

STARFAPRÓFÍLL



Stuðningsfulltrúi
(grunn- og framhaldsskóli)



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS



NAFN STARFAPRÓFÍLS

Stuðningsfulltrúi (grunn- og framhaldsskóli) nr. 99-24-04.1-003

HÆFNIPREP

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófi eru almennt á þrepi 3 miðað við hæfniramma um íslenska menntun.

GREINING OG SAMSTARF

Starfaprófið var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir Fræðslusetrið Starfsmennt

STÝRIHÓPUR

Í stýrihópi sátu fulltrúar frá Sameyki, Verkmenntaskólanum á Akureyri, Borgarholtsskóla, Varmárskóla, Skóla-og frístundasviði Reykjavíkur og Arnarskóla

ÚTGEFANDI

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa 2024, byggð á 4.1 útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

Stuðningsfulltrúi

Kjarni starfs

Tilgangur starfsins er að aðstoða nemendur í námi og daglegum athöfnum. Veita nemendum (einstaka nemanda, smærri hópum eða heilum bekk) sem þurfa sérstakan stuðning, aðhald og aðstoð, til dæmis með því að vinna saman innan eða utan skólastofu eða í einstaklingsmiðuðu umhverfi. Stuðningsparfir nemenda eru allt frá að vera umfangslitlar (einfaldar) í mjög umfangsmiklar (flóknar). Mikilvægt að umgangast nemendur af virðingu, efla sjálfstæði þeirra og færni. Sýna öllum þolinmæði, sanngirni og samkennd, nota virka hlustun og leggja áherslu á að ná augnsambandi. Geta lesið í aðstæður og brugðist rétt við. Tryggt öryggi nemenda og umhverfis. Starf stuðningsfulltrúa er hluti af stuðningskerfi grunn- og framhaldsskóla, þar er sérstaklega átt við stuðning við nemendur með sérþarfir vegna námsvanda, líkamlegrar fötlunar og atferlissvanda. Stuðningsfulltrúi er til aðstoðar í bekkjarstofu og annars staðar í skólanum auk þess að fylgja nemanda/nemendum um skólann eða annað í tengslum við skólastarf og á viðburði á vegum skólans.

Í starfinu felst að styðja við nám og þátttöku nemenda í kennslustundum, stuðla að og ýta undir félagslega þátttöku og daglega vellíðan nemenda í skólanum. Styrkja jákvæða hegðun og fylgja eftir markmiðum einstaklingsnámskrár þar sem við á. Vinnuaðstæður eru fjölbreyttar, inni og úti óháð veðri og færð auk sér ferða með nemendum á vegum skóla. Náin samvinna er með kennurum, sérkennurum, þroskaþjálfum, iðjuþjálfum og öðru fagfólki í samræmi við áætlanir hvers einstaklings.

Annað: Stuðningsfulltrúar taka oft á sig aukna ábyrgð og hafa umsjón með flóknari verkefnum í skemmri eða lengri tíma. Mikilvægt er að réttindi og skyldur stuðningsfulltrúa í starfinu verði virtar af skólastjórnendum t.d. varðandi lyfjagjöf og forfallakennslu.

Lyfjagjafir nemenda eru ávallt á ábyrgð forráðafólks í hverju tilviki. Skólahjúkrunarfræðingur skipuleggur, í samráði við forráðafólk, verklag sem samþykkt hefur verið í nemendaverndarráði grunnskóla eða sambærilegt í framhaldsskóla. Í ákveðnum tilvikum getur stuðningsfulltrúa verið falið að aðstoða við lyfjagjöf í samræmi við verklag skólahjúkrunarfræðings.

Gæta skal trúnaðar í starfi í samræmi við grunnskólalög 91/2008 og lög um framhaldsskóla 92/2008 eins og við á. Persónuverndarlög, 90/2018, eins og við á; lög um opinbera starfsmenn 70/1996 þar sem við getur átt.

