

Handbók trúnaðarmanna

Efnisyfirlit

1	Almennt	3
2	Lögbundið og faglegt hlutverk	3
3	Hlutverk, mörk og færni	4
3.1	Leiðarljós í samskiptum	4
3.2	Hlutverk og mörk í daglegu starfi	5
3.3	Hvenær eiga trúnaðarmenn að stíga inn?	5
3.4	Uppsagnarvernd trúnaðarmanna	6
3.5	Trúnaðarmenn sem velferðarfulltrúar	6
3.6	Samtöl og sálræn fyrsta hjálp	7
3.7	Einkenni og merki um andlega vanlíðan	7
3.8	EKKO – einelti, áreitni og ofbeldi	8
4	Verklag	10
4.1	Leiðbeiningar um viðbrögð og verklag	10
4.2	Hraðleið – fyrstu viðbrögð trúnaðarmanna	10
4.3	Hvert get ég vísað málum?	12
5	Algeng mál og viðbrögð	13
5.1	Einelti á vinnustað	13
5.2	Áreitni á vinnustað	14
5.3	Áminningar í starfi	15
5.4	Uppsagnir	16
5.5	Samskiptavandi og ágreiningur	16
5.6	Réttindi og kjaramál (valið efni)	17
5.7	Ferðatími	18
5.8	Vinnutími og vinnuvika	19
6	Stuðningur, mörk og fagleg umgjörð	20
6.1	Hlutverk Visku og þjónusta	20
6.2	Sjálfsumönnun og seigla	20
6.3	Stuðningskerfi trúnaðarmanna	21
7	Til umhugsunar	22
7.1	VIÐAUKAR – Verfærakista trúnaðarmanna	22
7.2	Til umhugsunar:	23

1 Almenn

Trúnaðarmenn eru kosnir eða tilnefndir til allt að tveggja ára í senn og gegna mikilvægu hlutverki á vinnustöðum sem tengiliðir milli starfsfólks, vinnuveitanda og stéttarfélags. Hlutverk trúnaðarmanna er að taka við erindum og umkvörtunum starfsfólks, gæta réttinda þess og tryggja að mál fari í réttan farveg.

Til þess að njóta verndar sem trúnaðarmaður þarf tilnefning eða kosning að vera staðfest með formlegum hætti gagnvart stéttarfélaginu. Sú vernd skiptir máli, enda felst í hlutverkinu sú ábyrgð að standa vörð um réttindi starfsfólks, taka upp mál gagnvart stjórnendum og vera sýnilegt bakland starfsfólks á vinnustaðnum.

Trúnaðarmenn eru þannig bæði talsmenn starfsfólks og mikilvægur hluti af því að tryggja fagleg og heilbrigð samskipti á vinnustað. Þeir stuðla að því að réttindi séu virt, að starfsfólk fái stuðning þegar á reynir og að mál sem upp koma séu unnin með ábyrgum og skýrum hætti.

Á sama tíma hefur hlutverk trúnaðarmanna verið að þróast. Í nútíma vinnuumhverfi snúa áskoranir á vinnustöðum í auknum mæli að samskiptum, andlegri líðan, álagi, öryggi og öðrum sálfélagslegum þáttum. Starfsfólk leitar því ekki aðeins til trúnaðarmanna vegna hefðbundinna réttinda- og kjaramála heldur einnig vegna erfiðra samskipta, andlegrar vanlíðanar og annarra flókinna eða viðkvæmra aðstæðna.

Markmiðið er að auðvelda trúnaðarmönnum að átta sig á hlutverki sínu, skilja mörk þess og finna öryggi í því að bregðast við með faglegum hætti. Handbókin á að nýtast sem leiðarvísir í daglegu starfi og hjálpa trúnaðarmönnum að tryggja að starfsfólk fái viðeigandi aðstoð, hvort sem þau snúa að réttindamálum, samskiptavanda, vanlíðan eða formlegum ferlum innan vinnustaðarins.

Trúnaðarmenn standa ekki einir í þessu hlutverki. Á skrifstofu Visku starfar reynslumikið fólk sem veitir ráðgjöf og stuðning, tekur við þegar mál fara í formlega meðferð og aðstoðar trúnaðarmenn við að meta næstu skref. Mikilvægt er að nýta þann stuðning og leita til félagsins þegar mál verða flókin, þung eða fara út fyrir ramma trúnaðarmannsins.

2 Lögbundið og faglegt hlutverk

Hlutverk trúnaðarmanna byggir á lögum og kjarasamningum og felur í sér að vera tengiliðir á milli starfsfólks, vinnuveitanda og stéttarfélags.

Í þessu felst meðal annars að gæta hagsmuna starfsfólks, veita upplýsingar og leiðbeiningar og aðstoða við að koma málum áfram þegar þess er þörf. Trúnaðarmenn gegna þannig mikilvægu hlutverki í að tryggja að samningar séu virtir og að starfsfólk hafi aðgang að stuðningi þegar upp koma álitamál eða ágreiningur.

Samhliða þessu lögbundna hlutverki fylgja einnig faglegar skyldur. Þar vegur þungt að vinna af heilindum, gæta trúnaðar og sýna hlutleysi í vinnslu mála. Trúnaðarmenn eru ekki rannsakendur eða dómara í málum en bera þá ábyrgð að taka á móti erindum, skýra stöðuna og styðja við að mál fari í rétt ferli.

Þessi skýri rammi er forsenda þess að trúnaðarmenn geti sinnt hlutverki sínu á öruggan og faglegan hátt, bæði gagnvart starfsfólki og vinnustaðnum í heild.

3 Hlutverk, mörk og færni

Hlutverk trúnaðarmanna hefur þróast á undanförunum árum í takt við breytingar á vinnuumhverfi og aukna áherslu á andlega líðan, samskipti og sálfélagslegt öryggi á vinnustöðum. Þótt kjaramál og réttindagæsla séu áfram kjarninn í starfi trúnaðarmanna leitar starfsfólk í auknum mæli til þeirra vegna erfiðra samskipta, álags, vanlíðanar og flókinna aðstæðna í starfi.

Þessi þróun kallar á breiðari nálgun þar sem trúnaðarmenn eru ekki aðeins talsmenn réttinda heldur einnig lykilaðilar í því að styðja við heilbrigða vinnustaðamenningu. Í því felst að geta tekið á móti viðkvæmum erindum, átt fagleg samtöl og stuðlað að því að mál fái viðeigandi meðferð.

Með breyttu hlutverki fylgir jafnframt aukin þörf fyrir skýr mörk, aukna færni og aðgang að stuðningi hjá stéttarfélagi. Trúnaðarmenn þurfa að geta greint á milli þess hvenær um er að ræða réttindamál, samskiptavanda eða líðan og hvernig best er að bregðast við hverju tilviki.

3.1 Leiðarljós í samskiptum

Yfirvegun og þolinmæði

Við sýnum yfirvegun og þolinmæði í samskiptum. Með rólegri og skýrri nærveru sköpum við öryggi og traust, sérstaklega þegar starfsfólk er undir álagi eða í krefjandi aðstæðum. Við gefum rými fyrir samtal og styðjum um leið en tökum jafnframt faglega utan um það sem fram fer og styðjum við að samtalið haldist uppbyggilegt og skýrt.

Samkennd og skilningur

Við setjum okkur í spor viðmælenda og viðurkennum upplifun þeirra og tilfinningar. Samkennd felur þó ekki í sér að við tökum afstöðu eða leysum málið fyrir viðkomandi, heldur að við styðjum þau í að átta sig á stöðunni, fá yfirsýn og meta næstu skref.

Óskipt athygli og virk hlustun

Við hlustum af einlægni og án þess að grípa fram í, túlka of fljótt eða dæma. Við speglum það sem við heyrum og spyrjum hreinskiptinna spurninga til að tryggja sameiginlegan skilning.

