

Leiðtogaskóli Lions á Íslandi

Samskiptafærni

Handbók þátttakanda





Inngangur

Samskipti og tjáning eru list en ekki vísindi og það eru engar algildar reglur sem tryggja árangursrík samskipti í öllum tilvikum. Til að verða fær í samskiptum og tjáningu er ekki nóg að skilja samskiptaferilinn heldur verður líka að æfa sig við margvíslegar aðstæður til að ná árangri.

Þetta námskeið hjálpar þér að skilja betur samskiptaferilinn og hæfileika sem þarf til að öðlast færni í samskiptum.

Markmið

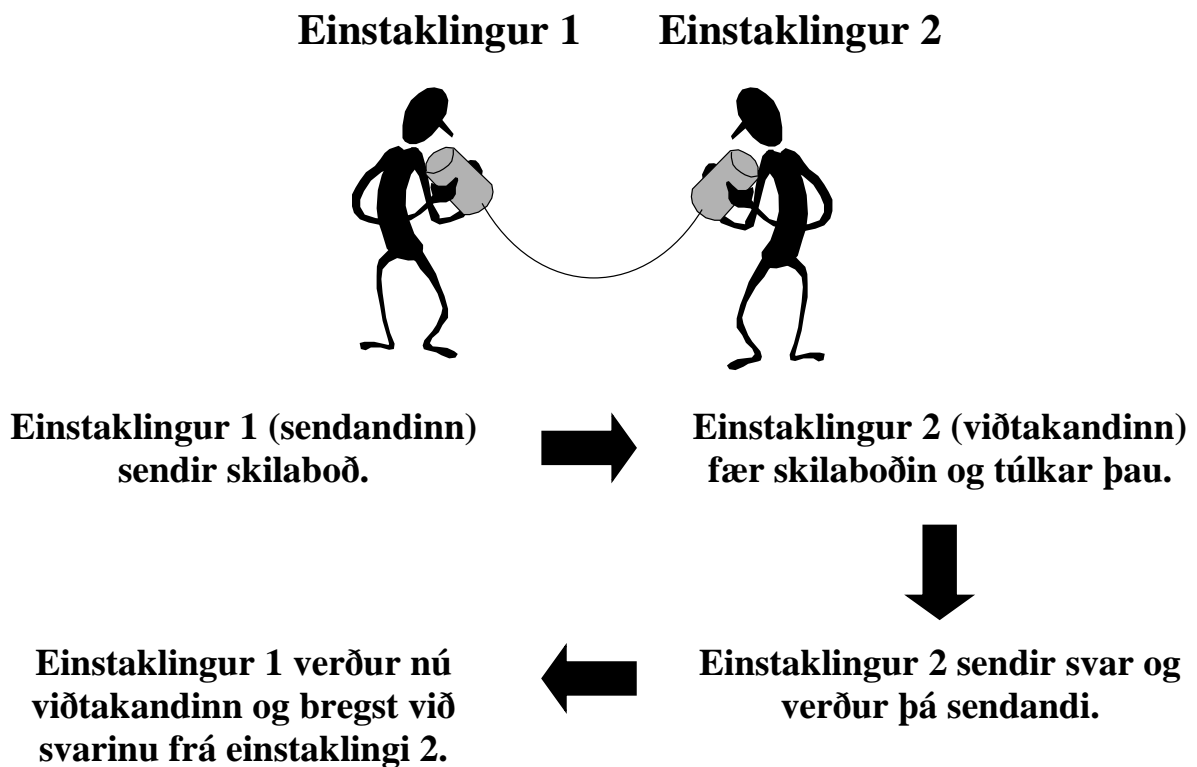
Í lok námskeiðsins eiga þátttakendur að hafa öðlast eftirfarandi færni:

- Þekkja helstu atriði samskipta
- Þekkja góða samskiptatækni
- Nota góða samskiptatækni
- Hvetja til samskipta á milli skipulagseininga

Þýtt úr ensku: Halldór Kristjánsson, PCC og GLT

Samskipti eru gagnvirk

Samskipti eiga sér stað á milli tveggja þátttakanda þar sem þeir skiptast á hugmyndum, skilaboðum eða upplýsingum með því að nota talmál, merkjagjöf, ritað mál eða hegðun.



4 aðferðir við gagnvirk samskipti

#1: VIRK HLUSTUN

Það eru nokkrar aðferðir sem hjálpa þér við að skilja betur skilaboð í gagnvirkum samskiptum.

Taktu eftir

Þú verður að einbeita þér að því að hlusta bæði andlega og líkamlega.

