
Samskipti

Fyrirlestur fyrir trúnaðamenn BHM

Hafrún Kristjánsdóttir, sálfræðingur.

Yfirlit

- Góð og slæm samskipti
- Hvernig leysir maður ekki ágreining?
- Fimm lyklar að árangursríkum samskiptum
- Að setja öðrum mörk
- Að gagnrýna

Góð samskipti

- Þú tjáir tilfinningar þínar (skoðanir og reglur) á opinn og beinan hátt og hvetur hina manneskjuna til þess að tjá tilfinningar sínar.
- Þú segir það sem þú þarft að segja en reyndir á sama tíma að skilja hvað hin manneskjan er að hgusa og hvernig henni líður.
- Samkvæmt þessari skilgreiningu skipta hugmyndir og tilfinningar beggja máli.

Slæm samskipti

- Felur það í sér að manneskja tjáir sig ekki með beinum hætti, neitar að hlusta á hvað hin manneskjan hefur að segja.
- Fer mögulega í vörn
- Mótmælir hinni manneskjunni án þess að að reyna að skilja hennar tilfinningar og skoðanir
- ☐ Ég hef ekki áhuga á því sem þú ert að segja, ég hef áhuga á að koma mínu til skila og ætlast til þess að þú skiljir mig!

Hvernig leysir maður ekki ágreining?

■ Sannleikur

- ☐ Ég hef rétt fyrir mér þú ekki

■ Ásökun

- ☐ Segir að vandinn sé hinni manneskjunni að kenna

■ Þíslavottur

- ☐ Lætur eins og þú sért saklaust fórnarlamb

■ Lítillækkun

- ☐ Gefur í skyn að hin manneskjan geri aldrei eða alltaf einhverja ákveðna hluti

■ Vonleysi

- ☐ Gefst upp heldur því fram að það þýði ekkert að reyna

Hvernig leysir maður ekki ágreining?

■ Kröfuharka

- ☐ Segist eiga rétt á betri meðferð en biður ekki beinlínis um það sem þú vilt

■ Afneitun

- ☐ Lætur sem að þú sért ekki reiður eða sár þegar raunin er önnur

■ Óvirk mótstaða

- ☐ Ferð í fýlu eða dregur þig í hlé án þess að segja neitt

■ Sjálfsásökun

- ☐ Í stað þess að takast á við vandann lætur þú eins og þú sért vond manneskja

■ Kaldhæðni

- ☐ Orð þín eða tónn tjá spennu eða fjandsemi

Hvernig leysir maður ekki ágreining?

■ Blóraböggull

- ☐ Heldur því fram að hin manneskan eigi við vandamál að stríða en þú sért í lagi

■ Vörn

- ☐ Neitar að viðurkenna mistök eða ágalla

■ Gagnárás

- ☐ Í stað þess að viðurkenna hvernig hinni manneskunni líður þá bregstu við gagnrýninni með því að gagnrýna hana

■ Yfirvarp

- ☐ Í stað þess að fást við það sem er að gerast hér og nú dregur þú gamla hluti fram í dagsljósið

Fimm lyklar að árangursríkum samskiptum – Að taka gagnrýni

■ Virk hlustun

1. Afvopnun
2. Hluttekning
 - ❖ Hugsanahluttekning
 - ❖ Tilfinningahluttekning
3. Eftirgrennsan

■ Sjálfstjáning

4. Ég boð
5. Hól

1. Afvopnun

- Þú finnur sannleikskorn í því sem hin manneskjan er að segja jafnvel þótt að þér finnist hún hafa rangt fyrir sér eða vera ósanngjörn
- Getur verið erfitt að “svara ekki fyrir sig” en mikilvægt að láta ekki undan þeirri löngun

1. Afvopnun - Dæmi

- Það er óþolandi þegar maður ætlar að reyna að fá einhverja lausn hjá ykkur og ekkert gerist!
- Afvopnun: Ég skil að það er leiðinlegt reyna að fá einhverja lausn og fá hana ekki. Við höfum ekki getað leyst öll mál.

2. Hluttekning

- Þú setur þig í spor hinnar manneskjunnar og reynir að sjá málið frá hennar sjónarhorni
- Hugsanahluttekning
 - Þú umorðar það sem hin manneskjan er að segja
- Tilfinningarhluttekning
 - Þú getur þér til um tilfinningar hennar út frá því sem hún er að segja

2. Hluttekning - Dæmi

- *Það er óþolandi þegar maður ætlar að reyna að fá einhverja lausn hjá ykkur og ekkert gerist!*
- Hugsunarhluttekning: Er það rétt skilið hjá mér að þú sért ekki ánægður með að enn hefur ekki lausn fundist?
- Tilfinningahluttekning: Ég get ímyndað mér að þú sért pirraður, ég verð líka stundum pirruð þegar lausnir finnast ekki strax

3. Eftirgrennslan

- Þú spyrð vingjarnlega og rannsakandi spurninga um til að fá að vita meira um það sem manneskjan er að hugsa og hvernig henni líður.
- Passa að verða ekki kaldhæðin þarna

3. Eftirgrennslan - Dæmi

- *Það er óþolandi þegar maður ætlar að reyna að fá einhverja lausn hjá ykkur og ekkert gerist!*
- Eftirgrennslan: Af hverju finnst þér ekkert vera búið að gerast? Hvaða hugmyndir hafðir þú uppi um lausnir og hversu langan tíma tæki að finna lausn?

