

Að bæta tjáskipti

Tjáskipti eru flókin og margvísleg, eins og komið hefur fram. Við mis-
skiljum oft á tíðum þau boð sem eru send til okkar og það getur leitt til
ágreinings. Sérstaklega á þetta við þegar einstaklingar eru í tilfinningalegu
uppnámi. Bent hefur verið á ýmsar leiðir til að bæta tjáskipti og finna hvaða
tjáskiptastíll sé vænlegastur til árangurs. En hvaða tjáskiptastílsbrigði eru
fyrir hendi? Á mjög einfaldan hátt má segja að um fjórar stíltegundir sé að
ræða. Í dæmunum hér á eftir má greina ólíkan tjáskiptastíl. Hvaða stíll haldið
þið að sé vænlegastur til árangurs í samskiptum?

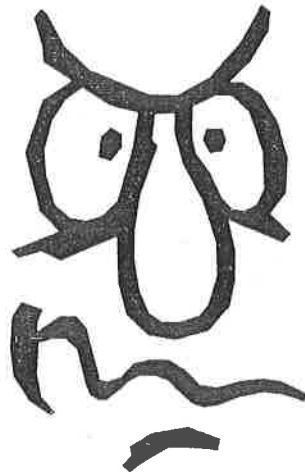
*Þú hrópar: „Þú fékkst lánaðar uppáhaldsbuxurnar mínar og þær eru allar
útataðar í blettum. Þú ert svo heimsk, ég hata þig.“*

Þessi stíll er árásargjarn. Hann einkennist af ásökunum og kröfum. Notar
hæðni. Augnatillit er reiðilegt. Fólk getur hrópað, blótað, uppnefnt, kreppt
hnefa og tekur ekki tillit til tilfinninga annarra.

*Uppáhaldsbuxurnar þínar liggja krumpaðar á gólfinu eftir að Sigga hafði
fengið þær lánaðar. Þú yggir þig og segir ekkert.*

Þessi stíll er óvirkur. Fólk hikar, afsakar sig, gefur
eftir eða segir ekkert. Lítið augnsamband, yggir sig
eða hnyklar brýnnar. Talar feimnislega eða
muldrar.

*"Þakka þér kærlega fyrir. Ég þvæ bara buxurnar
sjálf." Síðan hugsar þú en segir ekkert: Þetta er í
síðasta skipti sem ég lána Siggu e-ð. Mér er alveg
sama hversu oft hún spyr. Síðan skellir þú á eftir
þér hurðinni.*



Þessi stíll er óvirkur en líka árásargjarn. Afsakar fyrst, gerir síðan áætlun um
hefnd. Forðast augnsamband. Lætur í ljós reiði með líkamstjáningu eða
svipbrigðum, en ekki með orðum. Forðast vandamálið, en gæti farið að rífast
seinna.

Sigga fékk lánaðar buxurnar þínar og þær liggja í hrúgu á gólfinu. Þú segir: „Ég fann buxurnar mínar á gólfinu og það þarf að þvo þær. Ég er reið vegna þess að þú skilaðir þeim ekki eða þvoðir þær. Ég þarf að fá buxurnar hreinar í dag.“



Þessi stíll er ákveðinn. Fólk talar skýrt og ákveðið. Notar ég-fullyrðingar. Sýnir sjálfu sér og öðrum virðingu. Horfir í augu og líkamsstaða er örugg. Röddin er þægileg, en ákveðin.

Það kemur líklega engum á óvart að síðastnefndi tjáskiptastíllinn er talinn vænlegastur til árangurs. Með honum er verið að láta í ljós tilfinningar sínar og réttindi á skýran hátt. Tillit er tekið til tilfinninga annarra og minni líkur eru á að viðmælandinn fari í varnarstöðu. Það er einnig líklegra að unnt sé að leysa ágreining og stuðla að árangursríkari ákvarðanatöku með því að nota ákveðinn stíl.

- 4) *Þú ert svo góður við hann bróður þinn, hann vill gjarnan fara með þér í bíó. Hér er dæmi um smjaður. Reynt er að sannfæra þig með því að hrósa þér fyrst. Mögulegt svar væri: Þá væri ég lélegur vinur, því ég lofaði að fara með Stjána í bæinn.*
- 5) *Þú ert aldrei heima. Ég þekki þig varla. Getur þú ekki bara verið hér í kvöld. Reynt er að láta þig fá samviskubit svo að þú látir undan. Mögulegt svar væri: Hættu þessu, ég er að vinna í kvöld.*
- 6) *Hafðu ekki áhyggjur, ég nota smokkinn. Reynir að dreifa athyglinni. Reynir að sannfæra þig með því að dreifa athyglinni frá raunveruleikanum. Mögulegt svar. Það hefur ekkert með smokkinn að gera. Ég vil ekki sofa hjá núna.*

Verkefni I

Markmið: Að gera sér grein fyrir hvernig á ekki að láta undan þrýstingi.

