

Angst en agressie in de school

Iedere school streeft naar plezierige contacten met ouders. Met een klein deel van de ouders verloopt de communicatie minder prettig. Er is sprake van verbale en fysieke agressie. In dit artikel verkent Kees van Overveld het probleem en reikt hij concrete oplossingen aan.

Tekst: Kees van Overveld

In gesprekken met directieleden, begeleiders en leraren hoor ik de laatste jaren regelmatig dat een klein deel van de ouders voor ernstige overlast zorgt. Die overlast bestaat deels uit een toegenomen mondigheid en bemoeizucht van ouders en deels uit verbale en fysieke agressie. Begeleiders hebben veel contacten met ouders, vaak als het kind leer- en/of gedragsproblemen heeft. Is het dan ook zo dat begeleiders meer dan anderen last hebben van agressie door ouders? Dat valt moeilijk te zeggen. Voor zover bekend is daar nog geen onderzoek naar gedaan.

In dit artikel wordt belicht in hoeverre onderzoeksgegevens bevestigen dat er sprake is van agressie door ouders. We kijken vervolgens naar de gevolgen van agressie voor het onderwijspersoneel. Daarna ga ik in op de rol die de begeleider kan spelen in het sociale veiligheidsbeleid op school. We sluiten af met tien tips die het werk van de leraar en de begeleider veiliger kunnen maken.

Het is wellicht goed om te vermelden dat er in dit artikel slechts zijdelings aandacht wordt besteed aan het stimuleren van ouderbetrokkenheid in de school. Daarover is op andere plaatsen al veel geschreven. We hebben het hier vooral over de extreme en uitzonderlijke situaties.

Onderzoek

Wat zeggen onderzoekscijfers over agressie door ouders in school? Ouders en leraren zijn beiden verantwoordelijk voor de opvoeding van een kind. Waarom gebruikt een deel van de ouders dan agressie tegen de leraar van hun zoon of dochter? Er blijken meerdere aanleidingen te zijn voor (verbaal) geweld tegen de leraar/begeleider door ouders (DUO Onderwijsonderzoek, 2015):

- Het aanspreken van de leerling op gedrag door de leraar.
- Het behalen van lage cijfers of een slechte beoordeling van de leerling door de leraar.
- Hoge verwachtingen van de ouders die niet overeenstemmen met het oordeel van de leraar.
- Het melden van verzuim bij de leerplichtambtenaar.

- Ouders vinden dat hun kind door de leraar tekort wordt gedaan.
- Ouders zijn het oneens met de regels van de school (de school in het algemeen) en komen bij de leraar verhaal halen.
- Probleemsituatie thuis: uithuisplaatsing, scheiding ouders, psychische problematiek ouder(s).
- Ouders verwijten de leraar te weinig te doen tegen het pesten van hun kind.
- Ouders wordt na de start van de les de toegang tot de klas ontzegd.

Er is mij geen onderzoek bekend naar agressie tegen begeleiders in het onderwijs. Er is wel (beperkt) onderzoek beschikbaar over agressie van ouders tegen onderwijspersoneel in het algemeen. Hier volgt een kort overzicht:

- In 2006 doet de Kenniskring Gedragsproblemen in de Onderwijspraktijk een verkennend onderzoek naar probleemouders in de school. Er blijken maar weinig gegevens beschikbaar over problemen die ouders op scholen veroorzaken; men noemt het een 'onderontwikkeld terrein'. In de publicatie worden diverse onderzoeksresultaten aangehaald, waarvan deze wel erg opvallend is: '73 procent van de beginnende leraren zegt dat veel ouders net doen of ze hun vijand zijn.'
- In 2014 verschijnt er een onderzoek naar gezag in de school. CNV Onderwijs constateert onder meer dat scholen last hebben van gezagsondermijndend gedrag van ouders. Dat gedrag bestaat voor een groot deel uit partij kiezen voor het eigen kind, desinteresse, de deskundigheid van de leraar in twijfel trekken en het hebben van een grote mond. Dreigementen, lichte fysieke agressie en zware fysieke agressie blijken incidenteel voor te komen. Verder geeft negen procent van de ondervraagde leraren aan dat ze door ouders worden gepest.
- In *Rapportage geweld tegen leraren* van DUO Onderwijsonderzoek (2016) zegt achttien procent van de ondervraagde leraren te maken te hebben gehad met op henzelf gericht

fysiek en/of verbaal geweld door ouders. Bij leraren in het voortgezet onderwijs ligt dat rond de elf procent. Het geweld bestaat vooral uit schelden en dreigen met fysiek geweld.

