

Naam:	Case:	1	2	3	4	5	6	Score	Examen:	Datum:
Aspect nr. 1: Communicatie, inhoud proces en relatie, luisteren, vragen stellen, samenvatten, structuur										
1	Maakt oogcontact									
2	Stelt open vragen									
3	Vraagt door									
4	Laat blijken dat de ander gehoord wordt									
5	Gebruikt stiltes									
6	Gebruikt samenvattingen									
Aspect nr. 2: Contact maken, afstemmen, hanteren van emoties, empathie tonen, respect voor positie/belang ander										
7	Reageert in taal en lichaamshouding adequaat									
8	Betrekt de ander actief in het gesprek									
9	Reageert passend als iets gevoelig ligt voor de gesprekspartner									
10	Toont empathie									
11	Onderzoekt de gevoelens en behoeften van de ander									
12	Spreekt zonder oordeel, neutraal en feitelijk									
13	Voorkomt éénrichtingverkeer									
Aspect nr. 3: Leiderschap, overzicht, doelgericht, voorbeeldgedrag, bewaken normen en waarden, richting geven, proactief										
14	Neemt regie in het gesprek									
15	Focust op wat van belang is									
16	Handhaaft grenzen									
17	Blijft zakelijk en kalm									
18	Benoemt doel en belang van het gesprek									
19	Geeft specifieke en constructieve feedback over het gehele functioneren									
20	Respecteert het recht van mensen op afwijkende visies en meningen									
21	Maakt conflicten en belangentegenstellingen bespreekbaar									
22	Weet balans te vinden tussen sturen/controleren en ruimte geven/stimuleren									
Aspect nr. 4: Beheersmatig, afspraken, targets, helder taalgebruik, informeren, controleren, sturen, instrueren										
23	Geeft een duidelijk beeld van wat men – over en weer - mag verwachten									
24	Geeft duidelijke aanwijzingen, instructies en opdrachten									
25	Zorgt voor duidelijke afspraken									
26	Gaat na hoe afspraken in praktijk gebracht gaan worden									
27	Bewaakt de voortgang									
28	Geeft feedback over prestatie									
29	Geeft onderbouwing van de eigen opstelling									
Aspect nr. 5: Ontwikkelen, laten leren, coachen, stimuleren, inzicht geven, verantwoordelijkheidsgevoel bevorderen										
30	Stimuleert positief gedrag									
31	Ondersteunt en bemoedigt									
32	Toont erkenning en waardering voor goede prestaties									
33	Spreekt de ander aan op zijn verantwoordelijkheid									
34	Stimuleert de ander oplossingen te bedenken									
35	Stimuleert het oefenen van nieuw gedrag									
36	Creëert ruimte voor toename zelfstandigheid mw									
37	Delegeert waar mogelijk									
38	Maakt onderscheid tussen waarnemingen en interpretaties									
39	Nodigt de ander uit tot het delen van ideeën, denkbeelden en overwegingen									
40	Onderzoekt eigen acties van mw									
41	Geeft inzicht in de effecten van gedrag									
42	Biedt uitdaging									
43	Stimuleert de ander om zelf positie te kiezen									
Aspect nr. 6: eigen organisatie/team, conflicthantering, werkoverleg, samenwerking, collegialiteit										
44	Maakt duidelijk welke opstelling van een teamlid wordt verwacht									
45	Nodigt eenieder uit om actief deel te nemen aan het team									
46	Waardeert inbreng/prestaties van medewerker(s)									
47	Laat toegevoegde waarde van team zien a.d.h.v. successen									
48	Bevordert de teamgeest									
49	Laat de teamleden met elkaar problemen oplossen									
Aspect nr. 7: Ziekteverzuim										
50	Signaleert spanning, stress en/of lichamelijk ongemak bij medewerker									
51	Benoemt wanneer medewerkers hun gezondheid of veiligheid in gevaar brengen									
52	Kaart zorgen over medewerker aan									
53	Gaat op goede (niet-medische) wijze om met verzuim									
54	Focust op werkmogelijkheden									
55	Verwijst door als daar reden voor is									
56	Volgt re-integratie actief									
Alleen niveau 2: Aspect nr. 8: Klantsysteem, klachten hanteren, ondernemerschap, proactiviteit										
57	Reageert prompt op klachten									
58	Past taalgebruik aan aan gesprekspartner									
59	Toont begrip voor de wensen, doelen en belangen van de klant									
60	Hanteert emoties van klant en gebruikers									
61	Checkt of aan verwachtingen, wensen of behoeften is voldaan									
62	Heeft oog voor extra diensten die de klant zou willen ontvangen									
63	Gaat effectief met de gebruiker om									