

Agressie en boosheid: één pot nat?

Omgaan met lastig gedrag



Inleiding

Iedere onderwijsprofessional heeft wel eens te maken met lastig gedrag van leerlingen en ouders, of studenten. En in de praktijk blijkt vaak dat situaties klein beginnen en vervolgens uit de hand lopen. Over hoe u lastig gedrag effectief kunt beïnvloeden, schreef Stichting School & Veiligheid, samen met Deniz Dogan van DDACT Training & Advies, een infoblad. Hierin wordt het model dat Dogan ontwikkelde op dit terrein uitgebreid toegelicht. Het is belangrijk om te herkennen dat er meerdere niveaus en vormen van weerstand zijn, van redelijk gedrag (groen) tot gewelddadig gedrag (rood). Bij elk niveau heeft de leerkracht een ander doel en moet hij andere vaardigheden inzetten om de kans op escalatie te verminderen. Van het infoblad is een versie voor het [po/vo](#) en een versie voor het [mbo](#).

Deze aanvullende oefening geeft situatieschetsen om de kennis actief te verwerken en toe te passen. Dit kan alleen, of in teamverband. U kunt dit bijvoorbeeld doen tijdens een scholingsdag of een intervisiebijeenkomst. Ook is de oefening goed in te zetten in de bij- of nascholing.

COLOFON

Deze publicatie is een uitgave van Stichting School & Veiligheid, in samenwerking met DDACT Training & Advies. Deze publicatie is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Titel Agressie en boosheid: één pot nat?

Illustraties DDACT Training & Advies




Fotografie Hans Slegers

Vormgeving MOOZ grafisch ontwerp

© 2019, Stichting School & Veiligheid

Individuele oefening

Voorbereiding

1. Lees het informatieblad (versie voor het po/vo  of voor het mbo ) , en houd deze er eventueel bij.
2. **Print** de elf situatiekaarten en de antwoordkaart, (pagina 9-11 ).
3. **Knip** de situatiekaarten los en leg ze op een stapel. Houd de antwoordkaart apart.

Opdracht

1. Bepaal

Lees een situatiekaart en bepaal of het om groen (redelijk) gedrag, oranje (emotioneel) gedrag of rood (grensoverschrijdend, agressief of gewelddadig) gedrag gaat. Schrijf op de achterkant van het kaartje waarom je het tot die categorie indeelt.

2. Controleer

Bekijk de antwoordkaart. Zijn ze goed ingedeeld? Waar zitten verschillen? Het gaat om het interpreteren van feitelijk gedrag. Wij kunnen soms iets als agressief ervaren, terwijl het in feite emotioneel is. Het is van belang het onderscheid te zien, om de juiste reactie te geven.







3. Reageer

De categorie bepaalt het doel en de actie van de leerkracht. Schrijf dat op de achterzijde van de kaart erbij. Formuleer vervolgens een passende reactie die u zou kunnen geven in de geschetste situatie.



Oefening voor teams

Vorbereiding

1. Kies een begeleider. Hij/zij draagt zorg voor de voorbereiding en uitvoering van de oefening.
2. Alle deelnemers lezen het informatieblad (versie voor het po/vo  of voor het mbo ) en houden deze er eventueel bij.
3. Print de benodigheden (pagina 5-11 ):
 - de opdrachten (1 & 2),
 - de twee modellen,
 - de elf situatiekaarten (voor iedere deelnemer een volledige set) en de antwoordkaart.
4. Hang de twee modellen op in de ruimte.
5. Kies bij Opdracht 2 één van de twee varianten (A of B). Kies de variant die het best passend is bij de groep deelnemers en de context van de uitvoering.
 Hebben jullie voor variant A gekozen? Print dan ook nog:
 - a. *Format 'casus schetsen'*, voor elk groepje één. (pagina 12 )
 - b. Het *observatieformulier*, per deelnemer één. (pagina 13 )
6. Knip de situatiekaarten los en maak voor iedere deelnemer een stapel. Houd de antwoord kaart apart.
7. Pak één groen, één oranje en één rood gekleurd papier (of print pagina 14-16 ) en leg deze in het midden van de tafel zodat alle teamleden erbij kunnen.