- Uit een flitspeiling onder schoolleiders (CNV Onderwijs, 2017) blijkt dat 87 procent van de schoolleiders vindt dat ouders mondiger en veeleisender worden. Zowel de leraren als de directie en begeleiders hebben last van deze ouders.

Samengevat kan worden gezegd dat de door onderwijsprofessionals ervaren agressie van ouders door (in omvang beperkt) onderzoek wordt bevestigd. Er is wel degelijk sprake van een kleine groep ouders die zich bedient van verbale en fysieke agressie.

Gevolgen

In het onderzoek naar geweld tegen leraren van DUO Onderwijsonderzoek is gekeken naar de gevolgen van verbale agressie door ouders. Ongeveer een derde van de ondervraagden zegt geen gevolgen te ondervinden. Mensen die wel problemen ondervinden noemen onder andere deze gevolgen:

- De omgang met de leerling is verstoord.
- Er is minder werkplezier.
- Er zijn overwegingen om te stoppen met werken in het onderwijs.
- Sommigen voelen dat zij zowel binnen als buiten hun werk minder goed functioneren.
- Mensen hebben zich ziekgemeld.

Naast onderzoek zijn er ook persoonlijke verhalen van leraren. Ik heb er in de loop van de tijd veel gehoord. Op een van de scholen waar men grote problemen ondervond door een dominante groep ouders, heb ik de leraren gevraagd hun verhaal op papier te zetten. Ik citeer enkele fragmenten:

- ‘Ik heb last van de onheimische sfeer op school. Het broeit. Ouders met een kort lontje, teamleden die op hun tenen lopen: we kunnen bijna nergens anders meer over praten.’

73 procent van de beginnende leraren zegt dat veel ouders net doen of ze hun vijand zijn

- ‘Ik ga de laatste weken met een beklemmend gevoel op mijn borst naar school. De laatste weken ben ik erg onrustig in mijn slaap. Ik pieker, ik maak mij zorgen.’
- ‘Ik vind het lastig om leerling G aan te spreken op zijn gedrag en er consequenties aan te verbinden. Ik weet zeker dat vanmiddag om één uur vader op de stoep zal staan. Ik zal er dan het hele jaar de nadelen van ondervinden.’

En zo zijn er meer verhalen. Agressie door ouders heeft een grote impact op het welzijn van leraren.

Preventie

Scholen zijn bij wet verplicht om iedereen een sociaal veilig klimaat te bieden. Ik denk dat de begeleider een rol dient te hebben bij het mede-vaststellen en onderhouden van dat beleid. Als het specifiek gaat om agressie door ouders, dan is preventie van mogelijke problemen van belang.

- Bespreek de schoolregels, gedragscodes en protocollen met ouders. Stel ze eventueel samen met hen op. Het moet in ieder geval duidelijk zijn dat agressie niet wordt getolereerd.
- Wees voorbereid op onverwachte situaties en zorg voor een stappenplan bij incidenten. Op de site van Stichting School & Veiligheid zijn handige voorbeelddocumenten te vinden (www.schoolveiligheid.nl/po-vo/thema/agressie-geweld).



- Zorg voor een goede relatie met de wijkagent. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) heeft een handige gespreksleidraad voor onderwijsinstellingen en politie. Met behulp van deze leidraad kunnen onder meer afspraken worden gemaakt over de preventie van incidenten, de reactie op incidenten en de afhandeling en evaluatie van incidenten. (Een aantal van de tips die ik hieronder beschrijf is afkomstig van wijkagenten uit Rotterdam. Bij deze professionals is veel kennis aanwezig over het reageren op directe dreigingen.)
- Laat de juridische afdeling van de stichting of het bestuur waarvoor je werkt nagaan wat er wettelijk mogelijk is in het geval van agressie door ouders. Zo kan er sprake zijn van lokaalvredebreuk (artikel 139 WvS). De school kan een agressieve ouder verzoeken de school en het terrein te verlaten. Als de agressieve persoon weigert, kan de politie worden ingeschakeld. Eventueel kan de school ook gebruikmaken van het burgerarrest en de ouder aanhouden (artikel 53 WvS). Ook dan kan de politie worden gebeld.
- Verder kan het handig zijn om kennis te hebben van situaties van 'noodweer'. Wat mag wel en wat mag niet? Het is meestal zo dat een bedreigende situatie om onmiddellijke actie vraagt. De rechter zal achteraf toetsen of de reactie proportioneel (gericht op het herstel van de situatie) en subsidiair (er was geen alternatief) was.

