

Samskiptasáttmáli FB



„Vinnum saman, tölum saman og tökum vel á móti fólki“

„Góð samskipti byrja hjá okkur sjálfum – við fáum til baka það sem við sendum út sjálf“



Efnisyfirlit

I. VIÐMÓT	2
II. VIRÐING	3
III. FAGMENNSKA	4
IV. UMHYGGJA	5
V. SKILNINGUR	6
VI. HREINSKILNI	7
VII. JAFNRÆÐI	8
IX. VIÐBRÖGÐ	9



I. VIÐMÓT

Tökum vel á móti nemendum, forráðamönnum og samstarfsfólki á hverjum degi. Höfum í huga að fyrstu kynni eða upphaf dags hafa áhrif á allt sem á eftir kemur. Sýnum hlýlegt viðmót, tillitssemi og hjálpssemi frá upphafi. Kurteisi kostar ekkert.

„Bjóðum góðan daginn, alltaf - það er góður vani og góð byrjun á deginum“

Alltaf skal leitast við að:

- Veita fólki athygli og sýna því alúð
- Bjóða öllum góðan dag, alla daga
- Heilsa, brosa og bjóða fram aðstoð
- Kynna okkur með nafni og starfsheiti (þegar á við) þegar við tölum við nýtt fólk
- Upplýsa fólk sem við höfum ekki unnið með áður um okkar hlutverk
- Mæta á réttum tíma

„Bros getur gert erfiðan dag góðan og góðan dag enn betri“

Alltaf skal forðast að:

- Koma með neikvæðni eða þirring að heiman
- Láta fólk bíða í reiðileysi eða án skýringa
- Hefja símtöl án þess að kynna okkur eða slíta símtölum án þess að kveðja
- Vera stutt í spuna eða hranaleg, jafnvel þó aðrir séu það
- Tala illa um annað starfsfólk, deildir eða svið
- Ergja okkur yfir því að samstarfsfólk eða nýliðar leiti til okkar eftir svörum og hjálp

„Komum fram við fólk af virðingu - munum að fyrstu samskipti eru þau sem fólk man eftir“



II. VIRÐING

Allir eiga skilið virðingu og að vera teknir alvarlega. Allar raddir eiga að fá að heyrast og allir hlekkir keðjunnar skipta máli. Þetta á jafnt við um nemendur, forráðamenn og allt samstarfsfólk.

„Góð samvinna, jákvæðni og virðing fyrir öðrum skilar sér“

Alltaf skal leitast við að:

- Kynna okkur fyrir nemendum með nafni og starfsheiti (þegar á við). Láta vita ef okkur seinkar eða við getum ekki mætt skuldbindingum
- Halda ró okkar, vera kurteis, yfirveguð og fagleg. Meta framlag og þekkingu annarra starfsmanna og deilda
- Læra nöfn þeirra sem við vinnum með, burtséð frá starfsstétt eða uppruna
- Blanda geði þvert á starfsstéttir og taka þátt í gleðistundum á vinnusvæðinu
- Víkja þegar við mætum fólki á göngum og halda opnum dyrum fyrir aðra

„Tökum eftir og virðum það sem vel er gert“

Alltaf skal forðast að:

- Hækka róminn, öskra, skella á fólk í síma eða skammast
- Tala niður til fólks, grípa fram í, skipa fyrir eða tala í hálfkæringi um vandamál nemanda eða samstarfsfólks
- Ranghvolfi í okkur augunum, hnussa eða dæsa
- Tala við nemanda eða samstarfsfólk í þriðju persónu eða nota óviðeigandi gælunöfn
- Koma fram við nemanda sem kennitölu á blaði frekar en manneskju
- Tala um óviðkomandi mál við samstarfsfólk meðan við sinnum nemanda
- Gagnrýna samstarfsfólk eða efast um hæfni þeirra fyrir framan aðra
- Spjalla eingöngu við samstarfsfólk af eigin starfsstétt



III. FAGMENNSKA

Við erum fagfólk. Gætum að faglegri ábyrgð í öllum okkar verkefnum. Temjum okkur yfirvegaða og faglega framkomu og byggjum upp traust. Kynnum okkur málin vel, leyfum fólki að taka þátt, svörum erindum, virðum trúnað og faglegt verklag.

