

www.conflicthelden.be

Gebbruikershandleiding

Januari 2022



Resilient People |
Hogeschool UCLL

In samenwerking met



IC^OBA



Handleiding Conflicthelden.be

Inleiding

Welkom

Met Conflicthelden.be leer je jongeren om beter om te gaan met verschillende aspecten van conflict, frustratie, agressie en pesten. Zowel preventief, maar ook om inzicht te verwerven in conflicten/situaties die al plaats vonden. Vooral als vorm van extra individuele ondersteuning naast andere vormen van (meer systemische) begeleiding. We focussen in deze handleiding op verschillende elementen en hopen hier je (offline) begeleidingen mee te versterken.

Want het is niet altijd gemakkelijk voor jongeren om enkel mondeling tot nieuwe vaardigheden en inzichten te komen, met dit platform hopen we door middel van getuigenissen, adviezen, back-up plannen en oefeningen jongeren dieper te laten nadenken over wat hen kan helpen in het omgaan met conflict.

In de volgende hoofdstukken vind je meer informatie terug over de opbouw van de website en de doelen per onderdeel van de website, hoe je kan registreren als organisatie/gebruiker en het 'profiel' kan gebruiken, hoe je de website kan introduceren bij jongeren en hoe de website kan worden ingezet in kader van een begeleiding.

Voel je niet verplicht om alle delen van deze handleiding te raadplegen. Ben je bv. enkel benieuwd naar hoe je Conflicthelden kan inzetten in je begeleiding kan je meteen naar deel drie gaan.

Namens het Conflictheldenteam: succes!

Stijn.Custers@ucll.be

Hanne.Leirs@ucll.be

Inhoud

Inleiding.....	2
DEEL I: Algemeen overzicht.....	4
Doel en doelgroep van de website.....	4
Opbouw van de website.....	6
Functionaliteit 1: Aan de slag.....	7
Functionaliteit 2: Steunruimte.....	8
Functionaliteit 3: Mijn profiel.....	8
DEEL II: Technische handleiding en starten met Conflicthelden.be.....	9
Starten met Conflicthelden.be.....	9
Je registreren op de website als individuele gebruiker.....	9
Als jongere registreren op de website.....	10
Als professional registreren op de website.....	14
Gebruikmaken van het dashboard ‘mijn profiel’.....	18
Mijn profiel: overzicht.....	18
Mijn profiel: een contactpersoon of ‘conflictbuddy’ toevoegen.....	18
Als professional een jongere toevoegen.....	19
Als jongere een professional toevoegen.....	20
Een aanvraag afwijzen of verwijderen.....	20
Een contactpersoon of ‘conflictbuddy’ verwijderen.....	20
Mijn profiel: een plan of een oefening opslaan.....	20
Mijn profiel: een opgeslagen plan of oefening bekijken of aanpassen.....	21
Mijn profiel: een plan of een oefening delen met iemand.....	22
Mijn profiel: feedback geven op een gedeeld plan of een oefening.....	23
Andere technische overwegingen.....	25
Conflicthelden aan het startscherm toevoegen van je mobiele toestel (smartphone, tablet, ...)....	25
DEEL III: Methodische handleiding voor professionals.....	29
Een jongere begeleiden aan de hand van Conflicthelden.be.....	29
Enkele tips om je te inspireren.....	29
Getuigenissen.....	29
Adviezen.....	30
Back-up plannen.....	30
Training: oefeningen.....	31
Interactie tussen jongeren en professional.....	32
Een oefening of plan opnieuw opmaken vanuit een andere situatie.....	32
Ter afsluiting.....	33

DEEL I: Algemeen overzicht

Doel en doelgroep van de website

Wat?

Conflicthelden.be is een online platform om de (offline) begeleidingen van jongeren (13 – 18j) te ondersteunen op vlak van conflicthantering. Dit doen we door blended hulp aan te bieden (online hulp ingebed in offline begeleiding). Het online platform van Conflicthelden.be werd samen ontwikkeld in het praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek PWO Blend Agressie (17' – '20) aan de hogeschool UC Leuven-Limburg op basis van de noden en ervaringen van jongeren en begeleiders.

Waarvoor is Conflicthelden.be geschikt?

Algemene preventie:

- **Informereren, motiveren, inspireren en toeleiden naar (extra) hulp** voor zowel jongeren die in aanraking (kunnen) komen met conflicten als voor jongeren die omstaander zijn bij een conflict.
- ➔ Dit doen we op Conflicthelden.be aan de hand van de steunruimte (adviezen en getuigenissen) en hulpbronnen (overzicht van professionele organisaties en de link naar informeel netwerk).

Specifieke preventie en interventie:

- **Extra ondersteuning** voor (offline) begeleiding van jongeren rond conflictsituaties (pesten, agressie, frustraties, ...) aan de hand van online methodieken.
- ➔ Dit doen we op Conflicthelden.be aan de hand van back-upplannen (kant & klare invulsjablonen als houvast bij conflict) en de training (open leeromgeving met verschillende methodieken).

Waarvoor is Conflicthelden.be niet geschikt?

De extra ondersteuning aan de hand van de back-upplannen en training in het 'oefengedeelte' van de website is niet bedoeld om door jongeren op zelfstandige basis als zelfhulp gebruikt te worden zonder enige andere vorm van (offline) begeleiding. Dit gedeelte kan individueel worden gebruikt door jongeren, maar het is niet de bedoeling om dit buiten het kader van een begeleiding in te zetten. Op die manier streven we ernaar om jongeren maximaal te ondersteunen door de gepaste (offline) hulp aan te reiken aangevuld door de online hulp via Conflicthelden.be (=blended hulp). Op die manier kan Conflicthelden.be nooit (offline) professionele hulp vervangen, maar is het steeds een aanvulling op andere vormen van hulp of ondersteuning.

- ➔ De website is dus bedoeld als extra ondersteunend instrument. Op zichzelf volstaat de website niet als zelfhulp, of om jongeren alle nodige nazorg en begeleiding te geven op vlak van ...
 - ... een systemische aanpak die nodig is bij pesten.
 - ... een systemische aanpak die nodig is bij intra-familiaal geweld.
 - ... het bieden van directe hulp of nazorg (tijdens of na een agressie-incident) of het direct beantwoorden van hulpvragen van jongeren.
 - ... een begeleiding rond seksuele agressie of zedendelinquentie: de aard van deze problematiek vraagt om een andere aanpak.

Voor wie is de website bedoeld?

Onze primaire doelgroep bestaat uit organisaties en begeleiders in de Integrale Jeugdhulp (bv. JAC, CLB, private jeugdvoorzieningen, GI's, ...) en de jongeren (13 – 18j) die zij begeleiden. Onze secundaire doelgroep bestaat uit organisaties en begeleiders in andere sectoren (bv. GGZ, BuSO, onderwijs, ...) die in aanraking komen met jongeren in conflictsituaties. Algemeen is conflicthelden er ook om jongeren toe te leiden naar hulp.

Voor wie is de website niet bedoeld?

De website is niet bedoeld voor ...