Opdracht 1

Het bewust onderscheiden van rationeel, emotioneel en agressief of gewelddadig gedrag

→ 1. Keuze

De begeleider kiest een situatiekaart. Alle deelnemers lezen deze situatiekaart en bepalen individueel of het om groen (rationeel) gedrag, oranje (emotioneel) gedrag of rood (agressief of gewelddadig) gedrag gaat.

Alle deelnemers leggen op hetzelfde moment de desbetreffende situatiekaart op het gekleurde vel dat correspondeert met de eigen keuze.

→ 2. Uitwisseling

De deelnemers wisselen uit waarom zij gekozen hebben om de betreffende situatiekaart te koppelen aan groen (rationeel) gedrag, oranje (emotioneel) gedrag of rood (agressief of gewelddadig) gedrag.

De deelnemers observeren of er verschillen zijn om vervolgens met elkaar te bediscussiëren waar deze verschillende opvattingen op zijn gebaseerd.

→ 3. Beoordeling

De deelnemers bekijken de antwoordkaart. Zijn ze goed ingedeeld? Het gaat om het interpreteren van feitelijk gedrag. Wij kunnen soms iets als agressief ervaren, terwijl het in feite emotioneel is. Het is van belang het onderscheid te zien, om de juiste reactie te geven.



Opdracht 2 Het omgaan met rationeel, emotioneel en agressief of gewelddadig gedrag

Casusontwikkeling

Iedere subgroep krijgt de volgende opdracht: Schets gezamenlijk een casus waarin een onderwijsprofessional om dient te gaan met rationeel, emotioneel en agressief of gewelddadig gedrag van een leerling/student. Deze casus mag uit de praktijk zijn gegrepen of verzonnen zijn. Het format 'casus schetsen' geeft de subgroep handvatten om de casus goed te kunnen schetsen. Maak daarna een keuze tussen spelvariant A of B.

VARIANT A: Rollenspellen in groepen

Verdeel de deelnemers in een aantal subgroepen met zoveel mogelijk gelijke aantallen. Stel je hebt een groep van twaalf mensen; verdeel die bijvoorbeeld in vier groepen van drie personen. Of drie groepen van vier personen, dat kan natuurlijk ook.

→ 1. Opstelling

Na het schetsen van de casussen gaan alle subgroepen samen in een kring zitten, in het midden worden de rollenspel situaties gespeeld.



→ 2. Rollenspellen

Met behulp van de ontwikkelde casussen gaan de groepen nu rollenspellen doen. Eén subgroep schetst de geformuleerde casus aan de hele groep. Waak ervoor dat de casus niet helemaal wordt doorgesproken. Het gaat om een oefening, niet om de nabootsing van de realiteit.

- Iemand uit de subgroep die de casus verzond, speelt de persoon die het gedrag vertoont.
- Een deelnemer van een andere subgroep speelt de onderwijsprofessional. Hij/zij is degene die oefent hoe om te gaan met het lastige gedrag.
- De deelnemers die niet meespelen in het rollenspel zijn observant. Zij observeren het rollenspel aan de hand van het 'observatieformulier'.

Elke casus komt uiteindelijk aan de beurt.

→ 3. Nabespreking

Het rollenspel wordt afgesloten door te reflecteren. Eerst geven de spelers een reflectie en noemen daarbij eventuele alternatieven om anders om te gaan met de lastige situatie. Daarnaast vullen de observanten de reflectie aan met hun bevindingen.

→ 4. Herhaling

Vervolgens presenteert een andere groep hun casus en volgt er opnieuw een rollenspel.

