



# STARFAPRÓFÍLL SAMFÉLAGSTÚLKUR

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS  
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



**Nafn starfaprófils:**

Samfélagstúlkur 16-18-03-005.

**Hæfniprep:**

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

**Greining og samstarf:**

Starfaprófill var unninn af Mími-símenntun.

**Stýrihópur:**

Í stýrihóp sátu Sandra Polanska, Alexander Dungal, Angelica Cantú Davila, Nína Helgadóttir, Arnheiður Gígja Guðmundsdóttir, Irma Matchavariani og Auður Loftsdóttir.

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2018, byggð á 3. útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

# Samfélagstúlkur

## 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

### Viðfangsefni

- Tekur við beiðni um túlkun
- Gengur úr skugga um eðli verkefnis og tungumál
- Undirbýr verkefni og tekur við gögnum ef þarf/eru til
- 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 ekki aðstoðarmaður, málsvari, álitsgjafi eða fundarritari.

Samfélagstúlkur ber ábyrgð á eigin öryggi.

## Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	3
Ábyrg nýting	2
Árangursrík samskipti	3
Jafnréttisvitund	2
Mat og lausnir	2
Samvinna	1
Skipulag og áætlanir	1
Starfsþróun og færniefning	3
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	3
Vinnusiðferði og gildi	3
Öryggisvitund	1
Að vinna að lausnum	2
Að vinna undir álagi	3
Fjölmeningarfærni	2
Natni og nákvæmni	3
Sjálfsstjórn	4
Sjálfstraust	4
Skilningur á starfseminni	3
Viðskiptavinurinn í brennidepli	2
Þrautsegja / seigla	3

## Hæfnikröfur starfsins

### Aðlögunarhæfni

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

#### Þrep 3

##### 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 forgangsröðun í samræmi við það.

### Ábyrg nýting

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.*

#### Þrep 2

##### Fylgist með notkun verðmæta

- Þekkir þarfir fyrir verðmæti vegna, þjónustu eða verkefna sem eru í gangi.
- Greinir frá óskum um aðgang að verðmætum, gefur upplýsingar um notkun þeirra og gerir viðvart um það sem upp á vantar.
- Setur sér markmið og forgangsráðar m.t.t. vinnu sinnar og notkunar verðmæta.
- Fylgist með og tryggir hagkvæma og viðeigandi notkun verðmæta.

## Árangursrík samskipti

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

### Þrep 3

#### Aðlagar tjáskipti

- Aðlagar tjáskipti sín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi innihald og málfar).
- 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.

## Jafnréttisvitund

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.

### Þrep 2

#### Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum um jafnrétti og fjölbreytileika

- Ræðir um fjölbreytni mannlífs á opinn og gagnsæjan hátt.
- Leitar leiða til að kynnast ólíkum bakgrunni einstaklinga, menningu þeirra og skoðunum.
- Viðurkennir og ber virðingu fyrir fjölbreytileika fólks, einstaklingsmun, ólíkum sjónarmiðum og ólíkum lífsgildum.
- Vinnur vel með hópi fólks með fjölbreyttan bakgrunn.
- Setur fram eigin skoðun og tekur þátt í rökræðum.
- Hlustar og spyr til að skilja sjónarmið annarra.
- Sýnir sveigjanleika til þess að hæfileikar annarra fái einnig notið sín.
- Ber virðingu fyrir skoðunum annarra.

## Mat og lausnir

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

### Þrep 2

#### Samþættir 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.

## Samvinna

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

### Þrep 1

#### Vinnur sem hluti af heild

- Deilir öllum gagnlegum upplýsingum og þekkingu með öðrum.
- Kemur fram við aðra á heiðarlegan og sanngjarnan hátt, sýnir tillitssemi og ber virðingu fyrir séreinkennum annarra.
- Aðstoðar samstarfsmenn.

## Skipulag og áætlanir

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

### Þrep 1

#### Skipuleggur eigin verk

- Vinnur sjálfstætt eftir skilgreindu skipulagi vinnustaðar.
- Skipuleggur eigin verkþætti til að ná settum viðmiðum/markmiðum.
- Leitar eftir skýrri forgangsröðun, eins og þörf er á.
- Fylgist með gæðum og tímasetningu eigin verka.
- Nýtir verðmæti í umhverfinu á ábyrgan hátt.

## Starfsþróun og færniefling

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

### Þrep 3

#### Skipuleggur og stýrir eigin símenntun/þróun

- 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.

## Söfnun og úrvinnsla upplýsinga

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.

### Þrep 3

#### Vinnur úr flóknum upplýsingum frá mismunandi heimildum/aðilum

- 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.

## Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfa- og siðareglur vinnustaðarins.

### Þrep 3

#### 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 álitafnum sem geta haft neikvæð áhrif á starfsmenn eða hagsmunaaðila.
- Tekur strax og 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).



## Öryggisvitund

Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu (fyrir sig og aðra).

### Prep 1

#### Fer eftir reglum um öryggi og hollustu

- Skilur og fylgir eftir reglum um hollustu og öryggi á vinnustað.
- Viðheldur eigin þekkingu á öryggismálum.
- Leitast við að leiðrétta augljósar hættulegar /varhugaverðar aðstæður á vinnustað.

## Að vinna að lausnum

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

### Prep 2

#### Leysir algeng vandamál

- 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.

## Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi /þrátt fyrir streituaðstæður.

### Prep 3

#### 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.

## Fjölmeningarfærni

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

### Þrep 2

#### Aðlagar framkomu á vinnustað að skilningi á fjölmeningu

- Ræðir um fjölmeningu 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 fjölmeningar.
- Tekur þátt í verkefnum sem stuðla að fjölmeningu á vinnustað.
- Viðurkennir og virðir fjölbreytni.

## Natni og nákvæmni

Vinnur ávallt samviskusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

### Þrep 3

#### Lætur sig varða vandvirkni og nákvæmni

- 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.

## Sjálfsstjórn

Íhugar stöðugt reynslu sína til þess að bæta eigin frammistöðu.

### Þrep 4

#### Lærir af mistökum og velgengni

- 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.

## Sjálfstraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

### Þrep 4

#### Talar opinskátt og vafningalaust

- Sýnir sjálfstraust 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. yfirmenn, hagsmunaaðila eða aðra sem eru í áhrifastöðu).

## Skilningur á starfseminni

Skilur og notar verkferla, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins til að ná árangri.

### Þrep 3

#### Skilur og notar menningu og starfsumhverfi fyrirtækisins

- Leysir viðfangsefni þannig að lausnin feli í sér sameiginlegan ávinning og byggir 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.

## Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

### Þrep 2

#### Viðheldur tengslum við viðskiptavini

- Fylgist með og fullvissar sig um að þörfum viðskiptavinarins hafi verið mætt.
- Upplýsir viðskiptavini/birgja 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.

## **Prautsegja / Seigla**

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

### **Þrep 3**

#### **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.





FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI