

De verschillende stappen in de opleiding van nieuwe vrijwilligers

1. De basisopleiding (ongeveer 1,5 maand)

In de basisopleiding wordt er aandacht besteed aan verschillende aspecten die belangrijk zijn om een goede vrijwilliger te worden (basishouding, gespreksvaardigheden, ...). Theorie wordt afgewisseld met oefeningen. Globaal genomen worden er een 8-tal sessies georganiseerd die telkens 2,5 à 3 uur duren. De verschillende sessies volgen elkaar meestal op met een tussenpauze van 1 tot 2 weken. De opleiding vindt plaats op een namiddag of een avond.

2. Stage (ongeveer 3 maanden)

Als kandidaat vrijwilliger krijg je een ervaren vrijwilliger toegewezen, dewelke je mentor wordt tijdens de stageperiode. In eerste instantie luister je als mee met je mentor (luisterstage). Nadien zal je – onder begeleiding van – jouw mentor zelf de telefoon opnemen (doestage). Om je kennis te laten maken met andere luisterstijlen, krijg je vervolgens de kans om mee te luisteren met andere mentoren Dit is de wisselstage

Tijdens deze stageperiode wordt er ook voor bijkomende vorming gezorgd over de opvang van bepaalde bellers.

Bovendien worden er 2 simulatiesessies (rollenspelen) georganiseerd. Tijdens deze sessies kruipen ervaren vrijwilligers in de huid van een beller. Op deze manier kan je oefenen.

3. Zelfstandig telefoondienst (ongeveer 4,5 maand na de start)

De basisopleiding is nu voltooid. Het is tijd om datgene wat je geleerd hebt, om te zetten in de praktijk en je mag zelfstandig telefoondiensten doen.

4. De verdere begeleiding

Ook na de basisopleiding blijven we je verder ondersteunen. Elke maand zijn er besprekingen van wat er aan de telefoon gebeurt.

Hier komen ondermeer thema's aan bod waar je het moeilijk mee hebt .

Een staflid zal met jou verder nog 2 momenten afspreken om samen het functioneren aan de telefoon op te volgen en te bespreken. (verbatims en bijzitten)

5. Evaluatiegesprek

Het hele opleidingspakket wordt afgesloten met een evaluatiegesprek. Hier bespreek je individueel met een staflid leerpunten en kwaliteiten.