

## **Samskipti: Lykillinn að vellíðan og árangri í vinnuumhverfi**

Samskipti eru ein af grunnstoðum árangursríkra vinnustaða. Þau móta menningu fyrirtækja, hafa áhrif á vellíðan starfsfólks og geta ráðið úrslitum um hvort starfsfólk dafnar í starfi eða upplifir streitu og vanlíðan. Fyrir mannauðsstjóra og aðra sem vinna með fólki er lykilatriði að skilja bæði “innri” (sjálfstal) og “ytri” (út á við) samskipti og hvernig hægt er að þjálfa starfsfólk til að stuðla að betra starfsumhverfi og auknum árangri.

## **Innri samskipti: Sjálfsskilningur og viðhorf**

Samskipti við aðra hefjast á því hvernig við tölum við sjálf okkur. Innri samskipti eru hugsanir okkar, viðhorf og hvernig við túlkum aðstæður. Neikvætt sjálfstal getur dregið úr sjálfstrausti og hamlað tjáningu, á meðan jákvætt og uppbyggilegt sjálfstal eykur sjálfstraust og styrkir samskiptahæfni. Þess vegna er mikilvægt að æfa sig í að hlusta á eigin hugsanir og leiðréttá óhjálplegt mynstur.

Leiðtogar sem vinna markvisst með sjálfspækingu og sjálfþjálfun verða betri í að lesa í aðstæður, tjá sig skýrt og skapa traust í samskiptum. Með aukinni meðvitund um eigin tilfinningar og viðbrögð geta þeir tekist á við ágreining með ró og hlutlægni, sem leiðir til betri samskipta við samstarfsfólk.

## **Ytri samskipti: Tjáning og hlustun**

Góð samskipti byggjast á tveimur meginþáttum: skýrri tjáningu og virkri hlustun. Skýr tjáning snýst ekki aðeins um að koma hugsunum sínum á framfæri heldur einnig um að taka tillit til viðtakandans. Hvernig orðin eru valin, tónn raddarinnar, andlitsfall og líkamstjáning skipta öllu máli í samskiptum.

Virðing og hlustun eru jafn mikilvæg. Margir eru uppteknir af því að undirbúa sitt næsta svar í stað þess að hlusta af einlægni. Þegar starfsfólk upplifir að það sé hlustað á það eykst traust, samvinna batnar og samband við stjórnendur styrkist. Mannauðsfólk og leiðtogar geta haft mikil áhrif með því að sýna virka hlustun og spyrja opnar spurningar sem stuðla að dýpri umræðum.

## **Samskipti sem lykill að vellíðan**

Léleg samskipti geta valdið misskilningi, átökum og óöryggi á vinnustað, en góð samskipti stuðla að jákvæðum samskiptum og vellíðan starfsfólks. Þegar einstaklingar fá rými til að tjá sig án ótta við dómhörku skapast traust og samhugur/samkennd.

Rannsóknir sýna að góð samskipti minnka streitu og auka starfsánægju. Fyrirtæki sem fjárfesta í samskiptabjálfun fyrir starfsfólk og leiðtoga sjá oft meiri starfsánægju, minni starfsmannaveltu og aukna framleiðni. Þegar fólk hefur tækni og tól til að eiga opinská og heiðarleg samskipti verða vinnustaðir heilbrigðari og árangursríkari.

## **Samskiptapjálfun: Vegvísir að árangri**

Samskipti er hæfni sem hægt er að þjálfá. Með markvissri þjálfun í samskiptum geta einstaklingar bætt sjálfsskilning, hlustun og tjáningu sína. Leiðtogar sem tileinka sér jákvæð samskiptamynstur og hvetja aðra til þess, skapa umhverfi þar sem fólk þorir að tala saman, skiptast á skoðunum og vinna saman að lausnum. Það verður til sálfræðilegt öryggi.

Mannauðsstjórar hafa mikilvægt hlutverk í að innleiða og viðhalda jákvæðri samskiptamenningu innan vinnustaða. Með því að þjálfá stjórnendur/leiðtoga í að eiga uppbyggileg samtöl, leysa ágreining með jákvæðum hætti og veita skýra og hvetjandi endurgjöf, er hægt að byggja upp sterkari og heilbrigðari vinnustað.

## **Niðurstaða**

Samskipti eru grunnurinn að vel heppnuðu og heilbrigðu vinnuumhverfi. Með því að þjálfá bæði innri og ytri samskipti eykst vellíðan, starfsánægja og árangur. Fyrirtæki sem leggja áherslu á samskiptahæfni og hlúa að jákvæðum samskiptum skapa vinnustað þar sem starfsfólk þrífst, leiðtogar dafna og markmið nást auðveldlega.