- ... jongeren die in aanraking komen met een specifieke problematiek, of die door de aard van de problematiek nood hebben aan een andere interventie (zie hierboven).
- ... jongeren met een (ernstige) verstandelijke beperking, voor deze doelgroep is de website in eerste instantie niet ontwikkeld en is ze momenteel (zonder aanpassingen) waarschijnlijk ook te talig / moeilijk.
- ... jongeren jonger dan 13 of ouder dan 18 jaar behoren niet tot de doelgroep waarvoor deze website ontwikkeld is. Zowel op vlak van taal en stijl, maar ook door de specifieke leeftijdscontext waarin zij zich bevinden.

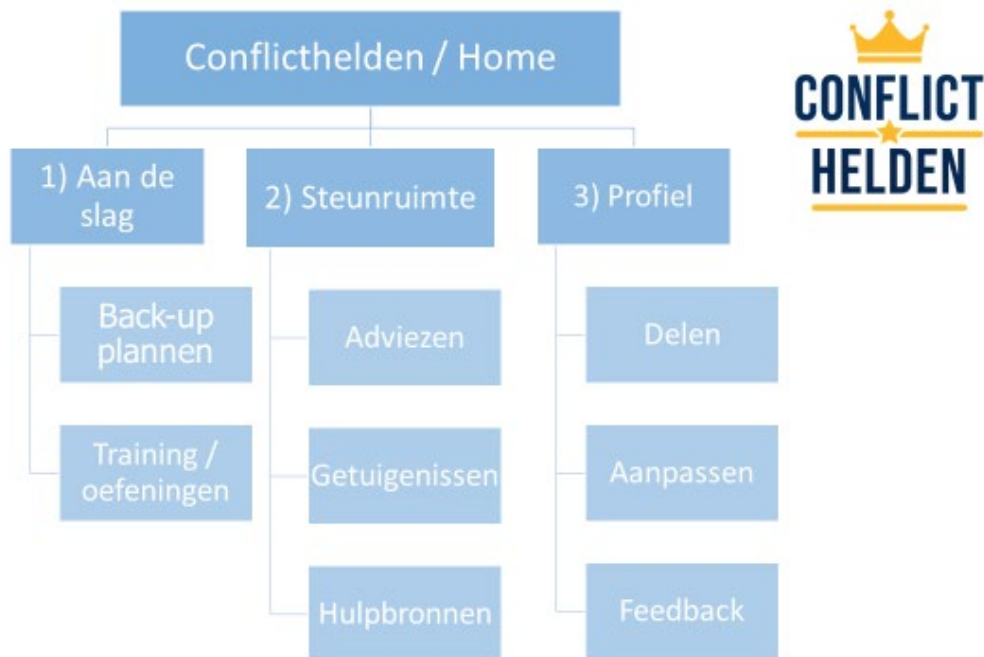
Waarom?

We geloven erin dat het online potentieel van Conflicthelden.be de volgende meerwaarde kan bieden:

- tijd en afstand overbruggen,
- info/input bewaren,
- aangename oefenkansen aanbieden,
- methodieken systematiseren,
- kwaliteit van hulp vergroten,
- aanvullend, ondersteunend of ter voorbereiding van offline hulp of meer algemene preventieve (online) hulp zoals via NokNok, WatWat, Awel, 1712.

Opbouw van de website

Conflicthelden.be bestaat uit volgende **opbouw**:



Conflicthelden voorziet **drie hoofdfuncties**:

1. **Aan de slag**: hieronder valt het 'actieve oefengedeelte' van Conflicthelden. Jongeren en begeleiders kunnen hier actief werken aan enerzijds hun 'back-up plannen' en anderzijds oefenen in de 'training'.

In dit deel zijn allerlei methodieken, opdrachten en psycho-educatieve elementen vervat. Het resultaat hiervan kan steeds bewaard worden (als pdf of op het profiel) en bij registratie worden gedeeld worden met een begeleider, aangepast of bijgestuurd.

De hoofdfunctieit 'Aan de slag' valt uiteen in 2 delen:

- I. **Back-upplannen**: hierin zijn enkele 'sjabloon-plannen' opgenomen die jongeren kunnen helpen omgaan met conflict. Ze zijn bedoeld als houvast: voor, tijdens of na een conflictsituatie.
 - II. **Training**: hier worden enkele oefeningen aangeboden. Deze oefeningen dienen om tot inzicht te komen en zijn onderverdeeld in een aantal thema's.
2. **Steunruimte**: dit is het informatieve en sensibiliserende deel van Conflicthelden. In de eerste plaats kunnen jongeren hier terecht voor het raadplegen van adviezen en getuigenissen van andere jongeren.

Deze delen kunnen dienen om inzicht te verwerven of directe informatie te raadplegen, een getuigenis te delen, en jongeren toe te leiden naar hulp.

De hoofdfunctieit 'Steunruimte' valt uiteen in 3 delen:

- I. **Adviezen:** hier worden enkele adviezen aangereikt in het omgaan met allerlei conflictsituaties. Deze zijn gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek.
 - II. **Getuigenissen:** hier zijn enkele korte video's en brieven opgenomen waarin jongeren getuigen over hoe om te gaan met conflicten. Ze kunnen dienen als gespreksstof in een begeleiding of als inspiratie.
 - III. **Hulpbronnen / nu hulp zoeken:** hier worden enkele organisaties weergegeven waar jongeren terecht kunnen. Als toeleiding naar hulp, of als aanvulling van de geboden hulp.
3. **Mijn profiel:** na registratie kunnen jongeren en hun begeleiders terecht op hun profiel of dashboard. Hier kunnen onderdelen uit het 'aan de slag'-gedeelte worden bewaard, aangepast en gedeeld. Ook is er de mogelijkheid om feedback uit te wisselen.

Hieronder geven we een meer gedetailleerd overzicht weer van de inhoud van elke hoofdfunctionaliteit. Sommige activiteiten kunnen worden uitgevoerd **zonder te registreren** in een open deel van de website. Andere activiteiten kunnen enkel worden uitgevoerd **na registratie** in een gesloten deel van de website.

Functionaliteit 1: Aan de slag

1. Aan de slag		
Deel	Onderdelen	Toegang
1.1 Back-up plannen	<ul style="list-style-type: none"> ○ Veiligheidsplan ○ Signalenplan ○ Doelenplan ○ Conflictheldenplan 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Zonder registratie: enkel opslaan in pdf en afdrukken ○ Na registratie: bewaren op profiel, aanpassen, delen en feedback
1.2 Training / oefeningen	<ul style="list-style-type: none"> ○ De frustratie-emmer: hoe omgaan met frustraties ○ Vechten, vluchten of bevriezen. ○ De conflictcyclus: omgaan met conflict ○ Stoplichtmethode: hoe omgaan met een onveilige situatie ○ Rode vlaggen: waar liggen jouw grenzen? ○ Veilige of rustige plekken ○ Mijn steunend netwerk ○ Een zelfzekere houding ○ Assertief reageren ○ Je grenzen aangeven en uit een situatie stappen ○ Hoe word ik rustig? ○ Rustig worden met de stop-denk-doe methode ○ Nu meteen rustig worden ○ Rustig worden met de rustbrengers-methode 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Zonder registratie: enkel opslaan in pdf en afdrukken ○ Na registratie: bewaren op profiel, aanpassen, delen en feedback