VARIANT B: Rollenspel in rijen

In deze variant zijn er niet twee personen die voor de hele groep de casus spelen. In deze variant doet de hele groep mee. De twee startende spelers kunnen de beurt doorgeven of collega's kunnen het overnemen. Hierdoor is er een gezamenlijke verantwoordelijkheid en is er meer veiligheid.

→ 1. Opstelling

De deelnemers zitten in twee rijen tegenover elkaar in twee rijen. De begeleider neemt op de kop plaats.



→ 2. Keuze

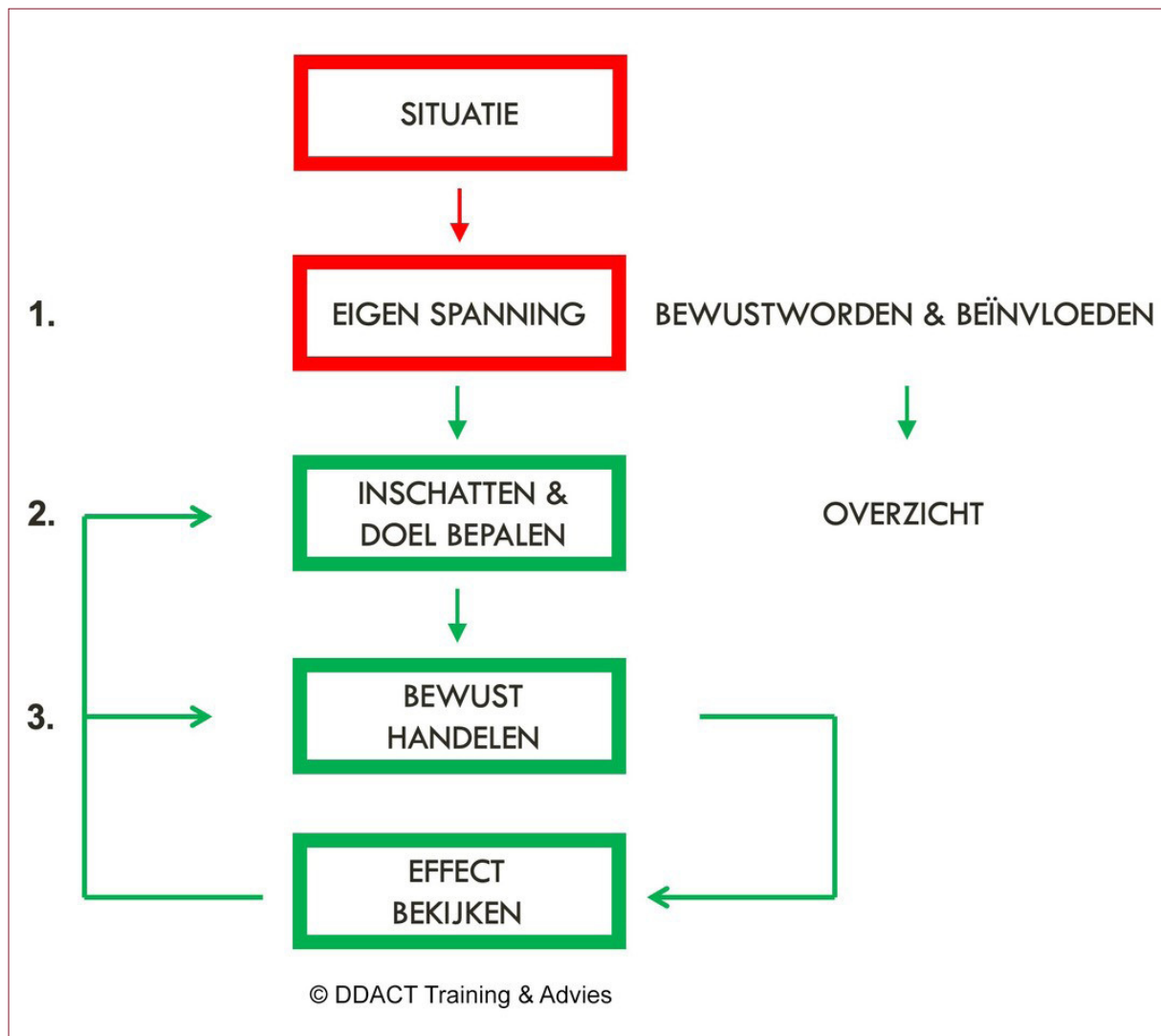
De groep kiest één situatieschets die voor meerdere personen relevant is en waarmee zij willen oefenen. Eventueel kunnen zij een situatie uit de eigen praktijk kiezen, maar dat hoeft dus niet.

