

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

- 'Spreekt burger op correcte wijze aan met de juiste beroepshouding'
  - 'Geeft ruimte voor de reactie van de verdachte om daarna over te gaan tot de zakelijke afhandeling'
  - 'Straalt door houding, gedrag en taalgebruik gezag uit'
  - 'Presenteert zich zodanig dat hij duidelijk aanwezig is'
  - 'Legt zijn te nemen actie duidelijk uit met concrete feiten hierbij stemt hij zijn taalgebruik af op zijn gesprekspartner'
  - 'Is communicatief vaardig, respectvol, discreet, standvastig en de-escalerend'
  - 'Toont belangstelling voor opvattingen en standpunten van anderen en betrokkenheid bij problemen en vragen van anderen'
  - 'Toont juist evenwicht tussen empathie en zakelijkheid Blijft effectief functioneren bij eventuele weerstand en laat zich niet meeslepen door gevoelens van boosheid of onmacht'

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.