои действия, понять их последствия и оперативно внести корректировки при необходимости.

Безоценочность: Обратная связь должна быть сосредоточена только на действиях, поведении и результатах работы сотрудника, а не на его личных качествах. Делая акцент на конкретных действиях и их последствиях, обратная связь остается объективной и направленной на возможность улучшений результатов текущей работы. Использование непредвзятого языка поможет и уважительный, конструктивный тон сведут к минимуму вероятность защитных действий или негативных реакций.

«Я-сообщение»: Важным элементом предоставления эффективной обратной связи является использование «Я-сообщений». В этом случае предметно говорится о том, как дающий обратную связь увидел и почувствовал ситуацию. «Я-сообщения» выражают мнение конкретного человека о конкретных действиях сотрудника. Формулировка обратной связи в терминах личных наблюдений и чувств, а не предположений или обобщений о намерениях и мыслях сотрудника, способствует открытому общению и позволяет избежать оборонительной позиции. Например, вместо того, чтобы говорить: «Вы всегда допускаете ошибки», например лучше использовать «Я-сообщение»: «Я заметил, что в отчете было несколько ошибок, из-за которых мне было сложно понять информацию».

Позитивная направленность: поддержание позитивной направленности при предоставлении обратной связи имеет решающее значение для мотивации сотрудников и их вдохновения на успешные изменения. Во-первых, важно отмечать и выделять сильные стороны и достижений, а не только области требующих улучшений. Во-вторых, даже в случае корректирующей обратной связи необходимо отдельно подчеркивать что любая обратная связь направлена как на улучшение профессиональных компетенций сотрудников, так и на результаты организации в целом. Такой подход дает людям сбалансированное представление о своей деятельности и способствует позитивным изменениям.

¹³ Разработано автором.

Открытость: Создание атмосферы открытости и безопасности имеет важное значение для эффективного развития культуры обратной связи. Руководители и супервайзеры должны демонстрировать свою готовность получать обратную связь и активно поощрять сотрудников высказывать свою точку зрения. Формируя культуру, в которой поощряется обратная связь, работники чувствуют себя более уверенно и комфортно, делясь своими идеями, проблемами и предложениями, что способствует усилению общения и взаимодействия внутри организации.

Диалог: Обратная связь должна стимулировать двустороннее взаимодействие, способствующее обмену мнениями и активному участию как от лица дающего обратную связь, так и от получателя. Так участие в обсуждении обеих сторон помогает глубокому пониманию ситуации и содействует совместному решению проблем. Вместо предложения готовых решений, руководители могут использовать открытые вопросы, способствуя и мотивируя людей рефлексировать над своими действиями, побуждая сотрудников рассмотреть другие подходы и принять на себя ответственность за свое развитие.

Схема «Ситуация — Влияние — Действие»: Структурирование обратной связи с использованием схемы «Ситуация — Влияние — Действие» является эффективным инструментом донесения обратной связи. Она включает в себя описание конкретной ситуации или наблюдаемого поведения, объяснение последствий этого поведения и предоставление практических рекомендаций по его улучшению. Эта структура помогает людям понять контекст, осознать последствия своих действий и определить практические шаги для роста и развития.

Придерживаясь этих принципов предоставления эффективной обратной связи, организации могут формировать атмосферу непрерывного улучшения, доверия и сотрудничества. Это создает среду, где каждый чувствует себя ценным и вовлеченным в общие цели организации. Обратная связь, основанная на этих принципах, способствует развитию каждого сотрудника.

Интеграция обратной связи в культуру организации

Чтобы добиться максимального эффекта от обратной связи и сделать ее неотъемлемой частью работы и культуры организации, важно создать благоприятную среду и внедрить системообразующие элементы, способствующие ее развитию. В этом разделе рассматриваются стратегии включения обратной связи в бизнес-процессы организации, такие как регулярные встречи «один-один», циклы обратной связи, оценки эффективности и развитие культуры установки на рост (рис. 4).