→ 3. Rollenspel

Aan de hand van de gekozen situatieschets, voeren de deelnemers een rollenspel uit. Elke rij vertegenwoordigt een rol; dus deelnemers in de ene rij spelen een leerling/student, de deelnemers in de andere rij zijn de onderwijsprofessional. Eén deelnemer uit de rij begint met het rollenspel en speelt met een zelfgekozen deelnemer uit de andere rij. Zij kunnen de beurt overgeven aan een deelnemer uit de rij of een deelnemer kan zelf de beurt overnemen. De begeleider last tussentijds time-outs in om feedback en tips uit te wisselen.

Bovenstaande stappen kunnen jullie herhalen met andere situatieschetsen.

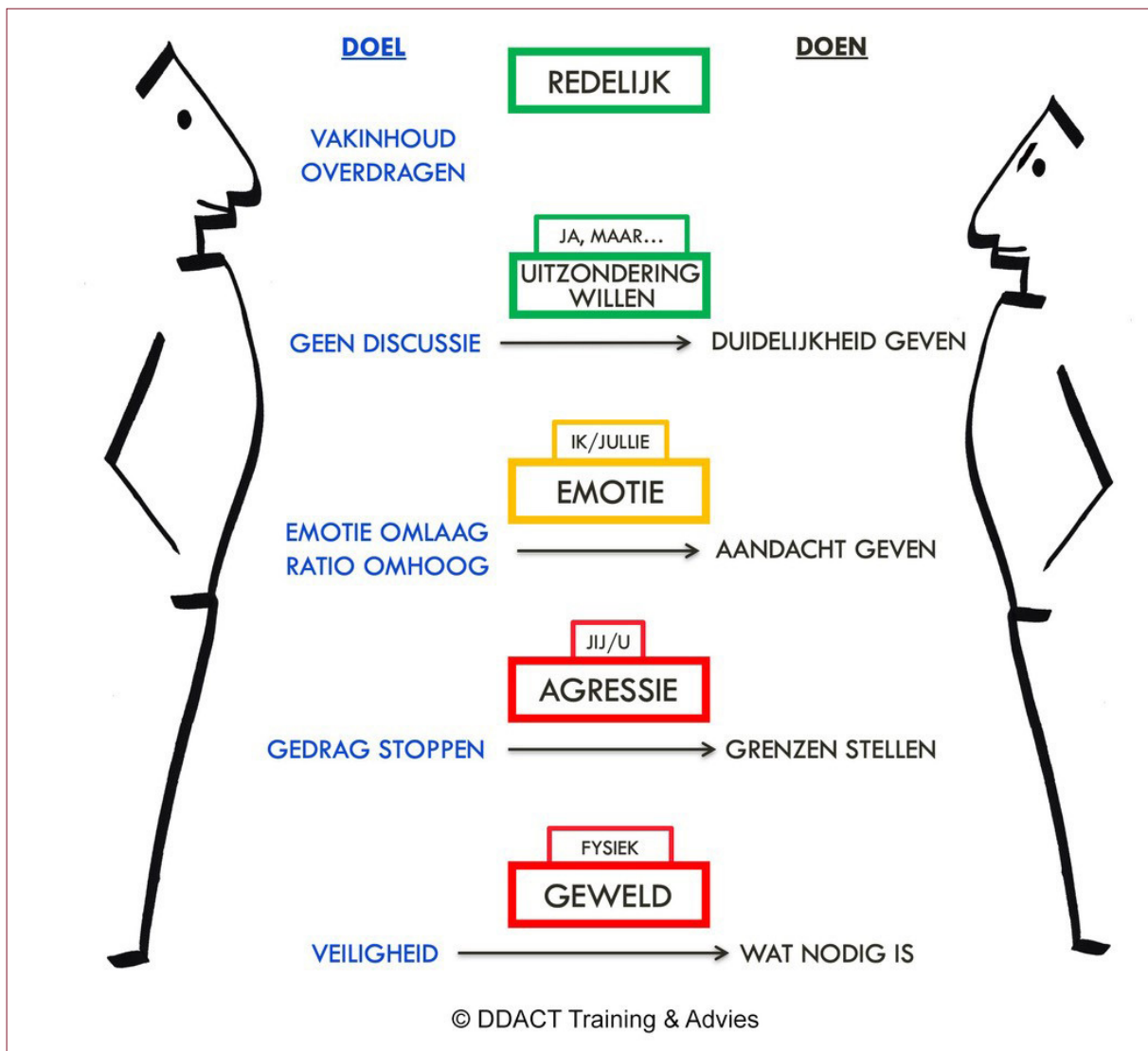
Model 1: Stappenplan



Meer informatie

Lees meer over dit model in het infoblad ([po/vo](#) of [mbo](#)) dat Stichting School & Veiligheid heeft ontwikkeld in samenwerking met Deniz Dogan van [DDACT Training & Advies](#).




Model 2: Doel en doen



Meer informatie

Lees meer over dit model in het infoblad ([po/vo](#) of [mbo](#)) dat Stichting School & Veiligheid heeft ontwikkeld in samenwerking met Deniz Dogan van [DDACT Training & Advies](#).




Situatie 1

-  **Locatie:** In de klas.
 **Betrokkene:** Leerling Christa.
 **Setting:** U bent onderwijsassistent en wilt een groepje leerlingen helpen bij een groepsopdracht.

- U:** Hoe gaat het hier?
