



4. Áhrifaríkar samskipta-leiðir



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



DISCLAIMER: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





Markmið

4.1 Áhrifaríkar samskiptaleiðir

2. Mikilvægi þess að
hlusta á
undirliggjandi áhuga

3. Að þekkja
uppbyggjandi beiðni

Dæmi 1

Samskiptarhindranir og aðferðir

Hindranir í hlustun

- Að hugsa bara um **eigin** markmið. Þegar við notum tíman sem við erum að hlust í að skipuleggja næstu viðbrögð okkar, þá getum við ekki verið með fulla athygli á því sem hinn aðilinn er að segja.
 - Upplifun á því að meðtaka **of mikið af upplýsingum**. Of mikil örvun eða upplýsingar geta valdið því að það er erfitt að hlusta með fullri athygli. Reyndu að beina athyglinni að viðeigandi upplýsingum og punktum sem verið er að halda fram.
 - Gagnrýna þann sem er að tala. Ekki láta blekkjast af mati þanns sem er að tala. Einblíndu á það sem hann er að segja- s.s. **skilaboðin** en ekki aðilann sem er að tala.
 - Að verða fyrir truflun vegna **tilfinninga**. Við bregðumst við á tilfinningalega við tilteknum orðum, hugtöku og hugmyndum, ásamt öðrum merkjum frá þeim sem er að tala (útlit, óyrt skilaboð osfrv.). Taktu upplýsta ákvörðun um eigin tilfinningaleg viðbrögð svo þú getir hlustað almennilega.
 - Að verða fyrir truflun að **ytri "hávaða"**. Hávaði getur verið mjög truflandi. Sumt er hægt að laga t.d lækka í símahringingu an annað er erfiðara að eiga við t.d. hávaða frá öðru fólki, umhverfisatriðum eins og of köldu eða of heitu herbergi.
- Að upplifa **líkamlega erfiðleika**. Að finna fyrir sársauka getur gert það að völdum að erfitt er að hlusta almennilega. Þig gæti langað til að eiga í samskiptunum en þetta er ekki besti tíminn fyrir það og gott er að fresta samtalinu.

•

Aðferðir til að hlusta

- **Stoppaðu.** Einbeittu þér að hinni manneskjunni, hugsunum hennar og tilfinningum. Meðvitaður fókus á að róa eigin athugasemdum, stíga frá eigin áhyggju og hugsa bara um þann sem er að tala. Gefa aðilanum fulla athygli.
- **Horfa.** Veittu óyrtum samskiptum athygli, án þess að leyfa þér að verða fyrir truflun. Taktu eftir líkamstjáningu, óyrtum vísbendingum sem leyfa þér að fá dýpri skilning á því sem aðilinn er að segja. Mundu að virk hlustun þýðir samskipti við þann sem er að tala þ.e þannig að aðilinn finni að þú sért að gefa honum alla þína athygli .
- **Hlustaðu.** Hlustaðu a kjarna þess sem aðilinn er að segja, helstu hugmyndir og þýðingar þeirra. Leitaðu að heildar skilning a hvað aðilinn er að reyna koma á framfæri frekar en að bregðast við einstökum orðu eða hugtöku sem hann er að segja.
- **Sýndu samúð.** Ímyndaðu þér hvernig þér myndi líða í aðstæðunum. Taktu tillit til tillfinninga viðmælandans, haltu ró þinni. Þú þarft ekki að dragast inn í vandamál hins aðilans eingöngu viðurkenna það sem hann er að upplifa.
- **Spurðu spurninga.** Notaðu spurningar til að dýpka skilning þinn og sýna áhuga þinn á því sem verið er að segja.
- **Umorðaðu.** Ef þú hefur ekki ákveðnar spurningar, þá geturðu endurtekið það sem viðmælandinn var að segja i eigin orðum, sem gefur til kynna hvernig skilning þú hefur á því sem hann var að segja og hann geetur þá leiðrétt ef einhver misskilningur hefur átt sér stað.

