

Анализ на домашни работи

Тема: Комуникативни умения

Аргументи

В много домашни работи липсват критерии за избор на алтернатива.

Стил

Преобладаващият стил има нужда от подобрение в аспектите: яснота, елегантност.

Аргументация: Мн.добър 5

Стил: Ср. 3

Оригинал:

Най-подходящият за мен модел за даване на обратна връзка, и ~~този~~ който ще използвам, е 10 Rules моделът.

~~Какво ми хареса в него?~~

От трите модела, този най-пълно описва процеса по даване на обратна връзка, както и начините за преодоляване на различните „негативни“ такива.

При 10 Rules моделът има ~~ме~~ комуникация между 2 и повече страни, при Sandwich моделът това отсъства.

Единствено при ~~него~~ се наблюдава равнопоставеност между изпращач и получател на feedback-ът, докато при TELL и Sandwich моделите изпращачът е доминантната фигура.

Впечатление ми ~~направи~~ използването на отворени въпроси, чрез които се цели да се достигне до причините, породили промяна в поведението на реципиента на обратната връзка (тежка структура на изречението).

~~Друго нещо, което ми хареса при 10 Rules моделът е, че~~ С насочващи въпроси изпращачът подтиква получателят сам да достигне до изводи и да ~~само~~оцени създалата се ситуация. В случаите на даване на обратна връзка това е безценно, защото, когато човек сам достигне до истината, за него тя е по-силна от истината изречена от друг човек.

Не на последно място ~~(),~~ възможността, по време на диалог и не само, изпращачът също да получава негативна обратна връзка. Няма безгрешни хора, независимо къде се намират в йерархията ~~във(на)~~ фирмата и т.н., възможността да си отворен към околните, може единствено да обогати човекът и да го направи по-полезен и продуктивен за общото благо.

Оригинал:

- Иване, ти си мил и вежлив човек, и аз оценявам този факт, затова смятам да бъда директен с теб и се надявам и ти да го оцениш. ~~Нямаше как да не забележа. Забелязах~~ всекидневните закъснения за екипните срещи на един от сериозните му членове. Питам се имали причина за тях и каква ~~би била тя (е тя)?~~

Вариант за редакция:

- Иване, ценя факта, че си мил и вежлив (с/към мен) и затова ще бъда пряк. Забелявах честите ти закъснения за екипните срещи. Има ли причина/каква е причината за тях?

Comment [x1]: Диалог в домашните работи е любопитно хрумване, което, за жалост, не прави текста по-четим, по-интересен или по-съдържателен, а просто по-дълъг.

Comment [x2]: Според какви критерии се дава оценката „най-пълно“?

Comment [x3]: След предлог има пряко допълнение, а не подлог, т.е. използва се кратък, а не пълен член. Грешки от този вид избобилват в текстовете.

Comment [x4]: При кой от двата, изредени в предното изречение?

Comment [x5]: Обърнат словоред, по-кратко е „забелязах/забелязва се“.

Comment [x6]: Излишно или да се пренапише.

Comment [x7]: Да оцени ситуацията или да се (само)оцени.

Comment [x8]: Липсва подлог в едното подчинено изречение. Не на последно място...посочвам/отбелязвам/оценявам/намирам за важна и пр. възможността...

Comment [x9]: Уместна препратка към общочовешки ценности.

Comment [x10]: Отлично начало с отбелязване на положителни качества.

Comment [x11]: Повторение „оценявам“ и „да го оцениш“.

Comment [x12]: Всекидневни закъснения звучи силно и тежко.

Comment [x13]: Индиректен език е ненужен.

Comment [x14]: Тафтология: „Каква е причината“ е напълно достатъчно.

Оригинал:

Аз бих направил нещата да се случват по този начин, дори силно ти препоръчвам и ти да пробваш. Все пак работим в един екип и предполагам знаеш какво означава, когато един от членовете му отсъства и как това рефлектира върху екипната работа.

Comment [x15]: „Предлагам ти следното“/“Бих постъпил така“

Comment [x16]: Индиректен език е ненужен.

Следва пример за сравнително чист и ясен израз без достатъчно аргументи.

Оригинал:

Понеже няма посочена ситуация за даване на обратна връзка, мисля, че най-подходящият модел в обобщена ситуация е "TELL".

За разлика от другите, той е подходящ, както за положителна, така и за отрицателна обратна връзка и е приет в институциите за обучение.

Смятам, че това е моделът, който по принцип си е приет в обществото за обсъждане на критика и похвала и се практикува без да е бил изучаван.

Comment [x17]: Не особено елегантен израз.

Comment [x18]: Модел за критика или модел за обсъждане на критика?

Моделите "Sandwitch" и "10 Rules" са предимно създадени за даване на негативна обратна връзка, при управление на хора.

Comment [x19]: Можем да оспорим тази теза с примери.

Обратна връзка:

Трябва да поговорим по един въпрос.

Всички забелязваме, че често закъсняваш за екипните срещи.

Забавя ни се работата, всички чакаме и се налага да оставаме до по-късно.

Това подразва всички, защото не се прибираме на време.

Защо ти се получават тези закъснения? Да не би да имаш някакви проблеми? Ако мога да помогна?

- Нямам проблеми, просто имам доста важни задачи напоследък и съм разсеян.

- Ще видя какво мога да направя, извинявам се наистина.

Заради тези закъснения, можеш да получиш наказание или да си загубиш работата.

Мога да ти напомням преди срещите, за да имаш време да се подготвиш.

Comment [x20]: „Моля“, вместо „трябва“. „Трябва“ индикира нужда, а нужди от този род са строго субективни.