Einföld, skýr og heiðarleg svör

Við miðlum upplýsingum á skýran og aðgengilegan hátt og forðumst að skapa óraunhæfar væntingar. Við útskýrum hvað við getum gert, hvað fellur utan okkar hlutverks og hvert málið getur farið næst.

Skýr mörk og hlutverk

Við vinnum innan skýrra faglegra marka og setjum þau skýrt fram frá upphafi. Sem trúnaðarmenn erum við hvorki meðferðaraðili né rannsakandi og berum ekki ábyrgð á lausn eða niðurstöðu mála. Við útskýrum trúnað og undantekningar á honum, til dæmis þegar um er að ræða öryggismál eða mál sem falla undir einelti, áreitni eða ofbeldi.

Ábyrg eftirfylgni

Við drögum saman það sem rætt er í samtölum og hvaða skref eru næst. Eftirfylgni getur falist í því að viðkomandi taki næsta skref sjálfur, að málið fari í formlegt ferli eða að trúnaðarmaður fylgi máli eftir þegar það á við.

Samvinna og stuðningur frá Visku

Trúnaðarmenn standa ekki einir í sínu hlutverki. Þegar mál verða flókin, viðkvæm eða fara út fyrir ramma hlutverks þeirra er mikilvægt að leita ráðgjafar og vísa máli áfram til Visku.

Líðan starfsfólks og snemmbær viðbrögð

Við tökum eftir og látum okkur varða breytingar á líðan, hegðun og samskiptum og bregðumst við af næmni. Hlutverk trúnaðarmanna er að opna á samtal, sýna að tekið sé eftir og tryggja að starfsfólk fái viðeigandi aðstoð.

Öryggi og ábyrgð

Ef grunur er um einelti, áreitni eða ofbeldi, alvarlegan samskiptavanda eða aðra áhættu fyrir viðkomandi eða aðra, ber trúnaðarmönnum að bregðast við með skýrum hætti, tryggja öryggi og virkja viðeigandi ferli. Slík mál krefjast formlegrar eftirfylgni.

Sjálfsvitund og lærdómur

Við lærum af reynslu, ígrundum eigin viðbrögð og leitum stuðnings þegar þörf krefur. Það er hluti af fagmennsku að þekkja eigin mörk, viðurkenna hvenær mál eru orðin of flókin og sækja sér ráðgjöf og stuðning.

3.2 Hlutverk og mörk í daglegu starfi

Trúnaðarmenn gegna tvíþættu hlutverki á vinnustað. Annars vegar eru þeir samstarfsmenn en hins vegar sinna þeir formlegu hlutverki trúnaðarmanns með skýran ramma, ábyrgð og trúnaðarskyldu.

Ein helsta áskorun í hlutverkinu felst í því að greina hvenær farið er úr óformlegu hlutverki samstarfsmanns yfir í formlegt hlutverk trúnaðarmanns. Slík umbreyting á sér oft stað þegar erindi snýr að réttindum, ágreiningi, vanlíðan, krefjandi samskiptavanda eða aðstæðum þar sem starfsmaður leitar leiðbeininga eða stuðnings fremur en einfalds spjalls.

Í slíkum aðstæðum er mikilvægt að setja ramma snemma í samtalinu. Það felur í sér að skýra hlutverk sitt, útskýra trúnað og undantekningar á honum og gera grein fyrir því hvernig málið gæti þróast áfram. Með því skapast öryggi og skýrleiki fyrir alla aðila.

Sérstök áskorun getur skapast þegar mál snúa að nánum samstarfsmanni eða vini á vinnustað. Í slíkum tilvikum þarf að meta hvort rétt sé að halda samtalinu áfram í hlutverki trúnaðarmanns eða vísa málinu til annars aðila til að tryggja fagmennsku og hlutleysi.

3.3 Hvenær eiga trúnaðarmenn að stíga inn?

Á vinnustöðum bera allir starfsmenn ákveðna ábyrgð á samskiptum og heilbrigðu vinnuumhverfi. Sem samstarfsfólk eigum við að bregðast við þegar við verðum vör við óheilbrigð samskipti, setja öðrum mörk og láta okkur mál varða. Það getur falist í því að spyrja, styðja viðkomandi eða benda á að eitthvað sé ekki í lagi.

Sem almennur starfsmaður:

- sýni ég ábyrgð í samskiptum
- set mörk þegar við á
- læt mig málin varða og horfi ekki undan
- get ég stutt samstarfsfólk á mannlegan og óformlegan hátt

Þegar trúnaðarmenn stíga inn í hlutverk sitt breytist ramminn og ábyrgðin verður skýrari. Hlutverk trúnaðarmanna er ekki að „skipta sér af“ í þeim skilningi að taka yfir mál eða ganga inn í hlutverk stjórnenda eða gefa góð og almenn ráð. Hlutverkið felst frekar í að stíga inn á faglegan hátt, benda á og opna samtal, meta stöðuna og tryggja að mál fari í viðeigandi ferli.

Sem trúnaðarmaður ber ég ábyrgð á að:

- taka á móti erindum og bregðast við á faglegan hátt
- meta eðli máls og hvort þörf sé á frekari aðgerðum
- benda á og virkja viðeigandi málsmeðferð
- tryggja að mál séu tekin alvarlega
- leita ráðgjafar og vísa áfram þegar við á

Trúnaðarmaður á ekki að horfa framhjá aðstæðum þar sem rökstuddur grunur er um að eitthvað sé ekki í lagi. Sérstaklega er mikilvægt að stíga inn þegar:

- grunur er um einelti, áreitni eða ofbeldi (EKKO)
- hegðun hefur eða gæti haft skaðleg áhrif á starfsfólk
- aðstæður fela í sér áhættu fyrir sálfélagslegt öryggi
- um er að ræða endurtekið mynstur, ekki einstakt tilvik
- starfsmaður leitar til trúnaðarmanns eftir aðstoð
- óvissa er um næstu skref

Í slíkum tilvikum er ekki viðunandi að horfa í hina áttina. Trúnaðarmenn þurfa að axla þá ábyrgð að tryggja að mál fari í rétt ferli. Í því samhengi er þó vert að minnast á að ákveðið jafnvægi felst í því að vera ekki of íþyngjandi en um leið ekki aðgerðalaus. Trúnaðarmenn þurfa að vera næmir á aðstæður, þora að stíga inn þegar þarf en gera það á faglegan og markvissan hátt.

3.4 Uppsagnarvernd trúnaðarmanna

Trúnaðarmenn njóta sérstakrar verndar í starfi sínu. Sú vernd er meðal annars til þess að þeir geti sinnt hlutverki sínu af öryggi og þorað að stíga inn þegar við á, án þess að óttast afleiðingar. Þessi vernd undirstrikar mikilvægi hlutverksins: að trúnaðarmenn séu virkir þátttakendur í að tryggja réttindi, sálfélagslegt öryggi og heilbrigð samskipti á vinnustað.

3.5 Trúnaðarmenn sem velferðarfulltrúar

Í nútíma vinnuumhverfi gegna trúnaðarmenn einnig mikilvægu hlutverki sem velferðarfulltrúar og boðberar heilbrigðrar vinnustaðamenningar. Það felur í sér að vera vakandi fyrir líðan starfsfólks, taka eftir breytingum og stuðla að opnum og uppbyggilegum samskiptum.

Sem velferðarfulltrúar eru trúnaðarmenn ekki aðeins að bregðast við málum þegar þau koma upp, heldur einnig að styðja við forvarnir og snemmbær viðbrögð. Með því að taka eftir merkjum um álag, breytingar í hegðun eða samskiptum, geta þeir opnað á samtal og hvatt til þess að gripið sé inn í áður en vandamál þróast frekar.

Þetta hlutverk felur þó ekki í sér að taka yfir ábyrgð á líðan annarra eða veita góð ráð við vanlíðan eða meðferð.

Þannig verða trúnaðarmenn virkir þátttakendur í að byggja upp vinnustaði þar sem traust, virðing og sálfélagslegt öryggi eru í forgrunni.