Hindranir - svo ekki fæst réttur skilningur



- Staðalímyndir og alhæfingar. Farðu gætilega í að fá ekki fyrirfram hugmyndir um fólk eða hluti. Við höfum oft tilhneigingu til að **sjá eingöngu það sem við viljum sjá** og með því móta þannig skoðun okkar á litlu magni upplýsinga eða út frá einni upplifun og halda að hún endurspegli manneskjuna eða aðstæðurnar.
- **Ekki gefa sér tíma.** Að taka ályktanir og hundsa smáatriði eða kringumstæður getur leitt til misskilnings. Við leitum ekki nógu djúpt að orsökum eða kringustæðum, við missum af mikilvægum smáatriðum og sjáum því ekki heildarmyndina.
- Að hafa brenglaðan fókus. **Að sjá bara neikvæðu hliðar samtals eða aðstæðna** er vani hjá mörgum. jafnvel þótt svo margir sjái jákvæðu hliðarnar, þá eru neikvæðu atriðunum gefið meira vægi, t.d. með því að leyfa einni neikvæðri athugasemd að yfirskyggja fjölda jákvæðra.
- Að taka ákveðinni túlkun sem gefinni. Það draga ekki allir sama skilning út frá tilteknum aðstæðum eða upplýsingum. Allir túlka hluti á mismunandi máta. **Athugaðu hvernig aðrir túlka** það sem sagt var og skýrðu frá þinni eigin túlkun.
- Að upplifa ósamræmi í vísbendingum. Bæði sem viðmælandi og talandi þá erum við sífellt að senda vísbendingar og fá þær frá öðrum. Hafðu **samræmi í vísbendingum sem þú gefur frá þér í orðum og líkamstjáningu.** Ekki segja eitt og sýna svo allt annað með líkamstjáningu þinni. Vertu meðvituð/aður um líkamstjáningu þína. Ef einhver annar virðist vera senda tvöföld skilaboð - með því að segja eitt með orðum og annað með líkamstjáningu **óskaðu eftir útskýringu.**

Aðferðir til að fá réttan skilning

- Greindu eigin skynjun, **efastu um eigin skynjun** og hugsaðu um hvernig hún myndaðist. Talaðu við aðra í kringum þig reglulega og vertu meðvituð/aður um þær forsendur sem þú setur þér. **Leitaðu frekari upplýsinga** og athugana. Þú getur þurft að spurja fólk hvort skynjun þín sé rétt.
- Reyndu ávallt að bæta eigin skynjun. **Auktu eigin meðvitund um skynjun eða hindranir**, taktu eftir hveira þú hefur tilhneigingu til - gerðu reglulega athugun á skynjun þinni. **Leitaðu að hreinskilni og uppbyggjandi gagnrýni** frá öðrum um þeirra skynjun, till að auka eigin meðvitund.
- Þróaðu hæfni þína til að **fókusera á annað fólk** og fá betri skilning með því að safna þekkingu um það, hlusta með virkri hlustun og ímynda þér hvernig þér myndi líða í þeirra aðstæðum.

Hindranir í áhrifaríkum samskiptum

- Skortur á skýrleika. Forðastu of formlegt tungumál eða hrogn tungumál, með slíkum talsmáta er hættu að skilaboðin sem þú ert að reyna koma áleiðis skili sér ekki.
- Notkun á staðalímyndum og alhæfingum. Viðmælendur sem koma með óhæfar **alhæfingar** sem draga úr skýrleika og áreiðanleika þeirra. Varaðu þig á að festast ekki í notkun staðalímynda go koma með alhæfingar um kerfi eða aðstæður.

Önnur tegund alhæfingar er skautun eða að skapa öfgar. Reyndu að sýna viðkvæmni í flóknum aðstæðu rekar en að sjá heiminn í svörtu og hvítu.

