Department of Education
www.education-ni.gov.uk

TransformED NI:
Transforming Teaching and Learning

An Chumarsáid le Soiléireacht:

Ní leor cruthúnas postais

InnerDrive

Paul Givan CTR
An tAire Oideachais

AN FÁTH A BHFUIL TÁBHACHT LEIS AN CHUMARSÁID

Le InnerDrive

Bíonn an cheannaireacht faoi bhláth nó ag meath ar an dóigh a ndéanann muid cumarsáid lena chéile agus mar a dúirt James Humes (2002) sa ráiteas cáiliúil sin, is '**teanga na ceannaireachta**' í an chumarsáid. Biodh go bhfuil tú ag socrú treorach, ag tabhairt aiseolais nó ag tógáil iontaoibhe, bíonn tionchar soiléir ag do chumas cumarsáide ar an dóigh a smaoiníonn, a mothaíonn agus a n-iompraíonn daoine eile.

Léiríonn taighde go bhfeabhsaíonn cumarsáid éifeachtach aontacht, cinnteoireacht agus meanma i measc na foirne, go méadaíonn sí an rannpháirtíocht, go laghdaíonn sí an choimhlint agus go dtógann sí an tsábháilteacht shíceolaíoch. Leagann saothar Michael Fullan maidir le hathrú a spreagadh i scoileanna béim ar an tábhacht a bhaineann le ceannairí máistreacht a bheith acu ar an mhicrichumarsáid (ar leibhéal na scoile) agus ar an mhacrachumarsáid (ar leibhéal an chórais) araon ar mhaithe le hathrú rathúil agus inbhuanaithe a bhaint amach. (Fullan, 2001). Síneann an chumarsáid éifeachtach taobh amuigh de bhallaí na scoile fosta. I dtaighde a rinne Joyce Epstein (2011), léiríodh go méadaítear rannpháirtíocht na dtuismitheoirí nuair a choinníonn ceannairí scoile cumarsáid chomhsheasmhach shoiléir le teaghlaigh, agus mar thoradh air sin, go bhfeabhasaítear tinreamh, iompar agus feidhmíocht acadúil na ndaltaí.

Nuair nach ndéanann ceannairí cumarsáid mar is ceart, cruthaíonn sé sin mearbhall, creimeann sé muinín agus thiocadh baill foirne a mhothú nach n-éistear leo agus nach bhfuil luach orthu, rud a fhágann go mbíonn easpa rannpháirtíochta, go laghdaítear meanma agus go laghdaítear éifeachtúlacht. Tuigeann ceannairí éifeachtacha nach mbaineann an chumarsáid amhain le heolas a chur in iúl; baineann sí le

© InnerDrive Ltd.

cinntiú a dhéanamh de go bhfaightear teachtaireachtaí slán agus tuiscint chomhroinnte a chruthú.

© InnerDrive Ltd.

ÉISTEACHT MHAITH

Is í an éisteacht bunús na cumarsáide éifeachtaí. Léiríonn sí meas agus cuidíonn sí le ceannairí tuiscint a fháil ar a bhfuil ar siúl i ndáiríre ionas gur féidir leo conclúidí cruinne a dhéanamh agus straitéisí oiriúnacha a roghnú. Is minic a shainmhínítear an éisteacht ghníomhach, téarma a chuir Carl Rogers agus Richard Farson i mbéal an phobail, mar an cumas le héisteacht le gach céadfa, agus tá sí ríthábhachtach más mian le ceannairí mothúcháin agus rún a thuiscint fosta (Rogers & Farson, 1957). Má dhéantar go maith í, laghdaíonn sí míthuiscintí, cuidíonn sí le ceannairí freagairt le comhbhá agus léargas, agus is iad na gníomhartha seo a leanas is sainairíonna dó:

- **A bheith i láthair:** D'aird iomlán a thabhairt agus cur i gcoinne rudaí inmheánacha agus seachtracha a chuireann isteach ort.
- **Machnamh agus soiléiriú a dhéanamh:** Athleagan a chur ar a bhfuil cloiste agat leis an tuiscint a dhearbhú.
- **Ceisteanna oscáilte a chur:** Fiosrachta a léiriú agus smaointeoireachta níos doimhne a spreagadh.
- **A bheith ag éisteacht ar mhaithe leis an tuiscint, chan le freagra a thabhairt:** An mian le do ladar a chur isteach, tuilleadh a chur leis nó rudaí a shéanadh.