3.6 Samtöl og sálræn fyrsta hjálp

Trúnaðarmenn eru oft fyrsti viðkomustaður starfsfólks sem stendur frammi fyrir erfiðum aðstæðum. Því er mikilvægt að þau búi yfir færni í að eiga samtöl sem styðja við öryggi, skýrleika og næstu skref.

Í slíkum samtölum er lögð áhersla á að hlusta af athygli, spegla það sem fram kemur og skapa rými þar sem viðkomandi getur tjáð sig án þess að finna fyrir dómhörku eða þrýstingi. Samtalið snýst ekki um að leysa málið á staðnum heldur að hjálpa viðkomandi að átta sig á stöðunni og mögulegum leiðum áfram.

Sálræn fyrsta hjálp er nálgun sem nýtist vel í þessu samhengi. Hún byggir á því að meta aðstæður, hlusta af nærgætni og tengja viðkomandi við viðeigandi stuðning eða úrræði. Hún felur ekki í sér meðferð heldur fyrstu viðbrögð sem draga úr álagi og auka tilfinningu fyrir öryggi og stjórn.

Skjal með gagnlegum setningum til að styðjast við í sálrænni fyrstu hjálp er í viðauka:

[Setningabanki fyrir sálræna fyrstu hjálp.](#)

Í samtali er gott að muna þetta:

- Hlustaðu meira en þú talar
- Nefndu það sem þú sérð („ég hef tekið eftir...”)
- Notaðu opnar spurningar
- Forðastu að laga / leysa vanda
- Vísaðu áfram þegar þarf

3.7 Einkenni og merki um andlega vanlíðan

Eitt mikilvægasta hlutverk trúnaðarmanna er að taka eftir breytingum á líðan, hegðun og samskiptum á vinnustað. Slík merki geta verið fyrstu vísbendingar um að eitthvað sé ekki í lagi og gefa tækifæri til að stíga inn snemma og styðja við viðkomandi.

Trúnaðarmenn þurfa ekki að greina vandann eða komast að niðurstöðu um orsök. Hlutverkið felst í því að taka eftir, sýna áhuga og opna samtal þegar breytingar verða.

Dæmi um merki sem vert er að taka eftir:

Breytingar á hegðun

Dregur sig í hlé eða verður óvenju hljóðlát/t/ur
Virkar óvenju spennt/ur, óróleg/t/ur eða þreytt/ur
Breyting á þátttöku í vinnu eða félagslífi

Fráhvarf eða einangrun

Tekur síður þátt í samtölum eða samstarfi
Forðast fundi eða samskipti
Heldur sig meira út af fyrir sig en áður

Pirringur, viðkvæmni eða skapbreytingar

Bregst sterkar við en áður

Sýnir aukinn pirring, óþolinmæði eða vanlíðan
Virðist viðkvæm/t/ur fyrir álagi eða áreiti

Breytingar á frammistöðu eða einbeitingu

Á erfiðara með að einbeita sér
Gerir fleiri mistök eða nær ekki fyrri árangri
Á erfitt með að ljúka verkefnum eða halda yfirsýn

Breytingar í samskiptum

Aukinn ágreiningur eða togstreita
Breyting á samskiptastíl (t.d. meira lokuð/að/aður eða harðari tónn)
Misskilningur eða erfiðleikar í samstarfi

Merki um einelti, áreitni eða óheilbrigð samskipti (EKKO)

Endurtekin neikvæð samskipti eða útilokun
Niðrandi framkoma eða óvirðing
Óöryggi eða ótti í samskiptum við ákveðna aðila

Mikilvægt að hafa í huga

- Eitt tilvik, eitt og sér, þarf ekki að þýða að eitthvað sé alvarlegt
- Það er mynstrið eða breytingin frá því sem áður var sem skiptir mestu máli
- Það er hlutverk trúnaðarmanns að bregðast við af næmni

Hvað geri ég þegar ég tek eftir merkjum?

- Nefni það sem ég sé á hlutlausan og virðingarríkan hátt
- Opna samtál: „Ég hef tekið eftir að... hvernig hefur þú það?“
- Hlusta og gefa rými
- Meta hvort þörf sé á frekari stuðningi eða að vísa málinu áfram

Nánari leiðbeiningar um hvernig á að bregðast við og eiga samtöl má finna í viðauka:

[Samtöl og fyrstu viðbrögð við EKKO málum.](#)

3.8 EKKO – einelti, áreitni og ofbeldi

Ábyrgð, viðbrögð og áhorfendaáhrif

Einelti, áreitni og ofbeldi (EKKO) eru meðal alvarlegustu mála sem geta komið upp á vinnustöðum. Slík mál hafa ekki aðeins áhrif á þann sem fyrir þeim verður heldur einnig á samstarfsfólk, teymi og vinnustaðamenningu í heild.

Það er sameiginleg ábyrgð allra á vinnustað að bregðast við þegar merki um óheilbrigð samskipti eða skaðlega hegðun koma fram. Þögn eða aðgerðaleysi getur haft þau áhrif að hegðun festist í sessi og ástand versnar.

Trúnaðarmenn gegna hér mikilvægu hlutverki sem fyrstu viðbragðsaðilar. Þeir eru oft nær starfsfólki en önnur og geta því tekið fyrir eftir merkjum um vanda og brugðist við með því að opna á samtál, styðja við viðkomandi og virkja viðeigandi úrræði.

Áhorfendaáhrif – þegar engin stíga inn

Í aðstæðum þar sem einelti, áreitni eða ofbeldi á sér stað er algengt að fleiri en einn aðili verði var við það. Þrátt fyrir það grípur fólk oft ekki inn í.

Það kallast **áhorfendaáhrif**, þegar fólk gerir ráð fyrir að einhver annar bregðist við eða upplifir óvissu um hvað eigi að gera.

Afleiðingin getur verið sú að:

- hegðun heldur áfram og þróast frekar
- þau sem verða fyrir henni upplifa einangrun og vanlíðan
- menning þöggunar og óöryggis festist í sessi

Fyrir trúnaðarmenn er mikilvægt að þekkja þessi áhrif. Þau kunna að vera að minnsta kosti hluti af skýringunni á því hvers vegna mál koma oft seint upp á yfirborðið og hvers vegna samstarfsmenn grípa ekki inn í fyrir en allt of seint.

Hlutverk trúnaðarmanns felst því ekki aðeins í að bregðast við þegar leitað er til þeirra, heldur einnig í að þora að stíga inn þegar merki um vanda eru til staðar. Það getur falist í einföldum inngripum, að spyrja, nefna það sem sést eða opna samtal.

Slík viðbrögð geta haft afgerandi áhrif, bæði fyrir einstaklinginn og menningu vinnustaðarins í heild.

Hlutverk trúnaðarmanns í málum sem tengjast óviðeigandi samskiptum og EKKO málum

Hlutverk trúnaðarmanna er ekki að rannsaka eða skera úr um mál, heldur að:

- taka á móti erindum og hlusta af virðingu og næmni
- taka eftir merkjum og bregðast við snemma
- tryggja að viðkomandi upplifi öryggi og að málið sé tekið alvarlega
- virkja viðeigandi úrræði í samræmi við verklag vinnustaðar og stéttarfélags
- leita stuðnings og vísa áfram þegar þörf krefur

Í EKKO málum er sérstaklega mikilvægt að treysta ekki eingöngu á óformleg samtöl heldur tryggja að viðeigandi ferli fari af stað þegar þörf er á.

Menning sem bregst við

Vinnustaðir þar sem fólk þorir að stíga inn, spyrja og bregðast við eru líklegri til að fyrirbyggja alvarleg mál og styðja við heilbrigð samskipti.

Trúnaðarmenn geta haft lykiláhrif á að móta slíka menningu með því að:

- sýna að það sé eðlilegt að taka upp erfið mál
- bregðast við af festu og virðingu
- hvetja aðra til að láta sig málin varða
- styðja við opna og uppbyggilega umræðu

Af hverju skiptir máli að bregðast við?