- Að draga ályktun. Að rugla saman staðreyndum og ályktunu er algeng tilhneyging. **Ekki álykta að þú vitir ástæður á bak við atburð, eða tiltekin staðreynd hafi tilteknar flækjur.** Vertu viss um að hafa allar upplýsingar sem þú getur fengið go talaðu svo um staðreyndir frekar en ályktun eða túlkun.
- Óvirk viðbrögð. **Hundsa eða bregðast ekki við athugasemd** eða efast strax um hana - dregur fljótt úr áhrifaríkum samskiptum. Eins skemmir fyrir áhrifaríkum samskiptum að **bregðast við með óviðeigandi athugasemd** sem ekki tengist umtalsefninu. Að grípa fram í þegar aðrir tala býr einnig til lélegt umhverfi fyrir samskipti.

- Skortur á sjálfsöryggi getur verið mikil hindrun í samskiptum. Feimni, skortur á staðfestu og lágt sjálfsmat geta verið
- hindranir að tjá sig um eigin þarfir og skoðanir. Skortur á þekkingu á eigin réttindum og tækifærum í tilteknum aðstæðu geta komið í veg fyrir að þú tjáir þarfir þínar.

Aðferðir í áhrifaríkum samskiptum



- **Hugsaðu um málefnið ekki manneskjuna.** Reyndu að taka ekki öllu persónulega, segðu frá eigin þörfum og skoðunum um það verkefni sem er í gangi. Leystu vandamál í staðinn fyrir að reyna stjórna öðrum. Til dæmis, frekar en að hundsá nemanda sem svarar spurningum í tíma með óviðeigandi hætti, talaðu þá frekar við nemandann utan skólastofu um að hegðun hans sé að trufla aðra nemendur.
- **Vertu einlæg/ur en ekki stjórnsöm/samur.** Vertu þú sjálf/ur, hreinskilin og opin, vertu hreinskilinn við sjálfan þig, hugsaðu um að vinna vel með öðrum og gera allt af heilindum.
- **Sýndu samúð frekar en að vera aftengd/ur.** Þótt svo faglegt samband þurfi að hafa tiltekin mörk þegar kemur að samstarfsfólki þá er mikilvægt að sýna tilitsemi og umhyggju fyrir samstarfsfólki sínu, ef það er ekki þá er ólíklegt að þeir sýni þér umhyggju í samstarfinu.
- **Vertu sveigjanleg/ur gagnvart öðrum.** Hlustaðu á skoðanir annarra, vertu opin fyrir öðrum leiðum til að gera hluti, fjölbreytileiki færir fram hugvit og sköpum.
- Ekki gleyma að meta sjálfan þig og eigin reynslu. **Stattu fast á eigin réttindum og þörfum.** Að vanmeta sjálfan sig hvetur aðra til að vanmeta þig líka. Þjóddu fram hugmyndir þínar og þú skalt búast við að það sé komið vel fram við þig.
- Notaðu staðfestu. **Þú skalt bregðast við öðrum á þann máta að þú sýnir skilning á upplifun þeirra.** Þakkaðu þeim fyrir sitt innlegg. Staðfestu að þeir hafi rétt á eigin tilfinningum, jafnvel þótt svo að þú sért ósammála. Spurðu spurninga, tjáðu jákvæðar tilfinningar; færðu fram jákvæða endurgjöf þegar það er mögulegt.

Námsefni fyrir netnámskeið

Þú veist að þú hefur skilning á námsefninu þegar þúsvaraðu spurningunum hér að neðan!

Hvernig myndirðu leysa hindrun í

hlustun?

Hvernig getur þú bætt eigin skynjun.

Hvaða hindranir getur þú mætt, sem hamla áhrifaríkum samskiptum?



Dæmi 2

Hlustun vs að heyra

Uppbyggjandi gagnrýni

Að heyra

er sjálfvirk viðbrögð heilans við hljóði og krefst ekki átaks. Við erum umkringd hljóðum megnið af tímanum

Til dæmis erum við vön hljóði í flugvélum, slátturvélum, pottum og pönnum og svo framvegis. Við heyrum þessi hljóð þjálfum okkur í raun til að hundsá þau, nema nauðsyn se á öðru.

Við lærum að fílera út hljóð sem skipta okkur engu máli, eins og við veljum að heyra í símahringingu okkar og öðrum hljóðum sem eru okkur mikilvæg.

