

Секция «Государственное и муниципальное управление»

Обратная связь как эффективный способ мотивации государственных служащих

Останкова Анна Вадимовна

Студент

Филиал МГУ имени М.В.Ломоносова в г. Севастополе, Факультет экономики и управления, Севастополь, Украина

E-mail: anya.ost@gmail.com

Проблема мотивации труда государственных служащих является достаточно актуальной. Ведь эти люди играют далеко не последнюю роль в нашей жизни. Все мы в какой-то мере зависим от качества труда государственных служащих, сталкиваясь с ними при решении своих проблем в государственных учреждениях. Так как именно государственные служащие составляют основу государственного аппарата, то для повышения эффективности его работы необходимо, чтобы каждый госслужащий работал эффективно и был заинтересован в процветании государства.

В настоящее время в развитии государственной службы можно выделить следующие проблемы:

- коррумпированность большинства государственных служащих,
- недостаток квалифицированных кадров,
- низкая заинтересованность государственных служащих в процветании государства.

Однако одними законами и правовыми актами повысить качество работы государственного аппарата невозможно, именно поэтому особую роль здесь играет правильная мотивация сотрудников.

Цель данной работы – рассмотреть роль обратной связи в системе мотивации государственных служащих.

Практически во всей литературе по менеджменту можно найти множество теорий и методов мотивации персонала, однако, каждый руководитель сталкивается с проблемой правильной и эффективной мотивации. Применительно к государственной службе мотивация – это процесс побуждения госслужащих активно действовать для достижения общественно значимых целей.

В своей работе я бы хотела рассмотреть такой способ мотивации, как обратная связь. В широком смысле обратная связь представляет собой реакцию, отзыв на какое-либо событие. В вопросе управления персоналом обратная связь означает получение сотрудниками информации о качестве проделанной ими работы. Обратная связь имеет положительные черты, как для сотрудников, так и для руководителей, а именно 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

Очень часто люди сопротивляются внедрению обратной связи: либо боятся ее негативных последствий, либо просто не знают, как правильно ее обеспечить. Для эффективной и действенной обратной связи необходимо соблюдать следующие правила:

- Обратная связь должна быть объективной, информация должна касаться конкретных фактов, событий, действий.

· Обратная связь должна включать как похвалу, так и конструктивную критику, так как если указать лишь на негативные моменты выполнения работы, то это может только демотивировать сотрудника.

· Обратная связь должны даваться сразу после событий и действий, нельзя откладывать обратную связь «на потом».

· При общении с работником необходимо выстраивать диалог, давать возможность работнику отреагировать, объяснить свои поступки, аргументировать, предложить свои пути решения.

Проходя учебную практику в Севастопольской городской государственной администрации, я интересовалась у госслужащих о наличии обратной связи в работе и их отношении к ней. В результате, выяснилось, что обратная связь находится на низком уровне, в основном руководители ограничиваются похвалой или критикой в адрес подчиненных. При этом сами подчиненные очень заинтересованы в обратной связи с руководителями.

Вариантов эффективной обратной связи может быть очень много. Так, например, можно обеспечить обратную связь с помощью внутреннего сайта учреждения, организовав для этого специальный раздел. Каждый сотрудник будет иметь возможность высказать свое мнение (позитивное или негативное), написать отзыв, пожелание или внести предложение относительно рабочих и организационных моментов. Для того чтобы во взаимоотношениях сотрудников не возникали неловкие моменты, комментарии можно было бы оставлять анонимно.

Можно проводить регулярные собрания, на которых обсуждались бы результаты проделанной работы и каждый сотрудник имел право высказаться. Еще один неплохой вариант обратной связи – это заполнение анкет, в которых работник отвечал на ряд вопросов, касающихся рабочего процесса. Такой вариант удобен, при нехватки времени на проведение собраний.

Обратная связь является мощным инструментом в мотивации работников. И, на мой взгляд, руководителям в государственных учреждениях стоит уделять больше внимания этому способу мотивации.

Литература

1. Захаров Н. Л. Система регуляторов социального действия российских государственных служащих (теоретико-социологический анализ). – М.: РАГС, 2002.
2. Ковалева М. А. Проблемы мотивации и стимулирования в профессиональной деятельности государственных служащих // Ученые записки. – 2005. - № 2.
3. Егоршин А. П. Управление персоналом . – 2-е изд. – Н. Новгород: НИМБ, 2001.
4. Интернет портал: <http://www.hr-portal.ru/>

Слова благодарности

Благодарю своего научного руководителя, Подольскую Тамару Яковлевну, за оказанную помощь в написании работы.