

Draaiboek

Conflicthelden.be

voor CLB-medewerkers



Versie mei 2021

Melisa Van Eeckhoudt

Bachelor Sociaal Werk
Afstudeerrichting Maatschappelijk werk

Erasmushogeschool Brussel

Beste lezer,

Dit draaiboek is het resultaat van een bachelorproef omtrent blended hulp binnen de CLB-werking. Als laatstejaarsstudente bachelor in sociaal werk, afstudeerrichting maatschappelijk werk, liep ik vier maanden stage in het Vrij CLB van Ninove. Gedurende mijn stage ging ik actief aan de slag rond blended hulpverlening tijdens leerlingenbegeleidingen.

Blended hulpverlening is de combinatie van onlinehulp en face-to-face contact. Onlinehulpverlening is een hulpverleningsvorm waarbij internettechnologie wordt ingezet in het contact met een cliënt. Enkele bekende vormen van onlinehulp zijn chathulpverlening, videobellen, sociale netwerksites, enzovoort. CLB ch@t is een geslaagde vorm van onlinehulpverlening. De CLB- sector besliste in 2018 om nog een stap verder te gaan bij de implementatie van onlinehulpverlening naar het werkveld, de eerste stappen naar blended hulpverlening werden gezet.

De inzet van online tools tijdens en/of tussen een face-to-face gesprek kan een meerwaarde zijn tijdens een begeleidingstraject. De werkingsverantwoordelijken onlinehulp proberen CLB- medewerkers over heel Vlaanderen warm te maken voor de inzet van online tools tijdens leerlingenbegeleidingen. Er worden vormingen georganiseerd voor CLB-medewerkers die blended hulpverlening willen inzetten in hun werking. Tijdens deze vormingen worden zes online tools, waaronder Conflicthelden, voorgesteld die inzetbaar zijn bij leerlingenbegeleidingen. Vorming blijkt onvoldoende te zijn voor een duurzame implementatie in het werkveld. Experimenteren met online tools is eveneens belangrijk voor een standvastige inzetbaarheid. De hoge werkdruk bij CLB-medewerkers verhindert deze testfase. Daarnaast weten CLB-medewerkers vaak niet bij welke casussen ze online tools kunnen inzetten. Vanuit deze nood is dit draaiboek ontstaan.

Ik leerde tijdens mijn stage de online tool Conflicthelden kennen. Deze online tool is inzetbaar bij jongeren van 13-18 jaar omtrent allerhande conflictsituaties. Deze tool is ontstaan vanuit een praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek PWO Blend Agressie ('17-'20) aan de Hogeschool UCLL. Conflicthelden kwam tot stand dankzij de samenwerking met verschillende hulpverleningsorganisaties zoals JAC, CLB, verschillende organisaties van de Bijzondere Jeugdzorg, enzovoort. De tool werd ontwikkeld op basis van de noden en ervaringen van jongeren en begeleiders. In september 2020 werd Conflicthelden gelanceerd en is terug te vinden via de website: www.conflicthelden.be. De website is eveneens makkelijk toegankelijk via de smartphone.

Tijdens mijn stage testte ik deze tool uit bij leerlingen van de 3^{de} graad van het lager onderwijs. Er bestaat op dit moment nog geen online tool geschikt voor deze doelgroep. Gaandeweg het proces merkte ik dat conflicthelden een meerwaarde kan zijn bij deze doelgroep. Deze tool bevat elementen die een CLB-medewerker kan gebruiken tijdens zijn contactmoment met deze doelgroep. Ik gebruik in dit draaiboek de verzamelterm 'leerlingen', dit heeft betrekking op zowel leerlingen van het secundair onderwijs als leerlingen van de 3de graad lager onderwijs.

Dit draaiboek kan een hulpmiddel zijn voor CLB-medewerkers die graag met de tool aan de slag willen gaan. Ik richt me in dit draaiboek op de onthalers en trajectbegeleiders van een CLB- werking. Conflicthelden kan ingezet worden tijdens PSF-trajecten. Deze online tool kan gecombineerd worden met face-to face gesprekken. Deze blended hulpvorm kan tijdens en/of tussen een leerlingenbegeleiding ingezet worden. Het draaiboek bestaat uit een handleiding gestaafd met casussen en handige tips toegepast op de CLB- sector.