Hlustun

Hlustun er hinsvegar með tilgangi og vilja. Hún þarfnast því hvatningar og átaks..

Hlustun í sinni bestu mynd er aktíf, fókuseruð, virk og einbeitt til skilnings á því sem hinn aðilinn er að segja.

Við hlustum ekki alltaf sem best síðar í kynningunni munum við skoða nokkrar ástæður um af hverju og aðferðir til að vera virkari hlustandi

Hlustun

Kostir hlustunar

Ekki ætti að taka hlustun sem sjálfsagða. Áður en skrif voru fundin upp, flutti fólk alla þekkingu á milli með því að sýna og segja frá. Þeir sem eldri voru sögðu yngra fólkinu frá sögum ættbálksins. Hlustendur fengu kennslu í trúartækni. Þjóðsögur, goðsagnir og skemmtisögur lifðu eingöngu þar sem áheyrendur vildu hlusta.

Í dag, getur fólk hinsvegar fengið upplýsingar og skemmtun með því að hlusta á upptökur frekar en hlustun í rauntíma. Ef þú verður fyrir truflun og athyglin fer að reika, þá geturðu bara farið til baka í upptökunni. Þrátt fyrir þá staðreynd, þá geturðu grætt að minnsta kostu fjögur atriði með því að vera aktívri hlustandi.

Samánburður

Hlustun

- Óvart
- Ósjálfráða
- Áreynslulaus

Að heyra

- Fókúseruð
- Sjálfráða
- Viljandi

Hvað er uppbyggileg gagnrýni

Uppbyggileg gagnrýni er styðjandi endurgjöf til einstaklinga til að hjálpa þeim að koma auga á lausnir þar sem veikleikar eru.

Hún kemur sem sagt til með jákvæðum tilætlunum og er ætlað að vera styðjandi samskiptatækni til að vinna með tiltekið málefni eða áhyggjur.

Tilgangur uppbyggilegrar endurgjafar er að gefa aðila endurgjöf á þann hátt að til bætingar eða leiðréttingar. Þetta er mikilvægt þar sem það eykur persónuleg einstaklinga.

- Uppbyggileg gagnrýni getur:
- Bætt móral
- Dregið úr misskilningi varðandi væntingar og núverandi ástands
- Gefið nýtt sjónarhorn og gefið verðmæta innsýn fyrir manneskjuna sem er að endurgjöfina
- Haft jákvæð áhrif á atferli einstaklings

Að gera endurgjöf uppbyggjandi

Það er mikilvægt að geta gert greinamun á uppbyggjandi gagnrýni og niðurrifs gagnrýni.

Niðurrifs gagnrýni er bein árás á einstakling og beint að tilteknum göllum, þá eru eingin praktísk ráð gefin né stuðningur.

Dæmi um niðurrifs gagnrýni:

- "Þú hefur rangt fyrir þér."
- "Svona gerum við ekki hlutina hérna"
- "Þú hefur enga hugmynd um hvernig á að gera þetta."

Að gefa endurgjöf uppbyggjandi

1. Einbeittu þér að athugun og ekki skipta þér

Uppbyggjandi endurgjöf ætti að endurspegja hvað þú getur séð og heyrt um atferli aðilans frekar heldur en að koma með ályktanir eða túlkanir.

2. Eineittu þér að málefninu en ekki einstaklingnum

Uppbyggileg endurgjöf ætti að vera um hvað einstaklingurinn gerði en ekki hver einstaklingurinn er.

3. Einbeittu þér að hlutum sem hægt er að breyta

Uppbyggjandi endurgjöf ætti að vera um hluti sem aðilinn getur breytt og bætt frekar en eitthvað sem er ekki hægt að stjórna.

4. Leggðu fram tillögur eða lausnir

Uppbyggjandi endurgjöf ætti að innihalda sérstaka lausn eða meðmæli.

Hvernig á að gefa uppbyggilega endurgjöf

1. Segðu frá tilgangi endurgjafarinnar

Segðu hvað þú munt vera að tala um og af hverju að er mikilvægt

2. Lýstu hvað þú hefur séð og þinni upplifun

Komdu greinilega auga á aðgerð eða atburð og hvernig það lætur þér og öðrum meðlimum líða.

