

# **OBProtocol omgaan met agressie en geweld**

**1BAuris**

Ondersteunende Dienst i.s.m. werkgroep Veiligheid 2019

Versie 1.0

# Protocol omgaan met agressie en geweld

Auris

## Inleiding

Het veiligheidsbeleid van Auris is in de eerste plaats gericht op het voorkómen van onveilige situaties door het creëren van een veilig schoolklimaat. Toch gaat het weleens mis en vertonen leerlingen of andere betrokkenen bij de school agressief gedrag. Het protocol 'Omgaan met agressie en geweld' beschrijft hoe te handelen in dit soort situaties. Het protocol biedt praktische stappenplannen en handvatten voor de medewerkers. Het protocol heeft betrekking op alle vormen van agressie van iedereen die op enige wijze betrokken is bij de school.

### *Definitie*

Agressie is 'Het toebrengen van schade aan materiaal of aan een ander persoon door het overschrijden van grenzen, normen of regels van de ander, zich uitend in verbale of fysieke agressie<sup>1</sup>'.

Verbale agressie uit zich in:

- kwaad schreeuwen, gematigd vloeken, persoonlijke beledigingen uiten;
- grof vloeken, zware beledigingen uiten, woede-uitbarstingen.

Non-verbale agressie uit zich in:

- boos uit de ogen kijken, strak gezicht;
- met gebalde vuisten staan, stampvoeten of huilen;
- zonder iets te zeggen is duidelijk te zien dat de spanning oploopt.

Bedreigingen uiten zich in:

- dreigen zichzelf of de ander in het hier en nu iets aan te doen;
- het maken van dreigende gebaren, naar kleding grijpen, dreigen op iemand af te komen;
- met een dreigend voorwerp in de hand dreigen zichzelf of de ander in het hier en nu iets aan te doen;
- bedreigen van huis en haard in de toekomst.

Fysieke agressie uit zich in:

- slaan, schoppen, duwen, haren trekken, krabben, spugen, bijten, met objecten naar de ander gooien;
- anderen aanvallen, waarbij lichte verwondingen worden toegebracht;
- anderen aanvallen waarbij ernstige verwondingen worden toegebracht.

---

<sup>1</sup> Stichting Arduin uit brochure 'Een gevoelige tik'

Agressie gericht op objecten uit zich in:

- kwaad met deuren smijten, objecten neergooien, tegen meubilair schoppen, op vloeren urineren, spugen, dit alles zonder materiele schade;
- kleding kapot scheuren, muren bekladden, objecten kapot maken, waarbij geringe materiele schade wordt toegebracht;
- objecten breken, met spullen smijten, ruiten kapot slaan of schoppen, waarbij materiele schade wordt toegebracht.

#### *Betrokkenen*

Het agressieprotocol is van toepassing op de volgende betrokkenen:

1. De leerling  
Onder leerling worden alle kinderen verstaan die les krijgen en/of staan ingeschreven op een school van Auris. De medewerkers dragen de verantwoordelijkheid voor de leerling.
2. De medewerker  
Onder de noemer medewerker worden alle medewerkers bedoeld die de verantwoordelijkheid dragen voor het schoolbeleid en direct- of indirect betrokken zijn bij de individuele leerling. Het managementteam van de school draagt de verantwoordelijkheid voor de medewerker.
3. De ouders/verzorgers  
Onder deze noemer vallen alle volwassenen die zorg dragen voor een bij de school betrokken leerling.
4. Gasten  
Onder de noemer gasten vallen alle op school aanwezige mensen die niet direct onder één van bovenstaande noemers te plaatsen is en op uitnodiging van één van bovenstaande mensen/instanties reden heeft tot aanwezigheid.

Hieronder volgt per doelgroep een stappenplan.

