

Inhoudsopgave

1.	E-learning	2
1.1.	Algemeen	2
1.2.	Start	3
1.3.	Intro	4
1.4.	Wat is agressie?	6
1.5.	Vormen	8
1.6.	Valkuilen	13
1.7.	Handvaten	16
1.8.	Conclusie	22

1. E-learning

1.1. Algemeen

1.1.1. Waar je op moet letten

- Zorg dat je ongestoord de e-learning kan volgen
- Zet je geluid aan, eventueel met hoofdtelefoon

1.1.2. Hervatten

Je kan starten met de e-learning en op een later moment terug inpikken waar je was gebleven. Als je terug surft naar de pagina zal je onderstaand scherm zien.



Klik op **hervatten** om in te pikken waar je laatst bent gestopt.

Klik op **herstarten** om opnieuw te beginnen

1.1.3. Terug naar het startscherm

Je kan op eender welk moment in de e-learning terug naar het startscherm gaan. Klik op het huis-icoontje rechts bovenaan de e-learning.



1.1.4. Voortgang

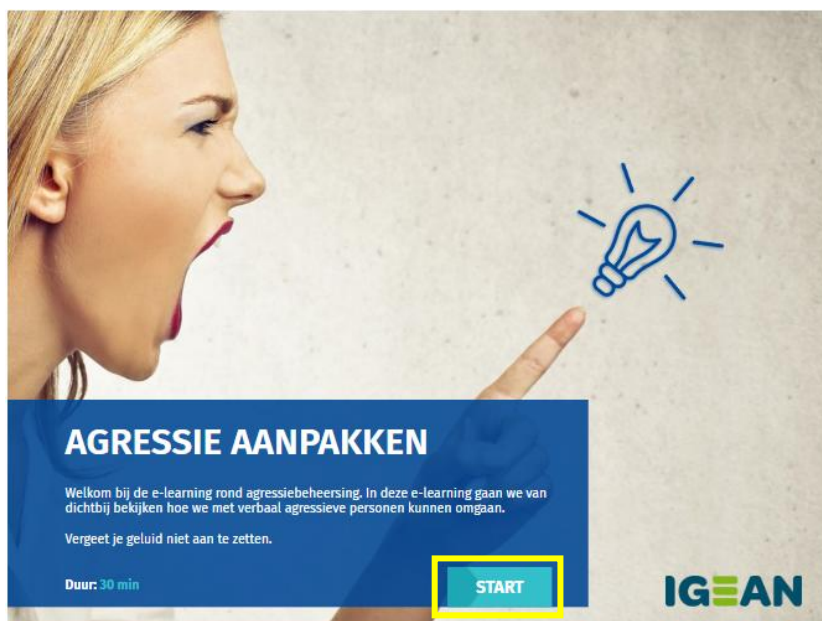
Je kan steeds de voortgang van de e-learning volgen, zowel per onderdeel als van de volledige e-learning



1.2. Start

1.2.1. Surf naar <https://www.igean.be/e-learning-algemeen>

1.2.2. klik op 'start'



1.2.3. Klik op 'Intro'

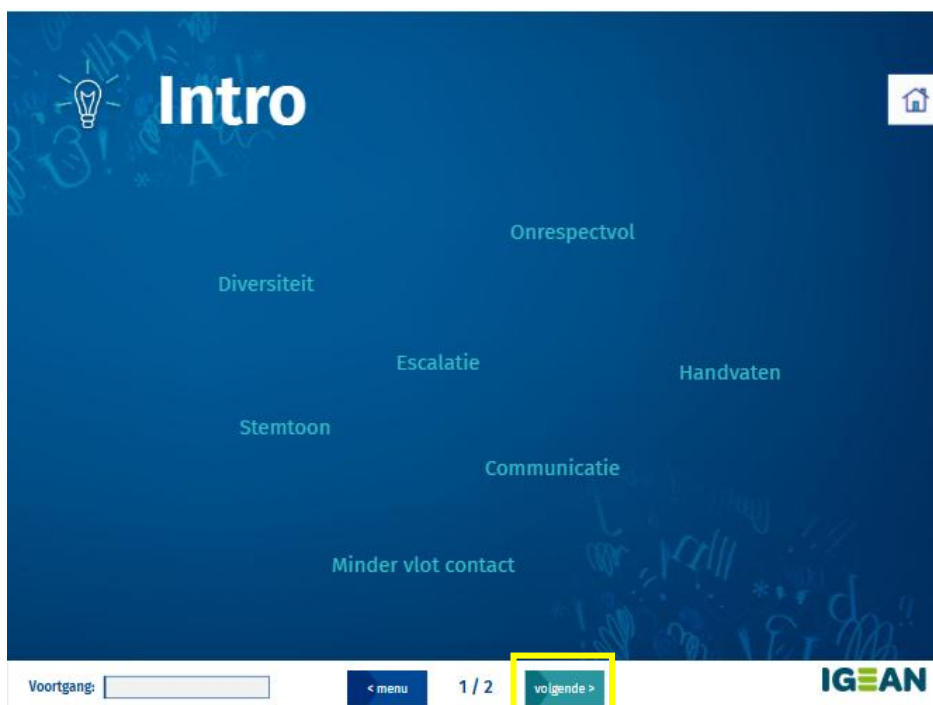
Je ziet een overzicht van de verschillende stappen van de e-learning. Deze bestaat uit:

- Intro
- Wat is agressie?
- Vormen
- Valkuilen
- Handvaten
- Conclusie



1.3. Intro

1.3.1. Beluister het volledige fragment en klik vervolgens op 'volgende'



1.3.2. Beluister het volledige fragment en klik vervolgens op 'menu'

The screenshot shows the 'Intro' slide of the IGEAN e-learning module. The slide has a dark blue background with a light blue gradient. At the top left is a lightbulb icon. The title 'Intro' is in large white letters. Below it, the text 'Je leert:' is in light blue. A list of four bullet points follows: '• Wat is agressie?', '• Welke verschillende soorten verbale agressie kunnen we onderscheiden?', '• Wat zijn de valkuilen in het omgaan met agressie?', and '• Welke handvaten kunnen we meegeven in het omgaan met agressie?'. On the right side, there is a graphic of a checklist with several boxes, some of which are checked with white and blue marks, and a blue pen is shown writing on it. At the bottom, there is a navigation bar with a 'Voortgang:' progress indicator, a '< vorige' button, a '2 / 2' indicator, a 'menu >' button (highlighted with a yellow box), and the IGEAN logo on the right.

1.3.3. Nu ben je terug in het menu. Klik nu op 'wat is agressie?'.



1.4. Wat is agressie?

1.4.1. Duid aan wat jij verstaat onder 'agressie' en klik vervolgens op 'controleer' om je antwoord na te kijken. Daarna klik je op 'volgende'

Wat is agressie?

Voor we gaan kijken hoe we met agressie kunnen omgaan is het handig om te weten wat agressie nu precies is.

Wat versta jij daaronder?

☐ Roepen	☐ Chanteren
☐ Schelden	☐ Op de emoties werken
☐ Dreigen	☐ Kleineren
☐ Klagen	☐ Intimideren

Controleer

Voortgang:

< menu 1 / 3 **volgende >**

IG=AN

1.4.2. Beluister het volledige fragment en klik vervolgens op 'volgende'

Wat is agressie?

Agressie is ...

Elk gedrag dat jouw grenzen overschrijdt!

- Subjectief
- Veranderlijk
- Situatiegebonden

Voortgang:

< vorige 2 / 3 **volgende >**

IG=AN

- 1.4.3. Maak je notities in het tekstveld en klik vervolgens op 'controleer' om je antwoord na te kijken. Daarna klik je op 'menu'

The screenshot shows a quiz interface with a dark blue background. At the top left is a lightbulb icon. The title 'Wat is agressie?' is in large white text. Below it, 'Ken je grenzen' is in teal. A note in white text says: 'Noteer in het tekstveld hieronder welk gedrag jij ontoelaatbaar vindt in een professionele context.' Below the note is a large white rectangular text input field. At the bottom left of the input field is a teal button labeled 'Controleer'. At the bottom of the screen is a navigation bar with a progress indicator 'Voortgang: [progress bar]', a '< vorige' button, '3 / 3', a 'menu >' button, and the IG=AN logo. The 'Controleer' and 'menu >' buttons are highlighted with yellow boxes.

- 1.4.4. Je bent terug in het menu. Klik nu op 'Vormen'



1.5. Vormen

1.5.1. Beluister het volledige fragment en klik vervolgens op 'volgende'

The screenshot shows the 'Vormen' module interface. At the top left is a lightbulb icon. The title 'Vormen' is in large white letters. Below it, 'Soorten verbale agressie' is written in teal. Underneath, 'Verschillende vormen van agressie:' is in white. The main content area is dark blue with a white teardrop icon in the center and the text 'Frustratieagressie' above it. At the bottom, there is a progress bar labeled 'Voortgang:', a '< menu' button, '1 / 10', and a 'volgende >' button which is highlighted with a yellow box. The IG=AN logo is in the bottom right corner.

1.5.2. Bekijk het volledige videofragment en klik vervolgens op 'volgende'.

The screenshot shows the 'Vormen' module interface with a video player. At the top left is a lightbulb icon. The title 'Vormen' is in large white letters. Below it, 'Frustratieagressie' is written in teal. Underneath, 'Laat ons even kijken naar een voorbeeld van hoe frustratieagressie kan ontstaan.' is in white. The video player shows a scene with a car and a person, with the text 'Bad morning?' overlaid. The video player controls at the bottom show a play button, '00:36 / 00:36', a volume icon, a refresh icon, a full screen icon, and a 'volgende >' button which is highlighted with a yellow box. At the bottom of the interface, there is a progress bar labeled 'Voortgang:', a '< vorige' button, '2 / 10', and the IG=AN logo.

1.5.3. Beluister het volledige fragment en klik vervolgens op 'volgende'



Vormen

Frustratieagressie

Kenmerken:

- Opeenstapeling
- De druppel
- Emotie
- Niet persoonlijk

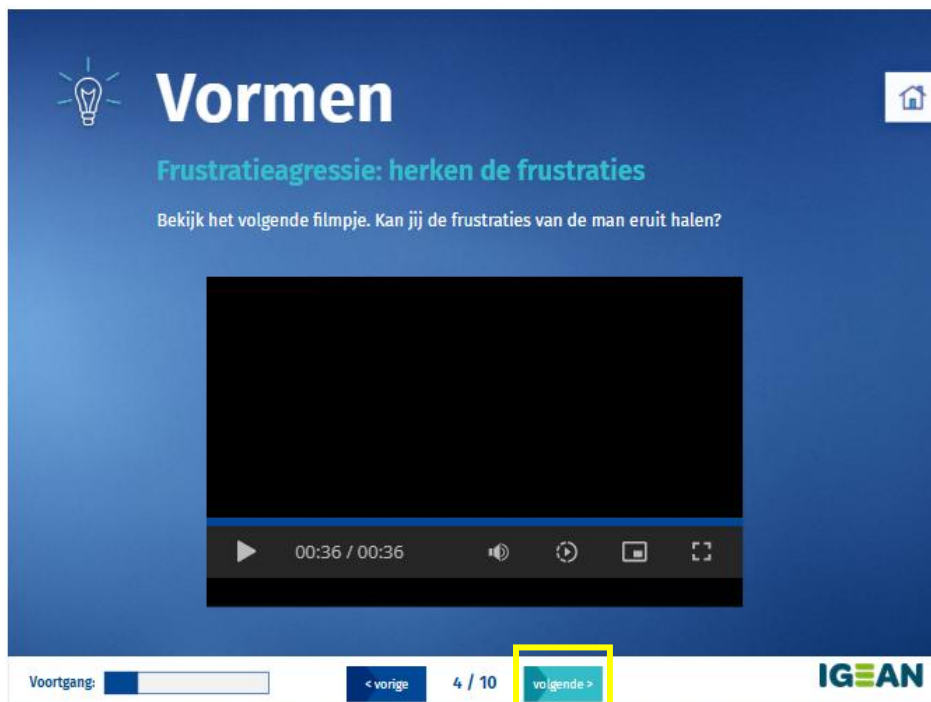
Graad



Tijd

Voortgang: ☐ [< vorige](#) 3 / 10 [volgende >](#) IG=AN

1.5.4. Bekijk het volledige videofragment en klik vervolgens op 'volgende'.



Vormen

Frustratieagressie: herken de frustraties

Bekijk het volgende filmpje. Kan jij de frustraties van de man eruit halen?

00:36 / 00:36

Voortgang: ☐ [< vorige](#) 4 / 10 [volgende >](#) IG=AN

- 1.5.5. Maak je notities in het tekstvel en klik vervolgens op 'controleer' om je antwoord na te kijken. Daarna klik je op 'volgende'.**

The screenshot shows the 'Vormen' module interface. At the top left is a lightbulb icon. The title 'Vormen' is in large white text. Below it, the subtitle 'Frustratieagressie: herken de frustraties' is in teal. A question 'Welke frustraties heb jij bij de man herkend?' is displayed. A large white text input field is highlighted with a yellow border. Below the input field is a teal button labeled 'Controleer', also highlighted with a yellow border. At the bottom, there is a progress bar labeled 'Voortgang:', a '< vorige' button, the text '5 / 10', a teal button labeled 'volgende >' highlighted with a yellow border, and the 'IG=AN' logo on the right.

- 1.5.6. Bekijk het volledige videofragment en klik vervolgens op 'volgende'**

The screenshot shows the 'Vormen' module interface. At the top left is a lightbulb icon. The title 'Vormen' is in large white text. Below it, the subtitle 'Instrumentele agressie' is in teal. A text block reads: 'Instrumentele agressie ziet er helemaal anders uit dan frustratieagressie. Kijk maar even mee.' Below this is a video player showing a close-up of a man's face. The video player controls show a play button, the time '00:34 / 00:34', a volume icon, a refresh icon, a full screen icon, and a close icon. At the bottom, there is a progress bar labeled 'Voortgang:', a '< vorige' button, the text '6 / 10', a teal button labeled 'volgende >' highlighted with a yellow border, and the 'IG=AN' logo on the right.

1.5.7. Beluister het volledige fragment en klik vervolgens op 'volgende'



Vormen

Instrumentele agressie

Kenmerken:

- Doelbewust
- Spel
- Gepland
- Persoonlijk
- Dreigementen
- Leereffect

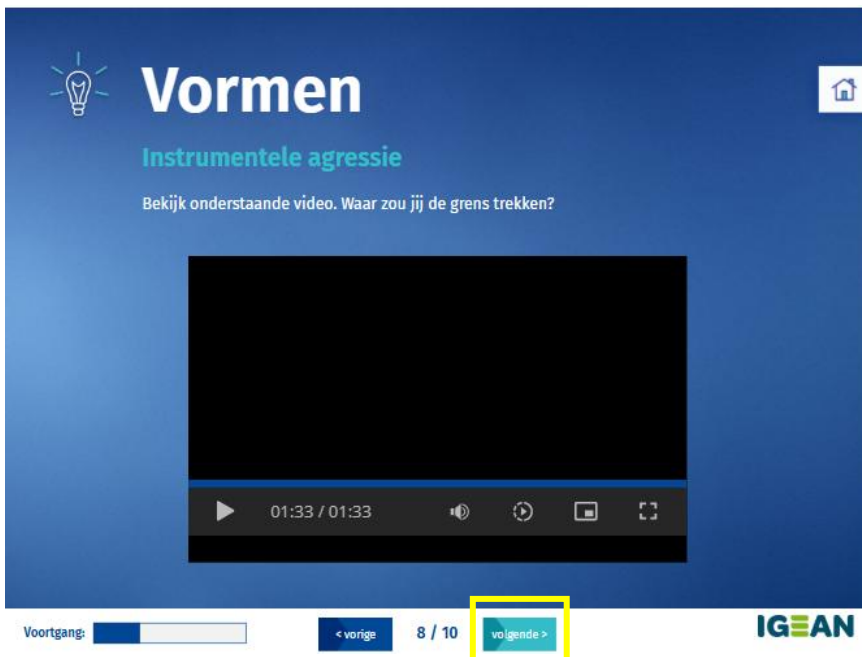
Graad

Tijd

Voortgang: < vorige 7 / 10 volgende >

IG=AN

1.5.8. Bekijk het volledige videofragment en klik vervolgens op 'volgende'.



Vormen

Instrumentele agressie

Bekijk onderstaande video. Waar zou jij de grens trekken?

01:33 / 01:33

Voortgang: < vorige 8 / 10 volgende >

IG=AN

1.5.9. Duid aan wat voor jou van toepassing is en klik vervolgens op 'Controleer'. Daarna klik je op 'volgende'

Vormen

Instrumentele agressie: trek je grens!

Op welk moment in het vorige gesprek zou jij je grens trekken?

- ☐ Op het moment dat hij al bellend binnenkomt.
- ☐ Wanneer hij zegt: "Ik heb godverdomme een kwartier zitten aanschuiven, nu ben ik aan de telefoon, nu kan jij even wachten."
- ☐ Van zodra hij aan de telefoon naar de medewerker refereert als 'dat mens'.
- ☐ Direct nadat hij vraagt aan de medewerker of zij zijn kinderen gaat halen op school.
- ☐ Wanneer hij zegt dat hij verbaasd zou zijn als de medewerker hem zou kunnen helpen.
- ☐ Je trekt geen grens doorheen het gesprek.

Controleer

Voortgang: 0 / 10 < vorige 9 / 10 volgende > IG=AN

1.5.10. Sleep de antwoorden in het juiste vak en klik op 'Controleer' om je antwoorden na te kijken. Daarna klik je op 'menu'

Vormen

Frustratie- of instrumentele agressie

Weet je nog welke twee vormen van agressie we besproken hebben? Deze kregen als symbool 'de druppel' en 'de hamer'.

Kan jij de kenmerken uit de linkerkolom bij het juiste symbool, en dus ook de juiste vorm, in de rechterkolom plaatsen?

- Uitbarsting van emotie
- Doelbewust
- Niet persoonlijk
- Dreigement

Controleer

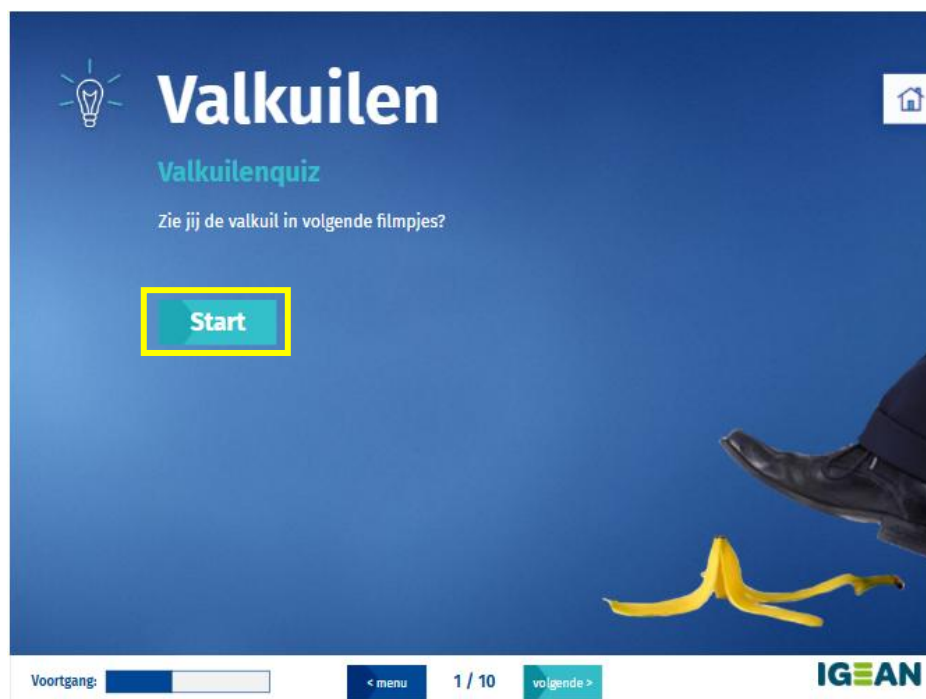
Voortgang: 0 / 10 < vorige 10 / 10 menu > IG=AN

