

- >>> Het zich bewust zijn van houding, gevoelens en omstandigheden van anderen en van de invloed van zijn/haar eigen eerste indruk die wordt gemaakt en het weten te handhaven van deze indruk.

Competenties

Graad 1 | Gedraagt en toont zich correct en representatief.

- Gedraagt zich correct en volgens de geldende gedragscode.
- Kleedt zich verzorgd, passend bij de functie.
- Geeft anderen de ruimte om hun verhaal te doen.
- Toont openheid, interesse en respect in meningen van anderen, die afwijken van de eigen mening.

Graad 2 | Doorziet effecten van eigen voorkomen en gedrag.

- Toont zich in de keuze van kleding ervan bewust de organisatie te vertegenwoordigen.
- Straalt zelfvertrouwen uit en is competent in de reacties op vragen.
- Maakt het anderen gemakkelijk om delicate kwesties en gevoelens bespreekbaar te maken.
- Onderkent wanneer een opmerking verkeerd valt of verkeerd wordt opgevat.

Graad 3 | Is in staat zich aan te passen aan (sociale) omgangsvormen, normen en waarden van de omgeving.

- Maakt zich snel de normen, waarden en omgangsregels van onbekende omgevingen eigen.
- Past taalgebruik en gedragsregels aan, aan de eigen rol en aan de rol van de ander.
- Onderkent wanneer een ander in verlegenheid wordt gebracht en onderneemt actie om deze verlegenheid weg te nemen.
- Brengt kritische zaken en delicate kwesties zodanig naar voren dat rekening wordt gehouden met de gevoelens van anderen.

Ontwikkeltips

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">> Wat versta jij onder respect en professionaliteit? In welke situaties speelt dit? Welk gedrag hoort daarbij? Wat zijn gewenst en ongewenst gedrag en voorkomen? Hoe vertegenwoordig je de organisatie op een professionele manier?> Geef zelf het goede voorbeeld. Hanteer de regels van de etiquette en heb aandacht voor de ander en diens gedrag (in woord en daad).> Met welke gevoelige/delicate kwesties heb je moeite en waar komt dit vandaan?> Ontwikkel je sociale antenne door met een collega of je leidinggevende situaties of momenten te bespreken die vragen om aangepast gedrag. Oefen in praktijksituaties door bewust te letten op reacties van anderen op jouw voorkomen en gedrag, besreek dit met een collega of je leidinggevende en vergroot daarmee je zelfinzicht. | <ul style="list-style-type: none">> Probeer als leidinggevende bij verschillende situaties aanwezig te zijn, zodat je het gedrag en voorkomen van de medewerker kunt observeren. Bespreek observaties met de medewerker en probeer te achterhalen waar de medewerker moeite mee heeft en waar dit vandaan komt.> Betrek als leidinggevende de medewerker bij gevoelige/delicate kwesties, geef openheid van zaken en vraag hem/haar om oplossingen. Beoordeel zijn/haar oplossingen in het licht van sociale omgangsvormen en professionaliteit.> Bespreek situaties waarin een medewerker zich niet houdt aan de geldende gedragscode en vraag hem/haar waarom hij/zij hier van af is geweken. Bespreek vervolgens welk voorkomen/gedrag volgens de code gewenst is, maak afspraken over gewenst voorkomen en gedrag en ga na of dit in de praktijk ook echt getoond wordt. |
|---|---|