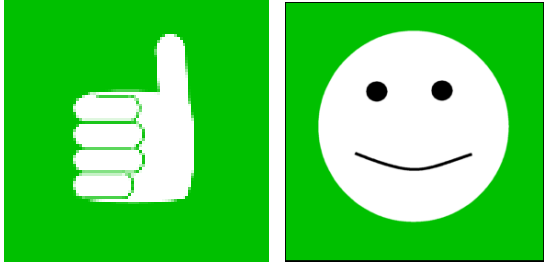


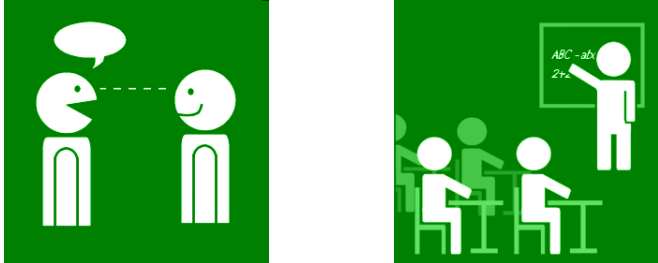
# 1 Stappenplan bij agressief gedrag van leerlingen

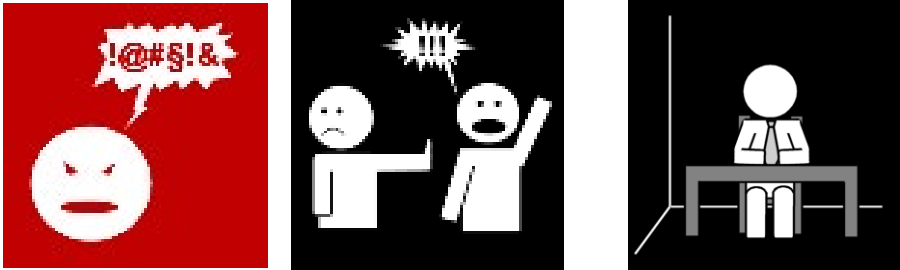



Stap	Actie
<b>Stap 1</b>	<b>Reguleren gedrag in de klas</b> De leraar/medewerker reguleert het gedrag van de groep of een individuele leerling aan de hand van een vast systeem.
<b>Stap 2</b>	<b>Rustige plek</b> Als het gedrag van de leerling onvoldoende gereguleerd kan worden in de klas, wordt de leerling naar een rustige werkplek of vaste collega gestuurd (eventueel buiten het lokaal).  De tijdsduur wordt van tevoren afgesproken; het streven is 10 tot 15 min. De leerling heeft de mogelijkheid om frustratie en agressie op een verantwoorde manier te uiten. De leerling kan tot rust komen en de balans terugvinden.
<b>Stap 3</b>	<b>Achtervang</b> Als de leerling weigert naar een rustige plek te gaan of het niet lukt om het gedrag te reguleren, gaat de leerling naar de achtervang. De achtervang kan bijvoorbeeld de intern begeleider, de teamleider of de directie zijn.
<b>Stap 4</b>	<b>Terug naar de klas: bespreken gedrag</b> Als de tijd om is, haalt de vaste leraar de leerling op. Als de leerling bij de achtervang is, bepaalt de achtervang wanneer de leerling rustig genoeg is om weer terug gebracht te worden.  De leraar bespreekt het ongewenste gedrag met de leerling en welk gedrag wel gewenst is. Hij geeft aan dat de leerling een nieuwe kans in de klas krijgt.
<b>Stap 5</b>	<b>Nieuwe kans in de klas</b> De leerling probeert het opnieuw in de eigen klas.  Als de leerling voor de tweede keer ongewenst gedrag vertoont, wordt de leerling direct bij de achtervang geplaatst.
<b>Stap 6</b>	<b>Time-out</b> Als de leerling twee keer buiten de groep is geplaatst en in de klas opnieuw ongewenst gedrag vertoont, <i>kan</i> er worden overgegaan tot het laten ophalen van de leerling door de ouders/verzorgers. De teamleider belt de ouders/verzorgers. De leerling moet dan direct worden opgehaald.  Indien mogelijk blijft de leerling bij de achtervang tot hij/zij is opgehaald. Als de leerling niet kan worden opgehaald, blijft de leerling de rest van de dag buiten de eigen klas werken, indien mogelijk bij de achtervang. De leerling blijft dan de volgende dag thuis.
<b>Stap 7</b>	<b>Registratie incident</b> Als een kind een time-out krijgt en opgehaald moet worden door de ouders/verzorgers wordt dit geregistreerd in het incidentregistratiesysteem van Auris.
<b>Stap 8</b>	<b>Schorsing</b>

