



SAMFÉLAGSTÚLKAR



Efnisyfirlit

Notkun hugtaka í námslýsingum	2
<u>Námslýsing</u>	4
Inntökuskilyrði	5
Hæfniviðmið náms	5
Umfang og innihald	5
Skipulag	5
Námsmat	5
Mat á framkvæmd náms	5
Hagnýtar upplýsingar um framkvæmd	6
Almennar upplýsingar til leiðbeinenda/fræðsluaðila	6
Námsþættir	7
Almenn starfshæfni	8
Lýsing	8
Námsþættir samkvæmt námskrá	8
Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi	9
Samfélagslæsi	9
Lýsing	9
Námsþættir samkvæmt námskrá	9
Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi	10
Samskipti	21
Námsþættir samkvæmt námskrá	152
Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi	163
Hríslistafla	207
Skilgreining starfsins	28

Notkun hugtaka í námslýsingum

Námskrá	Yfirlit yfir námsþætti og samsetningu þeirra til námsloka. Vistuð í gagnagrunni mennta- og menningarmálaráðuneytisins og vottuð eftir formlegu ferli.
Námslýsing	Dæmi um útfærslu námskrár. Samsetning námsþátta í námskeið. Hæfniviðmið hvers hluta og ábendingar til leiðbeinanda. Getur einnig innihaldið fleiri upplýsingar og matstæki. Gera má fleiri en eina námslýsingu byggða á sömu námskrá.
Námskeið	Námslýsingar samanstanda af námskeiðum. Lengd námskeiða er a.m.k. 40 klst. vinnuframlag námsmanns. Hægt er að skipta námskeiði í minni einingar en staðfest námslok fyrir námskeið fást ekki fyrr en því er að fullu lokið. Viðurkenndur fræðsluaðili heldur utan um þátttöku hvers námsmanns á námskeiði.
Námsþáttur	Innihald/hæfniviðmið náms eins og því er lýst í námskrá í námskrárgrunni mennta- og menningarmálaráðuneytisins. Námsþættir eru valdir í hæfnigreiningum FA.
Lokaverkefni	Til að ljúka námi eins og því er lýst í námskrá getur þurft að vinna lokaverkefni.
Starfsreynsla	Staðfestur tími sem námsmaður hefur sinnt því starf þess sem námið undirbýr eða öðru starfi sem telst vera „undanfari“.
Starfsþjálfun	Staðfestur tími námsmanns í því starfi sem námið undirbýr hann fyrir. Lögð er áhersla á að námsmenn fái tækifæri til að þjálfa frekar þá hæfni sem unnið hefur verið með í náminu. Starfsþjálfun fer fram eftir að nám er hafið.
Starfsþjálfari	Skipaður aðili á vinnustað sem styður við nám og þjálfun með markvissum hætti í samstarfi við fræðsluaðila.
Námsstaður	Kennsla á námskeiði getur farið fram: - hjá viðurkenndum fræðsluaðila í hefðbundnu námsumhverfi - hjá viðurkenndum fræðsluaðila ásamt starfi á vinnustað (sem vinnustaðánám). - alfarið í starfi á vinnustað (sem vinnustaðánám). - í hefðbundnu námsumhverfi en hjá öðrum fræðsluaðila en þeim sem stýrir náminu.
Viðurkenndur fræðsluaðili	Aðili í framhaldsfræðslu sem hlotið hefur viðurkenningu mennta- og menningarmálaráðuneytisins. Viðurkenndur fræðsluaðili sem stýrir náminu, heldur utan um námsferil námsmanns og gefur út staðfestingu á námslokum.
Vinnustaðánám	Staðfestur tími námsmanns í því starfi sem námskráin undirbýr. Lögð er áhersla á markvissa og skipulagða fræðslu, leiðsögn og eftirlit í samræmi við hæfnikröfur námskrár.
Námstími	Námstími er sá tími sem námsmaður ver í nám sitt hjá fræðsluaðila, á vinnustað og í heimavinnu (vinnuframlag námsmanns).

Verkdagbók	Verkfæri til að meta námsframvindu. Í verkdagbókina safna námsmenn öllum gögnum úr náminu (m.a. námsdagbók, verkefnum og matsblöðum) þetta gerir þeim kleift að halda utan um þá hæfni, þekkingu og leikni sem þeir öðlast meðan á náminu stendur. Jafnframt auðveldar það þeim og leiðbeinendum að meta hvort námið sé að skila tilætluðum árangri.
Námsdagbók	Tæki til að skipuleggja nám og störf og til að meta aðferðir og árangur náms jafnóðum. Námsmaður skrifar daglega eigin túlkun á því sem fram fer í náminu til íhugunar og upprifjunar.
Matsblöð	Fyrir hvert námskeið eru sett fram matsblöð fyrir viðeigandi námsþætti.
Viðskiptavinur	Fyrirtæki, stofnun, skóli eða aðrir sem nýta sér þjónustu samfélagstúlks.
Skjólstæðingur (getur einnig verið viðskiptavinur)	Einstaklingur af erlendum uppruna sem túlkað er fyrir.

Námslýsing

Námslýsingin byggir á námskránni *Samfélagstúlkun* sem unnin var hjá Mími-símenntun í kjölfarið á hæfnigreiningu á starfi samfélagstúlka. Hér fer fyrsta útgáfa námskrár fyrir samfélagstúlka sem einnig er vistuð í námskrárgrunni menntamálaráðuneytisins (www.namskra.is 19-430-3-130)) eftir vottun Menntamálastofnunar.

Í námskránni eru 20 námsþættir. Þessi námslýsing er tillaga að útfærslu á keyrslu námskrárinnar. Námsþáttunum er skipt á 3 námskeið. Samsetningu námsþátta í námskeið er ætlað að stuðla að samþættingu og tengingu við verkefni starfsins.

Námslýsingin er hugsuð fyrir nema, leiðbeinendur, vinnuveitendur og framhaldsfræðsluaðila sem bjóða upp á nám fyrir fólk sem sinnir eða hefur hug á að sinna samfélagstúlkun.

Námskráin lýsir námi á 3. þrepi hæfniramma um íslenskt menntakerfi. Námið er ætlað þeim sem sinna eða hafa hug á að sinna starfi sem samfélagstúlkar. Námið er sniðið að fullorðnu fólki á vinnumarkaði sem hefur stutta formlega skólagöngu að baki en markmiðið er að tryggja að starfsfólk sem sinnir samfélagstúlkun búi yfir þeirri þekkingu, leikni og hæfni sem þarf til að sinna skilgreindum verkefnum samkvæmt starfaprófil sem var niðurstaðan úr hæfnigreiningu.