Blijf kalm, hoe spannend de situatie ook is

Omgaan met agressie

Ook al heb je er alles aan gedaan om een goede relatie met ouders op te bouwen, soms gaat het gewoon mis. Opeens staat die briesende ouder in je kantoor. Wat dan? De volgende tips kunnen je wellicht ooit van pas komen.

1. Controleer jezelf, niet de ander

In (potentieel) bedreigende situaties hebben we de neiging om het gedrag van de ander te willen controleren. We zeggen bijvoorbeeld: 'Doe eens rustig!' en hopen dan maar dat die ander dat gebod ook opvolgt. Zo'n uiting van controle leidt eerder tot een toename van boosheid of frustratie bij de andere persoon dan dat het gedrag stopt. We moeten beseffen dat we anderen niet kunnen controleren, er zit geen aan- of uitknop op die boze ouder. De enige die je wel kunt controleren, is jezelf. Blijf kalm, hoe spannend de situatie ook is. Als je kalm bent, kun je over het algemeen beter nadenken en effectievere oplossingen bedenken.

Wat je wel kunt doen, is de controle over de situatie overnemen. Stel dat er opeens een boze ouder in je kantoor staat. Sommige mensen zullen 'bevriezen' en niet in staat zijn iets te doen. De ouder heeft op dat moment de controle over de situatie. Dat kan ook anders. Op het moment dat die ouder in je kantoor staat, sta je op en loop je langs hem heen terwijl je zegt: 'Wij gaan even koffie halen, loopt u mee?' Je loopt door

en je wacht niet op antwoord. Over het algemeen is de ander zo verrast door de reactie, dat deze braaf zal volgen. Op dat moment heb je de controle over de situatie overgenomen. Het geeft je de mogelijkheid om niet alleen naar het koffie-apparaat te lopen, maar ook om de hulp van directie of collega's in te schakelen.

2. Luister

De boze gesprekspartner komt verhaal halen. Hij heeft iets waar hij mee zit en hij wil gehoord worden. Luisteren is dan de juiste techniek. Goed luisteren naar de ander kan zeer de-escalerend werken.

- Luister met je hele lichaam.
- Moedig de ander aan om verder te vertellen.
- Herhaal, vat samen, paraphraseer.
- Reflecteer de gevoelens van de ander: 'Ik merk dat u erg boos bent ...'
- Wat escalerend werkt: zeggen dat de ander moet kalmeren, de ander beschuldigen, het verhaal in twijfel trekken, je mening geven, verdedigen, sarcasme gebruiken.

3. Let op je lichaamstaal

Over het effect van lichaamstaal op de ander is al veel geschreven. Ik houd het hier bij enkele tips:

- Blijf niet met gebalde vuisten tegenover de ander staan, maar ontspan voor zover dat mogelijk is.
- Blijf op dezelfde ooghoogte als de ander.
- Als je aan een tafel gaat zitten, neem dan niet tegenover elkaar plaats. Neem elk een hoek van de tafel zodat je de gelegenheid hebt om even van de ander weg te kijken.

4. Gebruik je stem

In heftige gesprekken gaan we heel makkelijk mee met de emotie van de ander. Bij de meeste mensen zie je dan dat de borststem wordt vervangen door de kopstem. Een kopstem klinkt hoog en vaak schel. En juist die hoge, schelle stem kan weer escalerend werken. Je kunt de volgende de-escalerende technieken toepassen:

- Je spreektempo wat verlagen.
- Weinig emotie laten doorklinken in je stem, iets monotoner gaan praten.
- Je spreekvolume verlagen: praat zo zacht dat de ander zich moet focussen op wat jij zegt.



5. Pas je taal aan

Er zijn wat manieren om de gesprekspartner een positiever gevoel over het gesprek te geven:

- Noem wat vaker dan gebruikelijk de naam van de ander.
- Lok ja-reacties bij de ander uit: 'Is het zo dat u ...?'
- Zoek naar overeenstemming: 'Klopt het dat ...?'

6. Focus op de toekomst

Iemand die briesend voor je staat, zal vaak ontevreden zijn over situaties uit het verleden: 'En dat achterlijke wijf heeft mijn kind van de speelplaats gesleurd. En vorige keer was het ook al zo dat...' Het is nu zaak om niet in te gaan op de gebeurtenissen uit het verleden. Dat leidt namelijk vaak tot verdediging of rechtvaardiging van wat er is gebeurd: 'Ja, maar mijn collega moest dat wel doen, want...' Zo'n reactie leidt weer tot verdere escalatie van het gesprek. Hier is het verstandiger om toekomsttaal te spreken, om vooruit te kijken. Het gaat over iets wat je gaat doen voor de ander, het zoeken naar een oplossing: 'Ik heb u gehoord. Wat ik zal doen, is uitzoeken wat er precies is gebeurd. Als ik dat duidelijk heb, dan zal ik u weer uitnodigen voor een gesprek, zodat we...'