- 1) Skiptið ykkur í fjögurra til fimm manna hópa samkvæmt leiðbeiningum frá kennara.
- 2) Ræðið hvernig þið bregðist við þrýstingi frá öðrum og hvaða leiðir þið teljið árangursríkar til að láta ekki undan þrýstingi frá öðrum.

Hlustun og samkennd

Hlustun og samkennd eru mikilvægar í árangursríkum tjáskiptum. Hlustun krefst einbeitingar og þjálfunar. Hlustun felst í að skilja og viðurkenna skilaboð þess sem þú ræðir við, en líka tilfinningar viðkomandi. Samkennd

í
sa
)
felst í því að geta sett sig í spor þess sem talað er við. Þannig getur þú skilið aðstæður, hugsanir og tilfinningar þess sem þú ræðir við.

Sá sem verið er að tala við sér yfirleitt á líkamstjáningu hvort verið er að hlusta eða ekki. Mikilvægt er að horfa á viðmælandann, halla sér fram, ná augnsambandi og gefa til kynna með líkamstjáningu að þú skiljir hvað hann/hún á við. Sá sem er góður hlustandi hættir að tala og gefur til kynna með smáorðum eins og uh, er það, einmitt, ég skil, að hann sé að hlusta.

Ákveðnar hindranir á hlustun og samkennd eru mjög algengar í tjáskiptum og má nefna þessar helstar:

Að breyta umræðuefninu. Vinur þinn er að kvarta yfir erfiðu heimaverkefni og þú segir „það var ansi skemmtilegt á fótboltaæfingu í gær.“

Að vita betur. „Það er ekkert að þér, þér líður betur á morgun“ eða „Þú ert svo ástfanginn að þú sérð ekki hvers konar asni hún er.“

Að dæma. Einhver segir þér að hann hafi fallið á prófinu og þú segir: „Þér var nær, þú lærðir ekki neitt fyrir prófið.“

Að ráðleggja. Vinur þinn sem hefur ekki gengið neitt sérlega vel í skóla, segir „Ég veit ekki í hvaða framhaldsskóla ég á að fara, ég er hræddur um að ég standi mig ekki.“ Þú ferð strax að ráðleggja honum í hvaða skóla hann á að fara og hvaða braut hann skuli velja.

Að draga úr: Faðir þinn býr á Selfossi og eftir jarðskjálftahrinu er ekki svarað þegar þú hringir í hann. Þú hringir í lögregluna og færð þau svör að þú þurfir ekki að hafa neinar áhyggjur, það sé örugglega bara tilfallandi að hann svari ekki.

Við föllum einnig stundum í þá gryfju að bregðast of sterkt við, dæma þann sem talar, hlusta aðeins á smáatriði og staðreyndir, sýna ekki athygli og fara að hugsa um eitthvað annað.



Tjáskipti án orða

Tjáskipti án orða eru mjög mikilvæg í mannlegum samskiptum. Augnsamband, að kinka kolli, að halla sér fram eða aftur, nálægð, klæðaburður, snerting og svipbrigði eru allt dæmi um tjáskipti án orða.

Tjáskipti án orða eru bundin menningu viðkomandi lands og í ólíkum þjóðfélögum getur sama hreyfingin táknað ólíka hluti. Sem dæmi má taka að í mörgum vestrænum löndum endurspeglar augnsamband meðal annars áhuga en í Japan getur það verið móðgandi, sérstaklega ef einstaklingar í mismunandi valdastöðu eru að tala saman. Að líta undan í Japan getur þannig verið tákn um virðingu.

Aftur á móti getur ýmis líkamstjáning, svo sem hreyfingar, svipbrigði og nálægð eða fjarlægð verið sameiginleg mörgum menningarsamfélögum.

Tjáskipti án orða geta verið meðfædd, lærð eða sambland af hvoru tveggja. Sem dæmi má taka að þumall upp eða herkveðja eru lærð tákn en það að roðna, depla augum eða að ræskja sig er meðfætt. Hlátur, grátur og að yppta öxlum og flest tjáskipti án orða eru sambland af lærðum og meðfæddum þáttum. Einnig geta sömu tjáskiptin án orða þýtt ólíkar tilfinningar eftir aðstæðum. Sem dæmi má taka að þú getur roðnað vegna þess að þú finnur til reiði, skammar, streitu, feimni eða þá að þú varst að koma af íþróttæfingu.