Inntökuskilyrði

Fullorðið fólk á vinnumarkaði með þá hæfni sem þarf til að takast á við alla hluta námsins.

Hæfniviðmið náms

Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- túlkunarferlinu við mismunandi aðstæður og tryggja að allir aðilar skilji hlutverk túlks
- nauðsýn þess að ganga úr skugga um eðli verkefnis og tungumáls
- að undirbúa verkefni og taka við gögnum ef þarf/þau eru til
- hvenær á að túlka í lotum eða samtímis (hvísltúlkun).

Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- miðla upplýsingum milli aðila sem ekki tala sama tungumál
- glósa ef þarf.

Nemi skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- túlka í lotum eða samtímis (hvísltúlkun)
- glósa ef þarf.

Umfang og innihald

Námið er alls 130 klukkustundir og skiptist í eftirfarandi námskeið:

1. almenn starfshæfni/starfshæfni
2. samfélagslæsi
3. samskipti

Skipulag

Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins og skipar verkefnastjóra náms sem hefur umsjón með náminu og framkvæmd þess, sjér til þess að námsþættir séu samþættir og stuðlar að rökréttri samfellu þeirra. Verkefnastjóri skipuleggur hvernig tíma hvers námsþáttar er varið undir leiðsögn leiðbeinanda annars vegar og í sjálfstæðu námi á vinnustað hins vegar. Lögð er áhersla á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluaðferðir sem henta fullorðnu fólki. Æskilegt er að leiðbeinendur hafi í huga alla námsþætti námskrárinnar til að tryggja samþættingu námsþátta og leitist við að nota dagleg viðfangsefni. Miðað er við að vinnustaðarþjálfun fari fram samhliða náminu til að styðja við yfirfærslu þess. Heimavinna fylgir náminu en getur verið mismikil eftir námsþáttum og einstaklingum.

Námsmat

Námsrángur er metinn út frá þekkingar-, leikni- og hæfniviðmiðum námsins með fjölbreyttum matsaðferðum sem fræðsluaðili samþykkir og lýst er í kennsluáætlun. Áhersla er lögð á að leiðbeinandi og nemi fari sem oftast yfir það sem hefur áunnist og hvernig nemum gangi að ná hæfniviðmiðum námsins. Námsmati er ætlað að nýtast sem staðfesting á námsrángri og jafnframt sem hvatning, lærdómur og endurgjöf á námstímanum.

Mat á framkvæmd náms

Auk þess að meta eigin stöðu metur námsmaður einnig námið, markmið þess, skipulag vinnunnar, leiðbeinendur og aðra þætti námsins. Fræðsluaðili sér til þess að þetta mat fari fram með könnun eða öðrum áreiðanlegum hætti. Nemi skal leggja mat á:

- námið og markmið þess
- skipulag námsins

- hæfni leiðbeinenda
- aðbúnað á kennslustað og veitta þjónustu.

Með þessu hefur nemi öðlast hæfni í að:

- taka þá ábyrgð sem fylgir því að meta sjálfan sig og aðra
- leggja mat á markmið sín og framfarir í náminu.

Hagnýtar upplýsingar um framkvæmd

Dagskrá, húsakynni, umgengnisreglur, verkfæri, námsdagbók, námsefni og námsaðferðir.

Æskilegt er að leiðbeinendur kynni í upphafi viðfangsefni og skipulag námsins. Þátttakendum er kynnt notkun verkdagbókar og einföld útgáfa af skráningu á verkferlum. Æskilegt er að farið sé yfir verklag og vinnubrögð, þau námsgögn sem stuðst verður við og hvernig námsmati verði háttað. Einnig að farið sé yfir verkefnaskil þar sem við á og að nemandur fái kynningu á tækjum og tólum sem ætlast er til að þeir noti meðan á námi stendur. Nemandur eiga auk þess að fá kynningu á húsnaðinu sem námskeiðið fer fram í og þeim öryggisreglum og rýmingaráætlunum sem þar gilda. Mikilvægt er að leiðbeinandi fari yfir þær kröfur sem gerðar eru til nema um viðveru þeirra meðan á náminu stendur og að stundatafla sé þeim aðgengileg. Nauðsynlegt er að gera nemandum grein fyrir þeim kröfum sem gerðar eru til þeirra og þeim kröfum sem þeir sjálfir geta gert til annarra.

Almennar upplýsingar til leiðbeinenda/fræðsluaðila

Í náminu er byggt á frammistöðu og ábyrgð einstaklingsins sem og samvinnu og samábyrgð allra viðkomandi. Námsefni, framsetningu og framvindu náms verður að sníða að forsendum fullorðinna nema. Námsárangur er ekki einungis vitnisburður um frammistöðu einstaklings heldur einnig um aðstæður til náms og árangur af samvinnu nema og leiðbeinenda. Öll aðstaða og aðbúnaður þarf að hæfa fullorðnu fólki.

Leiðbeinendur gegna því hlutverki að hvetja og styðja við nema og stuðla að auknu sjálfstrausti þeirra og sjálfstæði. Reyna skal eftir megni að tengja reynslu og veruleika nema við viðfangsefni kennslunnar hverju sinni. Leiðbeinandi þarf að vera fær um að veita leiðsögn og aðstoð í einstaklingsmiðuðu námi og laga kennslu sína að mismunandi námsnálgunum.

Leiðbeinandi þarf að þekkja þær hindranir sem algengt er að fullorðnir nemandur standa frammi fyrir og geta brugðist við þeim á viðeigandi hátt. Lögð skal áhersla á fjölbreyttar kennslu- og matsaðferðir til að koma til móts við mismunandi þarfir og óskir nema.

Námsþættir

Almenn starfshæfni	Samfélagslæsi	Samskipti
Aðlögunarhæfni	Að vinna að lausnum	Að vinna að lausnum
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	Natni og nákvæmni	Natni og nákvæmni
Árangursrík samskipti	Að vinna undir álagi	Að vinna undir álagi
Vinnusiðferði og gildi	Fjölmeningarfærni	Fjölmeningarfærni
Skipulag og áætlanir	Sjálfsstjórn	Sjálfsstjórn
Ábyrg nýting	Skilningur á starfseminni	Skilningur á starfseminni
Mat og lausnir	Sjálfstraust	Sjálfstraust
Öryggisvitund	Viðskiptavinurinn í brennidepli	Viðskiptavinurinn í brennidepli
Starfsþróun og færniefling	Þrautseigja/seigla	Þrautseigja/seigla
Samvinna		
Jafnréttisvitund		
40 klst.	45 klst.	45 klst.

