	Naam: Case:	1	2	3	4	5	6	SG	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								