De directie kan besluiten tot schorsing als een time-out meer malen in een bepaald tijdsbestek gegeven wordt. In uitzonderlijke gevallen zoals weglopen van school of ernstige verbale agressie tegen de leraar, kan direct worden overgegaan tot een schorsing.

Zie protocol Schorsen en verwijderen.

Voor leerlingen is dit stappenplan begrijpelijk vormgegeven met behulp van pictogrammen.

<p>Stap 1</p>	<p>Je luistert naar de juf of meester</p> 
<p>Stap 2</p>	<p>Heel boos of niet luisteren = naar een rustige plek op de gang of in een ander lokaal.</p> 
<p>Stap 3</p>	<p>Je wordt rustig op de gang of in een ander lokaal.</p> 
<p>Stap 4</p>	<p>Ben je weer rustig, praat met de juf of meester. Terug naar je eigen klas</p> 

<p>Stap 5</p>	<p>Lukt het niet om te luisteren en rustig te blijven, dan ga je naar de achtervang</p> 
<p>Stap 6</p>	<p>Wanneer je vaker uit de groep wordt gezet, kan je een time-out krijgen. Je gaat dan 1 dag naar huis.</p> 
<p>Stap 7</p>	<p>Wanneer je vaker een time-out hebt gehad, kan de directie besluiten je (intern) te schorsen.        Je mag de klas niet meer in en blijft in bepaalde gevallen thuis.</p> 
<p>Stap 8</p>	<p>Praten met elkaar, nieuwe afspraken, naar school.</p> 

### *Afspraken bij dit stappenplan*

- De medewerkers van de school bepalen aan de hand van bovenstaand protocol of de leerling agressief gedrag vertoont. De medewerker gebruikt zijn/haar pedagogisch handelen om het agressieve gedrag bij de leerling op te heffen en de maatregelen uit te voeren.
- Er worden afspraken gemaakt waaraan de leerling zich dient te houden (zo mogelijk in samenspraak met de leerling).
- Ouders/verzorgers, teamleider en de directie van de school worden door de leraar mondeling en schriftelijk op de hoogte gebracht van het agressieve gedrag van de leerling.
- Bij onvoldoende aanpassing van gedrag wordt in samenspraak met de ouders door de leraar met hulp van de teamleider bepaald op welke manier met het agressieve gedrag wordt omgegaan. Dit wordt schriftelijk vastgelegd in het OPP en in het leerling-dossier bewaard;
- Alle betrokkenen worden op de hoogte gehouden van eventuele afspraken en maatregelen.
- Afhankelijk van de aard van agressie kan de directie besluiten om de leerling te schorsen. Bij terugkerend agressief gedrag kan er worden overgegaan tot het besluit een leerling te verwijderen van school. Zie hiervoor het protocol 'Schorsen en verwijderen'.
- Zo nodig wordt de politie ingeschakeld.
- Als de ouders/verzorgers van de leerling het niet eens zijn met de genomen maatregelen kan er een klacht ingediend worden.
- De medewerkers dragen verantwoordelijkheid voor de leerling als hij/zij aanwezig is op school. De ouders/verzorgers dragen de eindverantwoordelijkheid over de leerling.

Alle afspraken dienen zorgvuldig te worden opgenomen in het dossier van de leerling.

