

Samskiptasáttmáli

Sameiginlegur grunnur að góðum samskiptum



Hveragerðisbær

Markmið samskiptasáttmála er að starfsfólk upplifi vellíðan í vinnu og sálrænt öryggi á vinnustöðum Hveragerðisbæjar.

Með samskiptasáttmála er vakin athygli á mikilvægi samskipta, þá eru sett viðmið og leiðbeiningar um góð og uppbyggileg samskipti. Þannig er hægt að koma í veg fyrir misskilning. Einnig getur samskiptasáttmáli auðveldað starfsfólki að ræða um samskipti sín á milli og hvað mætti betur fara í þeim efnum.

Til að samskiptasáttmáli virki sem best er nauðsynlegt að starfsfólk taki þátt í mótnun hans og innleiðingu. Í samskiptasáttmála eru oft tekin dæmi um óæskileg eða neikvæð samskipti.

Samskiptasáttmáli getur bæði beinst inn á við og fjallað um samskipti milli starfsfólks en einnig út á við og fjallað um samskipti við viðskiptavinum eða þá sem njóta þjónustunnar.

Sáttmálinn er sameiginlegur grunnur sem stjórnendur og starfsfólk geta aðlagð að sínum vinnustað.



Grundvallargildi

Við leggjum áherslu á:

- **virðingu** í samskiptum
- **traust** og **öryggi**
- **jákvæðni**
- **fagmennsku** í starfi

Góð samskipti í daglegu starfi

- tölum saman af virðingu, einnig þegar við erum ósammála
- hlustum á sjónarmið annarra
- verum skýr og segjum það sem okkur finnst
- virðum skoðanir annarra
- sýnum tillitssemi
- grípum ekki fram í fyrir öðrum

Forðumst niðrandi talsmáta, ásakanir og uppnefningar.

Samvinna og ábyrgð

- Berum sameiginlega ábyrgð á góðum starfsanda.
- Hjálpum hvert öðru þegar þörf er á.
- Deilum upplýsingum sem skipta máli.
- Tökum þátt í að leysa mál á uppbyggilegan hátt.

Jafnræði og virðing

- Sýnum hvert öðru virðingu óháð hlutverki, aldri, kyni, uppruna eða öðrum persónulegum þáttum.
- Leggjum áherslu á jafnræði í samskiptum og þjónustu.
- Fögnum fjölbreytileika og virðum ólíka reynslu, bakgrunn og sjónarmið.
- Vanvirðing, einelti, áreitni, hroki eða önnur óæskileg hegðun á ekki heima á vinnustöðum Hveragerðisbæjar.

Allir hlekkir keðjunnar skipta máli og hver starfsmaður gegnir mikilvægu hlutverki

Samskipti við þjónustuþega og samstarfsaðila

- Sýnum kurteisi og virðingu í öllum samskiptum.
- Leggjum okkur fram við að veita góða þjónustu.
- Bregðumst við ábendingum með faglegum hætti.

Ágreiningur eða samskiptavandi

- Ræðum málin á opinn og uppbyggilegan hátt.
- Leitum lausna í samvinnu og tökum ábendingum af virðingu og opnum hug.
- Leitum til næsta yfirmanns ef þörf er á.
- Brot á samskiptasáttmála geta leitt til tiltals og/eða formlegrar áminningar

Endurgjöf og lærdómur

- Tökum á móti ábendingum af virðingu og lítum á þær sem tækifæri til að efla samskipti og samstarf. Við leggjum okkur fram við að **hlusta, ígrunda og læra** af reynslunni.

Ábyrgð stjórnenda

- Stjórnendum ber að gefa gott fordæmi í samskiptum.
- Stjórnendum ber að skapa öruggt rými fyrir umræðu.
- Stjórnendum ber að styðja starfsfólk til uppbyggilegra samskipta.
- Stjórnendum ber að bregðast við samskiptavanda þegar þörf er á.

Aðlögun að vinnustað

Samskiptasáttmálinn er sameiginlegur grunnur fyrir alla vinnustaði Hveragerðisbæjar.

Stjórnendur hafa heimild til að:

- bæta við sértækum atriðum sem eiga við sinn vinnustað.
- útfæra dæmi sem styðja við daglegt starf.

Ekki er heimilt að fjarlægja eða breyta grunnviðmiðum sáttmálans.

Gildistaka og endurskoðun

Samskiptasáttmálinn er lifandi skjal sem:

- rætt er reglulega á vinnustöðum.
- uppfært eftir þörfum.
- aðgengilegt og sýnilegt á vinnustöðum.

Góð samskipti eru sameiginleg ábyrgð okkar allra og forsenda góðs starfsumhverfis og þjónustu.

Samþykkt af bæjarstjórn Hveragerðisbæjar

3. september 2026



Hveragerðisbær