Almenn starfshæfni

Prep	3
Vinnustundir	40 klst. án leiðbeinanda
Undanfari	Enginn

Lýsing

Tilgangur námskeiðsins er að efla almenna starfshæfni sem nauðsynleg er á vinnumarkaði. Hér er átt við þá persónulegu hæfni sem einstaklingur þarf að búa yfir til að vera virkur í samfélaginu, sinna starfi sínu á árangursríkan hátt og þróast í starfi. Almenn starfshæfni er mikilvæg bæði á vinnustað og í samfélaginu en á hana reynir á mismunandi hátt eftir aðstæðum og störfum. Almenn starfshæfni samanstendur annars vegar af hæfni til samstarfs (samskipti, samvinna og jafnréttisvitund/umburðarlyndi) og hins vegar af hæfni til að sýna vönduð vinnubrögð (aðlögun, nýtni, skipulagningu, dómgreind, vinnusiðferði, öryggisvitund, úrvinnsla upplýsinga og ábyrgð á eigin færnieflingu).

Í náminu er starfshæfnin þjálfuð með fjölbreyttum aðferðum í tengslum við þau viðfangsefni og úrlausnarefni sem staðið er frammi fyrir í starfi, einkalífi eða í samfélaginu til að stuðla að því að heildarmarkmið námsins náist.

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Aðlögunarhæfni
- Ábyrg nýting
- Árangursrík samskipti
- Jafnréttisvitund
- Mat og lausnir
- Samvinna
- Skipulag og áætlanir
- Starfsþróun og færniefling
- Söfnun og úrvinnsla upplýsinga
- Vinnusiðferði og gildi
- Öryggisvitund

Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi

Aðlögunarhæfni	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Þrep 3 - Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Lagar sig að nýjum hugmyndum og sýnir frumkvæði við breytilegar aðstæður. Styður og lagar sig að áskorunum/ breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi. Lagar sig að ólíkum einstaklingum og hópum í margs konar aðstæðum. Gerir ráð fyrir breytingum og endurskoðar eigin áætlanir og forgangsröðun í samræmi við þær. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>tek undir nýjar hugmyndir og nýti þær til umbóta í starfi mínu.</i> <i>viðurkenni nýjar áskoranir og ferla í starfi mínu í kjölfar breytinga.</i> <i>laga mig að breytingum og sé í þeim tækifæri fyrir persónulega þróun í starfi.</i> <i>er móttækileg/-ur fyrir nýjum lausnum þegar upphafleg áætlun virkar ekki.</i> <i>bregst við á jákvæðan hátt gagnrýni frá skjólstæðingum og viðskiptavinum.</i> 				
Ábyrg nýting	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Þrep 3 – Stýrir notkun verðmæta	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Ráðstafar og stýrir verðmætum á eigin svæði. Innleiðir aðferðir til árangursríkari verðmætanotkunar. Ráðstafar og stýrir fjármunum í eigin deild í samræmi við markmið, forgangsröðun og fjárhagsáætlun. Innleiðir verkefni sem auka gæði við áætlanagerð. Leggur fram hugmynd, hvatningu og/eða frumkvæði til tekjuaukningar og hámarksnýtingar verðmæta. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>fer vel með verðmæti í starfi mínu.</i> <i>innleiði leiðir til að nýta verðmæti sem best í samræmi við verkefni í starfi mínu.</i> <i>get veitt ráðgjöf til annarra samfélagstúlka um efnisval og vinnuaðferðir.</i> <i>skipulegg vinnu mína í samræmi við vinnuálag.</i> 				

<ul style="list-style-type: none"> Metur forgang, skuldbindingar og vinnuálag einstaklinga við útdeilingu verkefna og þær væntingar sem gerðar eru til þeirra. 					
Mat og lausnir	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Þrep 3 – Greinir og tekst á við margræðni	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Spáir fyrir um langtíma áhrif tillagna, afstöðu, aðferða og lausna, sem ekki hafa verið framkvæmd. Sýnir dómgreind við nýjar aðstæður þó svo að leiðsögn skorti. Greinir og leggur mat á tækifæri og ógnanir við framsetningu valkosta og tillagna. Veitir lykilmál upplýsingar og töluleg gögn á skýran hátt til þess að efla skilning þeirra og bæta ákvarðanatöku. Greinir vandamál sem sum eru margræð eða erfitt er að skilja. Bendir á og leggur fram óhefðbundnar lausnir, þ.m.t. sumar án fordæma. Beitir viðmiðum og ferlum sem gefa ráðrúm til sköpunar og túlkunar. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>ihuga og met langtímaáhrif tillagna varðandi starf mitt.</i> <i>greini þörf fyrir upplýsingar og aðferðir við að nálgast þær.</i> <i>geri raunhæfar áætlanir út frá fyrirbyggjandi upplýsingum.</i> <i>er vakandi fyrir tækifærum og ógnunum í starfi mínu.</i> <i>get lagt fram óhefðbundnar lausnir.</i> <i>miðla upplýsingum til þeirra sem málið varðar til að stuðla að betri og réttari ákvörðunartöku.</i> <i>kem fram með nýjar lausnir sem ekki hafa verið prófaðar áður.</i> 				
Starfsþróun og færniefning	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			