Dit draaiboek bevat informatie vanuit de gebruikshandleiding geschreven door het conflicthelden-team. De gebruikershandleiding van conflicthelden is terug te vinden op de website www.conflicthelden.be bij het onderdeel 'voor begeleiders'. De afbeeldingen in dit document zijn de originele illustraties die terug te vinden zijn op de website van conflicthelden.

Ter afsluiting wil ik de projectleider van conflicthelden, Stijn Custers, bedanken voor de feedback en het ondersteunend materiaal.

Veel succes!

**-Melissa Van Eeckhoudt -
Studente Bachelor Sociaal Werk**

Indeling draaiboek



- DEEL I: Wat is conflicthelden?
- DEEL II: Methodische handleiding
- DEEL III: Tips & tricks



DEEL I: Wat is conflicthelden?

Conflicthelden is een online tool geschikt voor leerlingen tussen 13-18 jaar, mits aanpassingen kan deze tool ook gebruikt worden bij leerlingen van de 3^{de} graad lager onderwijs. Deze tool ondersteunt leerlingen, zowel daders als slachtoffers, bij het omgaan met allerlei conflictsituaties (ruzies, pesten, frustraties, geweld,....) (Custers & Leirs, 2020).

Doelstellingen:

- Extra vorm van individuele ondersteuning naast andere vormen van (online of offline) begeleiding
- Leerlingen dieper laten nadenken over wat kan helpen in het omgaan met conflictsituaties (Custers & Leirs, 2020).

Waarvoor geschikt?

Algemene preventie	Specifieke preventie en ondersteuning
Informereren Inspireren Doorverwijzen naar (extra) hulp	Extra ondersteuning via online methodieken
Tools: ✓ Adviezen ✓ Steunruimte	Tools: ✓ Back-up plannen ✓ Training

Waarom conflicthelden?

- Drempels van tijd en afstand overbruggen
- Info/input van leerlingen bewaren
- Aangename oefenkansen aanbieden aansluitend bij de leefwereld van leerlingen
- Methodieken in CLB-werking systematiseren
- Kwaliteit van hulp vergroten
- Aanvullend, ondersteunend of ter voorbereiding van andere vormen van offline- of onlinehulp (Custers & Leirs, 2020).

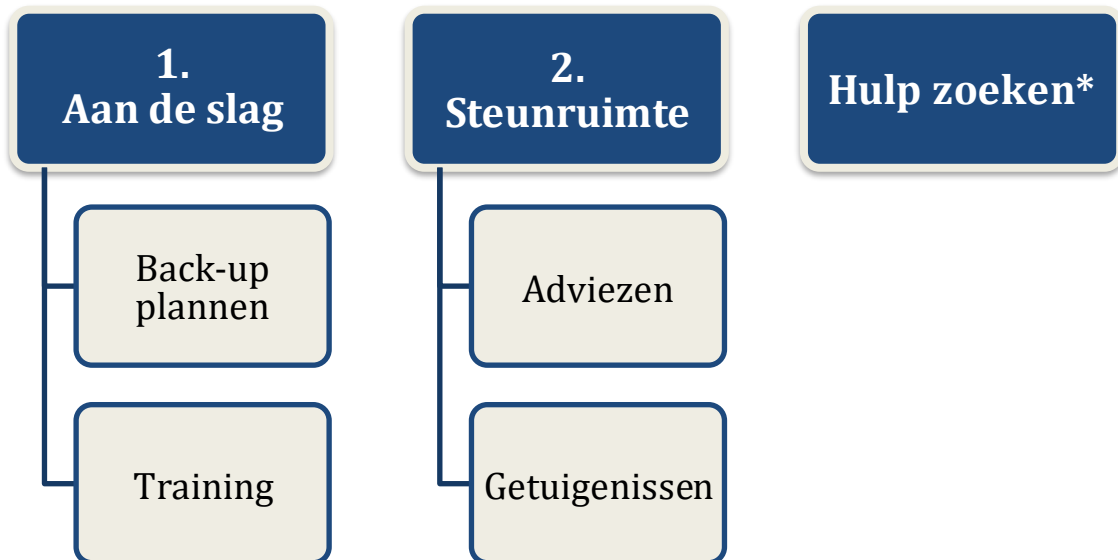
Waarvoor is dit online platform niet geschikt?