Viðfangsefni starfsins

Nám

- Stuðningur við nám á skólatíma
- Styðja við hugmyndafræði náms
- Leiðbeina og styðja í notkun kennsluforrita
- Aðstoða nemanda við að halda einbeitingu
- Aðstoða í bekk og sjá um smærri hópa
- Aðlaga verkefni að getu nemanda
- Vinna eftir áætlun sem kennarar hafa útbúið



Umgjörð

- Vera til taks í upphafi dags þegar nemandi mætir, fylgja í rétta stofu
- Fylgja í tíma, mötuneyti og frímínútur samkvæmt stundaskrá
- Aðstoða nemendur við athafnir daglegs lífs (klæðast, matast, o.s.frv.)
- Passa að nemendur mæti á réttum tíma til að ná ferlibíl / skólabíl, ef við á
- Fylgja eftir fyrirmælum frá sjúkraþjálfara ef við á

Reglur og verklag

- Framfylgja reglum skólans
- Sinna gæslu úti og inni
- Leysa ágreining á skólalóð
- Aðhlynning/umönnun eins og þarf
- Gera dagskipulag og tímaáætlun
- Styðja við notkun samskiptakerfis

Skipulag

- Teymisfundir í upphafi dags
- Skipulagsfundir
- Fylgja einstaka nema í starfsnám innan og utan skóla
- Fylgja úr heimastofum í annað námsumhverfi, t.d. námsver, íþróttir, námsferðir

Öryggi

- Tryggja öryggi
- Líkamleg nauðung
- Skyndihjálp
- Brunavarnir (hlutverk)

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Að vinna að lausnum	3
Að vinna undir álagi	3
Fjölmenningsfærni	2
Frumkvæði	3
Natni og nákvæmni	3
Sjálfstraust	2
Sköpun og nýbreytni	3
Vellíðan	3
Viðskiptavinurinn í brennidepli	3
Þekking á starfsumhverfi	2
Þrautsegja / Seigla	3
Öryggisvitund	3
Aðlögunarhæfni	3
Ábyrg nýting	2
Árangursrík samskipti	3
Jafnréttisvitund	3
Mat og lausnir	3
Notkun upplýsingatækni	3
Samvinna	4
Skipulag og áætlanir	2
Starfsþróun og færniefling	2
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	2
Vinnusiðferði og gildi	4

Hæfnikröfur

Að vinna að lausnum (þrep 3)

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

Leysir flókin en algeng vandamál

- Getur leyst flókin vandamál sem orsakast af mörgum atriðum flestum augljósum
- Bendir á ólíkar þekktar lausnir og velur á milli þeirra
- Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða
- Finnur heppileg úrræði til að þróa áætlanir sem efla skilning á fjölmenningu á öllum sviðum fyrirtækisins

Að vinna undir álagi (þrep 3)

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

Ræður við mikla streitu/álag

- 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

Fjölmenningsfærni (þrep 2)

Nýtir eigin menningargildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með einstaklingum af mismunandi uppruna við ólíkar aðstæður.

Aðlagar framkomu á vinnustað að skilningi á fjölmenningu

- Ræðir um fjölmenningu á opinn og gagnsæjan hátt
- Vinnur vel með hópi fólks af ólíkum uppruna
- Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum til fjölmennings
- Tekur þátt í verkefnum sem stuðla að fjölmenningu á vinnustað
- Viðurkennir og virðir fjölbreytni

Frumkvæði (þrep 3)

Sýnir frumkvæði og þögn við að takast á við aðstæður og málefni og grípur þau tækifæri sem gefast.

Tekst á við aðsteðjandi úrlausnarefni

- Tekur af skarið/grípur til aðgerða til að koma í veg fyrir aðsteðjandi vanda
- Nýtir sér fyrirsjáanleg sóknarfæri
- Leggur til nýjar leiðir til að ná betri árangri eða bæta stöðuna

Natni og nákvæmni (þrep 3)

Vinnur ávallt samviskusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

Lætur sig varða vandvirkni og nákvæmni

- Skoðar mismunandi upplýsingar/leiðir 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

Sjálfskraust (þrep 2)

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Sýnir sjálfskraust þegar á reynir

- Sýnir trú á eigin getu, skoðunum og ákvörðunum þegar þær eru dregnar í efa
- Setur fram gagnrök af sjálfsöryggi
- Óskar eftir andstæðum skoðunum og sjónarmiðum annarra og ræðir þau

Sköpun og nýbreytni (þrep 3)

Kemur með nýjar raunhæfar aðferðir og lausnir.