- Það dregur úr líkum á að hegðun þróist í alvarleg mál
- Það eykur öryggi og traust á vinnustað
- Það sýnir að óásættanleg hegðun er ekki liðin

- Það styður við þau sem verða fyrir neikvæðri reynslu
- og það styrkir heilbrigða vinnustaðamenningu til lengri tíma

Nánari leiðbeiningar um viðbrögð, samtöl og næstu skref í EKKO málum má finna í viðauka: [EKKO – viðbrögð, tilkynningar og eftirfylgni.](#)

4 Verklag

Þessi hluti handbókarinnar byggir á leiðbeiningum Visku um verklag og málaflokka en er settur fram í samræmi við þá nálgun sem kynnt hefur verið í fyrri köflum. Hér er lögð áhersla á skýrleika í viðbrögðum, samræmd vinnubrögð og fagleg samskipti í daglegu starfi trúnaðarmanna.

4.1 Leiðbeiningar um viðbrögð og verklag

Þessi kafli veitir trúnaðarmönnum einfalt og skýrt yfirlit yfir viðbrögð og næstu skref þegar upp koma mismunandi aðstæður í starfi þeirra.

Þegar starfsmaður leitar til trúnaðarmanns er fyrsta skrefið ávallt að hlusta af athygli, skapa öryggi og setja ramma fyrir samtalið. Í framhaldinu þarf að átta sig á eðli málsins, hvort það snýr fyrst og fremst að almennri líðan, réttindum, samskiptavanda eða öðru alvarlegu máli. Út frá því mati eru næstu skref skýrð fyrir viðkomandi, hvort sem það felur í sér áframhaldandi samtal, leiðbeiningar, tilvísun eða að virkja formlegt ferli.

Ef upp kemur samskiptavandi er mikilvægt að greina hvort um sé að ræða einstakt atvik, misskilning eða endurtekið mynstur. Í sumum tilvikum getur óformleg viðrun eða samtal verið nægilegt fyrsta skref en í öðrum þarf að vísa málinu áfram til stjórnanda eða annarra viðeigandi aðila innan vinnustaðarins. Trúnaðarmenn styðja við ferlið en bera **ekki** ábyrgð á lausn málsins.

Ef grunur vaknar um einelti, kynferðislega eða kynbundna áreitni eða ofbeldi (EKKO) þarf að bregðast við af sérstakri varfærni og skýrleika. Trúnaðarmenn eiga ekki að rannsaka slík mál heldur skrá það sem fram kemur, útskýra ferlið fyrir meintum þolanda og tryggja að málið fari í réttan, formlegan farveg. Öryggi og velferð viðkomandi eru ávallt í forgrunni.

Ef líkamlegt öryggi er í húfi, til dæmis vegna hótana, sjálfsskaðahættu eða annarrar hættu fyrir einstakling eða aðra, þarf að bregðast við tafarlaust. Í slíkum tilvikum víkja hefðbundin mörk trúnaðar fyrir skyldu til að tryggja öryggi og mikilvægt er að virkja viðeigandi viðbragðsaðila án tafar.

Þegar óvissa ríkir eða mál reynist flókið er mikilvægt að leita ráðgjafar og stuðnings hjá stéttarfélaginu og nýta það bakland sem til staðar er.

Þetta yfirlit er hugsað sem leiðarvísir í daglegu starfi og tengist nánari leiðbeiningum og verkferlum sem fjallað er um síðar í handbókinni.

4.2 Hraðleið – fyrstu viðbrögð trúnaðarmanna

Þessi kafli er hugsaður sem einfaldur og hagnýtur leiðarvísir þegar starfsmaður leitar til trúnaðarmanns.

Hraðleiðin byggir á fjórum skrefum sem nýtast í flestum aðstæðum:

1. Hlusta – skapa öryggi

Fyrsta skrefið er alltaf að hlusta af athygli og skapa rými þar sem viðkomandi upplifir öryggi og virðingu.

- Gefðu viðkomandi tíma og rými til að tjá sig
- Sýndu nærveru og athygli, ekki grípa fram
- Viðurkenndu upplifun og tilfinningar án þess að taka afstöðu
- Forðastu að draga ályktanir eða leita strax að lausnum

Markmiðið er ekki að leysa málið á staðnum, heldur að skilja hvað er að gerast.

2. Skýra – setja ramma og skilja málið

Þegar þú hefur hlustað er næsta skref að skapa skýrleika um aðstæður og ramma samtalsins.

Útskýrðu hlutverk þitt sem trúnaðarmanns

- Skýrðu trúnað og undantekningar á honum
- Dragðu saman það sem þú heyrir til að tryggja sameiginlegan skilning
- Spyrðu skýrandi spurninga ef þörf er á

Metið í sameiningu:

- Hvað snýst málið um?
- Er þetta réttindamál, samskiptavandi eða líðan?
- Er um einstakt atvik eða mynstur að ræða?

Markmiðið er að viðkomandi fái betri yfirsýn yfir stöðuna.

3. Meta og velja rétta málsmeðferð

Í þessu skrefi er lagt mat á hvaða leið er viðeigandi miðað við eðli málsins.

Mögulegar leiðir:

- Óformlegt samtal eða viðrun
- Leiðbeiningar og upplýsingar
- Tilvísun til stjórnanda eða annarra innan vinnustaðar
- Formleg tilkynning um EKKO mál
- Vísun til stéttarfélags / Visku

Mikilvægt er að meta:

- Alvarleika málsins
- Hvort líkamlegt öryggi sé í húfi
- Hvort málið krefjist formlegrar meðferðar

4. Vísa áfram – tryggja næstu skref

Að lokum þarf að tryggja að málið haldi áfram á skýran og öruggan hátt.

- Útskýrðu hvaða skref eru næst
- Skýrðu hver ber ábyrgð á næsta skrefi
- Tryggðu að viðkomandi viti hvert þau geta leitað
- Skráðu lykilatriði ef það á við

Eftirfylgni getur falist í:

- Að viðkomandi taki sjálf næsta skref
- Að málið fari í formlegt ferli
- Að trúnaðarmaður fylgi eftir þegar það á við

Markmiðið er að skapa samfellu og öryggi í ferlinu.

4.3 Hvert get ég vísað málum?

Trúnaðarmenn gegna lykilhlutverki í að taka á móti erindum og styðja starfsfólk en hlutverk þeirra er ekki að leysa mál ein og sér. Mikilvægur hluti af starfinu er að meta stöðuna og leiða mál í réttan farveg með því að virkja viðeigandi úrræði.

Í einföldu máli snýst þetta um að spyrja: *Hver er réttur aðili til að taka næsta skref?*

Helstu leiðirnar eru þessar:

Innan vinnustaðar

- Stjórnendur
- Mannauðssvið (HR)
- Öryggistrúnaðarmenn
- Aðrir trúnaðarmenn

Hjá stéttarfélagi

- Viska – ráðgjöf og stuðningur

Utan vinnustaðar

- Heilbrigðisþjónusta og sérfræðingar
- Hjálparsímar og stuðningsúrræði

Mikilvægt að hafa í huga

- Það er styrkur að virkja aðra aðila snemma
- Réttur farvegur skiptir máli fyrir öryggi og árangur

Nánari upplýsingar um hvert má vísa og hvenær má finna í viðauka: [Hvert get ég vísað málum?](#)

Hvenær vísum við málum áfram?

Trúnaðarmaður á ekki að vinna mál áfram einn þegar eftirfarandi á við:

- Grunur er um einelti, áreitni eða ofbeldi
- Öryggi er í húfi (t.d. sjálfsskaði, hótanir eða alvarleg vanlíðan)
- Um er að ræða formleg mál (t.d. áminningu eða uppsögn)
- Málið er flókið, viðkvæmt eða hefur staðið lengi
- Vafi er um næstu skref

Í slíkum tilvikum er mikilvægt að vísa máli áfram til Visku eða viðeigandi aðila og tryggja rétta málsmeðferð.

