

Examenprogramma:	PHB 2023-2028	Examenduur:	30 minuten
Domein/kleurspoor:	Domein I	Cesuur:	Casus 1: 70%*, Casus 2: 70%*, casus 3: 70%*
Examen:	Bejegening	Maximaal te behalen punten:	Casus 1: 31, casus 2: 31, casus 3: 29
Examenvorm:	Praktijk	<i>*Voorwaardelijkheid: alle casussen moeten minimaal voldoende zijn.</i>	

Onderwerp	Toetsterm	Taxonomie	Weging
Benaderen, afronden en de-escalerende gesprekstechnieken			
	De kandidaat kan in een gegeven situatie de-escalerende gespreksvaardigheden toepassen. • calamiteit • aanwijzing • balie dienstverlening	Ti	13
	De kandidaat kan in een gegeven situatie de persoon ruimte geven om emotie te tonen en zijn verhaal te doen, om daarna over te gaan tot de zakelijke afhandeling. • calamiteit • aanwijzing • balie dienstverlening	Ti	3
	De kandidaat kan in een gegeven situatie de (eigen) grenzen benoemen en past hierbij de-escalerende gespreksvaardigheden toe. • calamiteit • aanwijzing	Ti	2
	De kandidaat kan in een gegeven situatie het gedrag en de communicatie aanpassen door aan te sluiten bij de emotionele toestand en de specifieke behoefte van de persoon met wie hij in contact staat. • calamiteit • aanwijzing • balie dienstverlening	Ti	3
Regie en veiligheid			
	De kandidaat kan in een gegeven situatie een gestructureerd gesprek voeren. • calamiteit • aanwijzing • balie dienstverlening	Ti	4
	De kandidaat kan in een gegeven situatie informatie overbrengen en alternatieven voorstellen aan de persoon. • calamiteit • aanwijzing • balie dienstverlening	Ti	7
	De kandidaat kan in een gegeven situatie integer handelen. • balie dienstverlening	Ti	1

Gebruikte taxonomie (naar gereviseerde Bloom)

K: Kennis

B: Begrip

Tp: Toepassen van procedures

Ti: Toepassen van inzicht