

# Opleiding : Mensen verwelkomen in precare situaties of in nood

De juiste opvanghoudingen aannemen  
*Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. PCJ*  
Prijs : 1170 € V.B.

De kwaliteit van je onthaal vergemakkelijkt de toegang voor mensen in precare situaties of in nood. Deze opleiding biedt je de beste communicatiepraktijken om de kwaliteit van de relatie en de openbare dienstverlening aan kwetsbare burgers te garanderen.

## Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De specifieke kenmerken van mensen in situaties van nood of onzekerheid identificeren en begrijpen
- ✓ Een assertieve en empathische houding ontwikkelen
- ✓ Assertieve en geweldloze communicatietechnieken gebruiken om met opvangsituaties om te gaan
- ✓ Omgaan met stress en emoties voor, tijdens en na sollicitatiegesprekken

## Doelgroep

Receptionisten, alle personen die het publiek verwelkomen als onderdeel van hun openbare dienstverlening.

## Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

## Praktische modaliteiten

### Praktisch werk

Uitwisselingen en analyse van praktijken. Zelfdiagnose. Rollenspellen gebaseerd op de context van de deelnemers. Toolbox. Stappenplan.

### Leer methodes

Actieve en participatieve onderwijsmethoden. Afwisseling van theorie en praktijk met toepassing op de context en ervaring van de deelnemers.

## Opleidingsprogramma

### DEELNEMERS

Receptionisten, alle personen die het publiek verwelkomen als onderdeel van hun openbare dienstverlening.

### VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

### VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

### BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...  
De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

## 1 Mensen in moeilijkheden of nood verwelkomen

- Definieer de betekenis van "welkom".
- Inzicht in de specifieke kenmerken van mensen in precare of moeilijke situaties.
- Stel vast wat hun verwachtingen en behoeften zijn op het moment van ontvangst.
- Je bewust worden van de automatische verwerking van informatie: selectie, vervorming, generalisatie.
- Wees waakzaam voor je eigen percepties en vooroordelen.
- Verbale en non-verbale communicatie gebruiken om een dialoog tot stand te brengen.

### Praktisch werk

De specifieke kenmerken van zorg voor kwetsbare en hulpbehoevende burgers identificeren.

## 2 Een gastvrije houding ontwikkelen

- Zorgen voor een vriendelijk fysiek onthaal: discretie, vertrouwelijkheid, enz.
- Je assertiviteit verbeteren om een kwaliteitsvol onthaal te garanderen.
- Toon openheid en ontwikkel een positieve mentaliteit.
- Richt je op de persoon met wie je praat en ontwikkel empathie.
- Maak onderscheid tussen empathie en sympathie en ontwikkel afstandelijkheid.

### Praktisch werk

Zelfbeoordeling van assertiviteit. Onthaalsituaties identificeren die je als agent als moeilijk ervaart. Passende strategieën bedenken.

## 3 Actief luisteren om het uiten van een verzoek te vergemakkelijken

- Ga van de houding van "horen" naar die van "luisteren".
- Stel de juiste vragen om het verzoek te verduidelijken.
- Herformuleer het verzoek tactvol en nauwkeurig.

### Praktisch werk

Aan de hand van levensechte situaties met mensen in precare situaties of in nood, oefenen in actief luisteren en het vergemakkelijken van het uiten van een behoefte.

## 4 Gebruik taal die effectieve begeleiding biedt

- Gebruik positieve bewoordingen en de tegenwoordige tijd.
- Elimineer onhandige formuleringen: ingewikkeld administratief jargon, onhandige uitdrukkingen, enz.
- Geef duidelijke informatie op maat van het individu.
- Pas je houding, toon en stem aan.

### Praktisch werk

Gebruik levensechte situaties om de juiste houding en taal te vinden.

### PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

### TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

### TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

## 5 Omgaan met moeilijke situaties

- Identificeer, begrijp en beheer je emoties.
- Houd je emoties onder controle door een evenwichtige ademhaling te herontdekken.
- Omgaan met gewelddadig gedrag.

### **Praktisch werk**

Gebruik levensechte situaties om te oefenen in het omgaan met moeilijke situaties.