TEORAINN LEIS AN CHALLÁN

Ní leor rud a rá go soiléir; caithfear é a ghlacadh agus a thuiscint go soiléir fosta. Sa chumarsáid, tagraíonn “callán” d'aon rud a shaobhann nó a chuireann isteach ar an teachtaireacht. Ba ghné lárnach de mhúnla Shannon–Weaver é callán,
creat a forbraíodh sna 1940í ag Claude Shannon agus Warren Weaver a dtugtar uirthi “máthair na
samhlacha cumarsáide go léir” go léir. Leag a gcuid oibre béim ar an smaoineamh nach aistriú simplí, gan smál faisnéise atá sa chumarsáid. Ina áit sin, is próiseas í atá lán leis an phoitéinseal go mbeadh earráide agus calláin ann, a d'fhéadfadh mearbhall agus frustrachas a chruthú agus a d'fhéadfadh a bheith ina chúis le míthuiscint ar chinntí, neamhaird ar aiseolas nó ceistiú ar rún.

© InnerDrive Ltd.

Department of Education
www.education-ni.gov.uk
InnerDrive

Sa cheannaireacht, réimse ina bhfuil an tsoiléireacht ríthábhachtach, is féidir callán teacht ó na foinsí seo a leanas:

An Seoltóir	An Bealach Cumarsáide/An Timpeallacht	An Glacadóir
Réamheolas measta	Rudaí a chuireann isteach ar an chumarsáid	Drochscileanna éisteachta
Claontachtaí pearsanta	Rud a bhriseann isteach ar an chumarsáid	Ró-ualú cognaíoch
Teanga doiléir	Moilleanna ama	Ciallacha míchearta á bhaintear as an eolas
Comharthaíocht choirp	Formáidiú	Mothúcháin

Is féidir le ceannairí leibhéil an challáin ina gcuid cumarsáide a laghdú fríd na straitéisí seo a leanas a úsáid.

- **Simpligh an teachtaireacht:** Bí gonta agus bain úsáid as teanga shimplí, agus tú ag seachaint béarlagair.
- **Bí aireach ar an am, an tuin agus an modh:** Roghnaigh go cúramach cén uair agus cad é mar a deir tú rud éigin.
- **Cruthaigh spás do cheisteanna:** Spreag an fhiosracht, an chritíc agus soiléiriú, ní hamháin comhlíonadh.
- **Seiceáil fá choinne na tuisceana:** Ná glac leis go bhfuil an tsoiléireacht ann, ná cuir ceisteanna, ná déan achoimre nó cur athleagan

BÍ TOILIÚIL

Is é an chéad fheabhsúchán is féidir le ceannairí a dhéanamh ar a gcuid cumarsáide ná í a dhearadh agus a sheachadadh ar bhealach níos toiliúla Bíonn an chumarsáid thoiliúil, déanta d’aon ghnó, bíonn sí pearsanta agus cinntíonn sí go mbíonn feidhm le gach teachtaireacht, bíodh sin le duine a chur ar an eolas, le spreagadh a thabhairt, le bheith ag teagasc nó
le tionchar a imirt. Nuair a dhéanann ceannairí cumarsáid d'aon ghnó, léiríonn siad meas ar an am a thugann daoine, ar an aird a thugann siad agus a n-intleacht. Mar sin de, caithfidh ceannairí:

© InnerDrive Ltd.

Department of Education
www.education-ni.gov.uk
InnerDrive

- **A bheith eolach fán chuspóir:** Cad é an smaoineamh nó an mothú a ba mhaith leo a bheith ag daoine, nó an rud a ba mhaith leo go ndéanfadh siad?
- **An teachtaireacht a oiriúnú:** Cuir an tuin, an fhormáid agus an t-ábhar in oiriúint don lucht éisteachta.
- **A bheith gonta:** Abair cad is tábhachtaí, gan cur chuige ná uaidh
- **Seiceáil leantach a dhéanamh:** Neartaigh na príomhtheachtaireachtaí agus seiceáil an tsoiléireacht agus an tionchar.

© InnerDrive Ltd.

Department of Education
www.education-ni.gov.uk
InnerDrive

AN SEICLIOSTA CUMARSÁIDE

Ní tharlaíonn an chumarsáid shoiléir de thaisme agus i dtimpeallachtaí scoile gnóthacha, áit a mbíonn an t-am teoranta agus ina bhfhéadfadh duine íoc go daor as míthuiscint, tá sé ríthábhachtach a bheith córasach fán dóigh a ndéanann muid cumarsáid lena chéile (Salamondra, 2021). Cuireann an seicliosta thíos creat simplí ach cumhachtach ar fáil lena chinntiú nach seoltar teachtaireachtaí amháin ach go dtuigtear iad i ndáiríre.