3. Gefðu einstaklingnum tækifæri til að bregðast við

Eftir að þú hefur sagt frá tilgangi, mikilvægi, athugunum og viðbrögðum þinum, spurðu aðilann hvað honum finnst um það.

4. Bjóddu upp á sérstakar lausnir eða ráð

Eftir að þú hefur hlustað á aðilann, gefðu endurgjöf um hvernig hægt er að bæta aðstæðurnar.

5. Dragðu saman allt sem var rætt

Dragðu allt saman sem búið er að ræða svo ekki verði misskilningur. Það getur einnig hjálpað tuk vup ap tryggja að uppbyggileg endurgjöf hafi verið gefin

Námsefni fyrir netnámskeið

Þú veist að þú hefur skilning á námsefninu þegar þúsvaraðu spurningunum hér að neðan!.

Hvað er mikilvægt við hlustun?

Hvernig myndir þú gefa uppbyggilega endurgjöf?



Dæmi 3

Ákveðni/staðfesta

Ákveðni/staðfesta

Ákveðni er grunn samskiptarhæfni. Ákveðni getur hjálpað þér að tjá þig og standa fyrir máli þínu, ásamt því að virða réttindi og trú annarra.

Að vera ákveðin getur hjálpað til við að efla sjálfstraustið og öðlast virðingu annarra. Það getur hjálpað till við streitustjórnun, sérstaklegta þegar þú hefur tekið að þér of mörg ábyrgðarhlutverk, vegna þess að þú átt erfitt með að segja nei.

Sumir virðast vera ákveðnir í eðli sínu en ef þú ert það ekki, þá geturðu lært það.

Af hverju það er góð leið að sýna ákveðni/staðfestu í samskiptum

Ákveðni byggist á gagnkvæmri virðingu og er áhrifarík og diplomatískur samskiptamáti. Að vera ákveðin sýnir að þú virðir sjálfan þig þar sem þú ert reiðubúin að standa með áhugamálum þínu og endurspegla hugsun þína og tilfinningar. Það sýnir einnig að þú ert meðvituð/aður um réttindi annarra og til í að vinna að því að leysa úr ágreiningi.

Auðvitað er það ekki bara hvað þú segir heldur einnig **hvernig** þú segir hlutina. Ákveðin samskipti eru bein og virðingarverð. Að vera ákeðin/n gefur þér bestu leiðina til að koma skilaboðum þínum á framfæri. En ef þú talar á of agressívan eða passívan máta þá er hættu á að skilaboðin tapist því fólk verður of upptekið að bregðast við talsmátanum.

Kostir þess að vera ákveðin/staðföst/ur

Staðfesta er yfirleitt tengd við heilbrigðan samskiptarmáta. Hún hjálpar þér að halda fast í þitt svo aðrir notfæri sér þig ekki og getur einnig hjálpað til við þú hagar þér eins og Bulla við aðra.

Að vera ákveðin/staðföst/ur getur hjálpað

til við að:

Auka sjálfstraust

Aukið valdeflingu

Auka skilning á eigin tilfinningum

Aukið virðingu frá öðrum

Bætt samskipti

Búið til vinn-vinn aðstæður

Bætt ákvörðunartöku hæfni

Búið til heiðarleg samskipti

Aukið starfsánægju

Lærðu að vera ákveðnari/skilvirkari

Fólk þróar samskipta mynstur með reynslu sinni, eitthvað sem það tekur ekki endilega eftir. Fólk á það til að sýna sama samskipta mynstur í gegnum lífið en það er vel hægt að læra heilbrigðari og áhrifaríkari samskipta stíl.

Hér eru nokkur ráð til að hjálpa þér að vera ákveðnari/ sýna meiri staðfestu:

- **Hvernig er þitt samskiptar mynstur?** Viðraru þína skoðun eða segir þú ekki neitt? Segirðu já við aukavinnu þegar þú ert upptekin? Ertu fljót/ur að dæma aðra eða kenna þeim um? Virðist fólk kvíða fyrir að tala við þig? Þú verður að átta þig á þínum stíl áður en þú gerir breytingar.