„Það er mikilvægt upp á sátt og góð samskipti að hafa skilning á aðstæðum og að það er ekki alltaf hægt að fá sínu framgengt“

Alltaf skal leitast við að:

- Kynna okkur málin áður en við drögum ályktanir eða gefum álit
- Gæta að orðalagi og fasi - sér í lagi þegar við þurfum að færa erfiðar fréttir
- Hafa nemendur og forráðamenn með í samtali um næstu skref og leitast við að virða óskir þeirra
- Svара tölvupóstum og beiðnum sem til okkar berast, svара í síma og hringja til baka þegar þess er vænst
- Miðla upplýsingum, þekkingu og færni til samstarfsfólks, til að bæta árangur
- Vera fagleg í framkomu og lofa aðeins því sem hægt er að standa við

„Við sem fagaðilar eigum að gefa forráðamönnum færi á að vera þátttakendur ekki áhorfendur, setja okkur í spor þeirra sem hafa þekkt nemandann í mörg ár“

Alltaf skal forðast að:

- Slá fram greiningum eða ályktunum án þess að hafa kynnt okkur málið
- Ræða starfsmannamál eða persónuleg mál þannig að óviðkomandi heyrir
- Taka þirring og þreytu út á samstarfsfólki
- Eigna okkur vinnu annarra, eða gera lítið úr þeirra framlagi
- Senda tölvupósta með neikvæðum skilaboðum þegar mun betra væri að tala saman
- Varpa ábyrgð yfir á aðra þegar erfið mál koma upp



IV. UMHYGGJA

Sýnum nærgætni og hluttekningu í samskiptum. Höfum í huga að nemendur geta átt erfitt og samstarfsfólk glímir við sín vandamál líka. Setjum okkur í spor annarra og sýnum þeim skilning og nærgætni.

„Það er gott að finna að við erum öll í sama liði og hjálpumst að“

Alltaf skal leitast við að:

- Viðurkenna tilfinningar, sársauka og áhyggjur nemenda eða samstarfsfólks sem líður illa
- Sýna samstarfsfólki stuðning og velvild og hafa hvert annað með í ráðum
- Fylgjast með líðan bæði nemenda og samstarfsfólks, og bregðast við þegar þarf
- Gæta að því hvernig við orðum hlutina, það hafa ekki allir sama húmor
- Vera jákvæð, vingjarnleg og hlý í viðmóti, hughreysta og draga úr kvíða
- Ræða saman um erfið atvik og gera það af tillitssemi og mildi

„Sýnum fólki þolinmæði og góðvild - við fáum það margfalt til baka“

Alltaf skal forðast að:

- Gera lítið úr sársauka eða vanlíðan nemenda
- Gera lítið úr upplifun og tilfinningum annarra
- Upplýsa um viðkvæm málefni nemenda eða samstarfsfólks í áheyrn margra eða aðila sem ekki þurfa að vita
- Afgreiða fólk „vélrænt“ eða vera annars hugar í samskiptum
- Gleyma nemendum
- Ætlast til að aðrir forgangsraði samkvæmt okkar þörfum



V. SKILNINGUR

Gefum okkur tíma til að hlusta og spyrja. Það hjálpar okkur við að skilja mál áður en við tökum ákvarðanir og gefum ráð. Upplýsum fólk á skýran hátt svo ekkert skolist til.

„Enginn veit allt og er inni í öllu og þess vegna er mikilvægt að taka samtal og hlusta og nýta þekkingu og reynslu annarra“

Alltaf skal leitast við að:

- Nota opnar spurningar til að skilja betur og forðast þannig einsatkvæðis svör
- Kynna okkur hvar málin standa þegar við tökum við málum og hlusta á ráðleggingar samstarfsfélaga
- Miðla upplýsingum á skýran hátt þegar við yfirfærum ábyrgð til samstarfsfólks og tryggjum að það komist til skila, munn- eða skriflega
- Nota „mannamál“, aðlaga hraða og raddstyrk að þörfum hlustandans og nota stuðningsgögn og teikningar þegar við á, til dæmis þegar tungumál kunna að vera hindrun
- Ganga úr skugga um að allir hafi meðtekið upplýsingar á sama hátt

„Þegar raddir allra í teyminu fá að hljóma skilar það sér í betri vinnu og þjónustu, nemendum í hag“

Alltaf skal forðast að:

- Grípa fram í fyrir fólki eða neita þeim um að útskýra mál
- Gera ráð fyrir að við vitum sjálf allt sem þarf að vita
- Gera ráð fyrir að aðrir í teyminu eða þau sem taka við af okkur hafi allar upplýsingar
- Spyrja lokaðra spurninga, t.d. líður þér ekki miklu betur núna?
- Senda tölvupóst til að spara tíma, þegar símtal eða samtal væri betra



VI. HREINSKILNI

Látum í okkur heyrast ef öryggi eða meðferð nemenda er í ólagi eða ef vellíðan samstarfsfólks er í hættu. Ekki þegja. Setjum gagnrýni fram á málefnalegan hátt og þökkum fyrir ábendingar. Hrósum því sem vel er gert.