1.5.11. Je bent terug in het menu. Klik nu op 'Valkuilen'

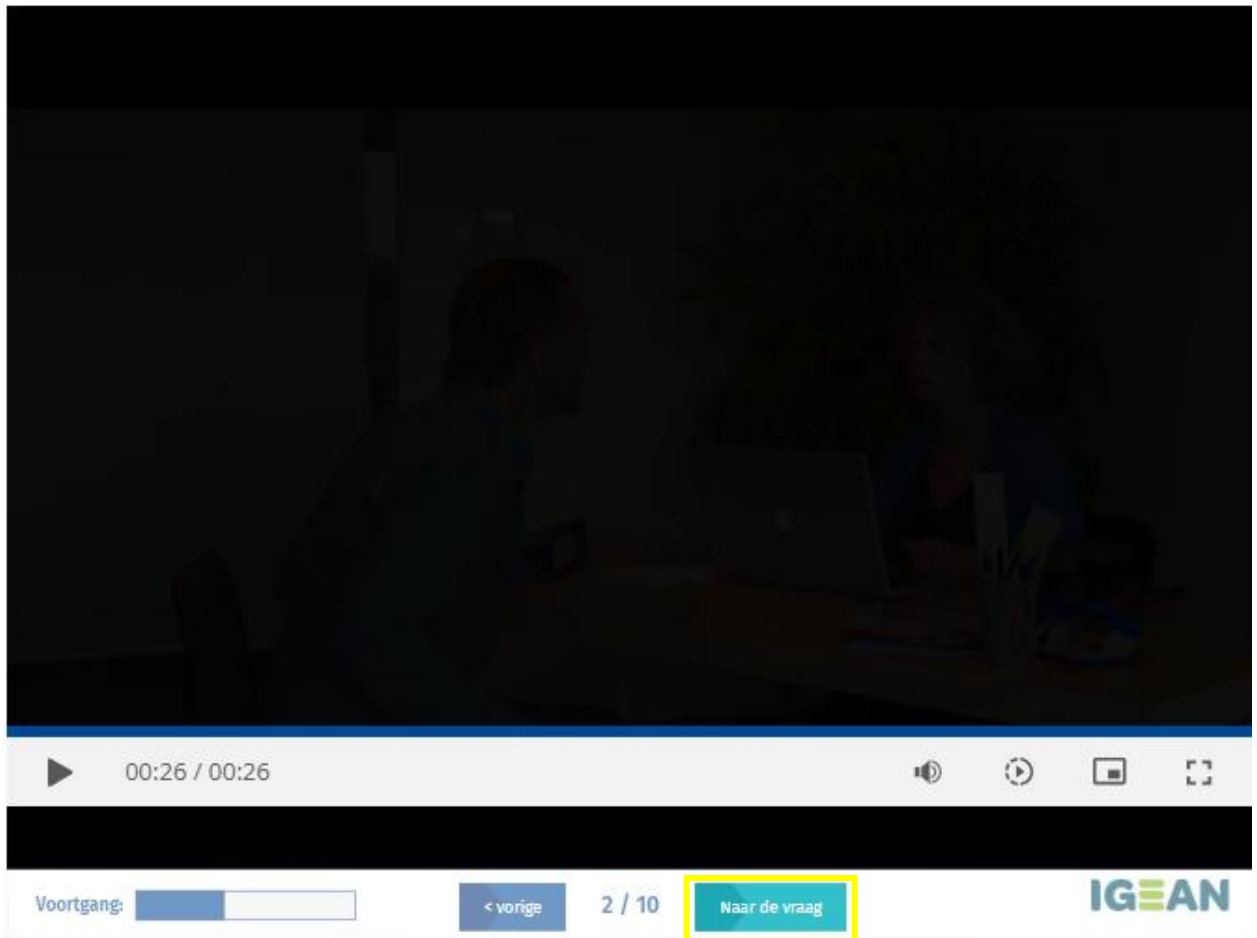


1.6. Valkuilen

1.6.1. Klik op 'Start' of 'Volgende'



1.6.2. Bekijk het volledige videofragment en klik op 'naar de vraag'



1.6.3. Duid het antwoord aan dat volgens jou juist is en klik op 'controleer'. Vervolgens klik je op 'volgende'.



1.6.4. Herhaal deze stappen bij elk van de volgende fragmenten.

1.6.5. Wanneer je alle valkuilen hebt doorlopen, klik je op 'menu'

The screenshot shows a blue-themed interface for the 'Valkuilen' module. At the top left is a lightbulb icon. The title 'Valkuilen' is in large white letters. Below it, the word 'Proficiat!' (Congratulations!) is in green. A paragraph of text follows: 'Je kent nu de 8 valkuilen (gezichtsverlies, discussie, sarcasme, machtspositie, spiegelgedrag, lachen, negeren, rustig) en weet wat je dus best kan proberen te vermijden.' Another paragraph below that says: 'In het volgende onderdeel reiken we je enkele concrete handvaten aan die je kunnen helpen om op een goede manier te reageren op frustratie- of instrumentele agressie.' On the right side, there is a small white house icon. At the bottom, there is a progress bar labeled 'Voortgang:' with a blue segment. To its right are navigation buttons: '< vorige', '10 / 10', and 'menu >'. The 'menu >' button is highlighted with a yellow box. The IG=AN logo is in the bottom right corner. An illustration of a foot about to step on a banana peel is on the right side of the page.

1.6.6. je bent terug in het menu. Klik nu op 'Handvaten'



1.7. Handvaten

1.7.1. Lees de tekst en klik op 'volgende'



Handvaten



Reageren op agressie

Afhankelijk van de vorm van agressie raden we je telkens een andere manier aan om ermee om te gaan:

- Bij frustratieagressie geven we je de techniek 'meeveren' mee
- Bij instrumentele agressie kan je best 'normeren'

Op de volgende pagina's leggen we je uit wat deze technieken precies inhouden.

Voortgang:

< menu

1 / 11

volgende >



1.7.2. Beluister het volledige fragment en klik op 'volgende'



Handvaten

Reageren op frustratie/agressie

Meeveren





IDEAS

TIPS & TRICKS



Voortgang:

< vorige

2 / 11

volgende >

IGEAN

1.7.3. Klik op de 3 letters om meer info te verkrijgen en klik vervolgens op 'volgende'.

Handvaten

Reageren op frustratieagressie

Meeveren kan je doen door de LEO-techniek te gebruiken.
Klik op elke letter om te weten waar deze voor staat.