Functionaliteit 2: Steunruimte

2. Steunruimte		
Deel	Onderdelen	Toegang
2.1 Adviezen	<ul style="list-style-type: none"> ○ Omgaan met (cyber)esten ○ Assertiviteit ○ Omgaan met agressie ○ Omgaan met frustraties ○ Omgaan met conflicten ○ Steun bieden aan anderen 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Zonder registratie: alle onderdelen zijn vrij toegankelijk zonder te registreren
2.2 Getuigenissen	<ul style="list-style-type: none"> ○ 10 video-getuigenissen en 3 geschreven getuigenissen met verschillende thema's: omgaan met conflicten, frustraties, boos zijn, agressie, pesten en anderen steunen. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Zonder registratie: alle onderdelen zijn vrij toegankelijk zonder te registreren

Functionaliteit 3: Mijn profiel

3. Mijn profiel		
Deel	Onderdelen	Toegang
3.1 Overzicht	<ul style="list-style-type: none"> ○ Je instellingen aanpassen: wachtwoord, e-mailadres, registratiecode (voor professionals) ○ Je notificaties opvolgen als nieuwe berichten hebt 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Na registratie: alle onderdelen zijn enkel toegankelijk na registratie
3.2 Conflictbuddies	<ul style="list-style-type: none"> ○ Geregistreerde jongeren kunnen hier een geregistreerde 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. 	
3.3 Mijn plannen	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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. 	
3.4 Training	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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. 	
3.5 Ontvangen items	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hier worden alle items weergegeven die men heeft ontvangen van een 'conflictbuddy'. 	
3.6 Gespreksgeschiedenis	<ul style="list-style-type: none"> ○ Een overzicht van de feedback die men heeft gegeven op gedeelde plannen of oefeningen wordt hier weergegeven. 	

DEEL II: Technische handleiding en starten met Conflicthelden.be

Starten met Conflicthelden.be

Als je nieuw bent bij Conflicthelden.be en niemand van jouw organisatie maakt gebruik van de website heb je twee mogelijkheden:

- **OPTIE 1:** De website (gedeeltelijk) gebruiken zonder te registreren
- **OPTIE 2:** De website volledig gebruiken door te registreren

Hierboven haalden we het ook al aan, sommige activiteiten kunnen enkel worden uitgevoerd na te registreren in een gesloten deel van de website. Daarom is het raadzaam om je te registreren. Hieronder gaan we vervolgens verder in op hoe je je registreert als je kiest voor optie 2.

Voor jongeren:

Jongeren kunnen zich **zonder extra controle registreren** op de website via hun persoonlijke e-mailadres.

Voor professionals:

Is je organisatie al gekend bij Conflicthelden.be of is iemand van de organisatie al geregistreerd?

Dan kan je aan de hand van de unieke registratiecode voor jouw organisatie registreren. Deze vraag je best na bij je collega die al gebruikmaakt van de website of bij jouw organisatieverantwoordelijke.

Is je organisatie nog niet gekend bij Conflicthelden.be of is er nog niemand geregistreerd?

Om een extra beveiliging in te bouwen (zodat niet iedereen zich kan registreren als professional) is het nodig om je als organisatie **eerst aan te melden**. Als er nog **niemand gebruikt maakt** van Conflicthelden.be in je **organisatie** en je wil als professional aan de slag is het aangewezen je daarom aan te melden als organisatie. Na aanmelding ontvang je een **unieke registratiecode voor je organisatie** die kan gebruikt worden door individuele medewerkers om zich te registreren.

Hoe aanmelden als organisatie? (! Niet nodig tijdens de testfase)

Per organisatie werken we met een **centrale contactpersoon** of organisatieverantwoordelijke verbonden aan de website van Conflicthelden.be. Deze persoon treedt op als contactpersoon voor zijn organisatie en **stuurt een e-mail** naar contact@conflicthelden.be met zijn contactgegevens en het aantal medewerkers dat gebruik wil maken van de website. Nadien ontvangt de **centrale contactpersoon** van de organisatie een mail met daarin de registratiecode die de medewerkers van de organisatie kunnen gebruiken om zich te registreren.

Je registreren op de website als individuele gebruiker

De website kan je voor een deel 'open' of 'vrij toegankelijk' gebruiken. Maar toch raden we aan om je te registreren. Registreren levert namelijk het voordeel op dat je enkele extra functies kan gebruiken. Hoe je je als professional of jongere registreert overlopen we hieronder.


Als jongere registreren op de website

Stap 1: Open je webbrowser en surf naar test.conflicthelden.be. Klik bovenaan op de knop 'Aanmelden'.



Op deze website vind je informatie en oefeningen om op een goede manier om te gaan met conflicten. Ga zelf aan de slag en maak jouw eigen [back-up plannen](#).

Stap 2: Er verschijnt een pop-upschermd waar je je kan aanmelden. Druk hier op de knop 'Registreren'


sluiten 

Leuk je weer te zien!

Zit je met conflicten? Dan zit je hier op de juiste plaats.
Meld je aan en leer met conflicten omgaan.

E-mailadres *

Wachtwoord *

[Wachtwoord vergeten?](#)

Blijf ingelogd


Aanmelden

Heb je nog geen account? Dan kan je je registreren.

Registreren

Stap 3: Vul volgende gegevens in: je e-mailadres, een wachtwoord, voornaam en achternaam. Voor en achternaam vragen we om het contact mogelijk te maken met een professionele begeleider. Als er geen connectie aangemaakt wordt tussen jongere en begeleider ziet niemand deze gegevens.

Welkom bij Conflicthelden!

sluiten 

Gebruiker Professionele medewerker

Zit je met conflicten? Dan zit je hier op de juiste plaats.
Registreer je en leer met conflicten omgaan.
Heb je al een account? Dan kan je je [aanmelden](#).


Privacy verklaring*

Informatie over hoe Conflicthelden met jouw gegevens omgaat kan je in [onze privacy verklaring lezen](#).

E-mailadres*

Wachtwoord*

Een wachtwoord bevat minstens 6 karakters, waarvan 1 cijfer


 

Voornaam*

Stap 4: Zijn alle gegevens correct ingevuld? Dan klik je op 'Registreren'.
Je ontvangt een bevestigingsmail in je mailbox met een link om je account te activeren.

Wachtwoord*

Een wachtwoord bevat minstens 6 karakters, waarvan 1 cijfer

..... 