5 Algeng mál og viðbrögð

Í starfi trúnaðarmanna koma upp fjölbreytt mál sem snúa að réttindum, samskiptum og líðan starfsfólks. Í þessum kafla er farið yfir helstu málaflokka og leiðbeiningar um viðbrögð, hlutverk og næstu skref.

5.1 Einelti á vinnustað

Einelti er hegðun þar sem einstaklingur eða hópur beitir annan einstakling síendurtekinni, óæskilegri og oft niðurlægjandi eða meiðandi framkomu. Það getur átt sér stað í skóla, á vinnustað, á netinu eða í öðrum félagslegum aðstæðum. Einelti á vinnustað getur tekið á sig ýmsar myndir hjá þólandanum og skaðað vinnuumhverfið í heild.

Hvað gerir trúnaðarmaður?

- Veitir áheyrn, hlustar af athygli og skapar öryggi í samtalinu.
- Aðstoðar við að skýra stöðu máls og hvaða mögulegu næstu skref eru í boði.
- Útskýrir ferli mála og hvernig hægt er að koma þeim í réttan farveg innan vinnustaðar eða til stéttarfélags.
- Skráir það sem fram kemur með skýrum hætti eftir því sem við á.
- Situr fundi með starfsfólki því til halds og trausts við úrlausn málsins.
- Segir frá þjónustu stéttarfélags og bendir á viðeigandi úrræði.
- Ef kvörtun er formleg þá tekur stéttarfélagið alfarið við málinu gerist þess þörf.
- Mikilvægt er að trúnaðarmenn hafi ekki persónulega skoðun á málinu né taki afstöðu til þess hver hafi rétt fyrir sér.
- Hlutverk trúnaðarmanna er ekki að rannsaka málið heldur að tryggja að það sé tekið alvarlega og fari í rétt ferli.

Hvaða þjónustu veitir Viska?

- Stuðning og ráðgjöf við félagsfólk á faglegan og hlutlægan hátt.
- Hjálpar viðkomandi að átta sig á stöðu sinni og mögulegum skrefum til að leita úrlausnar.
- Er til staðar sem stuðningsaðili ef málið fer í formlega málsmeðferð innan vinnustaðar.
- Ráðgjafar Visku hafa ekki skoðun á niðurstöðu rannsóknar á einelti á vinnustað heldur er þeirra hlutverk fyrst og fremst að vera stuðningur við félagsfólk og gæta þess að ekki sé brotið á því við rannsókn málsins.
- Ráðgjafar Visku geta setið fundi með félagsfólki því til halds og trausts og til að tryggja rétt þess. Ef félagsmaður treystir sér ekki til að tala á fundi getur ráðgjafi Visku verið nokkurs konar talsmaður.

Það sem ekki fellur undir hlutverk ráðgjafa eða stéttarfélagsins:

- Rannsókn eða vinnsla á málum sem varða einelti eða áreitni, þar sem slík mál falla undir lögbundna ábyrgð vinnuveitanda eða yfirvalda, eftir því sem við á.
- Beinar ákvarðanir eða íhlutun í formlegu ferli vinnustaðar.
- Að taka mál að sér til vinnslu eða skera úr um sekt eða sakleysi í slíkum málum.
- Að bera ábyrgð á niðurstöðu máls.
- Sálrænn stuðningur í meðferðarskilningi (trúnaðar- og stuðningshlutverk er ekki það sama og meðferð).

Þjónusta Visku getur verið stuðningur við:

- Þólanda

- Geranda
- Vinnuveitanda

5.2 Áreitni á vinnustað

Kynferðisleg áreitni er hegðun sem hefur þann tilgang eða þau áhrif að misbjóða virðingu þess sem fyrir henni verður, einkum þegar hegðunin leiðir til ógnandi, fjandsamlegra, niðurlægjandi, auðmýkjandi eða móðgandi aðstæðna. Hegðunin getur verið orðbundin, táknræn og/eða líkamleg.

Kynbundin áreitni er hegðun sem tengist kyni þess sem fyrir henni verður og hefur þann tilgang eða þau áhrif að misbjóða virðingu viðkomandi og skapa aðstæður sem eru ógnandi, fjandsamlegar, niðurlægjandi, auðmýkjandi eða móðgandi fyrir viðkomandi.

Áreitni á vinnustað, hvort sem hún er kynferðisleg eða kynbundin, er alvarlegt mál sem krefst skýrra, faglegra og viðeigandi viðbragða.

Hvað gerir trúnaðarmaður?

- Veitir áheyrn og segir frá þjónustu stéttarfélags.
- Skýrir frá upphafi hvaða rammar gilda, þar á meðal trúnaður og undantekningar á honum.
- Aðstoðar við að átta sig á stöðu máls og hvaða mögulegu næstu skref eru í boði.
- Getur setið fundi með starfsfólki því til halds og trausts við úrlausn málsins.
- Ef kvörtun er formleg þá tekur stéttarfélagið alfarið við málinu.
- Mikilvægt er að trúnaðarmenn hafi ekki persónulega skoðun á málinu.

Hvaða þjónustu veitir Viska?

- Stuðning og ráðgjöf við félagsfólk á faglegan og hlutlægan hátt.
- Hjálpar viðkomandi að átta sig á stöðu sinni og mögulegum skrefum til að leita úrlausnar.
- Er til staðar sem stuðningsaðili ef málið fer í formlega málsmeðferð innan vinnustaðar.
- Ráðgjafar Visku hafa ekki skoðun á niðurstöðu rannsóknar á áreitni á vinnustað heldur er þeirra hlutverk fyrst og fremst að vera stuðningur við félagsfólk og gæta þess að ekki sé brotið á því við rannsókn málsins.
- Ráðgjafar Visku geta setið fundi með félagsfólki því til halds og trausts og til að tryggja rétt þess. Ef félagsmaður treystir sér ekki til að tala á fundi getur ráðgjafi Visku verið nokkurs konar talsmaður.
- Þjónusta Visku getur verið stuðningur við þolanda, geranda og vinnuveitanda.

Það sem ekki fellur undir hlutverk ráðgjafa eða stéttarfélagsins:

- Rannsókn eða vinnsla á málum sem varða einelti eða áreitni, þar sem slík mál falla undir lögbundna ábyrgð vinnuveitanda eða yfirvalda, eftir því sem við á.
- Beinir ákvarðanir eða íhlutun í formlegu ferli vinnustaðar.
- Að taka mál að sér til vinnslu eða skera úr um sekt eða sakleysi í slíkum málum.
- Sálrænn stuðningur við félagsfólk sem leitar aðstoðar ráðgjafa.

5.3 Áminningar í starfi

Áminningar eiga við á opinberum vinnumarkaði.

Kveðið er á um áminningar annars vegar í lögum um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins og hins vegar í kjarasamningum við sveitarfélög. Sjá 21. gr. [laga um réttindi og skyldur ríkisstarfsmanna](#), grein 11.1.6.2 í [kjarasamningi Visku og Sambands íslenskra sveitarfélaga](#), grein 9.8.1 í [kjarasamningi Visku við Reykjavíkurborg](#).

Áminningar eru hluti af stjórnun og geta komið upp þegar frammistaða, hegðun eða viðvera starfsfólks er ekki í samræmi við væntingar. Slík mál geta verið viðkvæm og mikilvægt er að þau séu unnin með skýrum og faglegum hætti.

Áminna skal starfsfólk ef það hefur sýnt í starfi sínu:

- óstundvísir eða aðra vanrækslu
- óhlýðni við löglegt boð eða bann yfirmanns síns
- vankunnáttu eða óvandvirkni í starfi
- hefur ekki náð fullnægjandi árangri í starfi
- framkoma þess eða athafnir í því eða utan þess þykja að öðru leyti ósæmilegar, óhæfilegar eða ósamrýmanlegar starfinu

Hvað gerir trúnaðarmaður?