Comment [x21]: Заема се позиция от името на трети лица и дори „всички“.
1) Препоръчително е да се избягва препратка към чуждо мнение. Все пак даваме искрена, лична обратна връзка.
2) Обобщаването (всички, никои, винаги) често води до съпротива. Несъзнателно слушащият може да се запита „всички ли, наистина?“

Comment [x22]: След две изречения с не особено мил характер идва третото с основния проблем. И продължава в същия дух.

Comment [x23]: Звучи като заплаха, дори намерението да е различно.

Comment [x24]: Отлично предложение за помощ. Рисква да е се окаже непоискано. Препоръчително е да се пита дали човекът има нужда от нещо, преди дръзко да се предлагат решения.

Внимание

Обратната връзка засяга чувствителна част на общуването. Независимо кой модел избирате, следните насоки ще ви помогнат в даването и получаването на обратна връзка.

- Давайте обратна връзка навреме, за ситуация „тук и сега“. С времето спомените се изменят. Тенденцията е да помним нещата така, както ни е по-удобно. Даването на обратна връзка за нещо, случило се „там и тогава“ рискува да срещне напълно основателни съпротиви, не само заради паметта на събеседника, но и заради нашата собствена.

- Често важи правилото, че обратната връзка **не** се дава, а се иска.

Препоръчително е да прецените добре дали е уместно, дали сте в позиция, дали си струва и дали искате да дадете обратна връзка, но най-вече – дали отсрещната страна я желае и е готова да я приеме.

- Обратната връзка е ползевна, когато е искрена и пряма. Увъртания, заобикалки, излишно „захаросване“ на въпроса размиват посланието. Човек, чул няколко похвали и

между тях едва-едва забележим намек за критика, може въобще да не разбере, че го критикуват или че има нужда да подобри поведението си.

- Ключово за приемане на обратната връзка е изразяването на собствените подбуди, цели и намерения. Ако нещо ви е ядосало, наранило, обезпокоило и пр. – бъдете искрени и го изразете. Избягвайте да се криете зад обобщения („всички смятаме“) и мъгляви норми („по принцип е редно“, „справедливостта изисква“). Кажете истината, независимо какво смятат „всички“ и какво е „морално“.

- Мило е, когато обратната връзка предлага решения, но съвсем не е задължително, а често – дори вредно. Първата стъпка е установяване на искрен контакт, който да разчисти пътя за пълноценно общуване, независимо дали се критикуваме или поздравяваме. Може би отсрещната страна няма да промени веднага (или въобще) поведението си, но сме спечелили безспорно, ако сме допринесли за изграждане на устойчиви взаимоотношения, основани на искреност, коректност, прямота, загриженост.

Казусът „Иван“.

Обърнете внимание, че казусът с Иван е процедурен, а не личностен.

Закъснение (промяна) на работния график е проблем по процедура.

Ако превърнем проблема в личностен („ти си несериозен“, „дразниш всички ни“) рискуваме задълбочаването, а не разрешаването му.

Обърнете внимание, че **преди да разберем причината** за закъсненията е неоснователно да предприемаме каквото и да е. Иван може да има сериозен личен проблем, но може и да закъснява, заради работна процедура, с която не сме запознати (задача от висшестоящите и пр.). Няма причина за раздразнение и обида, преди казусът да е проучен в дълбочина. Може да се окаже, че Иван върши повече и по-важна работа от нас, докато закъснява и по този начин допринася за организацията и за нашето собствено заплащане.

Следва пример за удачна аргументация, добра структура, отразяване на различни гледни точки, препратка към общоорганизационни практики и психологически механизми, съдържан и изчистен стил:

Задача 1:

От разгледаните модели за даване на обратна връзка, най-удачния и приложим в реални условия, поне според мен, е 10 Rules модела.

Причината поради която избрах този модел е, че за разлика от TELL и Sandwich моделите, 10 Rules не дава точни стъпки, които трябва да се следват при даване на обратна връзка, а разглежда основните принципи на една добра такава. По този начин 10 Rules може да бъде използван много ефективно при различни ситуации и с различни хора. Тази гъвкавост също така му позволява да се избегне създаването на стереотип или шаблон при даване на обратна връзка, което пък често може да доведе до негативна реакция от другата страна, например когато се създаде очакване, че изтъкването на позитивни черти неминуемо води до обсъждането на допуснати грешки (както е при Sandwich модела).

Казаното дотук не бива да изключва използването на другите модели в дадени ситуации, тъй като с колкото повече модела на даване на обратна връзка е запознат даден човек (тоест знае нейните силни страни и недостатъци, както и кога тя работи и защо), толкова по-голям е шанса тази обратна връзка да бъде чута и възприета от другата страна, което пък ще допринесе до постигането на главната цел, а именно чрез обратна връзка да се подобри работата на даден човек, както и на целия екип.

Задача 2

„Иване, както ти споменах искам да поговорим за работата ти в нашият екип до този момент, както и да се опитаме заедно да стигнем до изводи, които да ни помогнат да я подобрим и направим още по-приятна и ползотворна.

Доволен съм от начина, по който се включи в екипа – разбираш се добре с всички и се стараяш винаги да си полезен и на разположение.

Няма как да пропусна факта, че почти всеки ден закъсняваш за срещите ни, което малко или много забавя процеса на работа и на всички нас, включително и на теб, се налага да останем до по-късно.

Бих искал да разбера и твоята гледна точка и дали има някаква конкретна, **може би лична**, причина поради която не успяваш да идваш навреме?“