Voornaam*

Jan

Achternaam*

Jansen

Leeftijd*

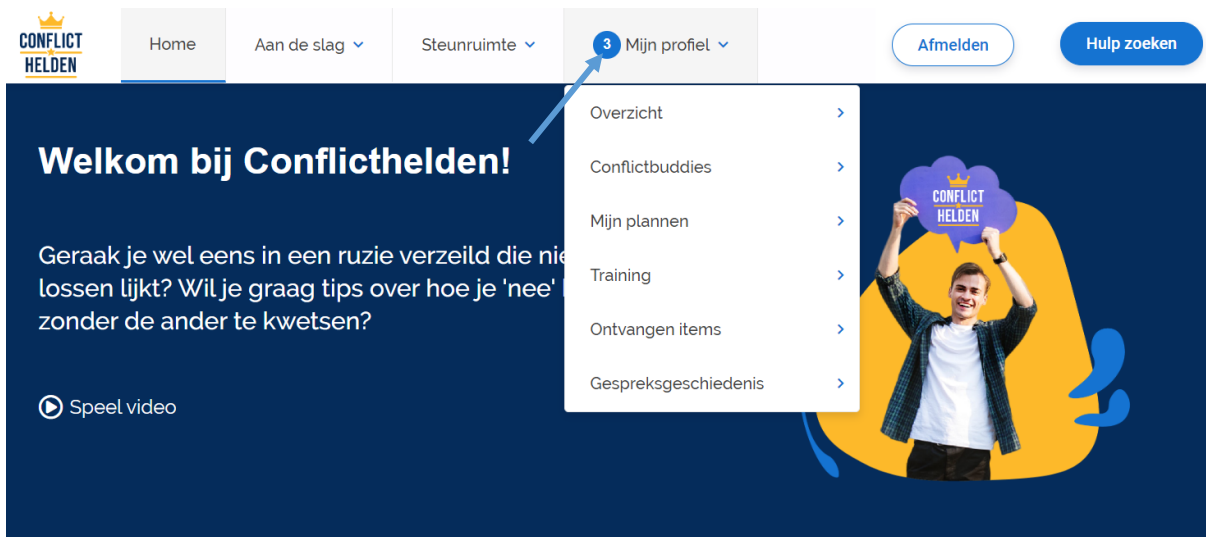
Ik ben minstens 13 jaar oud

Registreren

Ben je al geregistreerd maar je ontvangt geen activatie e-mail? Probeer over enkele uren opnieuw te registreren. Als het nog steeds niet lukt, kan je ons best [contacteren](#).

We willen duidelijk vermelden dat we je [privacy ten volle respecteren](#). De website maakt wel gebruik van [cookies](#) om je ervaring optimaal te maken. Bij vragen kan je ons steeds [contacteren](#).

Stap 5: Eénmaal je geregistreerd bent via de bevestigingsmail kan je je aanmelden. Vanaf nu kan je als jongere een professionele begeleider toevoegen (via zijn e-mailadres), oefeningen opslaan, delen en om feedback vragen op je profiel. Ook een overzicht van nieuwe notificaties zie je op je profiel.



Op deze website vind je informatie en oefeningen om op een goede manier om te gaan met conflicten. Ga zelf aan de slag en maak jouw eigen [back-up plannen](#).


Als professional registreren op de website

Stap 1: Ga naar test.conflicthelden.be en klik bovenaan op de knop 'Aanmelden'.



Op deze website vind je informatie en oefeningen om op een goede manier om te gaan met conflicten. Ga zelf aan de slag en maak jouw eigen [back-up plannen](#).

Stap 2: Er verschijnt een pop-upscherf waar je je kan aanmelden. Klik hier op de knop 'Registreren'


sluiten 

Leuk je weer te zien!

Zit je met conflicten? Dan zit je hier op de juiste plaats.
Meld je aan en leer met conflicten omgaan.

E-mailadres *

Wachtwoord *

[Wachtwoord vergeten?](#)

Blijf ingelogd

Aanmelden

Heb je nog geen account? Dan kan je je registreren.

Registreren

Stap 3: Duid in het registratieformulier de knop 'Professionele medewerker' aan. Vul dan volgende gegevens in: Registratiecode (deze ontvang je via jouw organisatieverantwoordelijke of via een contactpersoon van Conflicthelden.be. Meer weten? Zie het vorige deel in dit document), jouw (professionele) e-mailadres, wachtwoord, voor- en achternaam.

Welkom bij Conflicthelden!

sluiten

Zit je met conflicten? Dan zit je hier op de juiste plaats.
Registreer je en leer met conflicten omgaan.
Heb je al een account? Dan kan je je [aanmelden](#).

Privacy verklaring*
Informatie over hoe Conflicthelden met jouw gegevens omgaat kan je in [onze privacy verklaring lezen](#).

Registratiecode*


E-mailadres*

Wachtwoord*
Een wachtwoord bevat minstens 6 karakters, waarvan 1 cijfer

Stap 4: Zijn alle gegevens correct ingevuld? Dan klik je op 'Registreren'. Je ontvangt een bevestigingsmail in je mailbox met een link om je account te activeren.

Wachtwoord *

Een wachtwoord bevat minstens 6 karakters, waarvan 1 cijfer

..... 

Voornaam *

Luc

Achternaam *

Brouwers

Registreren

Ben je al geregistreerd maar je ontvangt geen activatie e-mail? Probeer over enkele uren opnieuw te registreren. Als het nog steeds niet lukt, kan je ons best [contacteren](#).


We willen duidelijk vermelden dat we je [privacy ten volle respecteren](#). De website maakt wel gebruik van [cookies](#) om je ervaring optimaal te maken. Bij vragen kan je ons steeds [contacteren](#).

Stap 5: Eénmaal je geregistreerd bent via de bevestigingsmail kan je je aanmelden. Vanaf nu kan je begeleider een jongere in begeleiding toevoegen (via zijn e-mailadres), oefeningen opslaan, delen en feedback geven op je profiel. Ook een overzicht van nieuwe notificaties zie je op je profiel.


CONFLICT HELDEN Home Aan de slag ▼ Steunruimte ▼ **3** Mijn profiel ▼ Afmelden Hulp zoeken

Welkom bij Conflicthelden!

Geraak je wel eens in een ruzie verzeild die niet te lossen lijkt? Wil je graag tips over hoe je 'nee' zeggen zonder de ander te kwetsen?

 [Speel video](#)

- Overzicht >
- Conflictbuddies >
- Mijn plannen >
- Training >
- Ontvangen items >
- Gespreksgeschiedenis >



Op deze website vind je informatie en oefeningen om op een goede manier om te gaan met conflicten. Ga zelf aan de slag en maak jouw eigen [back-up plannen](#).

Gebruikmaken van het dashboard ‘mijn profiel’

In het dashboard bij ‘mijn profiel’ kan je nieuwe contacten (of ‘conflictbuddies’) toevoegen en beheren, je notificaties opvolgen, oefeningen of plannen delen en feedback versturen.

Hieronder geven we een overzicht van de mogelijkheden.