- Veitir áheyrn og segir frá þjónustu stéttarfélags.
- Aðstoðar starfsfólk við að skilja stöðu sína, réttindi og hvaða ferli er í gangi.
- Getur setið fundi með starfsfólki því til halds og trausts.
- Ef áminning er formleg þá tekur stéttarfélagið alfarið við málinu.
- Mikilvægt er að trúnaðarmenn hafi ekki persónulega skoðun á málinu.

Hvaða þjónustu veitir Viska?

- Stuðning og ráðgjöf við félagsfólk á faglegan og hlutlægan hátt.
- Hjálpar viðkomandi að átta sig á stöðu sinni og mögulegum næstu skrefum.
- Er til staðar sem stuðningsaðili og aðstoðar við gerð andmælabréfs.
- Ráðgjafar Visku hafa ekki skoðun á innihaldi áminningar heldur er þeirra hlutverk fyrst og fremst að vera stuðningur við félagsfólk og gæta þess að ekki sé brotið á því við framkvæmd málsins.
- Ráðgjafar Visku geta setið fundi með félagsfólki því til halds og trausts og til að tryggja rétt þess. Ef félagsmaður treystir sér ekki til að tala á fundi getur ráðgjafi Visku verið nokkurs konar talsmaður.
- Viska leggur áherslu á að í áminningu felst ákveðið tækifæri til að bæta ráð sitt.

Það sem ekki fellur undir hlutverk ráðgjafa eða stéttarfélagsins:

- Rannsókn á atriðum sem leitt hafa til áminningar.
- Sálrænn stuðningur við félagsfólk sem leitar aðstoðar.

5.4 Uppsagnir

Ástæður uppsagna geta verið mismunandi og mikilvægt er að fylgja öllum lögbundnum ferlum og tryggja að réttindi starfsmanna séu virt.

Ef um opinbera starfsmenn er að ræða þarf að huga að lögmæti uppsagnarinnar. Þetta felur í sér að skoða hvort uppsögnin sé í samræmi við kjarasamninga, lög um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins (nr. 70/1996), stjórnsýslulög (nr. 37/1993) og önnur viðeigandi lög og reglur.

Á almennum vinnumarkaði er vinnuveitanda yfirleitt ekki skylt að tilgreina ástæðu uppsagnar eða rökstyðja hana með vísan til málefnaþgra sjónarmiða. Samkvæmt kjarasamningi á starfsmaður hins vegar rétt á viðtali um starfslok sín og ástæður uppsagnar.

Hvað gerir trúnaðarmaður?

- Veitir áheyrn og segir frá þjónustu stéttarfélags.
- Mikilvægt er að trúnaðarmenn hafi ekki persónulega skoðun á málinu.

Hvaða þjónustu veitir Viska?

- Veita stuðning og ráðgjöf við félagsfólk á faglegan og hlutlægan hátt.
- Hjálpa viðkomandi að átta sig á stöðu sinni og kalla eftir skriflegum rökstuðningi (opinberir starfsmenn) eða beiðni um viðtal vegna ástæðna uppsagnar.
- Ráðgjafar Visku styðja félagsfólk í samskiptum við yfirmenn eða fyrrverandi yfirmenn til að tryggja að mál fái meðferð til samræmis við lög.
- Ráðgjafar Visku geta sett fundi með félagsfólki því til halds og trausts og til að tryggja rétt þess. Ef félagsmaður treystir sér ekki til að tala á fundi getur ráðgjafi Visku verið nokkurs konar talsmaður.
- Leita þarf aðstoðar lögfræðings Visku við að meta réttmætar kröfur vegna starfsloka, m.a. lengd uppsagnarfrests.
- Veita upplýsingar um möguleika í kjölfar starfsloka (Virk, handleiðsla, sálfræðiþjónusta).

Það sem ekki fellur undir hlutverk ráðgjafa eða stéttarfélagsins:

- Íhlutun í formlegu uppsagnarferli vinnustaðar.
- Að skera úr um sekt eða sakleysi í slíkum málum.
- Sálrænn stuðningur við félagsfólk sem leitar aðstoðar ráðgjafa.

5.5 Samskiptavandi og ágreiningur

Samskiptavandi og ágreiningur eru meðal algengustu mála sem koma upp á vinnustöðum. Slík mál geta verið allt frá misskilningi til endurtekens mynsturs í samskiptum sem hefur neikvæð áhrif á líðan, samstarf og starfsumhverfi.

Mikilvægt er að bregðast við með skýrum og faglegum hætti og meta eðli málsins, hvort um sé að ræða einstakt atvik eða viðvarandi mynstur.

Hvað gerir trúnaðarmaður?

- Veitir áheyrn og hlustar af athygli.
- Aðstoðar viðkomandi við að átta sig á stöðunni og eðli málsins.
- Hjálpar við að skýra hvaða mögulegu næstu skref eru í boði.
- Getur hvatt til óformlegs samtals eða viðrunar þegar það á við.

- Vísar málinu áfram til stjórnanda eða annarra viðeigandi aðila þegar þörf er á.
- Getur setið fundi með starfsfólki því til halds og trausts.
- Veitir upplýsingar um þjónustu stéttarfélags.
- Mikilvægt er að trúnaðarmenn hafi ekki persónulega skoðun á málinu né taki afstöðu til þess hver hafi rétt fyrir sér.
- Trúnaðarmenn taka ekki að sér hlutverk sáttasemjara nema það sé skýrt skilgreint og innan ramma.

Hvaða þjónustu veitir Viska?

- Stuðning og ráðgjöf við félagsfólk á faglegan og hlutlægan hátt.
- Hjálpar viðkomandi að átta sig á stöðu sinni og mögulegum næstu skrefum.
- Veitir ráðgjöf í samskiptamálum og aðstoðar við mat á því hvaða leiðir eru líklegar til árangurs.
- Styður trúnaðarmenn þegar mál reynast flókin eða viðkvæm.
- Ráðgjafar Visku geta setið fundi með félagsfólki því til halds og trausts og til að tryggja rétt þess.

Það sem ekki fellur undir hlutverk ráðgjafa eða stéttarfélagsins:

- Að taka að sér sáttamiðlun nema það sé formlega skilgreint hlutverk.
- Að skera úr um rétt eða rangt í ágreiningi milli aðila.
- Beinir ákvarðanir eða íhlutun í stjórnunarákvarðanir.
- Sálrænn stuðningur í meðferðarskilningi.

5.6 Réttindi og kjaramál (valið efni)

Trúnaðarmenn gegna mikilvægu hlutverki í að miðla upplýsingum um réttindi og kjaramál og styðja starfsfólk í að átta sig á stöðu sinni. Ekki er gert ráð fyrir að trúnaðarmenn hafi fullkomna þekkingu á öllum ákvæðum kjarasamninga og laga, en mikilvægt er að þeir hafi yfirsýn yfir helstu réttindi sem koma reglulega upp í daglegu starfi og viti hvenær á að leita frekari ráðgjafar.

Í þessum kafla er farið yfir valið efni sem reynir oft á í starfi trúnaðarmanna og tengist algengum fyrirspurnum frá starfsfólki.

Réttindi starfsfólks ná til fjölmargra þátta, svo sem launa, orlofs, veikindaréttar, foreldraréttar og annarra atriða sem skilgreind eru í kjarasamningum og lögum. Hlutverk trúnaðarmanns er að tryggja að starfsfólk hafi aðgang að upplýsingum um þessi réttindi og viti hvert það getur leitað ef upp koma spurningar eða álitamál.

Í mörgum tilvikum felst hlutverkið í að útskýra almenn atriði og leiðbeina um næstu skref. Þegar mál verða flóknari eða krefjast túlkunar á samningum er mikilvægt að leita til Visku. Í kjaramálum, líkt og öðrum málum, leiða trúnaðarmenn ferlið áfram en bera ekki ábyrgð á úrlausn þess. Þegar óvissa ríkir eða mál reynast flókin er mikilvægt að virkja bakland og leita ráðgjafar hjá stéttarfélaginu.

