

Задача 1

Посочете кой от представените модели ви се струва най-подходящ за даване на ефективна обратна връзка и обосновайте отговора си. Ограничете отговора си до 300 думи.

В моите очи най-подходящият модел за даване на обратна връзка е TELL. Плюсовете включват двустранно общуване и отвореност към мнението на втората страна, което е слабост на модела „Сандвич“. Съкращението използва мнемонична техника, която облекчава запомнянето и съответно прилагането му в ежедневието. Моделът TELL залага на обективността, като същевременно оптимизира времето, прекарано в срещи и оперативки. Това, което ме привлича особено много, е откритият и неманипулативен подход, който се предлага. Моделът може да се комбинира много успешно с някои от техниките в десетостъпния модел, представен от Джофри Джеймс, а именно да започнем с изслушване на другия, да се фокусираме върху разкриването на първопричината за даден проблем (от ключово значение), както и един като цяло неагресивен и обединяващ подход към ситуации, при които е препоръчително даването на конструктивна обратна връзка.

Десетостъпният модел също предлага много ценни насоки, но проблемът е, че в разгара на събитията не е реалистично да си спомним 10-те отделни стъпки и да ги приложим убедително. По мое мнение е по-подходящ за дългосрочно развитие на комуникативните умения. Модела „Сандвич“ съм прилагал многократно по съвет на HR специалисти, но изпитвам съпротива към него, понеже учи събеседника, че похвалата не е нищо повече от сигнал за предстоящата критика. Това лишава мениджъра или служителя от възможността да подкрепя своя подчинен или колега чрез искрена похвала за реални постижения, насажда се усещане за двуличие, което систематично подрива доверието и честната комуникация в рамките на организацията, или в един не по-малко лош случай – доверието на клиента към дадена фирма или продукт. Чрез модела TELL можем да бъдем спокойни, че подхождаме обективно и честно, както и че целта на обратната връзка е наистина конструктивна, а не просто опит да се маскира някакъв неоправдан страх от конфронтация. По-добре е да преодолеем този страх в името на един по-здравословен климат на работното място като цяло.