Christa: Prima.
U: Vertel, wat is jullie plan van aanpak?
Christa: Waarom?
U: Dan kan ik kijken hoe het gaat en jullie feedback geven.
Christa: Hahaha, daar kunnen we zeker heel veel van leren. Feedback van een onderwijsassistent!
U: Hoe bedoel je?
Christa: Niks! Maar even eerlijk... was dit nou echt uw droombaan. Assistent worden in de klas... Niet echt ambitieus of wel? Haha, grapje hoor... Ik mag toch wel een grapje maken?






Situatie 2

-  **Locatie:** In de klas.
 **Betrokkene:** Kees, de vader van Lisa.
 **Setting:** Net voor aanvang van de les. Het is 08:29. De les begint om 08:30. Net als u met de les wilt beginnen, komt de vader van Lisa naar u toe.

- Kees:** Goedemorgen! Kan ik u nog even spreken.
U: Het spijt me, ik ga net beginnen met de les.
Kees: Ja, maar het duurt niet lang hoor. Drie minuutjes...
U: De klas wacht op mij, dus dat gaat niet.
Kees: Jawel joh, die kunnen toch even zelfstandig werken?
U: U bent welkom na schooltijd. Dan heb ik alle ruimte voor u.
Kees: Ja, maar dan zit ik op werk, dus dan kan ik niet... Maar ik had dus een snelle vraag over Lisa. Over drie weken gaan we op vakantie en ik vroeg me af...






Situatie 3

-  **Locatie:** Op de gang.
 **Betrokkene:** Leerling Roberto.
 **Setting:** U loopt op de gang. U ziet Roberto op hoog tempo aan komen lopen met gefronste wenkbrauwen.

