



Agressieve ouders: van agressie naar betrokkenheid

Een boze moeder die voor een volle klas in een basisschool de docent verbaal bedreigt, duwt en bekrast. (april 2014)

Een 50-jarige man wordt aangehouden voor bedreiging van onderwijspersoneel nadat hij zich op de school meldde voor problemen rondom zijn zoon op de school. (maart 2014)

Uit een peiling van de VO-raad onder 400 schoolleiders in juni 2012 blijkt dat 94% van de respondenten te maken heeft met verbaal agressieve ouders.

Agressieve ouders

Agressieve ouders in het onderwijs vormen een groeiend probleem, zo blijkt uit diverse berichten, de media en uit onderzoek van onder andere de VO-raad. "Een effect van de steeds mondiger en kritischer geworden maatschappij", aldus ex-docent Wouter Prins, workshopgever bij onderwijsvakbond CNV Onderwijs. De berisping van een leerling door een leraar kan tot gevolg hebben dat de leraar vervolgens agressief wordt bejegend door een ouder of zelfs, dat er aangifte wordt gedaan tegen de leraar wegens mishandeling.

Ouders zouden meer respect voor onderwijspersoneel moeten tonen en hun gezag accepteren. Wanneer ouders en school tegenstanders worden van elkaar gaat dat ten koste van het pedagogisch klimaat. Om les te kunnen geven en leerlingen goed te kunnen begeleiden, moet een personeelslid zich veilig voelen. Personeelsleden die te maken krijgen met agressie van ouders dienen onvoorwaardelijke steun te krijgen van collega's, directie, bestuur, politie en hulpverlening. Expertisecentrum Veilige Publieke taak zette in 2009 het programma op Veilig Publieke Taak Onderwijs, bedoeld om schoolbesturen te adviseren en kennis en ondersteuning te bieden. Zie: www.schoolenveiligheid.nl/vpto

Van agressie naar betrokkenheid

Onderwijspersoneel wordt regelmatig geconfronteerd met ouders die op school verhaal komen halen. Voor het personeel vaak een onplezierige ervaring.

In dit informatieblad krijgt u adviezen en tips waarmee u het risico op een incident kunt beperken en positieve ouderbetrokkenheid kunt bevorderen.

- ✓ Hoe kunt u het best omgaan met agressieve ouders?
- ✓ Hoe voorkom je vervelende incidenten met ouders?
- ✓ Hoe kunt u ouderbetrokkenheid bevorderen?

In dit informatieblad vindt u antwoord op deze vragen.

...

Twee soorten agressie

Anniek Verhagen, docent bij Nivoz en projectleider Gay&School bij Stichting School en Veiligheid, spreekt in een interview met Leraar24 over dit onderwerp over twee soorten agressie bij ouders. De handelwijze verschilt per vorm:

- ✓ Frustratie agressie: deze komt voort uit een bepaalde frustratie, waarvan de oorzaak ook buiten school kan liggen. Benoem wat je ziet en trek het ventiel eruit, zodat emoties duidelijk worden.
- ✓ Instrumentele agressie: dit is agressie met een doel. De ouder wil iets gedaan krijgen en jij bent degene die dat kan regelen. Het is een vorm van manipulatie. Wanneer een ouder deze vorm van agressie toont is het zaak rust te bewaren en duidelijk grenzen te stellen.

Interview is na te kijken op www.leraar24.nl te vinden via de zoekfunctie onder 'agressieve ouders'.

Omgaan met agressieve ouders

Anniek Verhagen adviseert vooral rustig te blijven en de eerste primaire reactie niet direct te uiten, maar te proberen een stapje terug te doen. Hierdoor creëer je ruimte voor jezelf. Probeer vervolgens contact te maken door bijvoorbeeld een hand te geven of oogcontact. Vaak kun je al voorzien dat een ouder wel eens agressief zou kunnen zijn. Op zo'n moment kun je het gesprek ook voorbereiden door een prettige ruimte te creëren om te zitten of er eventueel een collega bij te vragen. Probeer in het gesprek altijd te achterhalen wat er achter de agressie schuilgaat en waar de emoties vandaan komen.

Ook Wouter Prins pleit ervoor zo veel mogelijk met de ouders proberen te praten. „Kinderen zoeken nu eenmaal de grens op, ze kijken hoe ver ze kunnen gaan. Dat hoort er een beetje bij. Maar als ouders consequent het gezag van de school ondermijnen, door bijvoorbeeld te zeggen dat ze hun strafwerk niet hoeven te maken, geef je de kinderen een vrijbrief om respectloos tegen de docent te doen. Als docent en ouder moet je samen het kind de juiste kant op sturen.” (Telegraaf, 13 januari 2014)

Veilige Publieke Taak beveelt acht maatregelen aan om agressie tegen personeel effectief aan te pakken. Vertaald naar het onderwijs betekent dit:

- ✓ Draag uw schoolnorm van acceptabel gedrag uit.
- ✓ Bevorder dat personeel elk voorval van agressie en geweld meldt.
- ✓ Registreer alle incidenten van agressie en geweld.
- ✓ Train het onderwijspersoneel in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
- ✓ Reageer binnen 48 uur richting de dader.
- ✓ Bevorder dat werknemers aangifte doen en/of geef strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan.
- ✓ Verleen nazorg aan onderwijspersoneel dat slachtoffer is van agressie en geweld.
- ✓ Verhaal de schade op de dader.