### *Aandachtspunten bij dit stappenplan:*

- De time-out tijd is geen officieel instrument, maar kan niettemin bruikbaar zijn bij onveilige situaties of bij het herstellen van de rust binnen de school. Het is in principe geen strafmaatregel, maar een ordemaatregel in het belang van de school. Bij een time-out tijd wordt een incidentmelding gedaan.
- Schorsing mag niet betekenen dat het doen van toetsen (bv. cito) wordt belemmerd. Dit vraagt om passende maatregelen, bijvoorbeeld het wel toelaten binnen de school van de leerling voor het doen van de toets. Daarnaast kan het beschikbaar stellen van (thuis) studiemateriaal tot de mogelijkheden horen.
- Zie ook het protocol 'Schorsen en verwijderen'.

## 2 Stappenplan bij agressief gedrag van medewerkers

Stap	Actie
Stap 1	<p><b>Persoonlijk gesprek met de directie</b></p> <p>In een persoonlijk gesprek met de directie wordt naar de oorzaak van het agressieve gedrag geïnformeerd. Er wordt verwacht dat dit gedrag verandert zodat aan het beleid van de school voldaan wordt. Dit wordt schriftelijk vastgelegd en in het personeelsdossier bewaard. De medewerker dient een handtekening te zetten voor 'gezien'.</p>
Stap 2	<p><b>Registratie incident</b></p> <p>Agressief gedrag van een medewerker wordt geregistreerd in het incidentregistratiesysteem van Auris.</p>
Stap 3	<p><b>Ziek melden</b></p> <p>Bij onvoldoende aanpassing van gedrag wordt de medewerker voor onbepaalde tijd ziek gemeld bij de ARBO dienst van de school. De ARBO-dienst neemt de behandeling over en adviseert de medewerker en de school of deze in staat is te voldoen aan het veiligheidsbeleid.</p>
Stap 4	<p><b>Ontslag</b></p> <p>Afhankelijk van de aard van agressie wordt door de directie bepaald of de medewerker op staande voet ontslagen dient te worden. De directie overlegt dit met de juridische afdeling van de school.</p>
Stap 5	<p><b>Inschakelen politie</b></p> <p>Bij strafbare feiten wordt de politie ingeschakeld door directie.</p>
Stap 6	<p><b>Klacht</b></p> <p>Als de medewerker het niet eens is met de genomen maatregelen kan er een klacht ingediend worden.</p> <p>De directie van de school draagt verantwoordelijkheid voor de medewerker.</p>

### 3 Stappenplan bij agressief gedrag van ouders/verzorgers

Uitgangspunt: de school gaat uit van een goede samenwerking met ouders/verzorgers.

Stap	Actie
Stap 1	<p><b>Toegang weigeren</b></p> <p>Bij agressief gedrag van ouders/verzorgers kan de directie deze ouder/verzorger de toegang tot de school voor (on)bepaalde tijd weigeren. Ouders worden hier schriftelijk van op de hoogte gesteld. Zo mogelijk wordt met de betrokken ouder(s)/verzorger(s) besproken welke stappen worden ondernomen om herhaling van agressief gedrag in de toekomst te voorkomen. Bij dit gesprek is de directie aanwezig en zo nodig andere betrokkenen. Dit wordt schriftelijk vastgelegd, opgestuurd of gegeven aan alle betrokkenen en in het leerlingdossier van hun zoon/dochter bewaard.</p>
Stap 2	<p><b>Registratie incident</b></p> <p>Agressief gedrag van een ouder/verzorger wordt geregistreerd in het incidentregistratiesysteem van Auris.</p>
Stap 3	<p><b>Toegang ontzeggen (2<sup>e</sup> keer)</b></p> <p>Bij herhaaldelijk agressief gedrag van een ouder/verzorger wordt de toegang tot de school ontzegd. Dit wordt via een aangetekende brief, door de directie van de school, aan de ouders/ verzorgers kenbaar gemaakt. Een kopie van deze brief wordt opgestuurd of gegeven aan alle betrokkenen en in het leerling-dossier van hun zoon/dochter bewaard.</p>
Stap 4	<p><b>Inschakelen politie</b></p> <p>Bij strafbare feiten wordt de politie ingeschakeld door directie.</p>
Stap 5	<p><b>Klacht</b></p> <p>Als de ouders/verzorgers het niet eens zijn met de genomen maatregelen kan er een klacht ingediend worden.</p> <p>De ouder/verzorger draagt verantwoordelijkheid voor de medewerker.</p>

## 4 Stappenplan bij agressief gedrag van gasten

Uitgangspunt: de school gaat uit van een goede samenwerking met gasten.