„Tala saman - ekki síst þegar manni líður illa þarf að tala saman til að leysa málin“

Alltaf skal leitast við að:

- Koma ábendingum beint til þess sem þarf að heyra, helst í einrúmi - tölum við fólk en ekki um það
- Láta alltaf í okkur heyra þegar við teljum að öryggi nemenda geti verið í hættu eða þegar réttu verklagi er ekki fylgt
- Útskýra fyrir fólki þegar töf verður eða þegar framvinda er ekki í takt við væntingar
- Taka vel á móti ábendingum og þakka fyrir þær - þannig lærum við
- Grípa inn í þegar við verðum vitni að ómaklegum árásum, einelti eða áreitni
- Hrósa hvert öðru fyrir vel unnin störf
- Biðjast afsökunar strax þegar okkur verður á

„Ég var þreytt og átti erfiðan dag - samstarfskona hrósaði mér fyrir góða frammistöðu og þá leið mér betur - það þarf ekki mikið til að bæta líðan annarra“

Alltaf skal forðast að:

- Gera lítið úr ábendingum annarra eða áhyggjum
- Taka endurgjöf og ábendingum persónulega eða móðgast
- Vera meðvirk og láta einelti, ofbeldi eða áreitni viðgangast
- Bregðast illa við þegar bent er á að við séum ekki að fylgja réttu verklagi
- Þröngva skoðunum okkar upp á aðra eða þurfa alltaf að hafa síðasta orðið
- Dæma samstarfsfólk án þess að leita skýringa þegar eitthvað fer úrskeiðis
- Baktala nemendur eða samstarfsfólk



VII. JAFNRÆÐI

Gætum jafnræðis í samskiptum og þjónustu. Framfylgjum regluverki á sama hátt fyrir alla, óháð bakgrunni, stétt eða stöðu. Vanvirðing, hroki, áreitni eða einelti á ekki að viðgangast í Fjölbrautaskólanum í Breiðholti, né önnur óæskileg hegðun.

„Allir hlekkir í keðjunni eru jafn mikilvægir”

Alltaf skal leitast við að:

- Huga að því að við erum ólík, af ólíkum uppruna og með ólíka reynslu
- Koma eins fram við alla nemendur og samstarfsmenn óháð aldri, kyni, þjóðerni, trú, kynhneigð eða öðrum þáttum
- Fagna fjölbreytileika og virða ólíka menningu fólks og trú
- Láta eitt ganga yfir alla þegar við framfylgjum t.d. reglum skólans
- Virða mörk annarra og forðast gróft tal eða hegðun sem túlka má sem áreitni

„Stundum þurfum við að leggja titla okkar til hliðar og sinna því sem þarf að sinna, því þegar öllu er á botninn hvolft þá vinnum við saman að velferð nemenda“

Alltaf skal forðast að:

- Leggja í einelti, beita kynbundinni eða kynferðislegri áreitni eða ofbeldi og forðumst meðvirkni gagnvart slíkri hegðun
- Láta fordóma gagnvart fólki viðgangast, hvort heldur er vegna uppruna, kynhneigðar eða annars
- „Grínast“ á þann hátt að mögulega gæti túlkast sem áreitni eða meinfýsni
- Láta vina- eða fjölskyldutengsl hafa áhrif á framgöngu okkar
- Grípa fram í eða hækka róminn þegar aðrir tala



IX. VIÐBRÖGÐ

Ef þú upplifir brot á sáttmálanum er mjög mikilvægt að láta „gerandann“ vita af því sem allra fyrst. Við getum ekki lært nýja hegðun ef enginn aðstoðar okkur við að sjá það sem betur má fara.

„Vinur er sá er til vammis segir“

SKREF 1

Best er að bregðast strax við og gefa sjálf(ur) vinsamlega endurgjöf beint til þess sem í hlut á. Þetta má gera t.d. með því að:

- **Spegla:**
 - Skil ég þig rétt þegar þú segir...
 - Heyrði ég þig segja að...
- **Upplýsa:**
 - Mér leið illa þegar þú sagðir...
 - Mér fannst óþægilegt þegar þú...
 - Þegar þú sagðir... þá fannst mér eins og þú værir að...
 - Þegar þú sagðir... þá upplifði ég...
 - Mér finnst þetta ekki í samræmi við samskiptasáttmálann...
 - Við samþykktum að vera fyrirmyndardeild í samskiptum...
 - Mér fannst þetta ekki í lagi og ekki í samræmi við sáttmálann
- **Setja mörk:**
 - Þetta var ekki í lagi...
 - Ég upplifi þetta ekki í samræmi við samskiptasáttmálann...
 - Við ákváðum að tala ekki svona við hvert annað hér...
 - Mér fannst þessi samskipti ekki í lagi og ekki í samræmi við sáttmálann
 - Ég upplifði þessi samskipti ekki góð
 - Ég er ekki alveg sátt(ur) við þessa framgöngu...
- **Gefa ábendingu:**
 - Má ég benda þér á eitt sem ég tók eftir?
 - Við ákváðum hér á deildinni að halda okkur við málefnaleg og góð samskipti
 - Mig langar að minna á samskiptasáttmálann...