5 Phrionsabal na Cumarsáide Éifeachtaí

- **Soiléir** – An bhfuil an teanga, an t-íomháineachas agus an struchtúr furasta le tuiscint? Baineann sé seo le béarlagair a dhíchur, lena chinntiú go mbíonn cuspóir leis na híomhánna agus go nascann siad gnéithe le chéile go loighciúil.

- **Gonta**- An bhfuil gach píosa faisnéise atá iomarcach bainte as mar aon rud ar bith a d'fhéadfadh cur isteach ar dhaoine? Ciallaíonn sé seo sonraí neamhriachtanacha a laghdú, focail atá ina líontóirí a bhaint, agus díriú ar an teachtaireacht lárnach.

- **Praiticiúil** – An bhfuil údar maith le conclúidí nó cinntí agus an bhfuil fianaise orthu? Cinntíonn sé seo go bhfuil an chumarsáid uilig bunaithe ar an oibiachtúlacht agus go soláthraíonn sí faisnéis inghníomhaithe.

- **Ceart** – An bhfuil an litriú, an phoncaíocht agus an ghramadach go léir seiceáilte? Ciallaíonn sé seo aon earráidí a bhaint ar shiúl a d'fhéadfadh an inchreidteacht a lagú agus teachtaireachtaí a dhéanamh deacair a thuiscint.

- **Iomlán** – An bhfuil gach rud istigh sa chumarsáid atá riachtanach le freagra cruinn a dhéanamh? Ciallaíonn sé seo riachtanais an fhaighteora a réamh-mheas agus an comhthéacs, an t-ábhar agus an soiléireacht riachtanach go léir a sholáthar.

SMAOINTÍ DEIREANACHA

Ní fíorchumarsáid an chumarsáid aontreo Malartú dinimiciúil den bhrí atá i gceist agus caithfidh ceannairí a chinntiú go gcloistear agus go dtuigtear a dteachtaireachtaí agus go ngníomhaítear orthu mar ní cruthúnas fála ná tuisceana é cruthúnas postála. Ní hamháin go labhraíonn na ceannairí is fearr, éisteann siad go gníomhach, pleanálann siad a gcumarsáid go cuspóireach agus cinntíonn siad go mbíonn sí soiléir, gonta, cinnte, ceart agus iomlán go córasach. Laghdaíonn siad

© InnerDrive Ltd.

callán nuair is féidir, iarrann siad aiseolas ó fhaighteoirí agus déanann siad iarracht chomhfhiosach le feabhas a chur ar rudaí mar, sa deireadh, ní hamháin gur scil atá sa chumarsáid; is freagracht í agus nuair a dhéantar go maith í, bíonn sí ar cheann de na huirlisí is cumhachtaí a bhíonn ag ceannaire.

© InnerDrive Ltd.

Department of Education
www.education-ni.gov.uk
InnerDrive

TAGAIRTÍ

Epstein, J. L. (2011). *School, family, and community partnerships: Preparing educators and improving schools.* Westview Press.

Fullan, M. (2001) *Leading in a Culture of Change*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Humes, J.C. (2002) *Speak Like Churchill, Stand Like Lincoln: 21 Powerful Secrets of History's Greatest Speakers.* Nua Eabhrac: Three Rivers Press

Rogers, C. R., & Farson, R. E. (1957). *Active Listening.* Chicago, IL: Ionad Caidrimh Thionsclaíocha Ollscoil Chicago.

Salamondra, T. (2021). *Effective Communication in Schools*. BU Journal of Graduate Studies in Education, 13(1), 22-26.

Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana, IL: University of Illinois Press.

TAGAIRTÍ BREISE

Ailt

8 Ways You Can Improve Your Communication Skills - Forbes forbes.com/sites/harvard-division-of-continuing-education/2023/02/06/8-tips-for-better-communication-skills/

Public Narrative - NHS - aqua.nhs.uk/wp-content/uploads/2023/07/qsir-public-narrative.pdf

Leabhair

Fairhurst, G. T., & Sarr, R. A. (1996). *The art of framing: Managing the language of leadership*. Jossey-Bass.

Patterson, K., Grenny, J., McMillan, R., & Switzler, A. (2011). *Crucial conversations: Tools for talking when stakes are high* (2nd ed.). McGraw-Hill Education

Porterfield, K., & Carnes, M. (2014). *Effective communication for school leaders: A strategic handbook*. Rowman & Littlefield

© InnerDrive Ltd.

Department of Education
www.education-ni.gov.uk

InnerDrive

InnerDrive

Department of Education
www.education-ni.gov.uk

AN CHUMARSÁID LE SOILÉIREACHT: NÍ LEOR CRUTHÚNAS POSTAIS

© InnerDrive Ltd.