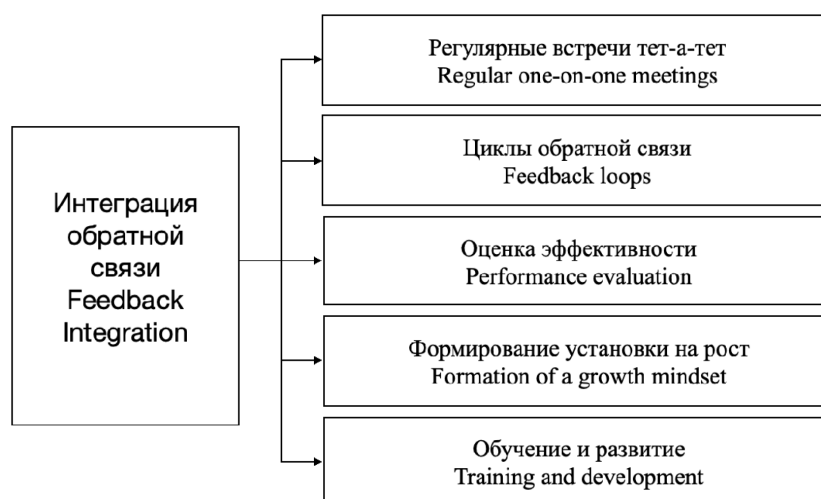


Рис. 4. Интеграция обратной связи ¹⁴

Регулярные встречи «один-один»: Проведение регулярных тет-а-тет встреч между руководителями или менеджерами и членами их команды является сильнейшим инструментом интег-

¹⁴ Разработано автором.

рации обратной связи в культуру организации. Для правильно организованных встреч «один-один» отводится специально запланированное время и место. Это способствует открытому и конструктивному диалогу. Во время этих сессий руководители могут предоставить индивидуальную обратную связь, обсудить индивидуальные цели и прогресс, решить проблемы и предложить рекомендации по улучшению текущих результатов работы конкретного сотрудника. Сотрудник, в свою очередь, имеет возможность поделиться своим опытом, задать вопросы, получить исчерпывающие ответы и предоставить обратную связь своему руководителю. Регулярные взаимодействия такого рода не только способствуют обмену обратной связи, но и укрепляют рабочие отношения.

Циклы обратной связи: Под различными циклами обратной связи понимается систематический процесс запроса и предоставления обратной связи между командами и сотрудниками на различных этапах работы. Организуя циклы обратной связи внутри команд и между подразделениями, организации создают возможности для непрерывного обучения и совершенствования текущих процессов. Например, регулярные собрания команд могут включать в себя выделенное время для обмена отзывами, на которых члены команды могут обсуждать успехи, проблемы и области для улучшения. Кроме того, организации могут использовать различные онлайн платформы и инструменты для облегчения сбора и распространения отзывов, поощряя обмен отзывами в режиме реального времени.

Оценка эффективности: структурированные способы оценки эффективности (чек-листы наблюдения, периодические аттестации, листы оценки, оценки 360) служат эффективным инструментом предоставления всесторонней обратной связи и оценки индивидуальных результатов сотрудника. Такие оценки обеспечивают системную обратную связь и как правило агрегируют ее из множества источников, включая самооценку, отзывы коллег и оценки руководителей. Оценка эффективности проводится в конструктивной и поддерживающей манере, с четкими определениями шагов для будущего роста и развития.

Развитие культуры установки на рост: Создание культуры обратной связи ориентированной на личный рост сотрудников, является важным фактором интеграции обратной связи в организационную структуру. Установка на рост побуждает людей рассматривать обратную связь как возможность для обучения и совершенствования, а не как личную критику. Лидерам и менеджерам следует активно продвигать установку на рост, подчеркивая ценность непрерывного обучения, а также приводя примеры людей, которые использовали обратную связь для достижения личного и профессионального роста. Поощряя установку на рост, организации создают среду, в которой сотрудники более восприимчивы к обратной связи и мотивированы к постоянному развитию своих навыков и умений.

Обучение и развитие: чтобы эффективно интегрировать обратную связь в культуру организации, важно предоставить возможности для обучения и развития навыкам обратной связи как сотрудникам, так и руководителям. Такие программы, лекции, тренинги могут быть направлены на развитие навыков активного слушания, умений предоставления конструктивной обратной связи, готовности получать обратную связь и участие в эффективном диалоге.

