

# Adviezen t.a.v. agressie van ouders tegen personeel

Als we praten over agressie van ouders, zijn er verschillende categorieën.

We noemen ze in volgorde van zwaarte.

- Verbaal geweld
- Bedreiging
- Lastigvallen en/of bedreigen per telefoon/sms/e-mail/fax/brief
- Lastigvallen en volgen op straat
- Fysiek geweld zonder letsel
- Fysiek geweld met letsel

De suggesties hieronder hebben vooral betrekking op de twee zwaarste categorieën, maar een deel ervan heeft ook betrekking op de iets minder zware gevallen.

## **1. Wat doe je als er een klacht over agressie van ouders binnenkomt?**

Opvang:

- Leerkracht bespreekt zoiets direct met de directie of maakt er melding van.
- Directie zorgt voor opvang van de leerkracht, eventueel tijdelijke opvang van de klas of de lessen en voor nazorg later op de dag, de volgende dag en erna.
- Als dat nodig is wordt medische opvang ingeschakeld en de zorg van psychische hulpverlening of een bureau slachtofferhulp

Aanpak:

- Zonodig wordt in overleg met betrokkene door de directie contact opgenomen met de ouder
- Zonodig wordt er melding van gemaakt bij de politie of wordt er aangifte gedaan.
- Als dat veilig kan, neemt de directie contact op met de ouder om zijn/haar kant van het verhaal ook te horen.
- Waar dat mogelijk is, wordt geprobeerd via een bemiddelingsgesprek (al dan niet met een professionele bemiddelaar) weer tot een werkbare oplossing te komen.

Verantwoording:

- Directie maakt van ernstiger gevallen ook melding van het incident bij het bestuur.

## **2. Wat doe je met de kinderen?**

**Indammen:**

**Het betrokken kind:**

Als de ouder zich t.o.v. de leerkracht of de school misdraagt, mag het kind daar niet de dupe van worden.

- Als het kind erbij was of als het er van gehoord heeft, kun je vragen hoe het zich nu voelt, waar het misschien bang voor is e.d.
- Je kunt het duidelijk maken dat iedereen gewoon tegen hem/haar blijft doen en daar span je je ook voor in.
- Als het thuis gehouden wordt, kun je een vertrouwde persoon vragen te proberen de deur van de school voor het kind open te zetten.

**Indammen en informeren:**

**De andere kinderen van de klas:**

Maar je moet er ook voor zorgen dat de zaak niet groter wordt gemaakt t.g.v. angst, geruchten, enz.

- Als kinderen van de klas het gezien of gemerkt hebben, is het goed daarover even met hen te praten (de juf/meester zelf, samen met de directie of als dat beter is de directie alleen met de invallende leerkracht).
- Als andere kinderen het gezien en gehoord hebben (of als je vermoedt dat het gerucht zich gaat verspreiden) dan kun je ook een rondje langs de andere klassen maken.

## **3. Wat doe je met de collega's?**

**Indammen en informeren**

- Kies afhankelijk van de ernst van de zaak zo snel mogelijk een rustig moment om de anderen te informeren (hoe gaan we ermee om tegenover de kinderen, de ouders, enz.)

- Als dat nodig is geef je een korte instructie over het praten met de kinderen over het gebeurde.
- Als de pers en de media zich ermee gaan bemoeien zorg je ervoor dat ieder personeelslid ook weet hoe de contacten met de pers lopen.
- Je maakt een afspraak voor een volgend moment waarop informatie volgt, ervaringen worden uitgewisseld en afspraken worden gemaakt.

#### **4. Wat doe je met de ouders?**

##### **Indammen en informeren:**

###### **De ouders van de klas**

- Afhankelijk van de ernst van de situatie kun je besluiten alle kinderen een briefje mee te geven met daarin kort wat er gebeurd is, wat er aan gedaan wordt en hoe, waar, wanneer en bij wie ouders vragen kunnen stellen.

###### **De ouders van de school**

- Als het een grote zaak is (die evt. ook via de pers bekend kan raken) is het goed voor alle ouders een brief mee te geven wat er gebeurd is, wat er aan gedaan wordt en hoe, waar, wanneer en bij wie ouders vragen kunnen stellen.

#### **5. Wat doe je met de burens en met de media?**

##### **Indammen en informeren**

Als de zaak buiten school heeft plaatsgevonden met omstanders/burens als getuige of wanneer de pers en de media zich ermee gaan bemoeien, is het belangrijk ook de berichtgeving aan derden serieus te nemen. Als de zaak in handen is van de politie kun je de berichtgeving ook met de politie bespreken en de berichtgeving op elkaar afstemmen.

##### **De omstanders/burens:**

- Als je weet wie er getuige van was en er in de buurt ook over gaat praten, kan het belangrijk zijn ervoor te zorgen dat die persoon persoonlijk op de hoogte worden gesteld.

##### **De pers en de media:**

- Als je weet of vermoedt dat de pers en de media zich erop zullen werpen, dan kun je het beste zorgen voor een persbericht waarin je de zaken op een rijtje zet: wat er is gebeurd, hoe de school er mee omgaat, wie de zaak in handen heeft en wie de contactpersoon voor pers/media is en hoe die te bereiken is.
- Houd in de gaten of er pers/media bij de school arriveren en zorg ervoor dat ze niet lukraak ouders, leerlingen of collega's gaan interviewen, maar nodig ze uit binnen te komen en laat de contactpersoon het woord doen.

#### **Enkele tips in omgaan met agressie**

- Blijf baas over eigen emoties. Een eenvoudig alarmsignaal dat je deze grip dreigt te verliezen is dat je harder gaat praten.
- Probeer een onspannen, niet bedreigende houding aan te nemen.
- Vermijd iemand lang in de ogen te kijken.
- Zorg voor de mogelijkheid van een uitgang (vluchtweg) zowel voor jezelf als voor de ander (leerling/ouder). Insluiten kan angst en paniekreacties veroorzaken.
- Nodig de ander uit te gaan zitten (iemand die zit, wordt minder snel boos)
- Wijs de ander niet aan en raak hem niet aan.
- Ga niet aan de dominante kant van de ander staan (voor de meeste is de rechthand het sterkste).
- Probeer op een of andere manier het tempo uit het gesprek te halen. Met name door samen te vatten wat de ander zegt, hem verduidelijkende vragen te stellen (wat bedoel je precies) en door zelf langzamer te praten en vaker te pauzeren.
- Probeer fysieke afstand te bewaren. Een vuistregel hierbij is dat je tenminste anderhalve armlengte van de ander gaat staan.
- Probeer een winnaar/verliezer situatie te voorkomen.
- Voorkom escalatie door het aankondigen van sancties: Als je dit doet, dan doe ik dat.
- Gebruik humor. Echter nooit om iemand te kijk te zetten.
- Haal de ander uit de groep/klas en voorkom voor beiden gezichtsverlies.
- Help en ondersteun elkaar als collega