- Als zelfhulp zonder enige vorm van begeleiding
- Het bieden van directe hulp of nazorg (tijdens of na een agressie-incidenten)
- Het direct beantwoorden van hulpvragen van jongeren
- Een systemische aanpak die nodig is bij pesten
- Een systemische aanpak die nodig is bij intra-familiaal geweld
- Een begeleiding rond seksuele agressie of zedendelinquentie
- Voor leerlingen met een verstandelijke beperking (Custers & Leirs, 2020).

DEEL II: Methodische handleiding



WELKOM BIJ CONFLICTHELDEN!





***Hulp zoeken:** doorverwijzing naar verschillende hulpverleningsorganisaties zoals JAC, CLB en AWEL

1. Aan de slag



Overzicht van alle oefeningen:

Back-up plannen	Training
 <ul style="list-style-type: none">● Veiligheidsplan● Signalenplan● Doelenplan● Conflictheldenplan	 <ul style="list-style-type: none">● Stoplichtmethode● Rode vlaggen ● Vechten, vluchten of bevriezen● De conflictcyclus ● Grenzen aangeven● Zelfzekere houding● Assertief reageren ● De frustratie-emmer● Hoe word ik rustig?● Nu meteen rustig worden● Rustig worden met de stop-denk-doe methode● Rustig worden met de ● Mijn steunend netwerk● Veilige of rustige plekken

Back-up plannen



Doel:

Dit onderdeel beschikt over enkele 'sjabloon-plannen' die leerlingen kunnen helpen bij het omgaan met een conflict. De leerling kan een plan opstellen ter voorbereiding van een face-to-face gesprek of kan samen met de CLB-medewerker een plan opstellen. Deze plannen zijn bedoeld als houvast: voor, tijdens of na een conflictsituatie (Custers & Leirs, 2020).

Hoofdzakelijk gericht op de (inter)persoonlijkheid van de leerling:

Veiligheidsplan



Houvast bij conflictsituaties en crisismomenten:

- Herkennen van eerste signalen van onveiligheid
- Uit de situatie stappen, veilige/rustgevende plaatsen vinden
- Steunende en kalmerende activiteiten vinden
- Steunfiguren (formeel of informeel) contacteren

Tip : voorbereidende oefening
Trainingen → mijn steunend netwerk

Signalenplan



Aangeven van signalen, noden en wensen aan anderen wanneer de leerling het moeilijk heeft.

Vragen zoals:

- *Hoe reageer je bij spanningen?*
- *Welke signalen merk je op?*
- *Op welke manier zal een andere persoon deze signalen herkennen?*
- *Wat mogen anderen zeker wel en zeker niet doen, zowel tijdens als na het conflict?*

Doelenplan



- Oplossingsgericht en cognitief gedragstherapeutisch doelenplan
- Jongere stelt concrete doelen op, vaste lijst of vrij in te voelen doelen
- Vanuit oplossingsgericht perspectief deelt de jongere zijn concrete doelen op in haalbare stapjes.

Tip: oplossingen vanuit het 'training-gedeelte' kunnen in het doelenplan verwerkt worden

Mogelijke CLB- casussen:

- Veiligheidsplan: leerling die onaanvaardbaar gedrag stelt in de klas of op de speelplaats
- Signalenplan: leerling die moeilijk zelf kan aangeven wanneer het hem/haar teveel wordt, inzichtvragen stimuleren het denkproces
- Doelenplan: Leerling die inziet dat zijn gedrag niet ok is maar niet weet op welke manier hij/zij dit kan veranderen

→ Plan kan opgesteld worden tijdens een leerlingentraject.

Plan kan opgesteld net voor de afsluiting van een traject. De leerling heeft hierdoor een houvast die hem/haar kan helpen tijdens moeilijke momenten.