- U:** Roberto, gaat het?
Roberto: (*snauwt*) Ja, best!
U: Wat is er aan de hand?
Roberto: Laat maar zitten!
U: Nee, wat is er met je?
Roberto: Alles hier! Deze hele rotschool! Ik word gek! Ik kom gewoon drie minuten te laat, omdat mijn vader mij te laat brengt en dan moet ik me gaan melden! Ik kan er toch ook niks aan doen!?! Maar er wordt gewoon nooit geluisterd! Ik kan het nooit goed doen! Altijd Roberto dit, Roberto dat! Pfff... Alsof ik een kleuter ben!






Situatie 4

-  **Locatie:** Op het schoolplein.
 **Betrokkenen:** Onbekende jongeren.
 **Setting:** U ziet drie onbekende jongeren op het schoolplein staan en besluit ze aan te spreken.

- U:** Goedemorgen jongens, ik ben de conciërge van deze school. Wachten jullie op iemand?
Jongere 1: Ja, op een vriend.
U: Ok, ik wil jullie wel vragen of jullie buiten het schoolplein willen wachten, omdat onbekenden niet op het schoolplein mogen komen.
(*de jongeren reageren tegelijkertijd*)
Jongere 1: Ja, maar we doen toch niks? We kunnen toch wel even hier wachten. Dat maakt toch niet uit?
Jongere 2: Ik wist het wel man... Altijd hetzelfde! We doen niks en toch worden we weggestuurd! Echt belachelijk!
Jongere 3: Hey, fok jou man! Ik bepaal zelf wel waar ik sta, sukkel!



Situatie 5




-  **Locatie:** In de klas.
 **Betrokkene:** Leerling Soufian.
 **Setting:** U ziet dat Soufian zijn capuchon op heeft en spreekt hem daarop aan.

- U:** Soufian, ik wil beginnen met de les. Wil je je capuchon afdoen?
- Soufian:** Waarom!?
- U:** Omdat ik wil beginnen met de les... En omdat het de regel is.
- Soufian:** U moet altijd mij hebben hè!? Bij Hollanders doet u nooit moeilijk, maar bij mij altijd! Omdat ik allochtoon ben, gaat u problemen maken! Discriminatie, u bent gewoon een racist!!



   kruis een categorie aan, schrijf op de achterkant uw toelichting op de keuze

Situatie 6




-  **Locatie:** Op het schoolplein.
 **Betrokkenen:** Leerlingen Keano en Abdel.
 **Setting:** Tijdens de pauze surveilleert u op het schoolplein. Op 5 meter afstand komen twee vrienden bij elkaar. U hoort het volgende:

- Keano:** *(tegen Abdel)* Hey homo..
- Abdel:** Hahaha, homoooo... *(Ze geven elkaar een boks)* Alles goed?
- Keano:** Je weet toch... rustig. Jij?
- Abdel:** Ja man. Heb jij dat nieuwe spelletje voor de PS4 al? Apex Legends? Die is kankervet!
- Keano:** Nee man, dat spelletje is echt voor flikkers. Ik blijf bij Fortnite man.
- Abdel:** Weeejooo, dat is echt gay man... Haha, past wel bij je.



   kruis een categorie aan, schrijf op de achterkant uw toelichting op de keuze

Situatie 7




-  **Locatie:** In de klas.
 **Betrokkenen:** Leerlingen Claudia, Ivar, Ronnie en Mo.
 **Setting:** Het is het laatste lesuur op een warme dag. U hebt het hele lesuur nodig om de geplande lesstof te behandelen. Aan het begin van de les steekt Claudia haar vinger op:

- Claudia:** Kunnen we vandaag a.u.b. eerder stoppen, want die warmte is niet te harden!
- U:** Het spijt me, we hebben het hele lesuur nodig voor de les. We kunnen wel wat ramen openzetten...
- Claudia:** Ja, maar dat helpt toch helemaal niet... Ik kan me echt niet concentreren zo. We kunnen toch wel één keertje eerder stoppen?
- Ivar:** Ja, vind ik eigenlijk ook... Ik smelt weg...
- Ronnie:** Ja, ik ook! Dan kunnen we tenminste nog een beetje genieten van het lekkere weer buiten. Ja toch!? Mo, wat vind jij?
- Mo:** Eens!