Stap	Actie
Stap 1	<p><b>Toegang weigeren</b></p> <p>Bij agressief gedrag van gasten waarbij het beleid overschreden wordt kan de directie deze gast de toegang tot de school voor (on)bepaalde tijd weigeren. Dit wordt schriftelijk vastgelegd, opgestuurd of gegeven aan alle betrokkenen en door de directie bewaard.</p>
Stap 2	<p><b>Registratie incident</b></p> <p>Agressief gedrag van een medewerker wordt geregistreerd in het incidentregistratiesysteem van Auris.</p>
Stap 3	<p><b>Toegang ontzeggen permanent</b></p> <p>Bij agressief gedrag van een gast kan de toegang tot de school permanent worden ontzegd. Dit wordt mondeling en zo mogelijk via een aangetekende brief, door de directie van de school, aan de gast (of vertegenwoordiger van de gast) kenbaar gemaakt. Een kopie van deze brief wordt opgestuurd of gegeven aan alle betrokkenen en door de directie bewaard.</p>
Stap 4	<p><b>Inschakelen politie</b></p> <p>Bij strafbare feiten wordt de politie ingeschakeld door directie.</p>
Stap 5	<p><b>Klacht</b></p> <p>Als de gast het niet eens is met de genomen maatregelen kan er een klacht ingediend worden.</p> <p>De gast is, afhankelijk van de leeftijd (18 jr.) verantwoordelijk voor eigen handelen.</p> <p>Daarnaast wordt degene die de gast heeft uitgenodigd of aanbevolen aangesproken over het gedrag van de gast.</p>

## 5 Belangrijke handvatten voor de medewerkers

Niet alleen voor leerlingen zijn er afspraken en handvatten op het moment dat ze vastlopen in de klas/school. Ook voor personeel is het prettig om af en toe terug te vallen op een aantal handvatten op het moment dat ze even vastlopen. Onderstaande handvatten zijn in gezamenlijkheid opgesteld en worden jaarlijks besproken en geëvalueerd.

1. Eerst tot tien tellen  
Het is een cliché, maar het is toch belangrijk. In een angstige situatie kun je vluchten, vechten of verstijven. In een van deze reacties vervallen is niet erg, maar het is beter om het handelen er niet door te laten bepalen. Je actie moet een keuze zijn, geen reflex. Even nadenken dus, voordat je op een lastige leerling/ouder reageert.
2. Neem een time-out  
Wanneer de orde in de klas verstoord is en je alleen nog maar vervalt in oer reflexen, neem dan even een korte pauze. Loop naar de stoel voor in de klas en leun er even op. Concentreer je heel even op iets anders. Als de aandacht even is afgeleid, kun je je weer concentreren op het herstellen van de orde.
3. Gebruik spanningsbrekers  
Als een conflict dreigt te escaleren of al is geëscaleerd, doe dan iets gek. Maak een grap, zeg bijvoorbeeld dat iedereen even met zijn handen moet wapperen. Hoe je het ook doet, leid de aandacht even af. Afleiding haalt de druk van de ketel. Humor helpt vaak.
4. Let op je lichaamstaal  
Rood worden, een hogere stem, gespannen spieren, driftig wijzen en wild gebaren maar ook sarcastische opmerkingen - het zijn allemaal uitingen van woede en onmacht. Probeer je gedrag en je lichaam niet door woede te laten leiden. Laat tijdens een moeilijk gesprek met een leerling merken dat je wilt luisteren. Maak oogcontact, knik af en toe en maak instemmende geluiden.
5. Stel duidelijk grenzen aan onacceptabel gedrag: gebruik de zacht-hardmethode  
De zacht-hardmethode kan helpen bij het kalmeren van een leerling en het onder controle houden van een klas. Wees duidelijk in het stellen van grenzen. Benoem wat de leerling aan het doen is. Is hij boos, reageer dan begripvol, maar voeg er ook je eigen, harde standpunt aan toe. Bijvoorbeeld: 'Ik wil niet afwijken van de regel die ik gegeven heb, maar ik begrijp dat je hiervan baalt.' Of wanneer de leerling begint te schelden: 'Ik wil niet dat je gaat schelden, dat accepteer ik niet, maar ik zie dat je stoom af moet blazen.' Leg niet onmiddellijk op dat moment een straf op, geef de leerling tijd zijn gedrag te veranderen. Bespreek het gedrag altijd achteraf en kijk wat nodig is om het in de toekomst te veranderen.
6. Vat het niet persoonlijk op  
Probeer de boze woorden van een leerling niet persoonlijk op te vatten. Als een leerling boos wordt omdat hij geen hoger cijfer krijgt, wil hij vooral zijn hart luchten.

