

Checklist voor het voeren van opvang- en verkennende gesprekken

Datum oproep:

Door wie:

Persoonlijke en professionele gegevens klager:

- Naam
- Leeftijd
- Coördinaten
- Functie /soort werk
- Aantal dienstjaren
- Gezinssituatie
- Werkcontext / afdeling
- Professionele geschiedenis

Gegevens over de organisatie:

- Coördinaten
- Directie

Gegevens over de aangeklaagde(n):

- Naam
- Leeftijd
- Wat voor iemand is de aangeklaagde?
- Functie
- Aantal dienstjaren
- Gezinssituatie
- Coördinaten

Hoe was de relatie voorheen tussen de klager en de aangeklaagde?

Aard van het ongewenst gedrag: (zo concreet mogelijk laten beschrijven door de klager)

- Persoonsgerelateerd?
- Werkgerelateerd?
- Verbaal
- Non-verbaal
- Psychisch
- Materieel
- Fysiek

Historiek van het ongewenst gedrag:

- Sinds wanneer?
- Wat is de aanleiding om tot hier te komen?
- Is er volgens de klager een duidelijk aanwijsbare aanleiding voor het ongewenst gedrag?
- Hoe vaak wordt de klager geconfronteerd met het ongewenst gedrag?
- Gebeurt het alleen op het werk of ook buiten het werk?
- Heeft de klager bij een vorige job ook last gehad?
- Zijn er nog andere levensstressoren die een invloed kunnen hebben op het functioneren van de klager?

Team:

- Wie van de teamleden is eveneens betrokken ?
- Wat is hun aandeel?
- Zijn er nog andere teamleden/collega's die het ongewenst gedrag ondervinden? Voelt de klager zich het enige slachtoffer?

Leidinggevenden:

- Welke relatie onderhoudt de klager met zijn leidinggevende(n)?
- Welke relatie onderhoudt/onderhouden de aangeklaagde(n) met zijn leidinggevende(n)?
- Welke houding neemt/nemen de leidinggevende(n) aan t.a.v. het ongewenst gedrag?

Context/organisatie:

- Welke zijn de concrete werkomstandigheden?
- Zijn er structurele kenmerken van de organisatie die een invloed hebben op het ongewenst gedrag?

Gevolgen voor de klager, teamleden, (leidinggevende), organisatie?

- Lichamelijk
- Psychisch
- Relationeel
- Professioneel
- Andere levensstressoren?

Hoe gaan de klager en teamleden om met het ongewenst gedrag? Coping.

- Het laten gebeuren
- Zich aanpassen: op welke manier?
- Vermijden
- Assertief reageren
- Agressief reageren
- Hoe reageert/reageren de aangeklaagde(n) hierop?

Gevolgen voor het team, leidinggevende en organisatie:

- Team:
- Leidinggevende(n):
- Organisatie:

Ondernomen stappen en resultaat

- Welke stappen heeft de klager reeds ondernomen?
- Wie is reeds op de hoogte?
- Welke stappen werden er intern (door leidinggevenden of anderen) reeds ondernomen?
- In welke mate waren de ondernomen acties efficiënt?

Expliciteren van de verwachtingen:

- Een luisterend oor
- Advies om het probleem zelf aan te pakken
- Een sorry /verontschuldiging
- Een overplaatsing
- Registratie van zijn verhaal
- Bemiddeling met de leidinggevende
- Gesprek door de vertrouwenspersoon of preventieadviseur met de aangeklaagde
- Een intern onderzoek
- Een strafmaatregel voor de aangeklaagde

- Vergelding

- Wat verwacht de klager van werkgever?

- Wat verwacht de klager van aangeklaagde(n)?

- Wat verwacht de klager van u?

Hoe ziet slachtoffer oplossingen?

- Wat moet ophouden? Verwachtingen in termen van gedrag: zwart / wit.

- Wat zou de situatie draaglijker maken? Verwachtingen in termen van gedrag: gradaties.

- Wat zou je als klager zelf kunnen doen om het probleem te milderen?

Acties van de vertrouwenspersoon of preventieadviseur?

Noteer welk advies je als vertrouwenspersoon of preventieadviseur gegeven hebt:

Noteer de mogelijke voorstellen voor :

- De klager

- Het team

- De leidinggevende(n)

- De organisatie