Þrep 3 – Skipuleggur og stýrir eigin símenntun/þróun	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Safnar upplýsingum úr ýmsum áttum til að skilgreina eigin styrkleika og veikleika í núverandi starfi. Skilgreinir og skipuleggur eigin símenntun í tengslum við þarfir fyrir þróun í núverandi starfi. Gerir áætlun til að ná námsmarkmiðum sínum. Fylgist með eigin framförum við að ná færnimarkmiðum og endurskipuleggur símenntunaráætlun sína eftir þörfum. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>leita eftir endurgjöf skjólstæðinga, viðskiptavina og starsfólks túlkabjónustunnar á styrkleikum mínum og veikleikum í starfi.</i> <i>skilgreini markmið með símenntun, fylgi þeim eftir og bý til ný eftir þörfum.</i> <i>legg mat á eigin framfarir í starfi mínu.</i> 				
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Þrep 3 - Vinnur úr flóknum upplýsingum frá mismunandi heimildum/aðilum	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Leggur gagnrýnið mat á heimildir til að sannprófa áreiðanleika þeirra. Leitar eftir sérþekkingu þegar þörf er á, til þess að glöggva sig á og bera saman upplýsingar eða til þess að skýra verkefni. Nýtir möguleika tækninnar til hins ýtrasta við öflun upplýsinga. vinnur hratt úr miklu magni af upplýsingum og áttar sig á hvort þær skipta máli eða ekki. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>met þörf fyrir upplýsingar og áreiðanleika þeirra.</i> <i>vinn úr upplýsingum hratt og af vandvirkni, skipulegg verk og túlka fyrir aðra út frá því.</i> <i>greini upplýsingar og forgangsraða eigin verkum.</i> <i>nota tækni til að afla mér upplýsinga sem nýtast mér í starfi.</i> 				
Vinnusiðferði og gildi	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			

Þrep 3 – Heldur á lofti siðareglum og gildum vinnustaðarins	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Lagar sig að nýjun hugmyndum hvað varðar ýmis málefni eða aðstæður. Styður og lagar sig að meiriháttar áskorunum/breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi. Gerir ráð fyrir breytingum og endurskoðar eigin áætlanir og forgangsröðun í samræmi við það. Gengur úr skugga um að aðrir skilji siðareglur, gildi og starfsreglur vinnustaðarins. Fylgist með vinnuumhverfinu, greinir og tekur á siðferðilegum álitamálum sem geta haft neikvæð áhrif á starfsmenn eða hagamunnaaðila. Tekur strax uppbyggilega á siðferðilegum yfirsjónum, í stað þess að líta framhjá þeim (t.d. grípur í taumana og minnir aðra á nauðsyn þess að bera virðingu fyrir sæmd annarra). 	<ul style="list-style-type: none"> <i>tek mið af nýjum hugmyndum og aðstæðum í starfi mínu.</i> <i>er sveigjanleg/-ur við áætlanagerð og tek tillit til mismunandi aðstæðna og gilda.</i> <i>geri grein fyrir siðareglum mínum, gildum og starfsreglum og tryggi að aðrir skilji þær.</i> <i>tek eftir vinnuanda og legg mig fram við að stuðla að jákvæðni og jafnrétti.</i> <i>bregst við ósanngirni eða einelti á vinnustað með umræðu.</i> <i>aðlaga mig að ákvörðunum og reglum á vinnustað.</i> <i>tek á málum sem upp koma á meðal samstarfsmanna með áherslu á gildi vinnustaðar og virðingu fyrir náunganum.</i> 				
Jafnréttisvitund	<i>Nákvæmari lýsing á færnipætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Þrep 3 – Skapar vinnuumhverfi sem hlúir að fjölbreytni og jafnrétti	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Talar fyrir aðstæðum sem gera ráð fyrir fjölbreytileika starfsfólks. Ýtir undir opin og gægnæ samskipti um jafnrétti og fjölbreytni. Hvetur til uppbyggilegra umræðna um ávinning af fjölbreytni á vinnustað. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>virka fólk til að sýna virðingu í garð annarra og til að viðurkenna fjölbreytileika.</i> <i>dreg fram kosti þess að fólk sé ólíkt og kem á samstarfi á milli ólíkra einstaklinga.</i> <i>bendi á leiðir til að efla jafnrétti og bregst við ójafnrétti.</i> 				

<ul style="list-style-type: none"> • Stuðlar að því að borin sé virðing fyrir ólíkum starfsháttum og manngildi hvers og eins. • Tekur gagnrýna rökstudda afstöðu til álitamála. • Kemur á fjölbreyttum vinnuhópum óháð bakrunni einstaklinga. • Kemur að þjálfun sem miðlar að því að efla menningar- og jafnréttisvitund starfsmanna. • Virðir og er styðjandi gagnvart viðhorfum og framlagi annarra í hópnum. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>legg mitt af mörkum í að efla umburðarlyndi og virðingu meðal viðskiptamanna.</i> • <i>dreg fram styrkleika fólks og styð aðra.</i> 				
Öryggisvitund	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Þrep 3 – Stuðlar að aukinni öryggisvitund	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Eflir öryggisvitund í vinnuumhverfinu sínu. • Bendir á mögulega hættulegar aðstæður sem eru augljósar. • Framfylgir ávallt öruggum starfsháttum og gerir kröfu um að farið sé eftir hollustu- og öryggisreglum. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>kem auga á atriði sem geta skapað hættu á túlkunarstað</i> • <i>gríp til ráðstafana til að halda vinnuumhverfinu öruggu fyrir mig og aðra.</i> • <i>virði hollustu- og öryggisreglur og ætlast til hins sama af öðrum.</i> • <i>dreg hættur fram í dagsljósið og kem með tillögur að úrbótum.</i> 				
Árangursrík samskipti	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Þrep 3 – Aðlagar tjáskipti sín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi innihald og málfar).	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>set málefni fram á mismunandi hátt eftir því hvaða einstakling(a)/hóp ég er að ræða við.</i> 				

<ul style="list-style-type: none"> Fylgist með merkjum (t.d. líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ) frá ólíkum viðmælendum til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist. Tjáir sig á jafn áhrifaríkan hátt við ólíka viðmælendur og við ólíkar aðstæður (t.d. við yfirmenn, samstarfsmenn eða viðskiptavini). Setur sig í spor annarra og leggur sig fram við að skilja stöðu þeirra; ástæður, tilfinningar og áhyggjuefni. Tjáir sig á árangursríkan hátt við erfiðar aðstæður. Heldur ró sinni í samskiptum við erfiða einstaklinga. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>tek eftir líðan og tilfinningum annarra og aðlaga tjáningu mína út frá því.</i> <i>hef frumkvæði að því að ræða einstök mál.</i> <i>get haldið ró minni og komið mínum skilaboðum á framfæri þó aðstæður séu erfiðar.</i> <i>missi ekki stjórn á skapi mínu þó ég lendi í erfiðum samskiptum í túlkun.</i> 				
<p>Skipulag og áætlanir</p>	<p><i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i></p>	<p>1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.</p>			
<p>Þrep 3 - Skipuleggur umfangsmikil verk</p>	<p><i>Ég ...</i></p>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Metur verðmætaþörf (t.d. verkaskiptingu m.t.t. færni og/eða nýrrar tækni). Setur fram raunhæfar verkáætlanir. Útbýr úrræði vegna mögulegra hindrana („Plan B“). Skiptir verkefnum niður í verkþætti til að auðvelda útfærslu þeirra. Fylgir tímaáætlunum og hefur fulla stjórn á verkefnum frá upphafi til enda en leitar tímanlega eftir endurskipulagningu ef þess þarf. Metur hvort markmiðum hafi verið náð. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>stýri verkefnum, útbý verkefnaáætlun með verkþáttum og fylgist með framvindu verka.</i> <i>fylgist með hvort markmið með vinnu minni hafa náðst.</i> <i>bregst við ef áætlanir ganga ekki eftir, t.d. ef ég mæti á túlkunarstað og skjólstæðingur mætir ekki.</i> 				