Aðlagar núverandi/ríkjandi aðferðir að breyttum aðstæðum í samráði við aðra

- Aðlagar núverandi aðferðir þannig að þær henti betur
- Skoðar viðfangsefni út frá nýju sjónarhorni
- Bætir við lausnir og hugmyndir annarra
- Sýnir forvitni og kafar undir yfirborðið eftir frekari upplýsingum

Vellíðan (þrep 3)

Stuðlar að vellíðan og jafnvægi á vinnustað.

Er fyrirmynd

- Er virkur í samfélaginu, félagasamtökum og fagfélögum
- Hvetur starfsfólk til þess að halda jafnvægi á milli ábyrgðar í vinnu og einkalífi
- Sýnir samstarfsfólki áhuga

Viðskiptavinurinn í brennidepli (þrep 3)

Veitir viðskiptavininum framúrskarandi þjónustu.

Veitir umframþjónustu

- Leitar leiða til að veita þjónustu umfram helstu þarfir viðskiptavinar (að fara fram úr væntingum viðskiptavinar)
- Kannar og dregur fram ósagðar og óljósar þarfir viðskiptavinar
- Bætir verkferla sem tengjast samskiptum við viðskiptavini og birgja
- Leggur sig fram við að sjá fyrir framtíðarþarfir viðskiptavina (að vera skrefinu á undan)

Þekking á starfsumhverfinu (þrep 2)

Skilur hvernig eigin vinnustaður tengist starfsgreininni, starfsumhverfinu sem heild sem og öðrum skyldum starfsgreinum.

Sýnir þekkingu á starfsumhverfinu og getur nýtt sér þá þekkingu við algengar auðveldar aðstæður

- Fylgist með umræðu um starfsgreinina t.d. í fjölmiðlum eða með lestri fagtlímarita
- Sýnir í verki þekkingu/skilning á starfsumhverfi fyrirtækisins
- Bendir á atvinnugreinar sem geta haft áhrif á eigin starfsgrein

Þrautsegja / Seigla (þrep 3)

Viðheldur orku og einbeitingu frammi fyrir margþættum, breytilegum eða krefjandi viðfangsefnum.

Aðlagar sig að tíðum eða viðvarandi krefjandi verkefnum

- 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

Öryggisvitund (þrep 3)

Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu.

Stuðlar að aukinni öryggisvitund

- Eflir öryggisvitund í vinnuumhverfi sínu
- Bendir á mögulega hættulegar aðstæður sem eru öðrum ekki augljósar
- Framfylgir ávallt öruggum starfsháttum og gerir kröfu um að farið sé eftir hollustu- og öryggisreglum

Aðlögunarhæfni (þrep 3)

Lagar sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í síbreytilegum aðstæðum og í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.

Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum

- 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 forgangsroðun í samræmi við það

Ábyrg nýting (þrep 2)

Nýtir verðmæti* á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.* Með verðmætum er bæði átt við áþreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu o.s.frv.

Fylgist með notkun verðmæta

- Þekkir þarfir fyrir verðmæti vegna, þjónustu eða verkefna sem eru í gangi
- Óskar eftir aðgangi að verðmætum, upplýsir um notkun þeirra og gerir viðvart um það sem upp á vantar
- Setur sér markmið og forgangsraðar m.t.t. vinnu sinnar og notkunar verðmæta
- Fylgist með og tryggir hagkvæma og viðeigandi notkun verðmæta
- Leitar leiða til að bæta árangur sinn og afköst

Árangursrík samskipti (þrep 3)

Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum. (Einstaklingar með heyrnarskerðingu geta notað táknmál).

Aðlagar tjáskipti

- Aðlagar tjáskipti sín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi innihald og málfar)
- Fylgist með merkjum (t.d. líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ) viðmælenda til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist
- Tjáir sig á áhrifaríkan hátt við alla viðmælendur í samræmi við 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

Jafnréttisvitund (þrep 3)

Nýtir eigin gildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn* við margskonar aðstæður.

* T.d. aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni.

Skapar vinnuumhverfi sem styður við fjölbreytni og jafnrétti

- Talar fyrir aðstæðum sem gera ráð fyrir fjölbreytileika starfsfólks
- Ýtir undir opin og gagnsæ samskipti um jafnrétti og fjölbreytni
- Hvetur til uppbyggilegra umræðna um ávinning af fjölbreytni á vinnustað
- Stuðlar að því að í öllum starfsháttum sé borin virðing fyrir manngildi hvers og eins
- Tekur gagnrýna rökstudda afstöðu til álitamála
- Virðir og sýnir stuðning við viðhorf og framlag annarra í hópnum

Mat og lausnir (þrep 3)

Vegur og metur hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku.