- Hreinsaðu hugann af truflandi hugsunum.
- Forðastu að mynda svör eða andsvör við því sem viðmælandi þinn er að segja.
- Vertu meðviðtuð/-aður um líkamlega tjáningu þína sem gefur til kynna hvað þú hugsar.



Ekki treysta á minnið

Skráðu hjá þér minnispunkta þegar þú ert á mikilvægum fundum og átt mikilvæg samtöl til að tryggja að þú skiljir rétt það sem verið er að segja.

Frestaðu að dæma

Ekki trufla þann sem er að tala, jafnvel þó að þú sért ósammála því sem sagt er.

Umorðaðu til að skýra

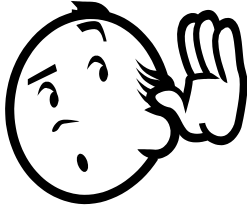
Til að tryggja að þú hafir skilið það sem viðmælandi þinn var/er að segja umorðaðu það sem hann sagði og fáðu staðfestingu á að skilningur þinn sé réttur.

- *Dæmi, „Ef ég skil þig rétt þá hefur þú áhyggjur af því að þú fái ekki nógu marga í lið með þér til að vinna verkefnið?“*

Dragðu saman til að staðfesta skilning

Gefðu þér tíma til þess, í lok langs samtals, að draga saman meginatriði úr því sem viðmælandi þinn sagði.

- *Dæmi: „Þetta er orðið gott samtal, Beta, ég ætla að reyna að draga saman það sem við höfum rætt til að sjá hvar við stöndum og skilgreina nákvæmlega næstu skref eins og við höfum talað um“.*



Sjálfsmat á virka hlustun hjá þér

Lestu eftirfarandi fullyrðingar og merktu í þann reit sem við á varðandi það hversu oft þú notar hæfileikann þegar þú átt í samskiptum við aðra.

	Oft	Stundum	Sjaldan
Ég forðast að hugsa um aðra hluti þegar ég er að hlusta á einhvern sem er að tala.			
Ég bíð með að mynda svör eða andsvör þangað til viðmælandi minn hefur lokið máli sínu.			
Ég fylgist með líkamstjáningu og orðum annarra.			
Ég er meðvitaður/-um mína líkamstjáningu þegar ég er að hlusta á aðra.			
Ég skrái hjá mér minnispunkta þegar ég er á mikilvægum fundum, eða á mikilvæg samtöl, til þess að tryggja að ég muni lykilatriði og helstu upplýsingar.			
Ég forðast að grípa fram í fyrir þeim sem er að tala.			
Ég umorða það sem sagt er til að tryggja að ég hafi skilið það sem viðmælandi minn var að segja.			
Ég gef mér tíma til þess í lok langs samtals að draga saman meginatriði úr því sem viðmælandinn sagði til að tryggja að ég hafi skilið mikilvæg atriði úr samtalinu.			

#2: LÍKAMSTJÁNING

 <p>Svipbrigði</p>	<p>Svipbrigði eru næstum eins alls staðar – sama hvort það er hamingja, reiði, depurð, æsingur eða annað, svipbrigðin gefa til kynna hugsanir og tilfinningar einstaklings.</p>
 <p>Líkamsstilling og hreyfingar</p>	<p>Líkamsstilling og hreyfingar vísa til þess hvernig fólk situr, stendur, hreyfir sig eða staðsetur sig til að gefa til kynna tilfinningar eða ákveðin skilaboð.</p>
 <p>Handarhreyfingar</p>	<p>Handarhreyfingar: Vísar til þess hvernig við gefum skilaboð með handarhreyfingum. Þær er hægt að nota á markvissan eða ósjálfráðan hátt og senda þannig ákveðin skilaboð eftir því hvaða aðstæður eru til staðar</p> <p>Munið: Handarhreyfingar eru ekki eins alls staðar!</p>
 <p>Augnsamband</p>	<p>Augnsamband: Vísar til þess hvernig þú horfir á einhvern. Augnsamband getur gefið margt til kynna til dæmis áhuga, sjálfsöryggi, reiði, sorg, vonbrigði o.s.frv.</p>

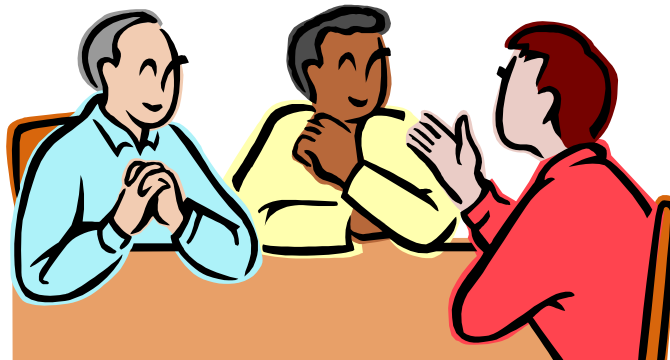


Hvaða aðrar tegundir af líkamstjáningu hefur þú upplifað?