Samvinna	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Þrep 3 – Eflir samvinnu	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Tryggir að allir í samstarfshópnum fái tækifæri til að tjá sig og njóta sín. • Leggur sig fram við að samstaða náist. • Hrósar og viðurkennir framlag samstarfsmanna. • Gagnrýnir á uppbyggilegan hátt. • Aðstoðar starfsmenn eftir bestu getu. • Stuðlar að réttlátri verkaskiptingu. • Greinir styrkleika samstarfsmanna. • Tryggir að tilgangur og markmið hóps séu skýr. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>leita eftir og hlusta á álit skjólstæðinga, viðskiptavina, starfsmanna tulkabjónustu og annarra túlka.</i> • <i>met og ræði árangur af samstarfi við aðra túlka.</i> • <i>get skipt verkum jafnt.</i> • <i>aðstoða aðra túlka sem túlka á sama tungumál og ég eftir bestu getu.</i> • <i>get hrósað og viðurkennt framlag annarra túlka.</i> • <i>get greint styrkleika annarra túlka.</i> 				

Námskeið 2 – Samfélagslæsi

Prep	3
Vinnustundir	45 klst. með leiðbeinanda
Undanfari	Enginn

Lýsing

Á þessu námskeiði er lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins (sjá einnig hrísltöflu í viðauka):

Nemi skal hafa **þekkingu og skilning á ...**

- túlkunarferlinu við mismunandi aðstæður og tryggja að allir aðilar skilji hlutverk túlks
- nauðsyn þess að ganga úr skugga um eðli verkefnis og tungumáls
- að undirbúa verkefni og taka við gögnum ef þarf/þau eru til
- hvenær á að túlka í lotum eða samtímis (hvísltúlkun).

Nemi skal hafa **leikni í að ...**

- útskýra verklag túlkunar
- að glósa ef þarf.

Nemi skal geta **hagnýtt þá þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að ...**

- miðla upplýsingum á milli aðila sem ekki tala sama tungumál
- að glósa ef þarf.

Tilgangur námskeiðsins er að efla þekkingu og skilning samfélagstúlka í íslensku samfélagi til að styrkja persónlega og faglega hæfni þeirra.

Nemi skal geta sýnt fram á leikni í að miðla upplýsingum á milli aðila sem ekki tala sama tungumál. Markmiðið er auk þess að nemi öðlist þekkingu á innviðum íslensks samfélags, helstu stofnunum og hlutverki þeirra og auki orðaforða og skilning á hugtökum sem tengjast félags-, mennta-, dóms- og heilbrigðiskerfi. Einnig að nemi auki þekkingu sína og skilning á því hvað hugtakið „fjölmennningarlegt samfélag“ þýðir.

Nemi skal öðlast þekkingu og skilning á að skylt er að virða þagnarskyldu og að tileinka sér siðareglur túlka og bera ábyrgð á eigin öryggi.

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Að vinna að lausnum (þrep 2) – 5 klst.
- Natni og nákvæmni (þrep 3) – 6 klst.
- Sjálfsstjórn (þrep 4) – 5 klst.
- Sjálfstraust (þrep 4) – 5 klst.
- Vinna undir álagi (þrep 3) – 5 klst.
- Skilningur á starfseminni (þrep 3) – 5 klst.
- Viðskiptavinurinn í brennidepli (þrep 2) – 5 klst.
- Fjölmenningarfærni (þrep 2) – 2 klst.
- Þrautseigja/seigla (þrep 3) – 5 klst.

Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi

Að vinna að lausnum	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Þrep 2 – Leysir algeng vandamál	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Getur greint vandamál/frávik sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum. • Veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi. • Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða. • Metur árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>get greint og leyst vandamál sem upp koma þegar ég túlka og unnið að lausnum á þeim.</i> • <i>met túlkunarverkefni sem ég fæ í hendur og vel lausnir út frá því.</i> • <i>afla mér upplýsinga um það hvernig reyndir túlkar hafa leyst sambærileg verkefni.</i> • <i>met niðurstöður þegar verkefni er lokið.</i> 				
Að vinna undir álagi	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Þrep 3 – Ræður við mikla streitu/álag	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Heldur heilbrigðri dómgreind og tekur rökréttar ákvarðanir þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður. • Lítur á streituvaldandi aðstæður sem áskorun frekar en ógn. • Þróar með sér viðbrögð til að fást á árangursríkan hátt við mikla streitu/mikið álag. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>get unnið undir álagi og tek rökréttar ákvarðanir við túlkun þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.</i> • <i>ég lít á streituvaldandi aðstæður sem áskorun frekar en ógn.</i> • <i>veit hvers konar álag eykur hjá mér streitu og þróa leiðir til að bregðast rétt við því til að lágmarka áhrif hennar.</i> • <i>legg mig fram við að sjá heildarmynd hverju sinni og bregðast við samkvæmt verklagsreglum túlka.</i> 				
Fjölmeningarfærni	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			

