

# Heilræði

- Aðgreina vel hvenær maður talar sem trúnaðarmaður og hvenær maður talar sem starfsmaður.
- Vera sýnilegur á vinnustaðnum, hafa vakandi auga, kynna sig, hlutverk sitt og gildi trúnaðarmanns fyrir samstarfsfólki og yfirmanni.
- Skrá niður erindi og mál - nota síðar ef með þarf.
- Tryggja að skoðun/rannsókn fari fram á málum sem koma upp - koma málum í farveg og leiðbeina, aðstoða, fylgja málum eftir, ekki leyfa málum að daga uppi.
- Aðkoma að málum, úrvinnsla mála – leiðarljósið er aðstoð við að finna lausnir, kynna sér málavexti, leita skýringa, safna upplýsingum og gögnum og fara fram á úrbætur/lagfæringu þegar með þarf.
- Vera málefnalegur, nákvæmur, hlusta vel, spyrja spurninga, ekki staðhæfa eða setja sig í dómarasæti, samstarfsfús en líka að vinna sjálfstætt, virða trúnað um upplýsingar og gögn.
- Leita upplýsinga hjá stéttarfélagi ef vafi leikur á til hvaða ráða skuli gripið, halda stéttarfélagi upplýstu um gang mála ef með þarf.
- Ef mál leysast ekki á vinnustaðnum, vísa máli til stéttarfélags með samþykki félagsmanns, stéttarfélagið ákveður hvort leita eigi ráðgjafar hjá lögmanni.
- Æskilegt að vísa flóknum einstaklingsmálum strax til stéttarfélags.