- Þessar setningar má segja strax í aðstæðunum, eða með því að fá viðkomandi til að tala við þig afsíðis
- Einnig má fá þriðja aðila (t.d. annan samstarfsmann eða trúnaðarmann) með til halds og trausts ef þér finnst óþægilegt að tala ein(n) við viðkomandi
- Gott er að hver starfseining ákveði hvaða setningar er best að nota. Það er mismunandi hvað passar á hverjum stað

„Mikilvægt er að líta einnig í eigin barm“

- Reyndu að fara ekki í vörn og ekki véfengja góðan vilja þess sem kemur með ábendinguna. Gott er að nota tækifærið og skoða eigin samskipti og líðan: er þetta eitthvað almennt mættu betur fara? Gleymdir þú þér í erli dagsins? Ertu svefnlítill(l), áhyggjufull(ur), leið(ur), óörugg(ur)?
- Æ takk, afsakaðu!
- Takk fyrir að benda mér á, ég gleymdi mér
- Já þetta var alveg rétt, afsakaðu
- Takk fyrir ábendinguna
- Takk fyrir að minna mig á
- Ó fyrirgefðu, ég meinti þetta alls ekki svona
- Takk fyrir ábendinguna. Geturðu kannski leiðbeint mér hvernig ég get gert þetta betur?
- Fyrirgefðu innilega, mér þykir þetta afskaplega leitt
- Mikilvægt að meta hvort og hvernig maður vill bregðast við; oftast er best að bregðast við strax sbr. fyrri punkta; það hjálpar öllum
- Af hverju leið mér svona þegar hann/hún sagði þetta?
- Er verið að fara yfir mín mörk?
- Á ég eitthvað ósagt um það sem gerðist í gær/fyrirradag/í síðustu viku og þetta er dropinn sem fyllti mælinn?



- **Er ég viðkvæm(ur) fyrir í dag af því að:**
 - Ég svaf illa, ég hef áhyggjur, ég er stressuð/stressaður, ég er döpur/dapur?
 - Er ég ósátt(ur) því einhver annar var leiðinleg(ur) við mig áðan?
 - Gleymdi ég mér á samskiptasvellinu og þetta eru viðbrögð við því?
 - Ef ég hreytti einhverju fyrst þá getur verið gott að byrja á því að biðjast afsökunar

SKREF 2

Til viðbótar við fyrstu viðbrögð (eða í stað þeirra ef þú treystir þér alls ekki til að bregðast við sjálf(ur) má taka þessi skref:

- Fáðu stjórnanda til að tala við viðkomandi (eða stjórnanda viðkomandi ef það á við). Athugaðu þó að stjórnandi má oft ekki segja þér hvernig hann/hún brást við þar sem um er að ræða starfsmannamál
- Fá þriðja aðila, þ.e. einhvern hlutlausan, til að tala við gerandann fyrir þig. Athugaðu að milliganga þriðja aðila er seinlegra en að bregðast við sjálf(ur) og getur skapað misskilning
- Hafðu í huga að milliganga þriðja aðila tryggir mögulega ekki nafnleynd; gerandi á líka sinn rétt og erfitt er að krefjast úrbóta nema gerandi fái að vita frá hverjum kvörtun kemur

SKREF 3

Alvarlegri eða síendurtekin brot þarf almennt að fara með til stjórnanda eða í formlegt kvörtunarferli:

- Brot geta leitt til tiltals eða áminningar (sbr. lög 70/1996)



TÖLVUPÓSTUR - OFT VETTVANGUR SLÆMRA SAMSKIPTA!

Slæm samskipti geta líka átt sér stað í tölvupósti. Hér eru nokkur atriði til að hafa í huga:

1. Heilsa og kveðja
2. Vanda sig eins og þú værir að tala augliti til auglitis við manneskju
3. **EKKI NOTA HÁSTAFI** - fólk getur upplifað það sem árás/að verið sé að æpa
4. Lesa tölvupóstinn yfir a.m.k tvisvar og geyma hann yfir nótt ef hann er mjög reiður - fá lánaða dómgreind annars (fá einhvern til að lesa yfir)
5. Muna að stíll fólks er ólíkur í tölvupósti - sumir eru mjög stutturðir en það þýðir ekki að viðkomandi sé reiður eða pirraður
6. Bregðast við og láta vita ef einhver gengur fram af þér í tölvupósti. Góð leið er að taka upp símann frekar en að svara með reiðum pósti til baka