Mijn profiel: overzicht

The screenshot shows the 'Mijn profiel' dashboard. At the top, there is a navigation bar with the logo 'CONFLICT HELDEN' and menu items: Home, Aan de slag, Steunruimte, and '3 Mijn profiel'. There are also buttons for 'Afmelden' and 'Hulp zoeken'. On the left, a sidebar contains a menu with 'Overzicht' (selected), 'Conflictbuddies', 'Mijn plannen', 'Training', 'Ontvangen Items', and 'Gespreksgeschiedenis'. The main content area is titled 'Profiel overzicht' and displays the following information:

- Naam: Luc Brouwers
- E-mailadres: Luc.Brouwers@jongerenkompas.be
- Registratiecode: ***_*****_*****_***
- Verantwoordelijke: Bert Peeters
- Organisatie: Jongerenkompas vzw

Below this information are three buttons: 'Mijn verantwoordelijke codes', 'Wijzig wachtwoord', and 'Account verwijderen'. At the bottom, there is a section for 'Ongelezen notificaties' with the following entries:

From	Subject	To	Date	Status
Sofie Wouters	heeft jou een buddy verzoek gestuurd	Sofie Wouters	11/09/2019 07:22	✓
	Nieuwe berichten op veiligheidsplan	Jan Jansen	11/09/2019 07:19	✓
	Veiligheidsplan wordt met jou gedeeld	Jan Jansen	11/09/2019 07:18	✓

In het overzicht op ‘mijn profiel’ kan je bovenaan je accountinstellingen controleren en aanpassen. Onderaan vind je jouw ongelezen notificaties terug. Zo ontvang je een notificatie als iemand (bv. een jongere), jou wil toevoegen als ‘conflictbuddy’ Deze notificaties kan je nadat je ze gezien hebt aanduiden als gelezen. De persoon in kwestie krijgt dan ook een notificatie.

Mijn profiel: een contactpersoon of ‘conflictbuddy’ toevoegen

Op het profiel kan een jongere of een professional erg eenvoudig **een andere gebruiker toevoegen**. Dit doe je door in het tabblad ‘Conflictbuddies’ op de knop ‘**Nieuwe buddy toevoegen**’ te klikken. **Jongeren** kunnen onderling **geen andere jongeren toevoegen** maar wel meerdere professionals. Omgekeerd kunnen **professionals meerdere jongeren toevoegen** alsook **andere professionals**.

! Opgelet: voor je iemand kan toevoegen op de website als ‘Conflictbuddy’ moet deze persoon **eerst geregistreerd zijn op de website**.

Als professional een jongere toevoegen

CONFLICT HELDEN

Home Aan de slag v Steunruimte v 3 Mijn profiel v Afmelden Hulp zoeken

Overzicht >

Conflictbuddies >

Mijn plannen >

Training >

Ontvangen items >

Gespreksgeschiedenis >

Mijn conflictbuddies Aanvragen

E-mailadres

Bart_willems@hotmail.com

Verstuur buddy request

Mijn conflictbuddies

Jan Jansen jan.jansen@gmail.com X

- Stap 1: klik op het profiel op de 'Nieuwe buddy toevoegen'.
- Stap 2: geef het **e-mailadres** in waarmee de jongere zich heeft geregistreerd bij Conflicthelden.be
- Stap 3: klik op de knop 'verstuur buddy request'

CONFLICT HELDEN

Home Aan de slag v Steunruimte v 3 Mijn profiel v Afmelden Hulp zoeken

Overzicht >

Conflictbuddies >

Mijn plannen >

Training >

Ontvangen items >

Gespreksgeschiedenis >

Mijn conflictbuddies Aanvragen

Ontvangen aanvragen

Luc Brouwers ✓ X

Verzonden aanvragen

- Stap 5: als je de jongere de aanvraag heeft aanvaard kunnen jullie nu onderling delen en elkaar feedback geven.

Als jongere een professional toevoegen

Ook een jongere kan een professional toevoegen op de website door een 'buddy request' naar hem of haar te verzenden. In dat geval dient hij/zij het e-mailadres van de professional in te geven waarmee deze geregistreerd heeft en de stappen te volgen zoals hierboven omschreven.

Een aanvraag afwijzen of verwijderen



Een contactpersoon of 'conflictbuddy' verwijderen



Mijn profiel: een plan of een oefening opslaan

Als je een account hebt aangemaakt door je te registreren op Conflicthelden.be kan een jongere of een professional gemaakte plannen of oefeningen opslaan en bijhouden. Dit heeft het voordeel dat je ze nadien makkelijk terug kan bekijken op de website en je ze kan delen/aanpassen als dat wenselijk is.

Mijn veiligheidsplan

1 Wanneer te veel >

2 Veilige plaats >

3 Wat mij kan helpen > < Extra

4 Steunfiguren >

5 Professionele hulp >

6 Extra >

Gelukt! Je hebt jouw veiligheidsplan opgesteld.

- Stap 1: Zorg dat je aangemeld bent op de website
- Stap 2: Ga naar het plan of de oefening die je wil maken
- Stap 3: Op het einde van de het plan of de oefening klik je op 'Einde plan/oefening'
- Stap 4: Klik nadien bovenaan op de knop met 'Opslaan op profiel' (zie afbeelding hierboven)
- Stap 5: Je vindt je opgeslagen plan of oefening nu terug op 'Mijn profiel' bij het tabblad 'Mijn plannen' of 'Training'

The screenshot shows the user interface of the 'CONFLICT HELDEN' website. At the top, there is a navigation bar with the logo, 'Home', 'Aan de slag', 'Steunruimte', and '3 Mijn profiel'. There are also buttons for 'Afmelden' and 'Hulp zoeken'. Below the navigation bar, there is a sidebar with menu items: 'Overzicht', 'Conflictbuddies', 'Mijn plannen' (highlighted), 'Training', 'Ontvangen items', and 'Gespreksgeschiedenis'. The main content area is titled 'Mijn veiligheidsplannen' and contains a list of plans. The first plan is 'Mijn veiligheidsplan op school' with a date of '13/04/2020 - 15:16'. The second plan is 'Mijn veiligheidsplan' with a date of '11/09/2019 - 07:15'. A blue arrow points to the first plan.

Mijn profiel: een opgeslagen plan of oefening bekijken of aanpassen

Op de website kan je alle opgeslagen plannen en oefeningen bekijken. Soms is er sprake van veranderingen of voortschrijdend inzicht. In dat geval kan het handig zijn om dan iets aan te passen of toe te voegen in een plan of oefening.

This screenshot is identical to the one above, showing the 'Mijn profiel' page. A blue arrow points to the first item in the 'Mijn veiligheidsplannen' list, which is 'Mijn veiligheidsplan op school'.

- Stap 1: Ga naar 'Mijn profiel' bij het tabblad 'Mijn plannen' of 'Training'
- Stap 2: Klik op de naam van het item dat je wil bekijken of aanpassen

Mijn veiligheidsplan op school

Veiligheidsplan



Gemaakt op 13/04/2020 om 15:03
Laatst bewerkt op 13/04/2020 om 15:16

Overzicht Delen Update



Zo merk ik dat het te veel wordt

Waarom merk jij dat het te veel wordt en je nood hebt aan veiligheid of rust?
Wat voel je dan of welke gedachten heb je dan?

Stap 3: Scroll naar beneden om het plan te bekijken of klik op 'update' om het plan aan te passen
Stap 4: Aanpassing gemaakt? Klik dan op de knop 'update' om je wijzigingen op te slaan

Mijn profiel: een plan of een oefening delen met iemand

Wanneer je een connectie hebt met een contactpersoon of 'conflictbuddy' kan je items delen met deze persoon.

