

PHB Milieu

Exameneisen Examenonderdeel 4: De-escalerend optreden

Vaardigheid

Kandidaat kan gesprekken die uit de hand dreigen te lopen door gedrag van de burger (instrumentele agressie) weer normaliseren.

Het examen kent drie fases:

- | | |
|--|--------|
| a. Briefing | 05 min |
| a. De-escalerend optreden | 15 min |
| b. Reflectiegesprek met de beoordelaar | 10 min |

Mogelijke vormen van agressie tijdens examen (Uit: *Veilig Publieke Taak*)

Verbaal geweld: schreeuwen, schelden, treiteren, pesten, vals beschuldigen, arrogantie/neerbuigendheid

Seksuele intimidatie: seksueel getinte opmerkingen, seksueel getinte blikken, nafluiten

Overige intimidatie: (be)dreigen, onder druk zetten, bedreigende gebaren maken, chanteren

Beoordeling

Het examen wordt afgenomen in aanwezigheid van één beoordelaar en opgenomen.

Uitslag

De kandidaat ontvangt 3 werkdagen na het examen tussen 15.00 en 16.00 uur de uitslag per mail.

1 juli

Publicatie cesuur.

Indien de uitkomsten van de pilot daar aanleiding toe geven kan deze mogelijk nog worden bijgesteld.

PHB Milieu Exameneisen Examenonderdeel 4: De-escalerend Optreden

Competentie	Exameneisen	
De-escalerend optreden		
1	Professioneel non-verbale houding	1a. Fysiek non-verbaal gedrag is congruent aan de boodschap
		1b. Staat geaard (rechttop en stabiel)
		1c. Is omgevingsbewust <ul style="list-style-type: none"> - Kiest veilige positie ten opzichte van de burger (afstand, juiste hoek, vrije vluchtroute)
2.	Professioneel handelen	2a. Stelt en benoemt grenzen en opties
		2b. Zorgt dat ongewenst gedrag stopt en gewenst gedrag wordt vertoond
		2c. Is stressbestendig <ul style="list-style-type: none"> - Blijft objectief in woord en daad - Blijft kalm en de situatie meester - Blijft goed presteren onder druk
		2d. Handelt binnen bevoegdheden
		2e. Herstelt en normaliseert relatie als gewenst gedrag wordt vertoond
3.	Professioneel communiceren	3a. Spreekt duidelijk verstaanbaar, sluit aan bij taalgebruik van de burger en let erop dat burger hem begrijpt
		3b. Intonatie, houding en stemgebruik ondersteunen de boodschap
		3c. Heeft de regie in het gesprek <ul style="list-style-type: none"> - Start en eindigt het gesprek op passende wijze - Spreekt bondig en in IK vorm - Structureert/stuurt het gesprek en is stellend <ul style="list-style-type: none"> • Benoemt concreet ongewenste gedrag en effect • Benoemt concreet gewenste gedrag • Benoemt, indien nodig, de keuze en juridische opties: als ... dan • Pakt door indien nodig
		3d. Toont interesse in de beweegreden van de burger <ul style="list-style-type: none"> - Luistert, vat samen en vraagt zo nodig door - Vraagt niet naar de bekende weg of naar zaken die reeds gemeld zijn - Benoemt emotie
Nagesprek	Reflectiegesprek Dit gesprek maakt geen onderdeel uit van de beoordeling.	