5.7 Ferðatími

Ferðatími getur fallið undir vinnutíma við ákveðnar aðstæður, til dæmis þegar starfsmaður er sendur í vinnuferð á vegum vinnuveitanda. Mikilvægt er að skýrt sé hvað telst ferðatími, hvenær hann er greiddur og hvernig hann er skráður.

Trúnaðarmenn geta aðstoðað við að útskýra þessi ákvæði og bent starfsfólki á hvar nánari upplýsingar er að finna í kjarasamningi. Ef vafi leikur á túlkun eða framkvæmd er rétt að leita til Visku til að fá skýra niðurstöðu.

Það þarf að skrá allan nauðsynlegan ferðatíma erlendis sem vinnutíma. Það þarf að greiða fyrir þennan vinnutíma samkvæmt þeim reglum sem gilda um dagvinnu eða yfirvinnu, eftir því hvenær vinnutíminn fellur.

Greiða ber jafnframt álagsstundirnar sem kveðið er á um í grein 5.5 vegna óhagræðis eða veita samsvarandi frítíma, þar sem þetta eru viðbótargreiðslur sem ætlað er að bæta upp óhagræði en ekki að koma í stað launa fyrir vinnutíma.

Dæmi 1

Á virkum vinnudegi ferð þú að heiman klukkan 8 að morgni og ert komin/ð/n á hótél erlendis klukkan 4.

Þarna ertu á ferðalagi fyrir klukkan 10:00 og eftir klukkan 15:00.

Þú færð 3 álagstíma fyrir klukkan 10 og eftir klukkan 15, sem gera 6 álagstíma vegna óhagræðis.

Þarna er reiknuð dagvinna auk 33% álags.

Dæmi 2

Þú leggur af stað frá USA klukkan 15:00 á föstudegi frá hótelinu og ert komin/ð/n heim til þín klukkan 9:00 að morgni laugardags.

Þarna eru ferðatímarnir reiknaðir 9 klukkustundir með 33% álagi og 9 klukkustundir með yfirvinnuálagi (55%)

5.8 Vinnutími og vinnuvika

Skipulag vinnutíma og lengd vinnuviku eru meðal þeirra þátta sem oft vekja spurningar hjá starfsfólki. Hér getur verið um að ræða fyrirkomulag vakta, yfirvinnu, hvíldartíma og breytingar á starfshlutfalli.

Trúnaðarmenn styðja starfsfólk í að skilja rétt sinn, fara yfir almenn ákvæði og benda á hvað gildir samkvæmt samningum. Ef upp kemur ágreiningur eða óvissa um túlkun er mikilvægt að vísa málinu áfram til stéttarfélagsins.

Vinnuvikan – opinberir starfsmenn

Vinnuvikan (ekki lengur talað um styttingu)

Stundir í vinnuskyldu eru alltaf 36 klst. á viku.

Hefðbundnar leiðir:

Vinnustundir dæmi 1:

Mánudagur	7,5
Þriðjudagur	7,5
Miðvikudagur	7,5
Fimmtudagur	7,5
Föstudagur	6

Vinnustundir dæmi 2:

Mánudagur	8
Þriðjudagur	8
Miðvikudagur	8
Fimmtudagur	8
Föstudagur	4

Einnig er hægt að skoða sveigjanleika á milli vikna þannig að annar hver föstudagur verði frídagur.

Hægt er að bjóða upp á meiri sveigjanleika á þennan hátt:

- Mæting til starfa frá 7:30 til 10:00.
- Hægt er að vinna sér í hagin t.d. ef það þarf að taka langt frí einhvern daginn.
- Ef unnið er heima er vinnudagurinn alltaf 7,2 klst. nema með samþykki yfirmanns.
- Stofnun/fyrirtæki getur einnig beðið starfsfólk um að sýna sveigjanleika gagnvart stofnuninni ef á þarf að halda milli 7:30 og 18:00

Starfsfólk getur sinnt neðangreindum erindum á vinnutíma án þess að stimpla sig út:

- Læknir og tannlæknir vegna heilsu starfsmanns, barna hans eða foreldra
- Jarðarför hjá nánum ættingja eða ástvini
- Foreldraviðtöl vegna barna í skóla eða leikskóla

Starfsfólk leitar heimildar stjórnanda og stimplar sig út vegna annarra persónulegra erinda, sem dæmi má nefna:

- Akstur vegna frístunda barna
- Sjúkraþjálfun / sjúkranudd (nema meinið sé vinnutengt)

- Sálfræðingur
- Bílaviðgerðir
- Aðrir viðburðir í skólum og leikskólum

Lengra neysluhlé og líkamsrækt á vinnutíma:

Fái starfsmaður heimild fyrir líkamsrækt á vinnutíma eða lengra neysluhléi en 35 mínútur stimplar hann sig út við brottför og inn við endurkomu og setur athugasemdina Neysluhlé / líkamsrækt við skráninguna. Stjórnandi leiðréttir skráninguna með því að bæta 35 mínútna neysluhléi við tímaskráningu viðkomandi dags.

6 Stuðningur, mörk og fagleg umgjörð

Þessi hluti handbókarinnar fjallar um þann stuðning sem stendur trúnaðarmönnum til boða, mikilvægi þess að hlúa að eigin líðan og geðheilsu og skýr mörk í hlutverkinu. Trúnaðarmenn sinna oft viðkvæmum og krefjandi málum og því er lykilatriði að þeir hafi aðgang að baklandi, ráðgjöf og úrræðum sem styðja við þá í starfi.

6.1 Hlutverk Visku og þjónusta

Viska gegnir lykilhlutverki í að styðja trúnaðarmenn og félagsfólk í krefjandi málum. Trúnaðarmenn eru mikilvægt fyrsta viðkomustig en bera ekki ábyrgð á að rannsaka mál eða leysa mál einir. Þar tekur Viska við þegar þörf er á frekari vinnslu, sérfræðilegri ráðgjöf eða formlegum ferlum.

Á skrifstofu Visku starfar reynslumikið fólk sem veitir ráðgjöf um réttindi, kjaramál og samskiptamál. Sérfræðingar Visku styðja við trúnaðarmenn í að meta aðstæður, útskýra möguleg næstu skref og tryggja að unnið sé í samræmi við lög, kjarasamninga og verklag. Í málum sem fara í formlega meðferð tekur Viska við og leiðir ferlið áfram í samstarfi við viðeigandi aðila.

Trúnaðarmenn eiga að leita til Visku þegar mál verða flókin, viðkvæm eða fara út fyrir þeirra ramma. Það á sérstaklega við þegar um er að ræða ágreining um réttindi, áminningar eða uppsagnir, grun um einelti, áreitni eða ofbeldi eða aðstæður þar sem óvissa ríkir um næstu skref. Einnig er mikilvægt að leita til Visku þegar trúnaðarmenn upplifa að ábyrgð sé farin að verða of mikil eða málið orðið þungt.

Hlutverk Visku er að vera bakland trúnaðarmanna og tryggja að þeir standi ekki einir í erfiðum málum. Með því að nýta þann stuðning sem er í boði er hægt að tryggja faglega, örugga og réttláta meðferð mála og draga úr álagi á trúnaðarmenn í starfi þeirra.

6.2 Sjálfsumönnun og seigla

Hlutverk trúnaðarmanns getur falið í sér verulegt tilfinningalegt álag. Trúnaðarmenn taka á móti erindum sem snúa að vanlíðan, ágreiningi og erfiðum aðstæðum og geta þeir því upplifað ábyrgðarþunga og þreytu ef þeir huga ekki að eigin mörkum og líðan.

Mikilvægt er að trúnaðarmenn geri sér grein fyrir eigin viðbrögðum og merkjum um álag. Slík merki geta til dæmis verið tilfinning um að bera of mikla ábyrgð, erfiðleikar með að „slökkva“ á málum eftir vinnu, svefntruflanir, aukin streita, skapsveiflur, viðkvæmni og ýmislegt fleira. Að þekkja þessi merki í okkar eigin líðan er fyrsta skrefið í að bregðast við á uppbyggilegan hátt.