#3: BEIN TJÁNING

Bein tjáning felst í því að nota setningar sem innihalda „ég“ til að koma á framfæri hugsunum og tilfinningum án þess að koma sök á, gagnrýna eða ásaka.

Þú vilt segja....	...notaðu þessa „ég“ setningu í staðinn!
„Þú hlustar ekki á mig.“	„Ég vil gjarnan fá tækifæri til að koma mínu sjónarmiði á framfæri.“
„Þú veist að þetta er ekki rétta lausnin.“	„Ég sé aðra lausn á vandamálinu.“
„Þú ert rosalega pirrandi.“	„Ég er mjög pirraður/pirruð núna.“
„Þú leyfir mér aldrei að taka þátt í ákvörðunum.“	„Ég vil gjarnan koma mínum hugmyndum á framfæri áður en ákvörðun er tekin.“



#4: VEITA/ÞIGGJA ENDURGJÖF

Endurgjöf er mjög öflugt verkfæri til að **koma á framfæri samþykki, höfnun eða mati á frammistöðu, hegðun eða aðgerðum.**

Að veita og þiggja endurgjöf er verðmætt. Þegar það er gert á réttan hátt styrkir það teymið og eykur framleiðni og afköst.

Að veita endurgjöf

- ✓ **Veittu stuðning:** Ekki veita endurgjöf á ógnandi hátt, heldur hvetjandi. Endurgjöf þarf ekki alltaf að vera jákvæð en hún þarf að vera veitt af virðingu og til stuðnings við viðtakandann.
- ✓ **Vertu skýr:** Vertu skýr hvað varðar tilgang og áherslur endurgjafarinnar.
- ✓ **Vertu nákvæm(ur):** Gefðu dæmi og/eða tillögur um leiðir til batnaðar.
- ✓ **Sýndu tillitssemi:** Undirbúðu þig vel áður en þú veitir endurgjöf. Vertu viss um að hún sé skýr, óhlutdræg og veitt af virðingu.
- ✓ **Veittu endurgjöf tímanlega:** Endurgjöf hefur bara áhrif ef hún varðar viðtakandann. Veittu endurgjöf tímanlega (ekki fresta).

Að þiggja endurgjöf

- ✓ **Beittu virkri hlustun:** Notaðu aðferðir virkrar hlustunar til að tryggja að þú skiljir rétt það sem verið er að segja.
- ✓ **Biddu um dæmi:** Biddu um ákveðin dæmi um hvernig þú gætir hafa hagað þér öðruvísi eða gert annað.
- ✓ **Forðastu rökræðu:** Þú ert kannski ekki alltaf sammála endurgjöfinni en forðastu að verja sjáfa(n) þig eða rökræða málið. Líttu á endurgjöfina sem tilraun til að hjálpa þér að bæta þig eða þróa hæfileika þína.
- ✓ **Íhugaðu endurgjöfina í góðu tómi:** Gefðu þér tíma til að meta endurgjöfina og hvernig þú vilt nýta þér hana.



HLUTVERKALEIKUR: *Virkir samskiptahæfileikar*



Leiðbeiningar:

- Hver hópur býr til hlutverkaleik sem sýnir hvernig hægt er að beita endurgjöf við mismunandi aðstæður í klúbbstarfi eða daglegu lífi. *Dæmi gæti verið: Nefndarfundur, símtal/netspjall, klúbbfundur eða þingfundur.*
 - Allir í hópnum verða að taka þátt í leiknum.
 - Hlutverkaleikurinn má ekki vera lengri en 2 mínútur.
 - Þið hafið 10 mínútur til að undirbúa hlutverkaleikinn.
-

Stuðlað að samskiptum á milli skipulagseininga



Kostir þess að eiga samskipti á milli skipulagseininga:

Ræðið eftirfarandi spurningar með tilliti til samskipta á milli skipulagseininga í hreyfingunni (klúbbar, umdæmi, fjölumdæmi eða alþjóðaskrifstofa).

1. Hvaða áskoranir eru til staðar sem hafa áhrif á samskipti milli skipulagseininga?

2. Hvernig getur þú hvatt til samskipta á milli skipulagseininga innan umdæmis?

MINNISPUNKTAR