Hoofzakelijk gericht op het gedrag van anderen

Conflictheldenplan



Modelleren van (voorbeeld)gedrag van anderen in het (goed) omgaan met conflictsituaties.

Inspiratie-vragen voor alternatief gedrag:

- *Naar wie kijk je op?*
- *Waarom kijk je naar deze persoon op ?*
- *Waar wil je naartoe gaan?*
- *Wat houdt je tegen?*

Mogelijke CLB-casus:

- Leerling die opkijkt naar een andere persoon, dit kan een fictief of bekend persoon zijn

→ Plan kan opgesteld worden tijdens een leerlingentraject.

Plan kan opgesteld net voor de afsluiting van een traject. De leerling heeft hierdoor een houvast die hem/haar kan helpen tijdens moeilijke momenten.

Training



Doel:

Open leeromgeving voor leerlingen en CLB- medewerkers. Leerlingen leren aan de hand van verschillende oefeningen inzicht te krijgen rond allerlei hulpvragen onderverdeeld in een aantal thema's (Custers & Leirs, 2020). Hieronder worden alle oefeningen weergegeven met een korte omschrijving van de inhoud.

Hoe kan je omgaan met bedreigende of onveilige situaties? Wanneer gaat iemand over je grens?

De stoplichtmethode

Hoe kan je omgaan met een onveilige situatie?



Een situatie inschatten aan de hand van een verkeerslicht:

- **Groen licht** = signalen waardoor situatie veilig aanvoelt
- **Oranje licht** = eerste signalen dat de situatie begint te veranderen naar een onveilige situatie
- **Rood licht** = signalen dat een situatie uit de hand loopt en onveilig is

→ Deze oefening is vergelijkbaar met het "drie manden-systeem" van NVR (Haim Omer)

Rode vlaggen

Waar ligt jouw persoonlijke grens?

Rode vlaggen duiden op gevaar.

Het zijn situaties waarin er over je grens wordt gegaan.

- Grote rode vlaggen zijn voor mij...
- Middelgrote vlaggen zijn voor mij...
- Kleine rode vlaggen zijn voor mij...



Mogelijke CLB- casussen:

- Stoplichtmethode: een leerling wordt uitgelachen omwille van zijn gestalte, leerling is het beu en haalt fysiek uit naar één van de pesters.
- Rode vlaggen: een leerling laat een klasgenoot spieken tijdens een toets, een week later moet de leerling voor deze klasgenoot een huistaak maken.

Hoe reageer jij tijdens een conflict?

Vechten, vluchten of bevriezen
Op welke manier reageer jij in een conflict?



Vechten **Vluchten** **Bevriezen**

- Hoe reageer jij?
- Voor- en nadelen
- Hoe wil je reageren?

Conflictcyclus
Hoe reageer jij in een conflict en hoe kan je reageren?

- Eigen conflictcyclus maken
- Hoe kunnen we de cirkel omdraaien?



```
graph TD; A((Ik maak iets mee  
(Stressvolle prikkel))) --- B((Ik denk en voel hierbij)); B --- C((Ik reageer erop  
(Gedrag))); C --- D((Andere reageren op mijn gedrag  
(Reactie anderen))); D --- A; E((Ik en mijn rugzak))
```

Mogelijk CLB-casussen:

- Leerling gaat tijdens een ruzie steeds in de aanval, hij voelt zich door de leerkracht gevisieerd. Leerling geeft tijdens het CLB-gesprek aan dat zijn vrienden hem steeds uitdagen
- Leerling (15jaar) maakt de laatste tijd veel ruzie met zijn ouders, leerling wil dat zijn ouders naar hem luisteren: "Ik ben geen kind meer".

Hoe kan je je grenzen aangeven, zelfzeker of assertief reageren?

Grenzen aangeven

Hoe kan je je grenzen aangeven?



- Doe-opdracht: mijn grenzen aangeven
- Doe-opdracht: uit een situatie stappen, sterk en eervol weglopen + inzichtvragen

Zelfzekere houding

Hoe kom je aan een zelfzekere houding?



