

Beschrijving Examen Bejegening Domein II

Beschrijving examen

Personen aanspreken op gedrag is de laatste jaren steeds moeilijker geworden. Autoriteit is niet meer vanzelfsprekend, mensen worden steeds mondiger en zijn beter op de hoogte van hun rechten. De boa heeft een vriendelijke, behulpzame instelling. Hij is standvastig, straalt rust en overwicht uit, is stressbestendig, weerbaar en heeft relativeringsvermogen. Zijn houding en gedrag zijn integer, respectvol, gedisciplineerd, correct en de-escalerend waardoor corrigerend of confronterend optreden zo weinig mogelijk irritatie oproept.

In dit examen toont de kandidaat aan dat hij in verschillende situaties met divers reagerend publiek professioneel, effectief en de-escalerend kan omgaan.

Duur en opzet van het examen

Het examen duurt 30 minuten.

De kandidaat legt dit examen individueel af en krijgt in twee casussen te maken met een reactie van de burger/verdachte waarop hij gepast moet reageren.

Beide casussen worden voorafgegaan door een schriftelijke briefing.

Casus 1: De kandidaat geeft uit hoofde van zijn boa-functie de burger een instructie die de burger om uiteenlopende redenen in eerste instantie niet wil opvolgen. Door inzet van juiste communicatieve vaardigheden volgt de burger de aanuiding van de boa op.

Casus 2: De kandidaat reageert adequaat en professioneel op primaire emotie van een verdachte direct na aanzeggen proces-verbaal (bijv. verbazing, ongeloof, ontkenning, agressie = A gedrag: frustratieagressie gericht op zichzelf, of B gedrag frustratieagressie op de organisatie of het beleid).

De casus stopt als de emotie van de verdachte is gezakt en het sanctionerend gesprek aanvangt.

Beoordeling

De kandidaat krijgt punten per beoordelingscriterium. 1 punt betekent dat de kandidaat dit criterium nog niet op voldoende niveau laat zien, 2 punten betekent dat de kandidaat het criterium op voldoende niveau laat zien, 3 punten betekent dat de kandidaat dit punt meer dan voldoende laat zien. De kandidaat ontvangt 3 dagen na het examen de uitslag per mail. Deze uitslag is voorzien van het ingevulde beoordelingsformulier.

Cesuur

De kandidaat behaalt het examen als hij voor elke casus het minimum aantal punten voor een voldoende heeft gescoord. Bij een herkansing legt de kandidaat het volledige examen opnieuw af. De cesuur kan worden bijgesteld naar aanleiding van de resultaten in de pilot.