

Leidraad gesprek

1. Identificatiegegevens verzoeker en andere rechtstreeks betrokkenen

- Naam
- Leeftijd
- Entiteit - Afdeling - Dienst
- Telefoonnummer

2. Professionele situatie

- Functie en eventueel andere rollen
- Anciënniteit in de organisatie en in de functie
- Professionele geschiedenis

3. Info over de melding

- Sinds wanneer is het aan de gang?
- Indien verergerd: sinds wanneer en wat is de vermoedelijke oorzaak hiervan?
- Situatie concretiseren (wat, hoe, waar, wanneer, hoe vaak ...).
 - Hoe voelt de verzoeker zich hierbij?
 - Hoe gedraagt de verzoeker zich dan?
 - Hoe gedraagt de andere zich dan?
 - Impact op het werk en dagelijks functioneren?
- Vermoede reden van ongewenst gedrag?
- Enkel binnen werkomgeving of ook daarbuiten?
- Wie is/zijn de andere rechtstreeks betrokkene(n)?
- Zijn er neutrale informanten?
- Eerdere ervaringen met moeilijkheden op de werkvloer (bv. conflict, ongewenst gedrag ...)?

4. Wat heeft de verzoeker al geprobeerd? (peilen naar coping)

5. Welke gevolgen ervaart de verzoeker?

6. Zijn er ook anderen die gevolgen voelen?

7. Zijn er ook zaken die goed lopen?
8. Hoe gaat het op de andere levensdomeinen met de verzoeker (privésituatie, relaties, wonen, vrije tijd, financieel ...)?
9. Heeft de verzoeker psychische en/of lichamelijke klachten?
10. Verwachtingen van de verzoeker verkennen

- Verwachtingen t.a.v. zichzelf: Gehoord worden / Vergelding / Verdere stappen ondernemen / Willen ontsnappen / Tot een oplossing komen / Advies om het zelf op te lossen / ...
- Verwachtingen t.a.v. werkgever?
- Verwachtingen t.a.v. de andere rechtstreeks betrokkene(n)?
- Verwachtingen t.a.v. de leidinggevende of collega's?
- Verwachtingen t.a.v. jou als vertrouwenspersoon?

11. Hoe ziet de verzoeker oplossingen?

- Wat moet ophouden?
 - Verwachtingen in termen van gedrag
- Wat zou de situatie al iets meer draaglijk maken?
 - Verwachtingen in termen van gedrag
- Leidinggevende betrekken?
- Betrokkene betrekken/inlichten?
- Andere actoren binnen de organisatie betrekken? (HR, PAPSY, arbeidsarts ...)
- Doorverwijzen buiten de Vlaamse overheid? (huisarts, CAW ...)

12. Gemaakte afspraken op papier zetten

Bron: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Van meningsverschil tot hyperconflict.