- Wat is een zelfzekere houding volgens jou?
- Doe- opdracht: sterk in je schoenen staan
- In welke situatie ga je proberen een zelfzekere houding aan te nemen?

Assertief reageren

Hoe kan je assertief reageren?



- Waarom assertief reageren ?
- Reageer ik assertief?
- Basis communicatiestijlen:
passieve, agressieve of assertieve manier?
- Mijn assertieve boodschap

Tip : extra oefening via NokNok: mijn grenzen → ik- boodschap

Mogelijke CLB-casussen:

- Leerling die zich sterk laat beïnvloeden door zijn vrienden en zaken doet die hij diep vanbinnen niet wil doen
- Leerling die gepest wordt op school
- Leerling met weinig zelfvertrouwen

Hoe ga je om met hevige emoties en frustraties? Hoe kan je rustig blijven of rust vinden?

De frustratie-emmer

Waardoor geraak jij gefrustreerd? Hoe kan je hiermee omgaan?

- Twee getuigenissen
- Frustratiefilmpjes
- Hoe wordt jouw emmer gevuld?
- Hoe kan je jouw emmer leegmaken?



Hoe word ik rustig?

Wat maakt jou onrustig? En hoe kan je hiermee omgaan?

- Filmpje
- Getuigenissen
- Hoe ben jij meestal?



NU meteen rustig worden

Kom NU meteen tot rust

- Ademhalingsoefening



Rustig met stop-denk-doe

Hoe kan je rustig worden met de stop-denk-doe methode?

- Wat is stop-denk-doe methode?
- In welke situaties kan je deze methode toepassen?



Rustbrengers-methode

Hoe kan je rustig worden met de rustbrengers-methode?

Oefening rustbrengers-methode:

- Hoe?
- Waar?



Mogelijke CLB- casussen:

- Leerling heeft een moeilijke thuissituatie, mag niet meespelen met een spel op de speelplaats en begint hierdoor zijn klasgenoten uit te schelden.
- Leerling ervaart veel stress op school
- Leerling raakt betrokken bij een discussie met de leerkracht, slingert allerlei verwijten naar de leerkracht zonder hier goed over te na denken

Hoe kan je steun vinden? Wat kan je doen en bij wie kan je terecht?

Mijn steunend netwerk

Wie behoort er tot jouw steunen netwerk? Bij wie kan jij terecht?

- Wat is een steunend netwerk?
- Mijn netwerkcirkels
- Bij wie kan ik terecht?



Veilige of rustige plekken

Wat zijn jouw veilige of rustige plekken?

- Waar kan jij terecht? Thuis? Op school?



Mogelijke CLB- casussen:

- Leerling krijgt een gedragsrapport op school omwille van onaanvaardbaar gedrag, heeft het gevoel dat iedereen tegen hem is
- Leerling wordt gepest op school en is hierdoor al een aantal keer ongewettigd afwezig geweest. Leerling heeft het gevoel dat niemand hem graag ziet

2. Steunruimte

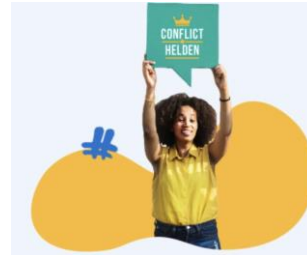


Adviezen



- Omgaan met (cyber)pesten
- Assertiviteit
- Omgaan met agressie
- Omgaan met frustraties
- Omgaan met conflicten
- Steun bieden aan anderen

Getuigenissen



- 10 video- getuigenissen
- 3 geschreven


Thema's :

- omgaan met conflicten
- frustraties
- boos zijn
- agressie
- pesten en anderen steunen

➤ Inzetbaar tijdens een klasgesprek of individuele begeleiding.

→ Getuigenissen zorgen voor een gevoel van herkenning. Leerlingen komen dankzij getuigenissen tot het besef dat ze niet alleen zijn. Deze verhalen kunnen een steunbron zijn.