Stap 1: Ga naar 'Mijn profiel' naar het tabblad 'Mijn plannen' of 'Training'
Stap 2: Klik op de naam van het item dat je wil delen

- Overzicht >
- Conflictbuddies >
- Mijn plannen >**
- Training >
- Ontvangen items >
- Gespreksgeschiedenis >

Veiligheidsplannen Doelenplannen Conflictheldenplannen Signalenplannen

Mijn veiligheidsplannen

Mijn veiligheidsplan op school	13/04/2020 - 15:16
Mijn veiligheidsplan	11/09/2019 - 07:15

Stap 3: Klik op de knop 'Delen' in het plan/de oefening

Mijn veiligheidsplan op school Veiligheidsplan

Gemaakt op 13/04/2020 om 15:03
Laatst bewerkt op 13/04/2020 om 15:16

Overzicht Delen Update

Zo merk ik dat het te veel wordt

Waarom merk jij dat het te veel wordt en je nood hebt aan veiligheid of rust?
Wat voel je dan of welke gedachten heb je dan?

Stap 4: duid in de drop-downlijst een 'conflictbuddy' aan om je plan mee te delen.


! Opgelet: verschijnt er niemand in de lijst? Dan moet je eerst een connectie maken met een contactpersoon of 'conflictbuddy' voor je iets kan delen.

[Mijn profiel: feedback geven op een gedeeld plan of een oefening](#)

Wil je als professional via de website feedback geven op een gedeeld plan of een gedeelde oefening van een jongere? Dan kan je dit doen via het tabblad 'Mijn ontvangen items' op 'Mijn profiel'. Jouw feedback verschijnt dan onmiddellijk in het item van de jongere. (Je kan hier ook de items die iemand met jou gedeeld heeft bekijken).

Stap 1: Ga naar 'Mijn profiel' naar het tabblad 'Ontvangen items'

Stap 2: Klik op de naam van het item waarop je feedback wil geven


 Home Aan de slag ▾ Steunruimte ▾ **3** Mijn profiel ▾ Afmelden Hulp zoeken

Overzicht > Conflictbuddies > Mijn plannen > Training > **Ontvangen items >** Gespreksgeschiedenis >


Alle ontvangen items Oefeningen

Veiligheidsplannen Doelenplannen Conflictheldenplannen Signalenplannen

Alle ontvangen items


Mijn veiligheidsplan	Veiligheidsplan	Jan Jansen	11/09/2019 - 07:15
----------------------	-----------------	------------	--------------------

Stap 3: Klik in het plan op de knop 'Feedback'
 Stap 4: Schrijf je feedback neer en klik op 'Verstuur'


 Home Terug naar plan Afmelden Hulp zoeken


Mijn veiligheidsplan Veiligheidsplan

Gesprek met Jan Jansen



Jan Jansen 11/09/2019, 07:15

Ik heb je net mijn plan gestuurd



Dag Jan, bedankt voor je plan. Misschien kan je |

Verstuur

! Opgelet: deze functie is niet bedoeld als vorm van 'chat of e-mail' naast andere communicatiekanalen tussen jongeren en professionals. Ze is ook zeker niet bedoeld om dringende hulp te vragen door jongeren. Je kan hier wel makkelijk via de website jongeren motiveren om aanpassingen te maken. Maak daarom altijd de nodige afspraken met jongeren en met collega's binnen je organisatie zodat het duidelijk is wat de verwachtingen zijn hierover.

Andere technische overwegingen

Webbrowser: om Conflicthelden te gebruiken dien je verbonden te zijn met het internet. Gebruik voor deze website steeds een webbrowser die volledig up-to-date is met de laatste updates en vernieuwingen. Voor optimaal gebruik raden we aan om Google Chrome als webbrowser te gebruiken.

Mobiele toegankelijkheid: deze website werd ontwikkeld voor gebruik op smartphone, tablet en computer. Deze website kan op alle resoluties bekeken worden, maar voor optimaal gebruik raden we een hogere resolutie aan.

Nodige hardware en software: Conflicthelden.be kan via alle operatingsystemen (bv. Android, iOS, Windows, ...) geraadpleegd worden, zolang je maar een internetbrowser hebt. Er is geen specifieke soft- of extra hardware nodig. Algemeen is natuurlijk aangeraden om hard- en software te gebruiken die up-to-date is en goed beveiligd wordt.

E-mailadres: Om je te registreren bij Conflicthelden dien je een e-mailadres te gebruiken. Professionele gebruikers gebruiken daarvoor best hun professionele e-mailadres.

Conflicthelden aan het startscherm toevoegen van je mobiele toestel (smartphone, tablet, ...)

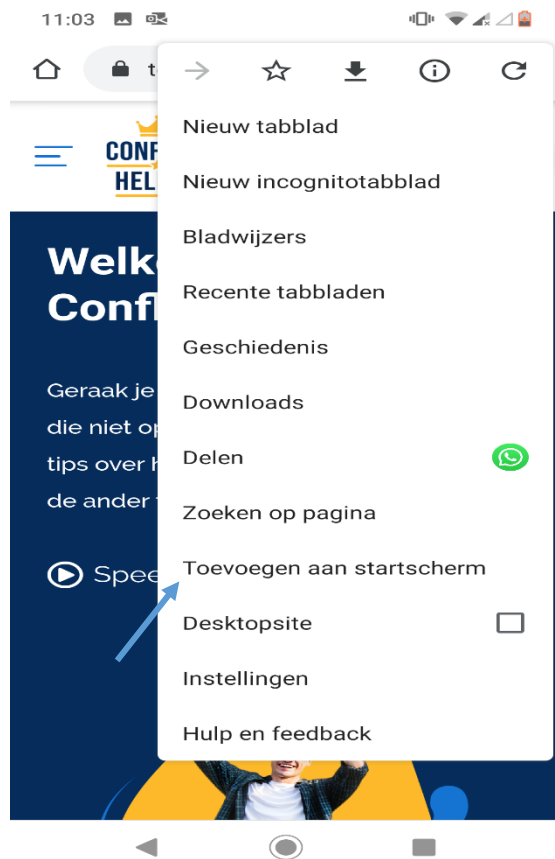
Conflicthelden.be is geen mobiele 'app' maar een online (interactieve) webapplicatie die mobiel toegankelijk is. Om de website te kunnen raadplegen heb je daarom als gebruiker steeds toegang tot het internet nodig.

