

ASSERTIVITEIT, OMGAAN MET CONFLICTEN VOOR DE HUISHOUDHULP (E964)

GOEIE, CONCRETE EN UITVOERBARE AFSPRAKEN MAKEN EN CONFLICTBEHEERSING

OMSCHRIJVING

Wat kent men na het volgen van deze opleiding?

- Komen tot een goed overleg en communicatie met de klant
- Leren opkomen voor zichzelf met respect en aandacht voor de klant
- Op een passende wijze weten te reageren als een conflict losbreekt

Introductie

De huishoudhulp is niet alleen een operationele functie in het schoonmaken, het is ook vooral een taak waarbij je bij veel verschillende klanten aan huis komt. Soms kom je in moeilijke situaties terecht, waarbij je de professionaliteit moet behouden in emotionele situaties. Assertiviteit, het voor jezelf opkomen zonder agressief te worden, en het omgaan met conflictsituaties zijn cruciale vaardigheden voor de huishoudhulp.

Voor wie is deze opleiding bestemd?

Poetschulpen die werkzaam zijn in thuiszorg (dienstencheques en andere diensten)

Voorkennis

Er is geen voorkennis vereist.

Methodologie

Vanuit de dagdagelijkse praktijk worden cases nader besproken. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met de ervaringen en voorbeelden van de deelnemers. Aan de hand van een rollenspel worden bepaalde technieken geoefend.

De vorming wordt gegeven aan de hand van een PowerPoint presentatie, met een uitprint als naslag.

PROGRAMMA

- Assertiviteit
 - Overleg en afspraken met de klant
 - Te weinig of te sterk assertief gedrag
 - Opkomen voor uzelf & afstemmen op de ander
 - Assertieve technieken
 - Rollenspel 'assertiviteit'
 - Neen kunnen zeggen
- Conflicten
 - Omgang met moeilijke mensen
 - Wat als een conflict losbreekt?
 - Kritiek geven en krijgen
 - Praktijksituaties 'Toen liep het fout ...'
 - Rollenspel 'communicatie met moeilijke klant'

DOCENT

Dries Simoen