DEEL III: Tips & tricks

- Moeilijke vragen worden verduidelijkt door op het -icoon te klikken.
- Conflicthelden beschikt over methodieken die inzetbaar zijn voor leerlingen van de 3^{de} graad van het lager onderwijs. Belangrijk is om samen met de leerling deze oefeningen te maken, op die manier kan je toetsen of de leerling alles begrepen heeft. Het gesprek dat voortvloeit tijdens het maken van deze oefening heeft een grotere meerwaarde dan het 'correct' invullen van de oefening.
- Leerlingen van het secundair onderwijs kunnen bepaalde oefeningen zelfstandig maken om deze vervolgens te bespreken tijdens een face-to-face gesprek.
- Bekijk al eens op voorhand de oefeningen, probeer in te schatten welke vragen moeilijk kunnen zijn voor de leerling.
- Leerlingen met een gedragsrapport kunnen wat weerstand vertonen bij het opstellen van een back-up plan. Deze leerlingen kunnen het gevoel krijgen dat er een tweede gedragsrapport voor hen wordt opgesteld. CLB-medewerker moet zich hiervan bewust zijn.
- De oefening "de frustratie-emmer" bevat verschillende frustratie filmpjes. Één fragment komt uit de Disney-film Inside out, dit is een film die verschillende emoties bespreekbaar maakt bij kinderen. Deze film kan een goede invalshoek zijn tijdens een leerlingengesprek.
! Let op: het filmpje is in het Engels zonder Nederlandse ondertiteling. Het filmpje rechtstreeks afspelen via Youtube kan een alternatief zijn. Youtube beschikt over een automatische vertalingsfunctie.
- Alle oefeningen zijn toegankelijk zonder registratie. Oefeningen kunnen opgeslagen worden in pdf-bestand.
- Mits toestemming van de leerling kunnen pdf-bestanden opgeslagen worden in het LARS dossier
= tijdbesparend
- Leerlingen en CLB-medewerkers kunnen een gratis account aanmaken

Gedetailleerd stappenplan is terug te vinden op de website van conflicthelden:
www.conflicthelden.be → Voor begeleiders → gebruikershandleiding
→ Deel II: technische handleiding

Mogelijkheden profiel Conflicthelden

De aanmaak van een Conflicthelden-account biedt een professional enkele mogelijkheden. Hieronder geef ik de mogelijkheden van een Conflicthelden-account weer.

Meer informatie hierover is terug te vinden via www.conflicthelden.be/begeleiders.

Overzicht

- Je instellingen aanpassen: wachtwoord, emailadres, registratiecode (voor professionals)
- Je notificaties opvolgen als nieuwe berichten hebt o Na registratie: alle onderdelen zijn enkel toegankelijk na registratie

Conflictbuddies

- Geregistreeerde jongeren kunnen hier een geregistreeerde begeleider toevoegen of omgekeerd. Hiervoor dient men het e-mailadres in te geven van de persoon die men wil toevoegen. Nadien kan deze aanvraag aanvaard worden.

Mijn plannen

- Hier worden alle bewaarde back-up plannen bijgehouden. Deze kunnen hier ook worden aangepast en gedeeld met een 'conflictbuddy' (zie boven). Nadat een plan gedeeld is kan een begeleider hier ook feedback op geven.

Training

- Hier worden alle bewaarde oefeningen bijgehouden. Deze kunnen hier ook worden aangepast en gedeeld met een 'conflictbuddy' (zie boven). Nadat een oefening gedeeld is kan een begeleider hier ook feedback op geven.

Ontvangen items

- Hier worden alle items weergegeven die men heeft ontvangen van een 'conflictbuddy'.

Gespreksgeschiedenis

- Een overzicht van de feedback die men heeft gegeven op gedeelde plannen

Oefening aanraden

- een professional heeft de mogelijkheid om een oefening of plan aan te raden aan een jongere die je begeleid en waar je een connectie mee hebt via jouw profiel op de website. Via het 'aanraden icoontje' kan je dit aan je cliënt aanraden

Bronvermelding:

Custers, S. & Leirs, H. (2020). Gebruikershandleiding conflicthelden. Geraadpleegd op 12 februari 2021 via

https://www.conflicthelden.be/pdf/conflicthelden_gebruikershandleiding.pdf