Je kan Conflicthelden.be desondanks makkelijk toevoegen aan je startscherm op je mobiele toestel. Hierdoor verschijnt er een snelkoppeling naar Conflicthelden.be in je overzicht met andere 'apps'. Dit doe je als volgt:

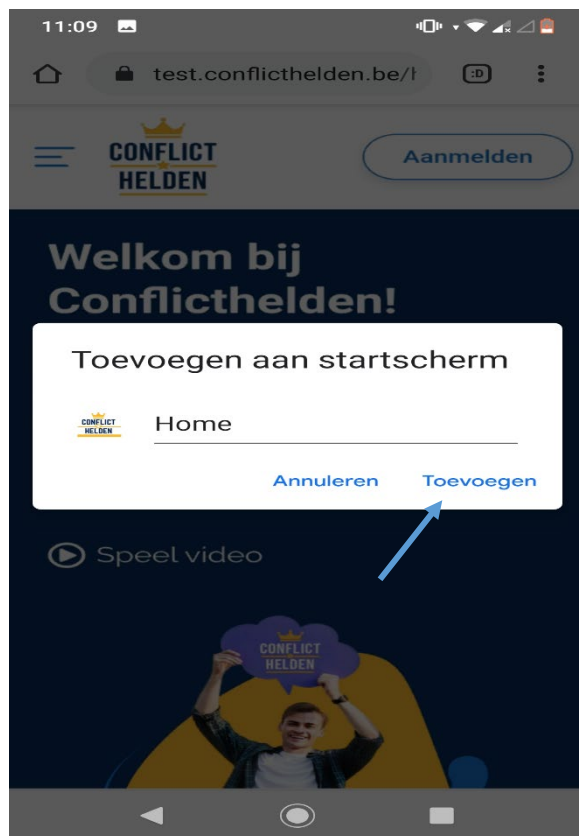
Stap 1: Open je webbrowser en surf naar 'test.conflicthelden.be'. Open hier de instellingen van je webbrowser.



Stap 2: Duid in het overzicht de knop 'Toevoegen aan startscherm aan'.



Stap 3: Klik vervolgens op 'Toevoegen'. Hierdoor verschijnt er een snelkoppeling naar Conflicthelden.be in je overzicht met andere 'apps'.



DEEL III: Methodische handleiding voor professionals

Een jongere begeleiden aan de hand van Conflicthelden.be

Je schat natuurlijk zelf het beste in hoe je een jongere in contact brengt met het platform. Doe je dit best samen? Is de jongere sterk genoeg om dit zelfstandig te doen en kan je er dan nadien op terugkomen? Stuur je een oefening of plan door en laat je de jongere nadien contact met je opnemen? Dit kan je als professional het best inschatten op basis van het profiel van de jongere en de aard of fase van je begeleiding.

Hieronder geven we alvast enkele tips om je te inspireren om aan de slag te gaan met het platform in je begeleiding.

Enkele tips om je te inspireren

Getuigenissen

Verken eerst zelf even **de getuigenissen** (zowel filmpjes als geschreven getuigenissen) in de steunruimte, herken je de jongere die je voor ogen hebt hierin, zie je gelijkenissen of elementen waar deze steun uit zou kunnen halen.

<p>“</p> <p>Door er rustig op te reageren hou ik ze een beetje een spiegel voor en hoop ik hen te helpen.</p> <p> Khloë - 20 jaar</p> <p>Bekijk getuigenis > Anderen steunen</p>	<p>“</p> <p>Voetbal helpt me om mijn gedachten af te leiden en weer gelukkig te zijn.</p> <p> Justine - 13 jaar</p> <p>Bekijk getuigenis > Pesten</p>	<p>“</p> <p>Ga op zoek naar wat jou helpt om terug rust te vinden. Er is altijd een weg.</p> <p> Stefanie - 26 jaar</p> <p>Bekijk getuigenis > Conflicten</p>
<p>“</p> <p>Laat je niet doen en kom voor jezelf op. Neem mensen in vertrouwen die je kunnen helpen.</p> <p> Ronald - 14 jaar</p> <p>Bekijk getuigenis > Pesten</p>	<p>“</p> <p>Nu woon ik alleen, ben ik verloofd en voel ik me gelukkiger.</p> <p> Muhammet - 19 jaar</p> <p>Bekijk getuigenis > Conflicten</p>	<p>“</p> <p>Taekwando is zo'n gedisciplineerde sport dat het mij geleerd heeft om mezelf terug te kalmeren wanneer ik een woedeaanval heb.</p> <p> Sam - 15 jaar</p> <p>Bekijk getuigenis > Boos zijn</p>

Mogelijk is dit ook een leuke eerste kennismaking met het platform voor de jongere, het geeft je een ingangspoort om het gesprek te openen over wat jongeren hier nog zouden kunnen en willen leren.

Adviezen

Onder **adviezen** vind je de meer algemene lijn terug van wat je in de oefeningen verder kan gaan verdiepen, soms vergeten we dat jongeren hier zelf hun eigen visie op hebben, ga eens het gesprek aan over sommige van deze adviezen. Wat prikkelt hen, welke irrationele gedachten kan je al herkennen?

Back-up plannen

Heeft de jongere vooral nood aan preventief werken op het moment dat het moeilijk wordt dan zijn de **back-up plannen** een ideale volgende stap. De jongere kan deze invullen en bewaren en later bijwerken. De jongere kan deze ook met je delen als je zelf een account aanmaakte of jouw emailadres kent.

Type plan	Waarvoor gebruiken
1. Veiligheidsplan	Houvast bij conflictsituaties (en crisis): signalen dat het te veel wordt herkennen, veilige/rustgevende plaatsen vinden, helpende steunende en kalmerende activiteiten, steunfiguren contacteren
2. Signalenplan	Aangeven van signalen, noden en wensen aan anderen wanneer men het moeilijk heeft
3. Doelenplan	Oplossingsgericht en cogn. gedragstherapeutisch doelenplan: vaste lijst met doelen of vrij in te vullen doel in het omgaan met conflict.
4. Conflictheldenplan	Modelleren van (voorbeeld)gedrag van anderen in het (goed) omgaan met conflictsituaties

- Back-up plannen

- **Veiligheidsplan:** vraagt naar: hoe merk je dat het teveel wordt, waar kan ik naar toe om rust te vinden, wie kan me helpen. Om het stuk wie kan me helpen al wat voor te bereiden ga je naar de oefening **mijn steunend netwerk**.
 - **Signalenplan:** probeert een beter inzicht te krijgen in hoe jongeren reageren bij spanningen, welke signalen ze dan geven, hoe je dit kan herkennen en wat anderen zeker wel en niet moeten doen, zowel voor tijdens als na een conflict
 - **Doelenplan:** hier maakt de jongeren zijn eigen doelen concreet en deelt ze op in haalbare stapjes vanuit een oplossingsgericht perspectief. Wanneer een jongere in het 'training'-gedeelte oplossingen hoort zoeken kan het zinvol zijn om deze in het doelenplan verder uit te werken, zo zet je ze kracht bij, deelt ze op in haalbare stapjes en kan je er ook samen op terugkijken en erin bijwerken.
 - **Conflictheldenplan:** als je weet dat de jongeren naar iemand opkijkt die het beter lijkt aan te pakken, zet je dit best eens samen uit, zo leert de jongere meer zicht te krijgen op waar deze zelf naar toe wil, wat hem tegen houdt en probeert hij vanuit meta-perspectief te kijken naar wat de ander doet waardoor het wel lukt. Ook hier kan de jongere inspiratie voor alternatief gedrag uithalen.
- Als het moeilijk is voor de jongeren om bepaalde delen in te vullen, kan je het als begeleider al eens doen vanuit de antwoorden die jij denkt/die je veronderstelt dat je jongere zou geven. Of je kan ook al eens op voorhand naar enkele oefeningen kijken. Bv. bij de oefening

rond frustraties, steunend netwerk of kalm worden kan je hierin beter eerst stukje per stukje oefenen om er zo dieper op in te gaan.