L
E
O

Voortgang: < vorige 3 / 11 volgende > IG=AN

1.7.4. Bekijk het volledige videofragment en klik op 'volgende'

Handvaten

Reageren op frustratieagressie

Bekijk het filmpje hieronder en kijk hoe door de LEO-techniek toe te passen het gesprek een heel andere wending kan nemen.

00:37 / 00:37

Voortgang: < vorige 4 / 11 volgende > IG=AN

1.7.5. Beluister het volledige fragment en klik op 'volgende'

Handvaten

Reageren op instrumentele agressie

Normeren

Er zijn 3 stappen in het normeren:

1. Professioneel negeren
2. Grenzen stellen
3. Keuze geven

Voortgang: < vorige 5 / 11 volgende > IG=AN

1.7.6. Duid het juiste antwoord aan en klik op 'controleer'. Vervolgens klik je op 'volgende'.

Handvaten

Normeren Stap 1 - Professioneel negeren

Stel je voor dat iemand jou 'een racist' noemt.

Hoe zou jij reageren?

☒ Ik ga er niet op in.

☐ Ik ga erop in door het te ontkennen.

Controleer

Voortgang: < vorige 6 / 11 volgende > IG=AN

1.7.7. Lees de tekst en klik vervolgens op 'volgende'



Handvaten

Normeren Stap 2 - Grenzen stellen

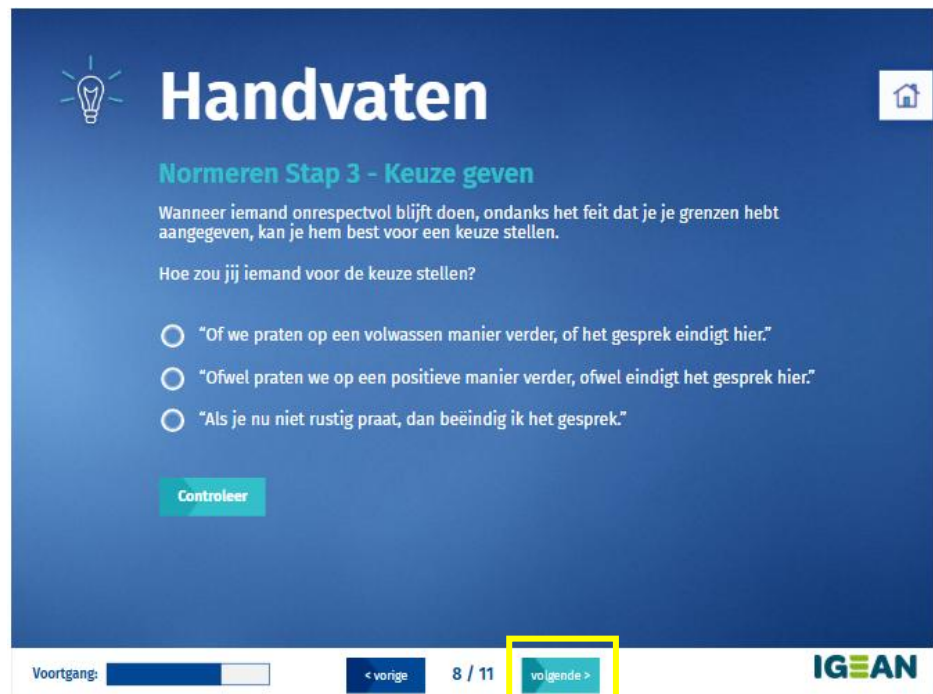
Wanneer iemand met zijn gedrag je grenzen overschrijdt, mag je gerust aangeven dat je dat niet leuk vindt. Geef aan dat je het gesprek op een andere manier wilt voortzetten. Een positieve en klantgerichte manier om je grenzen te stellen is de sandwich-techniek. Bij deze techniek pak je de negatieve boodschap in tussen twee positieve boodschappen om gezichtsverlies bij de andere persoon te vermijden.

Klik op de silhouetten om een voorbeeld te zien.

Voortgang:  < vorige 7 / 11 volgende >

IG=AN

1.7.8. Duid het juiste antwoord aan en klik op 'controleer'. Vervolgens klik je op 'volgende'.



Handvaten

Normeren Stap 3 - Keuze geven

Wanneer iemand onrespectvol blijft doen, ondanks het feit dat je je grenzen hebt aangegeven, kan je hem best voor een keuze stellen.