   kruis een categorie aan, schrijf op de achterkant uw toelichting op de keuze

Situatie 8




-  **Locatie:** Op het kantoor van de directeur.
 **Betrokkene:** Saskia, de moeder van Steven.
 **Setting:** Saskia heeft een afspraak met u als directeur gemaakt, omdat ze zich zorgen maakt over de studieresultaten van haar zoon Steven.

- U:** Welkom, u heeft een gesprek aangevraagd over Steven. Vertel...
- Saskia:** Dank u wel. Ik ben blij dat ik met u spreek hoor. Eindelijk iemand die een keer luistert en verstand van zaken heeft... Fijn! *(Buigt voorover)* ...Het gaat natuurlijk een stuk minder goed op school met Steven, maar dat heeft natuurlijk te maken met die nieuwe docente... Dat ene meisje...
- U:** Wat bedoelt u daarmee?
- Saskia:** *(met een glimlach)* Nou, ze zal vast heel lief zijn hoor, maar ik vraag me soms af of ze geschikt is voor deze functie. Volgens mij kan ze het niveau niet aan. Haha... Ja, u moet daar natuurlijk ook maar mee samenwerken... Dat zij de PABO heeft weten af te maken... Nou, laten we het erop houden dat ze nog sturing nodig heeft. Hoewel ik me afvraag of dat aan te sturen valt hoor... Ja, ik bedoel dit echt opbouwend, maar ze is wel een beetje dommig hoor...



   kruis een categorie aan, schrijf op de achterkant uw toelichting op de keuze

Situatie 9




-  **Locatie:** In de klas.
-  **Betrokkene:** Evelien, de moeder van Sem.
-  **Setting:** Tijdens het oudergesprek met Evelien wilt u de voortgang van Sem bespreken. Zijn resultaten zijn de afgelopen drie maanden achteruitgegaan. Ook komt hij vaak afwezig en moe over, dus u maakt zich daar wel zorgen over.

U: *(na uw introductie)* ...Dus ik maak me wel een beetje zorgen. Dat is ook de reden dat ik dit met u wil bespreken. Om te kijken in hoeverre u dit herkent en ook wat we hier samen aan kunnen doen.

Evelien: *(na een lange stilte)* ...Ik vind het moeilijk om dit te bespreken... Hij heeft gewoon niet zoveel vriendjes... Zodra hij thuiskomt gaat hij achter de PlayStation... De hele dag! *(de tranen beginnen te rollen)* Hij had een vriendje, maar die heeft hem twee maanden geleden ook niet gevraagd voor zijn verjaardagsfeestje... En dat was zijn 'beste vriend'. Dat was zo pijnlijk! En dan probeer ik met hem te praten, maar hij zegt niets... Ik weet ook niet meer wat ik moet doen! Hij was altijd zo open en vrolijk, maar hij is nu zo veranderd! Hij is nog zo klein en dan krijgt hij er dit ook nog allemaal bij!

   kruis een categorie aan, schrijf op de achterkant uw toelichting op de keuze

Situatie 10

-  **Locatie:** In de klas.
-  **Betrokkene:** Barend, de vader van Jordy.
-  **Setting:** Jordy heeft studieadvies VMBO-T gekregen. Zijn vader is het daar niet mee eens en heeft daar een gesprek over aangevraagd.

U: Welkom, u wilde praten over het studieadvies van Jordy.

Barend Jazeker! vmbo-t is natuurlijk onzin. Hij kan minimaal havo aan, dus ik ga ervan uit dat het advies aangepast wordt. Belachelijk!

U: Belachelijk?

Barend: Inderdaad! Hoe oud bent u?

U: Hoezo uw vraag?