Используя текущие инструменты, организации могут сделать обратную связь частью системной работы и культуры, что в свою очередь способствует постоянному обучению и развитию сотрудников и как следствие системному улучшению общей эффективности работы компании. Эти инструменты помогут создать среду, в которой обратная связь ценится, активно запрашивается и используется для достижения как личного роста, так и роста результатов компании.

Этические принципы в практике обратной связи

При использовании обратной связи в рамках организации крайне важно уделять приоритетное внимание этическим принципам, чтобы обеспечить справедливость, уважение и доверие. В этом разделе затрагиваются ключевые этические принципы, которыми следует руководствоваться при предоставлении обратной связи, включая конфиденциальность и секретность, объективность, честность и индивидуальный подход¹⁵.

¹⁵ Раппапорт Дж. Этические аспекты обратной связи в организациях. Журнал прикладных наук о поведении. 2019. 215 с.

Конфиденциальность и секретность: сохранение конфиденциальности и уважение частной жизни сотрудников имеет первостепенное значение в практике обратной связи. Это необходимо для укрепления доверия и создания безопасной среды для открытого общения. Обсуждения с обратной связью должны проводиться в приватной обстановке, гарантируя, что чувствительная информация, которой делятся в ходе этих бесед, остается конфиденциальной. Соблюдение конфиденциальности укрепляет доверие между тем, кто дает и получает обратную связь, побуждая людей более свободно делиться своими мыслями, проблемами и идеями.

Объективность: Обратная связь должна предоставляться объективным и непредвзятым образом, с акцентом на наблюдаемое поведение, действия и результаты. Крайне важно отделять личные мнения или предубеждения от отзывов, гарантируя, что оценки основаны на фактической информации и критериях эффективности. Объективность в обратной связи помогает поддерживать справедливость, позволяя людям понять конкретные области, требующие улучшения, не чувствуя при этом личных нападок или дискриминации.

Индивидуальный подход: Практика обратной связи должна учитывать индивидуальные особенности каждого сотрудника, их навыки, опыт и способности, признавать и брать в расчет любые точки зрения. Обратная связь должна быть адаптирована к конкретному человеку с учетом его культурного, социального и личного контекста. Применяя этот принцип, организации создают среду, в которой все люди чувствуют, что их ценят, и могут максимально раскрыть свой потенциал.

Честность: Честность является важным этическим принципом в практике обратной связи. Обратная связь должна осуществляться единым и последовательным образом, гарантируя, что сходное поведение или действия получают схожие оценки и что все люди имеют равные возможности получать и предоставлять обратную связь. Поддерживая честность, организации поощряют чувство справедливости и равного отношения среди всех своих сотрудников.

Этические принципы в практике обратной связи стремятся гарантировать, чтобы ко всем сотрудникам без исключения относились с уважением и одинаково справедливо. Уделяя внимание конфиденциальности и секретности, объективности, индивидуальному подходу и честности, организации создают среду, в которой обратная связь ценится, пользуется доверием и используется для личностного и профессионального роста.

Заключение

В заключение следует отметить, что эффективная интеграция обратной связи в культуру организации способствует созданию культуры ориентации на постоянные улучшения, доверия и сотрудничества внутри компании, что в свою очередь способствует непрерывному улучшению внутренних процессов и результатов организации. Придерживаясь этических принципов, организации могут создать среду, в которой обратная связь ценится и используется в качестве важнейшего инструмента для личностного и профессионального роста. Уделение приоритетного внимания регулярным встречам один на один, циклам обратной связи, оценкам эффективности и развитию культуры установки на рост еще больше укрепляют культуру обратной связи, а внедрение системного обучения навыкам обратной связи создает дополнительные возможности для роста сотрудников. Рассматривая обратную связь как важнейший инструмент развития бизнеса, организации создают основу для открытого диалога и непрерывного улучшения. Это способствует формированию доверительных отношений, поощряет инновации и способствует повышению общей эффективности и производительности организации.

