

In het waarderingsinstrument die door beoordelaars en examenleiders wordt gebruikt bij de beoordeling van examenkandidaten staan enkele begrippen die nader zijn uitgewerkt in gewenst en zichtbaar gedrag.

	Begrip uit het waarderingsinstrument	Gedrag
1	Deëscalerend handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Fysiek scheiden van partijen door duidelijk de aandacht van de partijen te vragen en ze vervolgens met de ruggen naar elkaar toe te laten draaien. • Even uit laten razen. • Laat door vragen te stellen merken dat je luistert (actief luisteren). • Vertel dat ze hun verhaal tegen jou moeten doen en dat je collega het verhaal van de andere partij zal aanhoren. • Vertel welke maatregelen je gaat nemen. • Maak duidelijk dat je wilt helpen, maar dat dat niet lukt als partijen blijven schreeuwen naar elkaar.
2	Empatische handelen (reageert door houding en taalgebruik begripvol en medelevend)	<ul style="list-style-type: none"> • Houding: Aandacht geven, aankijken, knikken, lichte aanraking op arm of schouder (bij geëmotioneerd iemand). • Taalgebruik: Hummen, parafraseren, "Ik begrijp dat...", zonder oordeel praten. Meevoelen zonder medelijden. • Begripvol: Inleven in de ander; kunnen beseffen wat een ander is overkomen en wat dit met de persoon heeft gedaan, zonder je rol als MTV/HTV-er uit het oog te verliezen; persoonsafhankelijke reactie geven.
3	Duidelijk en op correcte wijze optreden	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft mede door correcte houding en uitstraling de zaak onder controle. • Neemt zodanige positie in dat hij veilig kan werken. • Kijkt personen aan waartegen hij spreekt. • Spreekt altijd in de "U" vorm. • Stelt zichzelf voor met naam en functie. • Herhaalt daar waar nodig gegeven antwoorden, om misverstanden te voorkomen. • Treedt zonder aanzien des persoon op. • Geeft direct de reden en het doel aan waarom hij verdachte aanspreekt. • Controleert NAW gegevens. • Weet zijn optreden met kennis te onderbouwen

		<p>en te verduidelijken aan betrokkenen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stelt korte vragen. • Toont begrip en geeft betrokkene het gevoel dat hij/zij serieus genomen wordt. • Wijst om herhaling te voorkomen op mogelijke alternatieven. • Neemt op de juiste wijze afscheid. B.v. Nog een prettige dag.
4	Met overtuiging aanspreken	<ul style="list-style-type: none"> • Spreekt mensen met respect, duidelijk en zonder aarzeling aan. • Heeft voldoende zelfvertrouwen (door theoretische kennis) om zijn optreden te onderbouwen en het ongewenste gedrag op te laten houden. • Heeft tevoren een te behalen doel gesteld en weet dit ook te bereiken. • Spreekt een overtreder aan op zijn gedrag en niet op houding, uiterlijk of eigenaardigheden. • Geeft rustig en duidelijk aan wat hij heeft waargenomen en wat zijn reactie daarop is (waarschuwing of sanctie). • Toont begrip voor de situatie van de overtreder, maar laat zich niet meeslepen en blijft bij zijn voornemen (waarschuwing of sanctie). • Laat zich niet afleiden van het oorspronkelijke onderwerp, maar blijft gefocust op het bereiken van zijn doel (waarschuwing of sanctie). • Checkt of eigen boodschap begrepen is en herhaalt boodschap van de ander om te zien of hij boodschap begrepen heeft. • Zorgt voor een ontspannen sfeer door niet hautain over te komen, stelt daarbij echter wel grenzen. • Geeft bij een niet meewerkende overtreder aan waar de grenzen liggen en wat wel en niet getolereerd wordt.