Hoe zou jij iemand voor de keuze stellen?

- ☐ "Of we praten op een volwassen manier verder, of het gesprek eindigt hier."
- ☐ "Ofwel praten we op een positieve manier verder, ofwel eindigt het gesprek hier."
- ☐ "Als je nu niet rustig praat, dan beëindig ik het gesprek."

Controleer

Voortgang:  < vorige 8 / 11 volgende >

IG=AN

1.7.9. Klik op de 4 verschillende tips om ze te ontdekken. Vervolgens klik je op 'volgende'

The screenshot shows a blue-themed interface for the 'Handvaten' module. At the top left is a lightbulb icon. The title 'Handvaten' is in large white font. Below it, the subtitle 'Normeren Stap 3 - Keuze geven' is in teal. The main text explains that the page contains tips for a 'of... of...' formulation and instructs the user to click on different boxes to discover them. In the center is a video thumbnail showing a glowing lightbulb. Below the thumbnail are four buttons labeled 'Tip 1', 'Tip 2', 'Tip 3', and 'Tip 4', which are highlighted with a yellow rectangle. At the bottom, there is a progress bar, navigation buttons '< vorige' and 'volgende >' (the latter is highlighted with a yellow rectangle), and the page number '9 / 11'. The IG=AN logo is in the bottom right corner.

1.7.10. Bekijk het volledige videofragment en klik op 'volgende'

The screenshot shows the 'Handvaten' module page for 'Reageren op instrumentele agressie'. It features a lightbulb icon, the title 'Handvaten', and the subtitle 'Reageren op instrumentele agressie'. The text instructs the user to watch a video clip to see how normalization can change a conversation. A large video player is in the center, showing a black screen with a play button and a progress bar at the bottom indicating '01:21 / 01:21'. Below the video player are navigation buttons '< vorige' and 'volgende >' (highlighted with a yellow rectangle), and the page number '10 / 11'. The IG=AN logo is in the bottom right corner.

1.7.11. Lees de tekst en klik vervolgens op 'menu'



The screenshot shows a slide titled 'Handvaten' with a lightbulb icon. The subtitle is 'Reageren op agressie'. The text on the slide reads: 'Probeer af te leiden van waar de agressie afkomstig is. Is de andere gefrustreerd of probeert hij moedwillig iets te bereiken?' and 'Afhankelijk van het antwoord op deze vraag kan je de techniek van het 'meeveren' of 'normeren' toepassen.' At the bottom, there is a progress bar labeled 'Voortgang:', a navigation bar with '< vorige', '11 / 11', and 'menu >' (highlighted with a yellow box), and the IG=AN logo.

1.7.12. Je bent terug in het menu. Klik nu op 'Conclusie'



1.8. Conclusie

1.8.1. Beluister het volledige fragment en klik op 'volgende'



Conclusie



Frustratieagressie

Kenmerken

- Kwaad op zichzelf en/of de situatie
- Emotie
- Niet gepland

Handvat: meeveren

- **Luisteren**
Zo kan de andere zijn frustraties 'ventileren' en kan men het probleem analyseren
- **Erkennen**
Benoemen van de frustratie van de andere
- **Oplossing zoeken**
Samen zoeken naar een oplossing of een alternatief voorstellen

Graad



Tijd

Voortgang:

< menu 1 / 3 **volgende >**

IG=AN

1.8.2. Beluister het volledige fragment en klik op 'volgende'



Conclusie



Instrumentele agressie

Kenmerken

- Rationeel
- Persoonlijker
- Gepland

Handvat: normeren

- **Professioneel negeren**
Niet ingaan op de provocatie om geen 'voeding' te geven aan de andere
- **Tot de orde roepen**
Aangeven wat kan en niet kan, al dan niet gebruik makend van de 'sandwich-techniek': "Maar" vermijden.
- **Voor de keuze stellen**
Beter met "of... of..." dan met "als...dan..."
- **Gesprek afronden**

Graad



Tijd

Voortgang:

< vorige 2 / 3 **volgende >**

IG=AN

1.8.3. Je hebt de e-learning afgerond. Klik op 'terug naar menu'.



Conclusie



Zo, de e-learning zit er helemaal op!

Je weet nu wat agressie is, welke 2 soorten verbale agressie we kennen, wat mogelijke valkuilen zijn en hoe je met verbale agressie om kan gaan.

Je kan deze e-learning op een later moment steeds nog een keer herhalen.

Veel succes!

Terug naar menu

Voortgang:

< vorige 3 / 3

IG=AN