Þrep 2 – Aðlagar framkomu á vinnustað að skilningi á fjölmenningu	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Ræðir um fjölmenningu á opinn og gagnsæjan hátt. Hvetur til uppbyggilegra umræðna um mismun. Vinnur vel með hópi fólks af ólíkum uppruna. Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum til fjölmenningar. Tekur þátt í verkefnum sem stuðla að fjölmenningu á vinnustað. Viðurkennir og virðir fjölbreytni. 	<ul style="list-style-type: none"> get rætt opinskátt um fjölmenningu. nýti eigin menningargildi og þekkingu til að vinna með viðskiptavini á árangursríkan hátt við mismunandi aðstæður. tek þátt í verkefnum eða/og umræðum um mismun og hvet til jákvæðra umræðna sem stuðla að fjölmenningu. get unnið með fólki af ólíkum uppruna óháð þeirra viðhorfum til fjölmenningar. virði og viðurkenni fjölbreytni. 				
Sjálfsstjórn	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Þrep 4 - Lærir af mistökum og velgengni	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Greinir kringumstæður stöðugt til þess að bæta eigin frammistöðu. Gerir eigin áætlanir til þess að takast á við viðfangsefnin á uppbyggilegan og afgerandi hátt. Notar fyrri greiningar á kringumstæðum til þess að taka upplýstar ákvarðanir og bregðast við. 	<ul style="list-style-type: none"> ihuga reynslu mína og greini kringumstæður til að bæta eigin frammistöðu. undirbý mig vel við túlkun til að takast á við viðfangsefnin á uppbyggilegan og afgerandi hátt. nota fyrri reynslu mína til þess að taka ákvarðanir og bregðast rétt við. 				
Sjálfskraust	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Þrep 4 – Talar opinskátt og vafningalaust.	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Sýnir sjálfskraust til að vera ein(n) á báti þegar á þarf að halda. Talar opinskátt og vafningalaust við þá sem eru hærra settir af sannfæringarkrafti og stillingu 	<ul style="list-style-type: none"> sýni raunsæja trú á eigin getu í vinnu minni. tala opinskátt og vafningalaust við þá sem málið varðar þegar ég túlka. 				

(t.d. yfirmenn, hagsmunaaðila eða aðra sem eru í áhrifastöðu).					
Skilningur á starfseminni	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 3 – Skilur og notar menningu og starfsumhverfi fyrirtækisins	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Leysir viðfangsefni þannig að lausnin feli í sér sameiginlegan ávinning og byggi á skilningi á málefni, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins og annarra fyrirtækja/stofnana. Áttar sig á því hvað er og hvað er ekki ásættanlegt eða mögulegt miðað við aðstæður með hliðsjón af menningu og starfsumhverfi sem ríkir í fyrirtækinu. Sér fyrir niðurstöðu sem er grundvölluð á skilningi á menningu fyrirtækisins. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>leysi túlkaverkefni þannig að lausnin feli í sér sameiginlegan ávinning aðila og skilning á málefni og menningu.</i> <i>les aðstæður á túlkunarstað og átta mig á því hvað er og hvað er ekki ásættanlegt miðað við aðstæður varðandi menningu og umhverfi innan fyrirtækja.</i> <i>skil mikilvægi fyrirtækjamenningar.</i> 				
Viðskiptavinurinn í brennidepli	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 2 – Viðheldur tengslum við viðskiptavini	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Fylgist með og fullvissar sig um að þörfum viðskiptavinarins hafi verið mætt. Upplýsir viðskiptavini/þingja um breytingar á starfsemi/þjónustu og áhrif breytingarinnar á þá. Tryggir að þjónusta sé veitt þegar hennar er þörf. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>legg mig fram um að veita góða þjónustu og fylgist með að þörfum skjólstæðings og viðskiptavinar hafi verið mætt.</i> <i>upplýsi skjólstæðinga og viðskiptavini ef breytingar verða á starfsemi túlksins og áhrif þessara breytinga á þjónustu.</i> <i>tryggi góða þjónustu og forgangsraða viðfangsefnum túlkunar og sinni fyrst þeim sem eru brýnust.</i> 				

<ul style="list-style-type: none"> • Forgangsraðar málefnum viðskiptavina og sinnir fyrst þeim sem eru brýnust. 					
Þrautseigja/seigla	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Þrep 3 - Aðlagar sig að tíðum eða viðvarandi og krefjandi verkefnum	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Sýnir virkni og heldur yfirsýn andspænis erfiðum eða krefjandi aðstæðum (t.d. óljósar, síbreytilegar aðstæður eða mikið vinnuálag). • Lítur á truflun sem áskorun frekar en ógn. • Beitir eigin aðlögunarhæfni til að takast á við truflanir. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>sýni virkni og einbeitingu gagnvart margþættum, breytilegum eða krefjandi viðfangsefnum túlka.</i> • <i>er ekki hrædd/ur við truflun og get brugðist rétt við slíku.</i> 				
Natni og nákvæmni	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Þrep 3 – Lætur sig varða vandvirkni og nákvæmni	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Greinir mismunandi nálganir/leiðir að upplýsingum til að tryggja að gefinn sé gaumur að öllum atriðum. • Fer yfir verk annarra til að ganga úr skugga um að nákvæmni sé gætt. • Fylgir verkefnum eftir til að tryggja að þeim sé lokið að fullu og að allir hafi staðið við sitt. • Vottar að verkum sé lokið í samræmi við verklagslýsingar og viðmið. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>vinn alltaf samviskusamlega til að tryggja og auðvelda réttan skilning á upplýsingum sem ég gef öðrum.</i> • <i>umorða svárið sem ég fæ til að tryggja að réttur skilningur liggi fyrir ef þarf.</i> • <i>fylgi verkefnum eftir til að vera viss um að þeim sé lokið að fullu og allir hafi staðið við sitt.</i> • <i>votta að verkinu sé lokið í samræmi við verklýsingar og viðmið fyrir vinnu túlka.</i> 				

Námskeið 3 – Samskipti

Prep	3
Vinnustundir	45 klst. með leiðbeinanda
Undanfari	Námskeið 2

Lýsing

Á námskeiðinu er lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins (sjá einnig hrísstöflu í viðauka)

Nemi skal hafa **þekkingu og skilning á:**

- túlkunarferlinu við mismunandi aðstæður og tryggja að allir aðilar skilji hlutverk túlks.

Nemi skal hafa **leikni í að:**

- miðla upplýsingum til skjólstæðinga
- miðla upplýsingum til viðskiptavina.

Nemi skal geta **hagnýtt þá þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:**

- eiga í samskiptum við sína skjólstæðinga í samræmi við þarfir þeirra
- eiga í samskiptum við samstarfsfólk túlkabjónustunnar
- eiga í samskiptum við viðskiptavin.

Tilgangur námskeiðsins er að efla þekkingu, skilning og leikni samfélagstúlka í að skapa jákvæð og árangursrík samskipti og traust á milli fólks og opinberra stofnana víðs vegar í félags-, mennta-, dóms- og heilbrigðiskerfi, í félagslegum aðstæðum daglegs lífs, á vinnustöðum og hjá félögum þar sem hagsmunir annarra en hans eigin eru undir, í fjölbreyttum og oft viðkvæmum aðstæðum.

