

DSi eindtermen vaardigheden

Adviseren en informeren

1	Helder communiceren	niveau op hoofdlijnen	informeren	adviseren
	Niveau 1	spreekt goed verstaanbaar, is goed te volgen	X	X
	Niveau 2	heeft een heldere opbouw en structuur	X	X
	Niveau 3	vat besproken helder en to the point samen	X	X
	Niveau 4	legt zaken begrijpelijk en stapsgewijs uit		X

2	Luistervaardigheden	niveau op hoofdlijnen	informeren	adviseren
	Niveau 1	luistert en stelt vragen	X	X
	Niveau 2	vraagt door en gaat in op reacties	X	X
	Niveau 3	stelt zichzelf beschikbaar voor anderen	X	X
	Niveau 4	begrijpt bedoelingen en voorspelt reacties van anderen		X
	Niveau 5	begrijpt onderliggende gedachten/gevoelens/problemen		X

3	Empatisch vermogen	niveau op hoofdlijnen	informeren	adviseren
	Niveau 1	gaat in op reacties	X	X
	Niveau 2	begrijpt zowel de inhoud als onderliggende aspect in een boodschap	X	X
	Niveau 3	begrijpt bedoelingen en voorspelt reacties van anderen		X
	Niveau 4	begrijpt bedoelingen en past daar eigen gedrag op aan		X

4	Analyseren	niveau op hoofdlijnen	informeren	adviseren
	Niveau 1	verdeelt feiten in hoofd- en bijzaken	X	X
	Niveau 2	legt verbanden op basis van feiten	X	X
	Niveau 3	legt meervoudige causale relaties		X
	Niveau 4	gebruikt verscheidene analysetechnieken		X

5	Oordeelsvorming	niveau op hoofdlijnen	informereren	adviseren
	Niveau 1	vindt ter zake doende informatie	X	X
	Niveau 2	legt verbanden en formuleert oplossingsrichting	X	X
	Niveau 3	bekijkt oplossingsrichting in breder kader en vanuit diverse invalshoeken		X
	Niveau 4	benoemt voor- en nadelen van verschillende oplossingsrichtingen		X

6	Klantgerichtheid	niveau op hoofdlijnen	informereren	adviseren
	Niveau 1	volgt op	X	X
	Niveau 2	onderhoudt regelmatige communicatie	X	X
	Niveau 3	neemt persoonlijk verantwoordelijkheid		X
	Niveau 4	adresseert mogelijke behoeftes van klant	X	X

7	Overtuigingskracht	niveau op hoofdlijnen	informereren	adviseren
	Niveau 1	onderneemt een enkele actie om te overtuigen	X	X
	Niveau 2	onderneemt meerdere acties om te overtuigen	X	X
	Niveau 3	berekent de impact van eigen woorden of acties		X
	Niveau 4	gebruikt indirecte invloed		X
	Niveau 5	gebruikt complexe beïnvloeding strategieën		

8	Assertiviteit	niveau op hoofdlijnen	informereren	adviseren
	Niveau 1	staat stevig in zijn schoenen	X	X
	Niveau 2	speekt vertrouwen uit in eigen kunnen	X	X
	Niveau 3	kiest voor eigen positie en handelt daarnaar		X
	Niveau 4	kiest voor uitdagingen en gaat conflicten niet uit de weg		X