Allt sett saman – Virk hlustun

- *Það er óþolandi þegar maður ætlar að reyna að fá einhverja lausn hjá ykkur og ekkert gerist!*
- Er það rétt skilið hjá mér að þú sért ekki ánægður með að enn hefur ekki lausn fundist?
- Ég get ímyndað mér að þú sért pirraður, ég verð líka stundum pirruð þegar lausnir finnast ekki strax
- Af hverju finnst þér ekkert vera búið að gerast? Hvaða hugmyndir hafðir þú uppi um lausnir og hversu langan tíma tæki að finna lausn?

4. Ég boð

- Þegar þú segir þína skoðun eða greinir frá þinni skoðun þá notar þú alltaf setningar sem byrja á fyrstu persónufornöfnum

- ☐ Mér finnst
- ☐ Ég tel
- ☐ Okkur finnst

- ☐ Þú ert
- ☐ Þér er nær
- ☐ Þú ættir

4. Ég boð - Dæmi

- *Það er óþolandi þegar maður ætlar að reyna að fá einhverja lausn hjá ykkur og ekkert gerist!*
- **Mér** þykir leiðinlegt að þú sért ósáttur við ferlið á þessu. **Ég** er samt ekki glöð með að reiðin bitni á mér.

5. Hrós

- Þú segir eitthvað jákvætt til að segja við hina manneskjuna jafnvel þótt að það sé í miðjum átökum. Þetta gefur til kynna að þú berð virðingu fyrir manneskjunni jafnvel þótt þið séuð ósammála.

5. Hrós - Dæmi

- Það er óþolandi þegar maður ætlar að reyna að fá einhverja lausn hjá ykkur og ekkert gerist!
- Þótt að **ég** sé ósátt við að reiðin bitni á mér þá verð ég að hrósa þér fyrir að tjá óánægju þína í stað þess að blóta í hljóði.

Allt sett saman - Sjálfstjáning

- Það er óþolandi þegar maður ætlar að reyna að fá einhverja lausn hjá ykkur og ekkert gerist!
- **Mér** þykir leiðinlegt að þú sért ósáttur við ferlið. **Ég** er samt ekki glöð með að reiði þín bitni á mér.
- **Ég** verð þó að hrósa þér fyrir að fyrir að tjá óánægju þína í stað þess að blóta í hljóði.

Að kunna að setja öðrum mörk

- Stundum þurfum við að segja nei og setja öðrum mörk
 - Dæmi: Að neita að taka eitthvað mál upp.
- Í slíkum tilfellum eru nokkur atriði mikilvæg:
 1. Að gefa Skýr skilaboð og forðast að segja nei í löngu máli
 2. Að nota Ég-boð: mér líður, ég er ósátt/ur við, mér líkaði ekki, mér sárnaði, mér þætti vænt um

4. Að kunna að setja öðrum mörk

- Skýr skilaboð

- Ég boð

- Biluð plata tæknin



Biluð plata tækni

- Gefa skýr skilaboð og endurtaka þau í sífellu sama hvað viðmælandinn segir.
- Ég ætla að láta þig taka þig taka þetta mál upp fyrir mig
- Ég skil að þú viljir láta taka þetta mál upp en það er ekki mitt hlutverk.
- Bíddu hvað er þá eiginlega þitt hlutverk fyrst að þú tekur ekki þetta upp.
- Ég skil að þú viljir láta taka þetta mál upp en það er eins og ég sagði ekki mitt hlutverk.
- Þú ert að grínast, áttar þú þig ekki hvað þetta er mikilvægt”
- Ég skil að þú viljir láta taka þetta mál upp en það er eins og ég sagði ekki mitt hlutverk.

6. Að halda þig við efnið ef gagnrýni er þörf

1. Fyrst: Róaðu þig niður
2. Haltu þig við efnið, - ekki draga upp allt annað sem þér dettur í hug
3. Slepptu fortíðinni og haltu þig hér og nú
4. Gagnrýndu út frá því hvernig þér líður - ég boð
5. Gagnrýndu hegðun en ekki persónuna
6. Óskaðu eftir breytingum á hegðun – skýr skilaboð
7. Vertu opin/n fyrir málamiðlanir

Hafið í huga....



- Nú er tækifæri til þess að prófa að gera hlutina öðruvísi en venjulega...og gá hvað gerist
- Er í raun tækni sem við þurfum að æfa okkur í til að ná tökum á
- Getur verið tilgerðalegt fyrst en þegar við náum tökum á þessu getur þetta skilað lygilega góðum árangri.

Frekari lesefni um samskipti