Sem dæmi um tjáskipti án orða mætti hugsa sér eftirfarandi dæmi:

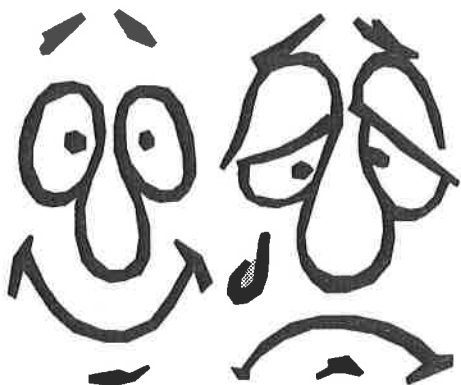
Jón kemur til kennara síns og segir: „Ég verð að ræða við þig um svolítið.“ Kennarinn segir: „Já, segðu mér endilega frá þessu.“ En á sama tíma horfir hann út um gluggann.

Þetta gefur til kynna að kennarinn hafi takmarkaðann áhuga á því sem Jón ætlar að segja.

Karen segir við Karl: „Ég er alveg sammála því sem þú segir.“ En um leið hallar hún sér aftur í stólnum og krossleggur hendur.

Þetta getur gefið til kynna að Karen sé óvinveitt eða henni sé alveg nákvæmlega sama um það sem Karl var að segja.

Andlit okkar getur gefið skýrar vísendingar um tilfinningar okkar. Ýmis svipbrigði eins og hamingju, undrun, ótta, sorg og fyrirlitningu má lesa úr andlitssvip fólks. Til eru ýmis spakmæli um andlitssvip fólks, eins og:



*Svipur mannsins ber nægilegt vitni um hamingju hans og óhamingju án þess að hann sé um það spurður. (Kínverskt)

*Andlit hans var eins og titilblað á heilli glæpasögu. (Cibber)

Augun geta gefið vísendingar um hvernig okkur líður. Flestir hafa heyrt orðtakið „Augun eru spegill sálarinnar.“

Ákveðnar reglur og siðir eru varðandi augnsamband. Það þykir til dæmis dónaskapur að horfa of lengi í augun á ókunnugum. Venjulega varir



augnsamband ekki lengur en þrjár sekúndur í einu, þá lítum við undan. Ef aftur á móti okkur líkar vel við einhvern og það er gagnkvæmt þá getur augnsambandið varið lengur. Augnsamband getur einnig gefið til kynna ógnun og yfirráð, og fer það eftir því hvernig augnatillitið er. Að ranghvolfa augum er merki um að hegðun einhvers sé skrítin. Þannig getum við talað á mjög margbreytilegan hátt með augnum.

Tónninn í röddinni gefur einnig ákveðnar vísbendingar. Unnt er að gefa til kynna mismunandi tilfinningar með sama orðinu, t.d. getur orðið „Já“ hljómað eins og að þú sért hrygg/ur, glöð/glaður, ergileg/ur.

Þögn getur líka gefið mismunandi skilaboð og verið túlkuð á ýmsan hátt, eins og eftirfarandi spakmæli sýna:

- *Þögnin er sannur vinur sem aldrei bregst. (Konfúsíus)
- *Fátt er harðara að hrekja en rök þagnarinnar. (Óþekktur höfundur)
- *Ég þekki menn sem hafa verið álitnir vitringar fyrir það eitt að þeir sögðu ekkert. (Shakespeare)
- *Upphaf spekinnar er að kunna að þegja. (Goethe)

Stundum er þögnin eðlileg og þægileg, en á öðrum stundum finnst okkur hún óþægileg.

Nálægð okkar við viðmælanda segir til um hversu náin við erum honum. Breytingar á nálægð geta einnig gefið ákveðin skilaboð. Þær geta verið merki um að við viljum nánari tengsl eða að við séum að sýna yfirráð okkar. Við höfum okkar persónulega rými og ef einhver fer inn fyrir það þá líður okkur óþægilega. Eftirfarandi dæmi sýnir þetta:

Lóa hljóp til Rósu til að spjalla við hana um nýjasta „Friends“- þáttinn sem hún hafði misst af. Hún hljóp að henni og stóð u.þ.b. 5 cm frá andlitinu á henni og fór að spyrja um hvað gerst hefði í þættinum. Lóa tók eftir því að Rósa hörfaði frá henni, eins og henni liði óþægilega.

Svo virðist sem flest okkar hafi ákveðið persónulegt rými og fer umfang þess m.a. eftir því hversu náinn viðmælandinn er.

Tjáskipti án orða eru mjög margbreytileg og flókin. Þau skipta jafnmiklu máli og tjáskipti með orðum. Tjáskipti án orða og tjáskipti með orðum eru tengd órjúfanlegum böndum.