Áhersla er lögð á þekkingu og skilning á mikilvægi sjálfstrausts og góðra samskipta fyrir góða þjónustu. Bent er á atriði sem helst geta dregið úr sjálfstrausti og hvernig bregðast megi við slíku. Enn fremur er fjallað um samtaltækni sem stuðlar að betra sjálfstrausti og öruggari framkomu til að góður árangur, ánægja og vellíðan náist í samskiptum.

Lögð er áhersla á mikilvægi trúnaðar og þagnarskyldu til að standa vörð um traust allra aðila í aðstæðum sem oft eru viðkvæmar. Nema ber að virða þagnarskyldu og fjallað er ítarlega um siðareglur túlka og mikilvægi þess að fylgja þeim. Samfélagstúlkur ber ábyrgð á eigin öryggi.

Athygli er vakin á mikilvægi góðs viðmóts og faglegri framkomu samfélagstúlks sem hvorki er aðstoðamaður, málsvari, álitsgjafi né fundaritari skjólstæðings né viðskiptavinar.

Skilningur á mismunandi menningarheimum og siðvenjum er undirstöðuatriði fyrir jákvæð samskipti og samstarf fólks í nútíma fjölmenningsamfélagi.

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Að vinna að lausnum (þrep 2) – 5 klst.
- Natni og nákvæmni (þrep 3) – 4 klst.
- Sjálfstjórn (þrep 4) – 5 klst.
- Sjálfstraust (þrep 4) – 5 klst.
- Vinna undir álagi (þrep 3) – 5 klst.
- Skilningur á starfseminni (þrep 3) – 5 klst.
- Viðskiptavinurinn í brennidepli (þrep 2) – 5 klst.
- Fjölmeningarfærni (þrep 2) – 8 klst.
- Þrautseigja/seigla (þrep 3) – 5 klst.

Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi

Að vinna að lausnum	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 2 – Leysir algeng vandamál	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Getur greint vandamál/frávik sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum. • Veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi. • Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða. • Metur árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>get greint og leyst vandamál sem upp koma í túlkunarviðtölum og unnið að lausnum á þeim.</i> • <i>læri af reynslu annarra túlka.</i> • <i>met verkefni og vel lausnir út frá því.</i> • <i>get metið niðurstöður eftir að verkefninu er lokið.</i> 				
Natni og nákvæmni	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 3 – Lætur sig varða vandvirkni og nákvæmni	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Greinir mismunandi nálganir/leiðir að upplýsingum til að tryggja að gefinn sé gaumur að öllum atriðum. • Fer yfir verk annarra til að ganga úr skugga um að nákvæmni sé gætt. • Fylgir verkefnum eftir til að tryggja að þeim sé lokið að fullu og að allir hafi staðið við sitt. • Vottar að verkum sé lokið í samræmi við verklagslýsingar og viðmið. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>kann mismunandi leiðir til að miðla mismikilvægum atriðum við túlkun.</i> • <i>fylgist með að aðrir vinni af nákvæmni þegar ég er að túlka.</i> • <i>tryggi að sameiginlegur skilningur hafi náðst og að verkefninu teljist lokið.</i> • <i>nýti mér verklagslýsingar og viðmið til að votta verklok.</i> 				

Að vinna undir álagi	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 3 – Ræður við mikla streitu/álag	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Heldur heilbrigðri dómgreind og tekur rökréttar ákvarðanir þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður. Lítur á streituvaldandi aðstæður sem áskorun frekar en ógn. Þróar með sér viðbrögð til að fást á árangursríkan hátt við mikla streitu/mikið álag. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>get unnið undir álagi og skila mínu samkvæmt því sem ætlast er til þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.</i> <i>lít á álag sem áskorun frekar en ógn.</i> <i>veit hvers konar álag eykur hjá mér streitu og þróa leiðir til að bregðast rétt við og lágmarka áhrif hennar.</i> 				
Sjálfsstjórn	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 4 - Lærir af mistökum og velgengni	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Greinir kringumstæður stöðugt til þess að bæta eigin frammistöðu. Gerir eigin áætlanir til þess að takast á við viðfangsefnin á uppbyggilegan og afgerandi hátt. Notar fyrri greiningar á kringumstæðum til þess að taka upplýstar ákvarðanir og bregðast við. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>legg mig fram við að sjá heildarmynd hverju sinni og bregðast faglega við.</i> <i>nýti reynslu og fagþekkingu mína til þess að bæta eigin frammistöðu í samskiptum.</i> <i>get tekið upplýstar ákvarðanir og brugðist rétt við byggt á fyrri reynslu minni af túlkun.</i> 				
Fjölmeningarfærni	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 2 – Aðlagar framkomu á vinnustað að skilningi á fjölmeningu	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Ræðir um fjölmeningu á opinn og gagnsæjan hátt. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>nýti eigin menningargildi og þekkingu til að ræða á opinn og gagnsæjan hátt við viðskiptavini.</i> 				

<ul style="list-style-type: none"> • Hvetur til uppbyggilegra umræðna um mismun. • Vinnur vel með hópi fólks af ólíkum uppruna. • Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum til fjölmenningar. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>tek gjarnan þátt í umræðum um mismun og verkefnum um fjölmenningu.</i> • <i>get unnið vel með fólki af ólíkum uppruna.</i> • <i>þekki viðurkennd viðhorf til fjölmenningar og laga eigin framkomu að þeim.</i> 				
Skilningur á starfseminni	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 3 – Skilur og notar menningu og starfsumhverfi fyrirtækisins	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Leysir viðfangsefni þannig að lausnin feli í sér sameiginlegan ávinning og byggi á skilningi á málefni, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins og annarra fyrirtækja/stofnana. • Áttar sig á því hvað er og hvað er ekki ásættanlegt eða mögulegt miðað við aðstæður með hliðsjón af menningu og starfsumhverfi sem ríkir í fyrirtækinu. • Sér fyrir niðurstöðu sem er grundvölluð á skilningi á menningu fyrirtækisins. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>vinn að lausn á viðfangsefni þannig að hún feli í sér sameiginlegan ávinning og skilning á málefnum, starfsumhverfi og menningu.</i> • <i>geri mér grein fyrir hvers konar lausn er möguleg í hverju tilviki með hliðsjón af menningu og starfsumhverfi.</i> • <i>legg mig fram við að skilja aðstæður hverju sinni til að eiga í góðum samskiptum við viðskiptavinum þegar ég túlka.</i> 				
Sjálfskraust	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 4 – Talar opinskátt og vafningalaust.	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Sýnir sjálfskraust til að vera ein(n) á báti þegar á þarf að halda. • Talar opinskátt og vafningalaust við þá sem eru hærra settir af sannfæringarkrafti og stillingu (t.d. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>treysti mér til að vinna ein(n) við túlkun.</i> • <i>get verið opin(n) og talað vafningalaust við þá sem eru hærra settir við mismunandi aðstæður.</i> 				