7. Houd je mond

Als we nerveus zijn, hebben we de neiging om veel te gaan praten. Dit kan het conflict doen escaleren. Het is daarom het beste om af en toe even een praatpauze in te lassen. Zeg niets en observeer de ander. Geef en neem denktijd, dit kan de-escalerend werken. Wat eventueel ook kan, is het herhalen van de woorden van de ander. Hiermee laat je blijken dat je de ander hebt gehoord.

8. Geef ruimte

Mensen die boos of gefrustreerd zijn, zijn superalert op fysieke nabijheid. Als je maar iets te dichtbij komt of empathisch een arm aanraakt, dan gaan bij hen de alarmbellen rinkelen. Een primaire reactie zoals het uitdelen van een klap is snel gebeurd. Zorg er daarom voor dat je altijd op twee armlengtes afstand blijft.

9. Bepaal je grens

Er komt een moment dat je het 'zat bent'. Je hebt genoeg verwensingen naar je hoofd gekregen, de grens is bereikt. De ander lijkt niet voor rede vatbaar, dus er moet iets gebeuren. Zeg rustig, zelfverzekerd en kalm wat je dwars zit of wat je wenst. Bijvoorbeeld: 'Ik wil niet op deze manier aangesproken worden. Ik voel mij door uw beschuldiging behoorlijk beledigd.' Je kunt de ander nu een keuze geven: 'U kunt uw harde toon matigen, of anders beëindig ik dit gesprek.'

10. Vlucht

Hoe voorzichtig je ook bent in de communicatie met de boze of gefrustreerde ander, er kan een moment komen dat de situatie uit de hand loopt. Vertrouw op je intuïtie, maar observeer ook de lichaamstaal van de ander. De volgende signalen kunnen duiden op escalatie:

- gebalde vuisten;
- een kaak die verstrakt;
- plotselinge onrust;
- grotere pupillen;
- armen die wat verder van het lijf staan (breed maken).

Als je inschat dat de ander zal overgaan tot fysieke agressie, vlucht dan. Alarmeer je collega's door herrie te maken: hard roepen, meubilair omgooien. Zorg dat je altijd een vluchtroute hebt. Blijf tijdens gesprekken daarom niet achter je tafel zitten, maar ga altijd met de rug naar de deur zitten/staan.

Tot slot

In de kop boven dit artikel staat de onderwijsprofessional als lijdend voorwerp genoemd. Ik hoop dat ik met mijn achtergrondinformatie en praktische tips heb laten zien dat er ook in het geval van agressie weerbaarheid en regie mogelijk zijn. Laten we in bedreigende situaties vooral een leidend voorwerp zijn!

Literatuur

- *Samen voor een veilige school. Gespreksleidraad voor onderwijsinstellingen en politie* (2017). Utrecht: Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.
- *Gezag in de school 2014*. Utrecht: CNV Onderwijs.
- *Schoolleiders en mondige ouders* https://onderwijs.cnvconnectief.nl/fileadmin/user_upload/PDF/Flitspeiling_Schoolleiders_14-7-2017.pdf
- DUO Onderwijsonderzoek. *Rapportage geweld tegen leraars*. (2015) Utrecht: DUO Onderwijsonderzoek.
- *De-Escalating Aggressive Behaviors*. San Jose State University (2017). www.sjsu.edu/counseling/Faculty_Staff/De-Escalating_Aggressive_Behaviors/
- Van der Wolf, K. (2006). *Probleemouders en de school: een onderontwikkeld terrein*. Utrecht: Kenniskring Gedragsproblemen in de Onderwijspraktijk.
- Van Overveld, K. (2016). *Groepsplan Gedrag: planmatig werken aan passend onderwijs* (8e compleet herziene druk). Huizen: Uitgeverij Pica.

In de materialenbank op www.lbbo.nl vind je de volgende artikelen over de omgang met ouders:

- *Bang voor ouders? Tips voor een betere samenwerking* (april 2015)
- *Klagende ouders zijn niet wijs?* (mei 2015)

TIP



Dr. Kees van Overveld is pedagoog en auteur van vele artikelen en boeken, zoals 'Groepsplan Gedrag' en 'SEL, sociaal-emotioneel leren als basis'. Hij heeft een trainingsbureau voor het onderwijs van waaruit hij cursussen aan schoolteams geeft over onder andere agressie en geweld binnen scholen. Ook begeleidt hij schoolteams in crisissituaties.

AUTEUR