

Взаимосвязь стратегий обратной связи в рабочих коммуникациях и вовлеченности персонала

Казимова Лачин Рамисовна

Студент (бакалавр)

Бакинский филиал Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова,
Факультет психологии, Баку, Азербайджан

E-mail: kxf2003@gmail.com

Обратная связь является неотъемлемым элементом процесса коммуникации, в частности в организационной среде.

Понятие «обратная связь» ввел в науку Н. Винер в 1948 году в работе "Кибернетика, или управление и связь в животном и в машине". В данной работе обратная связь трактовалась как использование информации, поступающей из внешней среды для изменения поведения машины. В дальнейшем, Винер стал описывать поведение людей в кибернетических терминах. По сути, социально-психологический феномен обратной связи отличается от кибернетического только терминологией и функциональной направленностью [3].

Возможность использования обратной связи в общении является одним из важнейших элементов в процессе коммуникации и структуре коммуникативного потенциала человека.

В организациях взаимодействие людей постоянно сопровождается обратной связью. То, как эта обратная связь влияет на общение и поведение отдельных лиц, определяет ее *эффективность* [2].

Стилман, П. Леви, А. Смел, изучая мультиресурсность обратной связи, показали, что существуют различия в ее эффективности, полученной от начальника и от коллег. Обратная связь, полученная от начальника, более продуктивна и больше влияет на удовлетворенность работой [1].

Под «вовлеченностью» У. Кан понимал «направленное и организованное участие; когда работники вовлечены в рабочий процесс, то они начинают самовыражаться физически, когнитивно, эмоционально и мысленно» [4].

В. Шауфели и А. Бэккера выделили 3 аспекта вовлеченности: 1) энергичность (высокий уровень энергии, готовность задействовать свои ресурсы при возникновении трудностей в работе), преданность (психологическая причастность к работе) и поглощенность деятельностью (полное включение в работу, состояние «потока») [5].

К факторам, связанным с вовлеченностью персонала, относятся психологический климат коллектива, организация трудовой деятельности сотрудников, взаимодействие с руководством, куда входит обратная связь.

Данное исследование несет поисковый характер и направлено на выявление стратегий, используемых руководителями в бакинских организациях, а также связи этих стратегий с вовлеченностью персонала.

Целью данного исследования является выявление взаимосвязи между разными видами стратегий обратной связи и уровнем вовлеченности сотрудников в работу.

Объектом исследования является обратная связь руководителей в организациях в городе Баку.

Предметом исследования является взаимосвязь стратегий обратной связи у руководителей и вовлеченности персонала.

В исследовании приняли участие более 100 сотрудников 3 организаций в городе Баку, разного пола.

Применялись следующие методы и методики: апробированный опросник обратной связи; утрехтская шкала вовлеченности [5] и методика определения стиля руководства трудовым коллективом В.П. Захарова и А.Л. Журавлева.

Были выдвинуты следующие эмпирические гипотезы: (1) существует взаимосвязь стратегий обратной связи в рабочих коммуникациях и вовлеченности персонала; (2) существует связь между стилем руководства и стратегиями обратной связи.

По результатам факторного анализа выделилась тенденция руководителей к трем стратегиям обратной связи: эмоциональная отзывчивость, позитивно-прагматическая стратегия в общении с сотрудниками и управленческие характеристики руководителя.

На следующем этапе работы количественные данные, полученные с помощью стандартизованных методик будут обработаны с помощью статистических программ и сопоставлены друг с другом.

Данные будут проанализированы в соответствии с целью и гипотезами исследования с учетом выборки в городе Баку.

Источники и литература

- 1) Белов А.Б. Проблема обратной связи в общении: обзор психологических исследований // Теоретическая и экспериментальная психология. 2012. Т. 5, № 2. С. 81-90.
- 2) Стремоусова Е.Н. Эффективность обратной связи ее специфика в организации // Прикладная и юридическая психология. 2008. №2. С. 75-86.
- 3) Фриттьоф К. Паутина жизни. Новое научное понимание живых существ. М.: София, 2003.
- 4) Kahn W.A. Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. Academy of Management Journal. 1990. Vol. 33(4). PP. 692–724.
- 5) Schaufeli W., Bakker A. Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual. Utrecht, Netherlands: Occupational Health Psychology Unit. 2003.