

ExTH wil met dit document een toelichting geven op de beoordelingscriteria:

- 'Toont juiste balans tussen empathie en zakelijkheid'
- 'Luistert actief naar de beweegredenen van de burger, vraagt door en vat samen'
- 'Sluit adequaat aan bij de emotie van de burger'
- 'Luistert actief naar burger, vraagt door en vat samen'

Tijdens het praktijkexamen moet uit uw reactie naar de burger blijken dat u hoort wát de burger zegt en aan emotie laat zien. De techniek luisteren, samenvatten en doorvragen is hiervoor geschikt. Er wordt van u verwacht dat uit uw reactie op de emotie en het verhaal van de burger, onmiskenbaar blijkt dat u hoort wát de burger u duidelijk wil maken.

In de dialoog met de burger is het onvoldoende om alleen te zeggen:

- "ik hoor u"
- "ik begrijp u"
- "ik hoor wat u zegt"
- "ik snap u"

Hiermee gaat u niet in op de emotie en beleving van de burger. Op deze manier laat u niet terugkomen wat u begrijpt/hoort/snapt. U sluit zo onvoldoende aan bij de emoties en beleving van de burger, waardoor escalatie ontstaat.