- **Notaðu “ég” staðhæfingar**, láttu aðra vita hvað þú ert að hugsa eða hvernig þér líður án þess að hljóma ásakandi. Til dæmis, segðu “ég er ósammála, “ frekar en “þú hefur rangt fyrir þér”. Ef þú hefur spurningu segðu “ég myndi vilja hjálpa þér” frekar en “þú þarft að gera þetta”. Hafðu spurninguna einfalda, skilmerkilega og skýra.

- **Æfðu þig að segja nei.** Ef þú átt erfitt með að segja nei, reyndu þá að segja “nei ég get ekki gert þetta núna”. Mundu að nei er heil setning og þú þarft ekki að útskýra af hverju þú segir nei. Ekki hika, en vertu skýr, ef það er viðeigandi að útskýra hafðu það þá stutt.

Lærðu að vera ákveðnari/staðfastari

- **Æfðu það sem þú vilt segja.** Ef þú átt erfitt með að segja hvað þú ert að hugsa, æfðu það með almennum aðstæðum sem þú lendir í. Segðu hvað þú vilt upphátt. Það gæti hjálpað að skrifa það niður fyrst, svo þú getir **æft þig** út frá handriti. Þú gætir líka æft þig með vini eða vinnufélaga og beðið um endurgjöf frá þeim.
- **Notaðu líkamstjáningu.** Samskipti eru ekki bara munnleg. Sýndu hversu sjálfsörugg/ur þú ert, jafnvel þótt þér líði ekki þannig. Haltu **uppréttri stöðu** en hallaðu sá fram haltu reglulega **augnsambandi**. Vertu með hlutlaust eða jákvæðan svip á andlitinu. Ekki krossleggja hendur eða fætur. snúðu að manneskjunni. Æfðu líkamstjáningu fyrir framan spegil, vin eða vinnufélaga. Ásamt því sem þú segir, þá er líkamstjáning og svipbrigði mikilvæg.
- Haltu tilfinningum í skefjum, ágreiningur er erfiður fyrir flesta, kannski verðurðu reið/ur eða pirruð/aður eða langar til að fara gráta. Þótt svo þessar tilfinningar séu eðlilegar þá geta þær líka truflað ágreining. Ef þú ert tilfinninganæm/ur þegar þú ferð í aðstæður, þá skaltu bíða aðeins ef það er möguleiki. Reyndu að halda ró þinni. **Andaðu hægt, halt rödd þinni stöðugri.**
- Byrjaðu smátt, byrjaðu á að æfa nýja hæfni í aðstæðum sem eru með litla áhættu. Til dæmis, reyndu ákveðni þína á vini áður en þú reynir að tækla erfiðar aðstæður í vinnunni. Þú skalt meta sjálfan þig eftir á og aðlaga aðferð þína eins og þörf er.

Heimildir

■ <https://hr.ou.edu/Employees/Career-Development/Resolving-Conflicts-at-Work#3935547-the-art-of-giving-feedback--compliments>

■ <https://uwaterloo.ca/centre-for-teaching-excellence/teaching-resources/teaching-tips/communicating-students/telling/effective-communication-barriers-and-strategies>

■ <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/careers/soft-skills/constructive-feedback/>

■ <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/assertive/art-20044644>

■ [Eison, J \(1990\). Confidence in the classroom: Ten maxims for new teachers. College Teaching, 38 \(1\), 21-25](#)

■ [McNaughton, D., Hamlin, D., McCarthy, J., Head-Reeves, D., & Schreiner, M. \(2008\). Learning to listen: Teaching an active listening strategy to preservice education professionals. Topics in Early Childhood Special Education, 27, 223-231.](#)

■ [Weger, H., Jr., Castle, G. R., & Emmett, M. C. \(2010\). Active listening in peer inter-views: The influence of message paraphrasing on perceptions of listening skill. International Journal of Listening, 24, 34-49.](#)