7. Pas op voor het 'weapon-focussyndroom'  
Als er een wapen in het spel is, probeer dan de persoon en omgeving achter het wapen te zien. Probeer het overzicht te behouden. Verlies het contact met de aanvaller niet en blijf aandacht aan hem besteden. Leerlingen trekken niet zomaar een wapen, ze willen er meestal iets mee bereiken.
  
8. Besef dat je ook maar een mens bent  
Moeilijke klassen zullen er altijd blijven en over sommige situaties heb je geen controle meer. De klas uitlopen is dan geen slechte oplossing. Zeg dat je (even) weg gaat en onderneem acties om het probleem op te lossen. Haal de teamleider of overleg op school. Praat ook met andere leraren: hoe pakken zij moeilijke leerlingen aan?
  
9. Leer zelfverdedigingstechnieken  
Voorkomen is altijd beter dan genezen. Agressief gedrag kan je confronteren met je eigen angstscenario's. Wat als iemand me bij mijn keel vastgrijpt? In een zelfverdedigingscursus leer je hiermee om te gaan.
  
10. Waar nodig helpen we elkaar  
We bieden hulp door te vragen: 'Kan ik je helpen?'

## 6 Ontoelaatbaar gedrag buiten de school

Een aantal leerlingen gaat zelfstandig naar school en weer terug naar huis. In geval van onwenselijk gedrag dat leerlingen buiten schooltijden vertonen (bijvoorbeeld agressie richting winkeliers, medeleerlingen, ouders, schoolmedewerkers of diefstal of veroorzaken van schade), wordt de onderstaande procedure gestart.

1. Op grond van een signaal (van slachtoffer(s)), wordt een gesprek gevoerd met de leerling(en). Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt (hoor- en wederhoor).
2. De slachtoffers kunnen gebruik maken van een vertrouwenspersoon zodat ze een advies ontvangen rondom klachtenbehandeling, aangifte enz.
3. De ouders/verzorgers van de betrokken leerlingen worden direct voor een gesprek uitgenodigd om de situatie te bespreken.
4. Naar aanleiding van het gesprek vanuit school met ouders/verzorgers wordt er een sanctie gedefinieerd en met de leerling(en) uitgevoerd. De sanctie heeft als doel helderheid te scheppen over wat wel en niet kan en dat we dergelijk gedrag niet tolereren.
5. Bij zeer agressief gedrag wordt schorsing of verwijdering overwogen en in overleg met bestuur van Auris ingezet.
6. Ontoelaatbaar gedrag door leerlingen buiten de school wordt gemeld in het incidentregistratiesysteem van Auris zodra een gesprek met de ouders/verzorgers noodzakelijk is.

## 7 Overige tips en afspraken

<toevoegen schoolspecifieke tips en afspraken, indien gewenst>