

INHOUDSOPGAVE

BLZ

INTRODUCTIE KEUZEDEEL	Omgaan met klant, cliënt of zorgvrager	11
-----------------------	--	----

DEEL A THEORIE EN VERWERKING

HOOFDSTUK	1	DOELGROEPEN	15
	1.1	Inleiding	15
	1.2	Doelstellingen	15
	1.3	Ontwikkeling van mensen	16
	1.4	Baby's en dreumesen	20
	1.5	Peuters	25
	1.6	Kleuters	28
	1.7	Schoolkinderen	32
	1.8	Tieners	35
	1.9	Jongvolwassenen en volwassenen	38
	1.10	Ouderen	41
	1.11	Mensen met een beperking	45
	1.12	Begrippen	50
	1.13	Eindopdracht	53
HOOFDSTUK	2	SECTOREN BINNEN DIENSTVERLENING EN ZORG	55
	2.1	Inleiding	55
	2.2	Doelstellingen	55
	2.3	Kinderopvang	56
	2.4	Basisschool	60
	2.5	Opvang voor jongeren	65
	2.6	Woonzorgcentra	68
	2.7	Dienstverlening en facilitaire sector	74
	2.8	Gastvrijheidssector	78
	2.9	Begrippen	80
	2.10	Eindopdracht	84
HOOFDSTUK	3	COMMUNICEREN EN WENSEN ACHTERHALEN	85
	3.1	Inleiding	85
	3.2	Doelstellingen	85
	3.3	Communicatie	86
	3.4	Diversiteit in communicatie	92
	3.5	Wensen en behoeften	98
	3.6	Wensen en behoeften achterhalen	102
	3.7	Gesprek voeren en luisteren	108
	3.8	Begrippen	113
	3.9	Eindopdracht	116

HOOFDSTUK	4	OMGAAN MET KLANT, CLIËNT OF ZORGVRAGER	119
	4.1	Inleiding	119
	4.2	Doelstellingen	119
	4.3	Waarden en normen	120
	4.4	Respectvolle omgang	124
	4.5	Empathie tonen	129
	4.6	Professionele omgangsvormen	133
	4.7	Omgaan met cultuurverschillen	137
	4.8	Omgaan met ontevredenheid	144
	4.9	Begrippen	147
	4.10	Eindopdracht	149
HOOFDSTUK	5	GRENZEN STELLEN	151
	5.1	Inleiding	151
	5.2	Doelstellingen	151
	5.3	Agressie en grensoverschrijdend gedrag	152
	5.4	Anticiperen en reageren	158
	5.5	Verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	164
	5.6	Weerbaarheid en grenzen aangeven	171
	5.7	Begrippen	175
	5.8	Eindopdracht	177

DEEL B PRAKTIJKOPDRACHT

PRAKTIJKOPDRACHT 1	OMGAAN MET KLANT, CLIËNT OF ZORGVRAGER	181
Deelopdracht 1	Doelgroepen	182
Deelopdracht 2	Sectoren binnen dienstverlening en zorg	184
Deelopdracht 3	Communiceren en wensen achterhalen	186
Deelopdracht 4	Omgaan met klanten, cliënten en zorgvragers	189
Deelopdracht 5	Grenzen stellen	191