

## Árangursrík samskipti

Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum.

GRUNNÞREP	ÞREP 1	ÞREP 2	ÞREP 3	ÞREP 4	ÞREP 5	ÞREP 6
Fer eftir gildandi/viðurkenndum samskiptareglum	Hlustar og setur upplýsingar fram á skýran hátt	Stuðlar að tjáskiptum við aðra	Aðlagar tjáskipti	Tekur þátt í samskiptum um flókin málefni	Hefur samskipti á hnitmiðaðan hátt	Tekur ábyrgð á að byggja upp árangursrík samskipti
Fer eftir settum starfsreglum um samskipti og framkomu.	Hlustar á virkan og fordómalausan hátt.	Ber virðingu fyrir skoðunum annarra og hefur það til hliðsjónar í eigin tjáskiptum.	Aðlagar tjáskipti sín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi innihald og málfar).	Miðlar upplýsingum um flókin málefni á skýran og trúverðugan hátt til ólíkra viðmælenda.	Fylgist með upplýsingum og skilaboðum í umhverfinu og notar til að bæta samskipti.	Fylgist með nýjungum og rannsóknnum er varða samskipti og miðlar þeim áfram til samstarfsfólks.
Bregst á jákvæðan hátt við leiðsögn um framkomu.	Setur upplýsingar og staðreyndir fram á skýran hátt með viðeigandi orðalagi.	Athugar skilning sinn á tjáningu annarra, t.d. spyr ef ekki skilur, endursegir til að fá staðfestingu á réttum skilningi.	Fylgist með merkjum (t.d. líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ) viðmælenda til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.	Svarar tafarlaust erfiðum spurningum þegar þær eru bornar upp (t.d. frá embættismönnum, hagsmunahópum eða fjölmiðlum).	Notar hnitmiðuð tjáskipti til að ná ákveðnum markmiðum.	Notar markvisst nýjar nálganir til að stuðla að árangursríkum samskiptum.
Hlustar og svarar á viðeigandi hátt í daglegum samskiptum.	Leitar frekari upplýsinga eftir þörfum.	Kallar eftir viðbrögðum eða endurgjöf á því sem sagt hefur verið.	Tjáir sig á áhrifaríkan hátt við alla viðmælendur í samræmi við aðstæður (t.d. við yfirmenn, samstarfsmenn eða viðskiptavini).	Sigrast á mótstöðu og tryggir stuðning við hugmyndir og verkefni með því að beita áhrifamiklum tjáskiptum.	Notar ýmis tækifæri og fjölbreytta tjáningarmiðla til að efla samræður og stuðla að sameiginlegum skilningi og samstöðu.	Greinir samskipti á vinnustað og leggur til leiðir að árangursríkari samskiptum.
Tekur við og fylgir eftir einföldum skilaboðum og fyrirmælum.	Deilir upplýsingum fúslega þegar þær geta komið að notum.	Á opin og heiðarleg tjáskipti við aðra.	Setur sig í spor annarra og leggur sig fram við að skilja stöðu þeirra; ástæður, tilfinningar og áhyggjuefni.			
	Tjáir sig heiðarlega, með virðingu og nærgætni.	Er sjálfum sér samkvæmur í tjáskiptum við aðra.	Tjáir sig á árangursríkan hátt við erfiðar aðstæður.			
		Sýnir frumkvæði í samskiptum.	Heldur ró sinni í samskiptum við erfiða einstaklinga.			