- Bij het (i)-icoontje vindt de jongere telkens meer concrete vragen terug om zo meer verdiepende antwoorden te kunnen vinden wanneer het moeilijk is.

Training: oefeningen

Rubriek	Oefeningen
Onveilige situaties en je grenzen (her)kennen	De stoplichtmethode: inschatten van en omgaan met onveilige situaties. Rode vlaggen: herkennen wanneer iemand over je grens gaat.
Assertiviteit, weerbaarheid en grenzen aangeven	Assertief reageren doe je zo. Een zelfzekere houding aannemen. Je grenzen aangeven en uit een situatie stappen.
Conflictstijlen.	Vechten, vluchten en bevriezen (of nog anders reageren). De conflictcyclus: leren omgaan met conflicten.
Emotie-regulatie, kalmeren en ontladen	De emmer: omgaan met frustraties. Rustig blijven tijdens een stresserende situatie. De stop-denk-doe methode. De rustbrengers methode. NU meteen rustig worden.
Nazorg, steun vinden en copingstrategie	Mijn steunende netwerk(cirkels). Mijn veilige plekken.

Heeft de jongere nood aan inzicht over ...

- ... hoe frustraties of conflicten (langzaam) uit de hand lopen,
- ... hoe je je eigen grenzen kan herkennen en hoe je met een onveilige situatie omgaat,
- ... hoe je assertief kan reageren of je grenzen aangeven en uit een situatie kan stappen,
- ... hoe je (anders) kan reageren in een conflict,
- ... hoe je met emoties en frustraties kan omgaan of kalm kan blijven of worden,
- ... hoe je steun kan vinden.

Dan zijn oefeningen aan de orde, deze vind je via aan de slag/training voor conflicthelden.

- [De emmer: omgaan met frustraties](#)
Bij frustraties vertrek je vanuit de situatie van 2 casussen: Jasper en Kato, bekijk je filmpjes over frustratie die je weer materiaal geven om over in gesprek te gaan. Nadien bekijkt de jongere hoe zijn eigen emmer stilaan overloopt. Om dan na te denken over wat helpt om je emmer terug leeg te maken.
- [Conflictcyclus](#)

De conflictcyclus is vergelijkbaar met de 5 G's (Gebeurtenis, Gedachten, Gevoelens, Gedrag, Gevolg). Bij de conflictcyclus bekijken we eerst de eigen rugzak, het eigen referentiekader, om dan vanuit een concrete situatie/stressvolle prikkel te bekijken hoe gedachten en gevoelens het gedrag sturen, vaak zorgt de reactie van de andere op dat gedrag ervoor dat er een nieuwe stressvolle prikkel ontstaat, nieuwe negatieve/irrationele gedachten opwekt en negatieve gevoelens opzetten, die op hun beurt leiden tot escalatie in gedrag.

Het is belangrijk dat je bij het maken van de conflictcyclus de stressvolle prikkel eenvoudig houdt, vaak vertellen jongeren al heel wat als je vraagt wat er gebeurde. Het is de bedoeling dat je samen op zoek gaat naar de eerste stressvolle prikkel, deze kan nog een hele tijd voor de escalatie plaatsvinden. Vandaaruit ga je opzoek naar de gedachten en de gevoelens die deze prikkel opwekte en het waarneembaar gedrag dat er op volgde. Het waarneembare aan het gedrag maakt dat je enkel noteert wat er gebeurde/het zichtbare gedrag, dat zorgt ervoor dat je zonder oordeel de feitelijke kant ook op een rij krijgt. Door deze cyclus meermaals te doorlopen naar de escalatie toe krijgt de jongere meer inzicht in hoe de situatie opbouwt en zijn er ook meer elementen te vinden waar de jongere zichzelf wel nog zou kunnen bij sturen of alternatieven zou kunnen toepassen. Tijdens de escalatie denk je immers niet meer helder en zal alternatief gedrag dan ook moeilijk zijn om toe te passen. Ook hier kan je dus beter voorkomen dan genezen door samen op te zoek te gaan naar waar de jongere de situatie al kan stoppen en wat de jongere al kan doen om terug tot rust te komen, te ventileren of met andere woorden te ontladen.

Als de jongere op zoek is naar manieren om te ontladen, kan je deze best exploreren vanuit de oefening: [veilige of rustige plekken](#). Om ze nadien ook bij de hand te houden als het moeilijk wordt maak je best ook nog een veiligheidsplan (dat vind je onder back-up plannen).

Uit de oefening van de conflictcyclus en de emmer kan het zijn dat je de jongeren plannen hoort maken als hij aan oplossingen denkt, om deze doelen/voornemens kracht bij te zetten vul je nadien best ook een [doelenplan in](#).

Heeft de jongere nood aan hoe te handelen in een onveilige situatie dan is de [Stoplicht-methode](#) een ideale oefening. Deze oefening kan je zowel bij een peetsituatie als bij agressie of frustratie inzetten. Ook [mijn rode vlaggen](#) leert jongeren om in te zien wanneer er over een grens wordt gegaan. Om hier vervolgens sterker mee te leren omgaan zijn de oefeningen rond [assertiviteit en lichaamshouding](#) een must, ze werken aan de eigen lichaamshouding en leren je de effecten ervan beter inschatten.

[Interactie tussen jongeren en professional](#)

Het is soms wenselijk om oefeningen of plannen na verloop van tijd te bespreken met de jongeren, zaken aan te passen, bij te sturen, of opnieuw te maken, maar dan vanuit een andere situatie of invalshoek. Hiervoor kan je ook beroep doen op de functies van 'mijn profiel' als je als professional zelf en de jongere die je begeleid geregistreerd bent op de website. Zo kan je items delen met elkaar, of aanraden aan jongeren, feedback geven op ingevulde plannen en oefeningen, en je ontvangen items bekijken. Meer informatie hierover vind je terug in deel II van deze handleiding.

[Een oefening of plan opnieuw opmaken vanuit een andere situatie](#)

Het kan helpen om bij plannen of oefeningen eens vanuit een andere situatie of casus te vertrekken. Soms kan je rechtsreeks in een oefening of plan een bepaalde gebeurtenis omschrijven. Zo kan je als professional een jongere een oefening of plan laten invullen voor een bepaalde gebeurtenis of vanuit een bepaalde (andere) invalshoek, een ander voorbeeld, ...



Ter afsluiting

Deze handleiding is een 'work in progress', net zoals we de website van Conflicthelden ook steeds willen verbeteren. Ga daarom naast deze handleiding gerust zelf eens op verkenning over hoe je deze website in je begeleiding kan inzetten en bezorg ons jouw tips over hoe jij met bepaalde oefeningen bent omgegaan, of welke aspecten we nog in de handleiding kunnen delen met anderen via contact@conflichelden.be. Wees een echte held in het begeleiden van conflict en help ons en anderen verder.

Heel erg bedankt!

Namens het Conflictheldenteam:

Stijn Custers (stijn.custers@ucll.be)

Hanne Leirs (hanne.leirs@ucll.be)