Список литературы

1. Андерсон Д. Л. Организационная коммуникация: подходы и процессы — 8-е изд. Совместное обучение. 2017. 352 с.
2. Букингем М., Гудолл А. Девять ложей о работе: путеводитель свободомыслящего лидера по реальному миру. — Harvard Business Press, 2019. 332 с.
3. Вакола М., Бурадас Д. Влияние обратной связи на индивидуальную эффективность: обзор и предложения для будущих исследований. Ежеквартальный обзор руководства. 2019. 69(3). С. 277–310.
4. Гомес Дж. М., Мэйфилд Дж. Распространение информации о корпоративной социальной ответственности и устойчивом развитии в цифровую эпоху. Ежеквартальный журнал деловых и профессиональных коммуникаций. 2019. 82(2). С. 199–222.

5. Грант А. Оригиналы: как нонконформисты меняют мир. Пингвин, 2017. 352 с.
6. Кассинг Дж. У. Эффективная коммуникация на рабочем месте: практическое руководство. Ратледж. 2017. 409 с.
7. Коман Э., Вольф С. Влияние качества обратной связи и доверия на вовлеченность сотрудников: обзор и направления будущих исследований. Журнал организационного поведения, 2020. 41(4). С. 306–321.
8. Матиас Б., Смит Х. Использование обратной связи для стимулирования обучения и производительности: обзор и интеграция теории и исследований. Журнал бизнеса и психологии, 2020. 35(4). С. 417–431.
9. О'Рейли К., Чатман Дж. Организационная обратная связь: ключ к постоянному совершенствованию и конкурентному преимуществу. В Оксфордском справочнике по организационным коммуникациям. Издательство Оксфордского университета. 2019. 2-е изд. С. 389–409.
10. Раппапорт Дж. Этические аспекты обратной связи в организациях. Журнал прикладных наук о поведении. 2019. 215 с.
11. Такки М.Р., Баккер А.Б., Доллард М.Ф. Расширение прав и возможностей лидеров, оптимизирующих условия труда для вовлеченности: многоуровневое исследование. Журнал психологии профессионального здоровья, 2012. Т. 17. № 1. С. 15.
12. Хейнс Дж., Уильямс С., Карсон Дж. Обратная связь, которая работает: роль конструктивной критики. Журнал деловой этики, 2020. 163(3). С. 439–452.

References

1. Anderson D.L. Organizational Communication: Approaches and Processes – 8th ed. Cengage Learning. 2017. 352 pp.
2. Buckingham M., Goodall A. Nine lies about work: A freethinking leader's guide to the real world. – Harvard Business Press, 2019. 332 pp.
3. Vakola M., Bouradas D. The Impact of Feedback on Individual Performance: A Review and Suggestions for Future Research. Management Review Quarterly, 2019. 69(3). Pp. 277–310.
4. Gómez J.M., Mayfield J. Communicating Corporate Social Responsibility and Sustainability in the Digital Era. Business and Professional Communication Quarterly, 2019. 82(2). Pp. 199–222.
5. Grant A. Originals: How non-conformists move the world. – Penguin, 2017. 352 pp.
6. Kassing J.W. Effective Communication in the Workplace: A Practical Guide. Routledge. 2017. 409 pp.
7. Koman E., Wolff S. The impact of feedback quality and trust on employee engagement: A review and directions for future research. Journal of Organizational Behavior, 2020. 41(4). Pp. 306–321.
8. Mathias B., Smith H. Leveraging feedback to promote learning and performance: A review and integration of theory and research. Journal of Business and Psychology. 2020. 35(4). Pp. 417–431.
9. O'Reilly C., Chatman, J. Organizational Feedback: A Key to Continuous Improvement and Competitive Advantage. In The Oxford Handbook of Organizational Communication. Oxford University Press. 2019. 2nd ed. Pp. 389–409.
10. Rappaport J. Ethical dimensions of feedback in organizations. Journal of Applied Behavioral Science. 2019. 215 pp.
11. Tuckey M.R., Bakker A.B., Dollard M.F. Empowering leaders optimize working conditions for engagement: a multilevel study. Journal of occupational health psychology. 2012. Т. 17. № 1. Pp. 15.
12. Haines J., Williams C., Carson, J. Feedback that works: The role of constructive criticism. Journal of Business Ethics, 2020. 163(3). Pp. 439–452.