Sjálfsumönnun felur meðal annars í sér að setja skýr mörk í hlutverkinu, taka sér hlé þegar þörf er á og viðurkenna þau mörk sem hlutverki trúnaðarmanna eru sett. Það er jafnframt mikilvægt að leyfa sér að stíga til hliðar þegar mál verða of þung eða fara út fyrir eigin þekkingu eða getu.

Seigla í hlutverkinu byggir á jafnvægi milli fagmennsku og sjálfsumönnunar. Með því að nýta stuðning, ræða krefjandi aðstæður og viðhalda meðvitund um eigin mörk geta trúnaðarmenn sinnt hlutverki sínu á sjálfbæran hátt til lengri tíma.

6.3 Stuðningskerfi trúnaðarmanna

Trúnaðarmenn standa ekki einir í sínu hlutverki. Viska leggur áherslu á að veita trúnaðarmönnum aðgengi að stuðningi, ráðgjöf og handleiðslu til að tryggja öryggi þeirra og faglega vinnslu mála.

Trúnaðarmenn geta leitað til Visku þegar þeir þurfa ráðgjöf, vilja ræða mál áður en þau fara lengra eða þegar þeir upplifa óvissu um næstu skref. Slíkur stuðningur getur verið veittur í gegnum bein samskipti við skrifstofu félagsins eða í gegnum sérstakt þjónustufyrirkomulag fyrir trúnaðarmenn.

Áhersla er lögð á að þróa og viðhalda aðgengi að eins konar neyðarþjónustu þar sem trúnaðarmenn geta leitað tafarlaust til sérfræðings þegar upp koma viðkvæm eða flókin mál. Slík þjónusta er sérstaklega mikilvæg þegar þörf er á skjótum viðbrögðum eða faglegu mati á aðstæðum.

Handleiðsla er einnig mikilvægur þáttur í stuðningskerfinu. Þar gefst trúnaðarmönnum kostur á að ræða krefjandi mál í trúnaði, fá faglega endurgjöf og styrkja eigin færni og sjálfstraust í hlutverkinu. Handleiðsla getur verið einstaklingsmiðuð eða í hópum, eftir því sem hentar.

Trúnaðarmenn eru hvattir til að nýta þessi úrræði og leita aðstoðar þegar mál verða flókin, þung eða óljós. Það er hluti af fagmennsku að vita hvenær á að fá stuðning og tryggja að unnið sé með mál á öruggan og faglegan hátt.

Varðandi aðgengi og kostnað við slíkan stuðning er mikilvægt að skýrt sé hvaða úrræði eru í boði, hvernig þau eru nýtt og hver ber kostnað af þjónustunni. Slíkt er skilgreint af Visku hverju sinni og kynnt trúnaðarmönnum með skýrum hætti.

Með öfluglu stuðningskerfi er markmiðið að tryggja að trúnaðarmenn hafi ekki aðeins verkfæri til að sinna hlutverki sínu, heldur einnig það bakland sem þarf til að gera það með öryggi, jafnvægi og fagmennsku.

7 Til umhugsunar:

7.1 VIÐAUKAR – Verkfærakista trúnaðarmanna

Verkfærakistan er hugsuð sem hagnýtur stuðningur við daglegt starf trúnaðarmanna. Hún byggir á þeirri nálgun sem kynnt hefur verið í handbókinni og hefur það að markmiði að auðvelda trúnaðarmönnum að bregðast við aðstæðum af öryggi, skýrleika og fagmennsku.

Í verkfærakistunni eru einföld og aðgengileg hjálpartæki sem nýtast í samtölum, mati á aðstæðum og vali á næstu skrefum. Verkfærin eru ekki ætluð til að flækja ferlið heldur til að styðja við það sem trúnaðarmaðurinn er þegar að gera: að hlusta, skýra og vísa áfram.

Verkfærakistan er jafnframt hugsuð sem lifandi safn sem getur þróast með reynslu og þörfum trúnaðarmanna. Hún á að vera aðgengileg, notadrjúg og auðveld í notkun, hvort sem um er að ræða fyrstu viðbrögð, krefjandi samtöl eða mat á næstu skrefum.

Verkfærakistan inniheldur meðal annars:

Samtalsrammi trúnaðarmannsins

Leiðbeinandi uppsetning fyrir samtöl þar sem trúnaðarmaður setur ramma, útskýrir hlutverk sitt og skapar öryggi í upphafi samtals.

Setningabanki fyrir sálræna fyrstu hjálp

Hjálplegar setningar sem nýtast þegar þú vilt bjóða hlustun, nærveru og stuðning.

Gátlisti fyrir fyrstu viðbrögð

Einfaldur leiðarvísir um hvað mikilvægt er að hafa í huga þegar starfsmaður leitar til trúnaðarmanns.

Leiðbeiningar um EKKO-mál

Nánari leiðbeiningar um það hvernig trúnaðarmenn geta tekið eftir og boðið öðrum aðstoð í tengslum við EKKO-mál

Gátlisti fyrir EKKO-mál

Skýr viðmið um fyrstu viðbrögð, skráningu og hvernig tryggja á að mál fari í réttan farveg.

Listi yfir úrræði og stuðning

Yfirlit yfir hvar starfsfólk og trúnaðarmenn geta leitað frekari aðstoðar, innan og utan vinnustaðar og hjá Visku.

Verkfærakistunni er ætlað að vera stuðningur, ekki byrði. Trúnaðarmenn eru hvattir til að nýta þau verkfæri sem henta hverju sinni og laga notkun þeirra að eigin stíl og aðstæðum.

Markmiðið er að gera hlutverk trúnaðarmanna skýrara, öruggara og sjálfbærara þannig að trúnaðarmenn geti sinnt starfi sínu af fagmennsku og jafnvægi án þess að standa einir í krefjandi aðstæðum.

7.2 Til umhugsunar:

Trúnaðarmenn sem áhrifavaldar í vinnustaðamenningu

Trúnaðarmenn gegna ekki aðeins hlutverki í einstökum málum heldur hafa einnig áhrif á menningu vinnustaðarins í daglegum samskiptum. Með nærveru sinni, viðbrögðum og framkomu geta þeir haft raunveruleg áhrif á það hvernig rætt er um líðan, samskipti og erfið mál á vinnustað.

Trúnaðarmenn eru því ekki eingöngu viðbragðsaðilar heldur einnig virkir þátttakendur í að móta heilbrigða og uppbyggilega vinnustaðamenningu.

Í þessu felst meðal annars að trúnaðarmenn:

Sýna með eigin framkomu að það sé í lagi að ræða líðan og leita sér aðstoðar

Með því að tala opinskátt, sýna skilning og bregðast við af virðingu er hægt að draga úr fordómum og skapa öryggi í samskiptum.

Setja tón í samskiptum

Trúnaðarmenn geta haft áhrif á hvernig rætt er um aðra, hvernig brugðist er við erfiðum aðstæðum og hvort samskipti séu uppbyggileg eða neikvæð.

Hvetja til opinnar umræðu og virkni

Með því að spyrja, taka eftir og gefa rými fyrir samtal geta trúnaðarmenn stuðlað að því að mál komi fyrr upp á yfirborðið og séu leyst á uppbyggilegan hátt.

Geta bent á og stuðlað að eðlilegri umræðu

Stundum felst mikilvægt framlag í litlum inngripum, að benda á það sem mætti betur fara, spyrja einfaldra spurninga eða viðurkenna að eitthvað sé erfitt. Slík viðbrögð geta haft veruleg áhrif á menningu og öryggi á vinnustað.

Hvatt stjórnendur til að stíga inn þegar við á

Trúnaðarmenn geta gegnt mikilvægu hlutverki í að vekja athygli á málum og hvetja til ábyrgra og uppbyggilegra viðbragða af hálfu stjórnenda.