yfirmenn, hagsmunaaðila eða aðra sem eru í áhrifastöðu).					
Prautseigja/seigla	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 3 - Aðlagar sig að tíðum eða viðvarandi krefjandi verkefnum	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Sýnir virkni og heldur yfirsýn andspænis erfiðum eða krefjandi aðstæðum (t.d. óljósar, síbreytilegar aðstæður eða mikið vinnuálag). Lítur á truflun sem áskorun frekar en ógn. Beitir eigin aðlögunarhæfni til að takast á við truflanir. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>hef getu til þess að einbeita mér við krefjandi, margþætt og fjölbreytt verkefni.</i> <i>þekki eigin takmarkanir gagnvart vinnuálagi og læt truflun ekki koma mér úr jafnvægi.</i> <i>geri viðeigandi breytingar á vinnu minni ef ég stend frammi fyrir truflunum eða krefjandi verkefni.</i> 				
Viðskiptavinurinn í brennidepli	<i>Nákvæmari lýsing á færniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 2 – Viðheldur tengslum við viðskiptavini	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Fylgist með og fullvissar sig um að þörfum viðskiptavinarins hafi verið mætt. Upplýsir viðskiptavini/þingja um breytingar á starfsemi/þjónustu og áhrif breytingarinnar á þá. Tryggir að þjónusta sé veitt þegar hennar er þörf. Forgangsraðar málefnum viðskiptavina og sinnir fyrst þeim sem eru brýnust. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>legg mig fram við að veita góða þjónustu og mæta þörfum viðskiptavinar og skjólstæðings við túlkun.</i> <i>geri viðskiptavinum grein fyrir breytingum sem geta haft áhrif á þjónustu mína.</i> <i>sýni fagmennsku í samskiptum og aðstoða skjólstæðinga og viðskiptavini eftir þörfum.</i> <i>get forgangsraðað viðfangsefnum túlkunar og sinni fyrst þeim sem eru brýnust.</i> 				

Viðauki

Hrísltafla

Hæfniviðmið námsins	Námskeið 1 Starfshæfni	Námskeið 2 Samfélagslæsi	Námskeið 3 Samskipti
Námsmaður skal hafa þekkingu og skilning á ...		Túlkunarferlinu	Túlkunarferlinu
Túlkunarferlinu við mismunandi aðstæður og tryggja að allir skilji hlutverk túlks.		X	X
að ganga úr skugga um eðli verkefnis og tungumals.		X	
að undirbúa verkefni og taka við gögnum ef þarf/eru til.		X	
að túlka í lotum eða samtímis (hvísltúlkun).		X	
-			
-			
Námsmaður skal hafa leikni í að ...			
miðla upplýsingum til samstarfsfólks síns.		X	
miðla upplýsingum til viðskiptavina			X
miðla upplýsingum til skjólstæðinga			X
að glósa ef þarf.		X	
Námsmaður skal geta hagnýtt þá þekkingu sem hann hefur aflað sér til að ...			
túlka í lotum eða samtímis (hvísltúlkun).		X	
glósa ef þarf.		X	
eiga í samskiptum við sína skjólstæðinga í samræmi við þarfir þeirra.			X
eiga í samskiptum við samstarfsfólk túlkabjónustunnar.			X
eiga í samskiptum við viðskiptamenn.			X

Kjarni starfsins

Samfélagstúlkur miðlar munnlega merkingu á milli aðila sem ekki tala sama tungumál, án þess að taka afstöðu til viðfangsefnisins. Hann þarf að hafa þekkingu á tveimur eða fleiri tungumálum, mismunandi menningarheimum og siðavenjum. Samfélagstúlkur starfar sjálfstætt og ber ábyrgð á eigin þekkingu og þarf að meta getu sína til verksins m.t.t. hæfni og tengsla við málsaðila. Hann þarf að hafa skilning á túlkunarferlinu við mismunandi aðstæður og tryggja að aðilar skilji hlutverk og verklag túlsins. Samfélagstúlkur túlkar allt sem fram kemur á milli viðmælenda (og kappkostar að lengja mál sem minnst og sleppa sem fæstu) en þarf jafnframt að gera sér grein fyrir að sumt er ekki hægt að þýða og þarf því stundum að útskýra, leiðrétta eða spyrja út í efnið í miðju samtali. Hann leggur sig fram um að vera traustvekjandi og sýnir viðstöddum virðingu og kurteisi.

Samfélagstúlkur túlkar samskipti milli fólks og opinberra stofnana víðs vegar í félags- mennta- og heilbrigðiskerfi, í félagslegum aðstæðum í daglegu lífi, á vinnustöðum og hjá félögum þar sem hagsmunir annarra en hans eigin eru undir (í fjölbreyttum og oft viðkvæmum aðstæðum).

Samfélagstúlkur er oftast verktaki samhliða öðrum störfum. Hann ber ábyrgð á allri umsýslu og opinberum greiðslum sem tengjast starfinu, í samræmi við lög.

Viðfangsefni starfsins:

- Tekur við beiðni um túlkun.
- Gengur úr skugga um eðli verkefnis og tungumál.
- Undirbýr verkefni og tekur við gögnum ef þarf/ eru til (sameinað).
- Túlkar (hlustar, horfir, talar) í lotum eða samtímis (hvísltúlkun).
- Glósar ef þarf.
- Gerir grein fyrir verklagi túlkunar ef þarf.

Önnur atriði

Samfélagstúlki ber að virða þagnarskyldu um það sem fram fer og skal tileinka sér siðareglur túlka. Samfélagstúlkur túlkar, hann er hvorki aðstoðarmaður, málsvari, álitsgjafi né fundarritari. Samfélagstúlkur ber ábyrgð á eigin öryggi.