Barend: Het is netjes om antwoord te geven als er een vraag wordt gesteld! Dus nogmaals... Hoe oud bent u?!

U: Nou, ik denk niet...

Barend: *(onderbreekt u)* Dat is het probleem, u moet niet te veel denken... Daar raakt u van in de war! Denk u nou echt dat u beter kunt inschatten wat mijn zoon aankan! Ik ben advocaat en zijn moeder is radioloog! vmbo-t! Dat is toch onzin! En zo'n snotneus als u dat vorig jaar zelf nog leerling was, gaat dat niet bepalen! Sterker nog, ik ga mijn tijd niet verspillen aan iemand die nog nat achter de oren is... Dus haal even iemand met wat meer ervaring en kennis van zaken, dan kunnen de grote mensen even praten... *(wuijt weg)*.

   kruis een categorie aan, schrijf op de achterkant uw toelichting op de keuze

Situatie 11

-  **Locatie:** Bij de ingang.
-  **Betrokkene:** Een onbekende vader.
-  **Setting:** Het is het begin van de dag. U loopt op de gang en hoort opeens een hoop kabaal.

Vader: *(schreeuwt)* Waar is die teringlijer! Nee, niks mee te maken! Als hij aan mijn zoon zit, dan zit hij aan mij! Wacht maar tot ik hem te pakken krijg! *(en hij loopt in hoog tempo richting een van de leslokalen)*...

   kruis een categorie aan, schrijf op de achterkant uw toelichting op de keuze

Antwoordkaart bij de elf situatieschetsen



- Situatie 1** **Rood**, beledigend naar de docent. Dit vraagt begrenzen.
- Situatie 2** **Groen**, hij wil een uitzondering. Duidelijkheid geven.
- Situatie 3** **Oranje**, de leerling is boos en combineert ik/jullie. Dit vraagt om aandacht geven.
- Situatie 4** **Alle drie tegelijk**. Leerling 1 vertoont groen gedrag, Leerling 2 oranje en leerling 3 is rood. In zo'n geval heeft rood voorrang, en moet dat eerst begrensd worden.
- Situatie 5** **Rood**, u moet grenzen stellen. Laat u niet in verleiding brengen om uzelf te gaan verdedigen.
- Situatie 6** **Rood**, hoe zij praten is grensoverschrijdend en niet ok. Het gaat niet altijd om de intentie.
- Situatie 7** **Groen**, ze willen een uitzondering. Dit vraagt duidelijkheid geven.
- Situatie 8** **Rood**, ze speelt het niet op de man, maar beledigt keer op een keer een collega. Dit vraagt begrenzen. Natuurlijk wil je praten over wat haar dwarszit, maar niet zo.
- Situatie 9** **Oranje**, duidelijk dat er veel emoties spelen die aandacht vragen.
- Situatie 10** **Rood**, het is kleinerend gedrag dat begrensd moet worden.
- Situatie 11** **Oranje/rood**, hij dreigt met geweld, maar er is ook veel boosheid en energie. Er is een risico dat begrenzen hem alleen bozer maakt. Erken emotie en zeg dat je graag erover spreekt, maar dat dit niet kan.

Format 'casus schetsen' voor de oefening met het team

Waar speelt de casus zich af?

Wie zijn de betrokkenen?

Geef eventueel namen aan de betrokkenen.

Wat is de setting?

Probeer dit in één zin te vangen

Observatieformulier voor de oefening met het team

Om welk gedrag gaat het? (redelijk, emotioneel, agressief of gewelddadig)
Waar maak je dit uit op?

Wanneer escaleert het gesprek en waarom?

Wanneer de-escaleert het gesprek en waarom?

groen (redelijk) gedrag

Leg hier uw 'groene' situatiekaart.



oranje (emotioneel) gedrag

Leg hier uw 'oranje' situatiekaart.



rood (grensoverschrijdend, agressief of gewelddadig) gedrag

Leg hier uw 'rode' situatiekaart.

