

Examenprogramma:	PHB 2023-2028	Examenduur:	40 minuten
Domein/kleurspoor:	Domein III	Cesuur:	Verzuimgesprek 71% / Verhoorgesprek 81%*
Examen:	Bejegening	Maximaal te behalen punten:	Verzuimgesprek: 39, verhoorgesprek: 49
Examenvorm:	Praktijk	<i>*Voorwaardelijkheid: beide 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. • verzuimgesprek • verhoorgesprek	Ti	10
	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. • verzuimgesprek • verhoorgesprek	Ti	2
Controleren en onderzoeken			
	De kandidaat kan in een gegeven situatie informatie interpreteren en in begrijpelijke taal overbrengen. • verzuimgesprek • verhoorgesprek	Ti	4
	De kandidaat kan in een gegeven situatie informatie identificeren en gebruiken om een besluit te nemen. • verhoorgesprek	Ti	1
Regie en veiligheid			
	De kandidaat kan in een gegeven situatie de (eigen) grenzen benoemen en past hierbij de-escalerende gespreksvaardigheden toe. • verzuimgesprek • verhoorgesprek	Ti	4
	De kandidaat kan in een gegeven situatie gezag uitstralen • verzuimgesprek • verhoorgesprek	Ti	2
	De kandidaat kan in een gegeven situatie een gestructureerd gesprek voeren • verzuimgesprek • verhoorgesprek	Ti	2
Corrigerend of sanctionerend optreden			
	De kandidaat kan in een gegeven situatie sanctionerend optreden • verhoorgesprek • verzuimgesprek	Tp	9

Gebruikte taxonomie (naar gereviseerde Bloom)

K: Kennis

B: Begrip

Tp: Toepassen van procedures

Ti: Toepassen van inzicht