

Bijlage I: goed voorbeeld competentie niveaus

Hieronder zie je een voorbeeld van duidelijke gedragsomschrijvingen bij de competentie 'communicatie':

Communicatie

Definitie:

Ideeën, meningen en informatie aan anderen duidelijk maken in heldere en correcte taal. Zowel mondeling als schriftelijk zodanig communiceren dat de essentie bij de doelgroep overkomt en de relatie goed blijft. Het geven en ontvangen van feedback in een open verstandhouding.

Niveau 1: luisteren en duidelijk uitdrukken

- Drukt zich mondeling en schriftelijk helder uit; schrijft grammaticaal correct en hanteert een logische opbouw.
- Luistert en laat de ander uitpraten.
- Weet de eigen mening kort en bondig voor het voetlicht te brengen.
- Toont belangstelling voor anderen en vertelt over zichzelf.

Niveau 2: inleven

- Maakt eigen ideeën en meningen bij contacten van verschillend niveau in begrijpelijke taal mondeling en schriftelijk aan anderen duidelijk, houdt daarbij rekening met afwijkende behoeften en belangen en onderbouwt de boodschap met argumenten.
- Stelt open vragen, luistert en vraagt door; stemt taal en lichaamshouding af op de ander(en).
- Luistert actief naar anderen; vat kort en bondig samen, stemt af en vraagt door daar waar de informatie voor hem nog onduidelijk is en weet zo de hoofdlijnen uit het betoog van de ander (samen) te vatten.
-

Niveau 3: afstemmen en bijsturen

- Formuleert complexe vraagstukken helder en eenduidig, brengt binnen een verhaal structuur aan het houdt deze vast.
- Maakt moeilijke onderwerpen begrijpelijk voor anderen en gebruikt aansprekend taalgebruik; geeft zo nodig voorbeelden die aanspreken; verzorgt samenhangende prestaties.
- Neemt initiatief en stuurt in gesprekken; houdt rekening met de invloed van wat hij zegt.
- Geeft feedback op concreet gedrag en houdt een spiegel voor

Niveau 4: feedback geven en ontvangen

- Geeft terugkoppeling, ook wanneer de boodschap voor de ander pijnlijk kan zijn, blijft rustig en beleefd bij veel 'tegengas'.
- Schrijft en redigeert complexe stukken over gevoelige onderwerpen.
- Beïnvloedt en stuurt het gesprek en de sfeer door gevoelens te benoemen, ook wanneer bij de ander(en) geen respect blijkt te bestaan.
- Herkent persoonlijke belangen en kiest een geschikte manier om de ander te beïnvloeden en zet daarbij verschillende beïnvloedingsstijlen effectief in.
- Voert complexe (advies)gesprekken om gedrag van de ander(en) te beïnvloeden.