

BIJLAGE I.3-1

Kennis en vaardigheden van de vertrouwenspersonen bedoeld in artikel I.3-58

A) Kennis en vaardigheden

Module 1. Wettelijk kader betreffende de rol en het statuut van de vertrouwenspersoon

Verwerven van de kennis over:

- a) Het welzijnsbeleid binnen de onderneming, meer bepaald:
 - Het dynamisch risicobeheersingssysteem, in het bijzonder de risicoanalyse en de preventiemaatregelen toegepast op de psychosociale risico's op het werk;
 - De actoren die betrokken zijn bij het preventiebeleid en hun opdrachten.
- b) De preventie van psychosociale risico's op het werk, meer bepaald:
 - De opdrachten van de actoren die betrokken zijn bij de preventie van psychosociale risico's op het werk en de samenwerking tussen deze actoren, in het bijzonder de preventieadviseur psychosociale aspecten, de preventieadviseur-arbeidsgeneesheer, de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk en het comité voor preventie en bescherming op het werk;
 - De opdrachten en het statuut van de vertrouwenspersoon;
 - De interne procedures die toegankelijk zijn voor werknemers die menen schade te ondervinden ten gevolge van psychosociale risico's op het werk;
 - De externe procedures bij de inspectie van het toezicht op het welzijn op het werk en bij de rechtbanken.
- c) Het Belgische gerechtelijk systeem, de straf- en burgerrechtelijke aansprakelijkheid van de personen die betrokken zijn bij het preventiebeleid en de straf- en burgerrechtelijke gevolgen van de schade die voortvloeit uit psychosociale risico's op het werk.
- d) De vrijwillige en gerechtelijke bemiddeling bedoeld in het Gerechtelijk Wetboek.
- e) De wetgeving betreffende de strijd tegen discriminatie.
- f) Elementen van deontologie: inzonderheid het beroepsgeheim, de vertrouwelijkheid, de onafhankelijkheid, ...

Module 2. De psychosociale risico's op het werk

Verwerven van de kennis over:

- De definitie en de kenmerken van psychosociale risico's op het werk (oorzaken, gevolgen, omvang, symptomen,...);

- De individuele en collectieve risicofactoren (met inbegrip van de individuele en collectieve hulpbronnen) die specifiek zijn voor psychosociale risico's op het werk;
- De schade op individueel niveau (lichamelijke, psychologische, sociale en professionele gevolgen), op het niveau van een groep en op het niveau van de organisatie;
- De verschillende typologieën van situaties waarin er sprake is van relationeel leed op het werk: een onderscheid kunnen maken tussen soorten conflicten, gevallen van pesterijen of van ongewenst seksueel gedrag, het fenomeen van de zondebok, het wanbeleid,...
- De methodes voor het uitvoeren van een risicoanalyse.

Module 3. Psychosociale interventie: gesprekstechnieken

De kennis en vaardigheden verwerven om een gesprek te voeren met alle betrokken personen (verzoeker, aangeklaagde, lid van de hiërarchische lijn, ...), onder meer met betrekking tot:

- Het onthaal: de voorwaarden voor een goed gesprek, de ruimtelijke inrichting van de ontvangstruimte, het identificeren van de verwachtingen van de verzoeker, een kader scheppen voor het onderhoud;
- De doeltreffende communicatie: het communicatieproces tussen personen, het actief luisteren, de assertiviteit, de verbale en non-verbale communicatie;
- Het beheersen van de eigen emoties en deze van de gehoorde persoon;
- Advies verlenen met betrekking tot strategieën die de probleemsituatie kunnen oplossen;
- Het herkaderen waardoor de betrokken persoon een andere perceptie kan krijgen van de situatie.

Aan de hand van praktische oefeningen worden de bekwaamheden verworven om een gesprek te voeren met alle betrokken personen.

Module 4. Psychosociale interventie: de beheersing van probleemsituaties

Kennis verwerven over de verschillende technieken voor psychosociale interventie rekening houdend met de interindividuele, de groeps- en de organisatorische dimensies van situaties waarbij er sprake is van relationeel leed op het werk.

In het bijzonder, de kennis verwerven over de volgende technieken voor de beheersing van conflicten: de interventie bij een derde, de verzoening en de bemiddeling (doelstellingen en procedure).

Aan de hand van praktische oefeningen worden de bekwaamheden verworven om de technieken voor psychosociale interventie toe te passen.

B) Supervisie

De supervisie bestaat in een uitwisseling van ervaringen tussen vertrouwenspersonen over praktische gevallen, onder begeleiding van een facilitator.