Sambættir og túlkar víðtækar og flóknar upplýsingar

- Leggur til ákjósanlegar aðferðir við nálgun viðfangsefna.
- Gerir sér grein fyrir forsendum eigin greininga (t.d. hugsanleg áhrif skoðana, eða ákveðinna hagsmunaaðila)
- Sér fyrir hvernig aðrir í stofnuninni/fyrirtækinu og aðrir sem hlut eiga að máli bregðast við og nýta upplýsingar sem lagðar eru fram
- Sér í hverju vandinn liggur með því að kanna nokkra algenga orsakabætti
- Finnur ákjósanlegar lausnir með því að vega og meta kosti og galla annarra nálgana
- Nýtir leiðbeiningar og verklag sem krefst skilnings og túlkunar í samræmi við aðstæður

Notkun upplýsingatækni (þrep 3)

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Hefur mikla þekkingu á upplýsingatækni og getur nýtt hana til að leysa fjölbreytt verkefni

- Velur og notar mismunandi forrit/ tækni til að skapa ákjósanlega afurð
- Fikrar sig áfram á sjálfstæðan hátt og finnur úrlausnir til að ná árangri
- Aðlagar viðmót stafræns vinnuumhverfis að eigin þörfum
- Notar fjölmargar aðgerðir eða velur milli fjölmargra kosta í ákveðnu forriti

Samvinna (þrep 4)

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

Þjálfar aðra og leysir ágreining

- Þjálfar færni annarra til samvinnu til að stuðla að bættum árangri samstarfshópsins
- Gefur uppbyggilega endurgjöf til samstarfsfólks
- Bendir á lausnir og leggur sitt af mörkum við jákvæða lausn ágreinings innan samstarfshóps
- Skilur hlutverk átaka í hópi, til að ná fram lausnum

Skipulag og áætlanir (þrep 2)

Þróar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanir til að ná settum markmiðum.

Skipuleggur og aðlagar eigin verk

- Vinnur sjálfstætt og metur hvenær og hvernig vinnan fer fram
- Skipuleggur eigin verk og forgangsraðar þeim
- Aðlagar verkefni og endurraðar þeim ef þörf er á

Starfsþróun og færniefning (þrep 2)

Greinir og tekur á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta eigin frammistöðu í star

Leitar uppi námstækifæri

- Skilgreinir eigin þörf fyrir símenntun í samstarfi við yfirmann
 - Fylgir eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni
 - Leitar eftir þjálfun á sviðum þar sem tækni þróast hratt
 - Tileinkar sér og beitir stöðugt nýrri þekkingu og færni til að bæta eigin frammistöðu
 - Setur sér námsmarkmið
-

Söfnun og úrvinnsla upplýsinga (þrep 2)

Finnur og dregur saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum* og kynnir sér þær í þeim tilgangi að geta greint frá þeim á skilmerkilegan hátt. *T.d. bækur, internetið eða einstaklingar.

Fylgir gildandi ferlum við öflun upplýsinga

- Þekkir áhrif tiltekinna atriða á viðfangsefni starfsins.
- Finnur nauðsynlegar upplýsingar til þess að, ljúka verkefni eða byggja ákvörðun á
- Fer eftir settum reglum við að meta áreiðanleika og mikilvægi upplýsinga
- Finnur og tekur mið af viðeigandi/réttum gögnum við lausn viðfangsefna
- Leitar sér upplýsinga hjá nærstöddum
- Les stuttan texta til þess að finna ákveðnar upplýsingar

Vinnusiðferði og gildi (þrep 4)

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

Heldur á lofti siðareglum og gildum vinnustaðarins

- Gengur úr skugga um að aðrir skilji siðareglur, gildi og starfsreglur vinnustaðarins
- Fylgist með vinnuumhverfinu, greinir og tekur á siðferðilegum álitaefnum sem geta haft neikvæð áhrif á starfsmenn eða hagsmunaaðila
- Tekur strax og uppbyggilega á siðferðilegum yfirsjónum, í stað þess að líta fram hjá þeim (t.d., grípur í taumana og minnir aðra á nauðsyn þess að bera virðingu fyrir sæmd annarra)