• • •

Voorkomen is beter dan genezen

Scholen kunnen preventief actie ondernemen om het risico op agressieve ouders zo klein mogelijk te maken.

Gedragsregels

Stel duidelijke regels op; leg vast in een contract wat de school biedt en wat de school van ouders verwacht. Het opstellen van regels op school is onderdeel van het veiligheidsbeleid en bevordert het sociale verkeer op school. Steeds meer scholen stellen regels op voor ouders, zodat duidelijk is waar zij zich aan te houden hebben. Om gedragsregels te vormen kunt u het spel Gedragen Gedrag gebruiken, te vinden in de webshop. Zie ook het informatieblad 'gedragsregels'.

Draaiboek

Het is belangrijk dat scholen vooraf stilstaan bij het in banen leiden van agressie-incidenten. Een school hoort te beschikken over een draaiboek voor afhandeling van agressie tegen personeel. Aan de hand van dit protocol weten alle betrokkenen vervolgens hoe ze moeten handelen. U kunt diverse draaiboeken hoe om te gaan met incidenten vinden op onze site www.schoolenveiligheid.nl. Ook vindt u het 'stappenplan bij agressieve ouders' van openbaar onderwijs Alblasserdam, dat als goed voorbeeld kan dienen.

Lik-op-stuk-beleid: aangifte/melding

Grijp bij overtreding van de regels onmiddellijk en afdoende in. Aangiftebereidheid bij scholen en leraren blijkt laag. De regering heeft om de aangiftebereidheid te verhogen afspraken gemaakt in het kader van het programma Veilige Publieke Taak. Hierin is opgenomen dat werkgevers namens de medewerker aangifte kunnen doen en dat er anoniem aangifte kan worden gedaan. Zie voor meer informatie het informatieblad 'aangifte doen in het onderwijs'.

Ouderbetrokkenheid

Zie ouders als opvoedingspartners; informeer en betrek hen tijdig. Agressie ontstaat meestal niet zomaar. Ouders vinden dat de school hen vaak slecht of in een laat stadium informeert als er problemen zijn met hun kind. Ouders voelen zich niet altijd serieus genomen in hun zorgen om hun kind. Probeer als school open te staan voor kritiek, luister, neem verantwoordelijkheid bij problemen en kom concreet in actie als het nodig is. Een goede relatie tussen de school en ouders is essentieel voor de schoolveiligheid.

Halt voert tot eind 2014 landelijk 75 brede schooltrajecten uit om jongeren, ouders en onderwijspersoneel bewust te maken van het belang van de veilige uitoefening van de publieke taak. Halt-directeur Arina Kruithof: "De vraag is hoe een school de ouders erbij betreft? Want ouders hebben een belangrijke voorbeeldfunctie en samenwerking tussen de school en ouder is cruciaal voor de ontwikkeling van het kind". Een blauwdruk bestaat niet. Wat bij de ene school goed werkt, werkt bij de andere niet, zegt Kruithof. Haar advies: "Als je iets organiseert, zorg dan dat het om het kind draait." (Telegraaf 13 januari 2014)

Voorbeeld gedragsregels ouders

- ✓ Houdt u aan de schoolregels die ook voor de leerlingen en personeel gelden.
- ✓ Maak een afspraak met de leraar als u iets wilt bespreken.
- ✓ Uit mogelijke ontevredenheid naar onderwijspersoneel of de school zonder schelden, dreigen of schreeuwen.
- ✓ Bewaar de rust in het schoolgebouw.

...

Meer weten ?

Zie voor regionale aanpakken: www.expertisepuntouderbetrokkenheid.nl

De site www.ouderbetrokkenheid.nl is in het leven geroepen om expertise, tips en good practices op het gebied van ouderbetrokkenheid uit te wisselen. Het gelijknamige expertisenetwerk biedt scholen en instellingen die werken voor kinderen ondersteuning op maat bij het opzetten of verder uitwerken van vormen van ouderbetrokkenheid.

Leestips:

- ✓ Het artikel *Betrokken ouder of bemoeial* in Didactief (april 2013) over hoe u ouderbetrokkenheid bevordert en u voorkomt dat u bemoeials kweekt.
- ✓ Het praktijkboek *De kracht van klagende ouders* (2011) van Ivo Mijland. Hierin leest u wat u kunt doen om klagende ouders weer tot bondgenoot te maken.

Advies?

Voor advies kunt u ook altijd bellen met onze helpdesk.
Op werkdagen te bereiken op telefoonnummer 030 2856616.