

Zó werken wij

Kwaliteitsgebied Inspectie	Schoolklimaat (SK), Veiligheid (SK1)
Onderwerp	Grensoverschrijdend gedrag door ouders
Verantwoordelijke	Directie
Doel	De school zorgt voor de sociale, fysieke en psychische veiligheid van de leerlingen en de medewerkers in en om de school gedurende de schooldag.
Vastgesteld	Datum: Door <input type="checkbox"/> directie <input type="checkbox"/> IB'er <input type="checkbox"/> team <input type="checkbox"/> MR
Doorgestuurd aan	<input type="checkbox"/> bestuur <input type="checkbox"/> inspectie <input type="checkbox"/> overige nl.

Procedure incidenten met ouders

Dit document is een bouwsteen voor ons (toekomstige) beleidsstuk *Zó werken wij – Veiligheidsbeleid*.

Grensoverschrijdend gedrag van ouders

We spreken over *Grensoverschrijdend gedrag van ouders* als door ouders

- de veiligheidsbeleving van kinderen wordt aangetast;
- de veiligheidsbeleving van medewerkers wordt aangetast.

Voorbeelden:

- ouders spreken een kind van andere ouders aan op iets wat op school is gebeurd (N.B. dit is iets anders dan een stukje 'sociale controle' wat we juist zeer op prijs stellen);
- ouders laten zich dreigend uit naar leerkrachten (bijv. schelden of erger, bedreigen);
- ouders zijn handtastelijk, gebruiken fysiek geweld (duwen, schoppen, slaan, ...).

Hoe reageren?

... als de veiligheidsbeleving van kinderen wordt aangetast?

Prioriteit:

- Wij komen altijd op voor een kind en halen het in elk geval weg uit de bedreigende situatie. Echter, eigen veiligheid staat ook te allen tijde voorop!
- De-escalatie!

Zeg (als dit kan) dat je melding zult doen bij de directie. Voorkom escalatie! Het fijnste is dat je er met twee collega's op af kunt stappen. Als er andere ouders bij zijn, kun je ook hen inschakelen.

"Ik zie dat je boos bent op een van onze leerlingen. Wij willen niet dat je het kind van een andere ouder aanspreekt, dat is de taak van de medewerkers van onze school. Ik neem dit kind nu mee. Je kunt je tot de IB'er of de directeur richten. Ik zal in elk geval melding doen van het gebeurde."

... als de veiligheidsbeleving van leerkrachten wordt aangetast?

Prioriteit:

- De eigen veiligheid staat te allen tijde voorop!
- Het is echter ook van groot belang om, indien mogelijk, ervoor te zorgen dat kinderen geen getuige zijn van een dergelijk incident.
- De-escalatie.
- Altijd zeggen dat je het incident bij de schoolleiding zult melden.

Schoolleiding

De schoolleiding en/of de intern begeleider wordt z.s.m. geïnformeerd en betrokken bij de afwikkeling van het incident. In deze volgorde:

1. Begeleiding / opvang betrokken kinderen

De schoolleiding en/of intern begeleider regelt z.s.m. dat er volwassenen zijn die de kinderen die betrokken waren bij het incident kunnen opvangen – bij voorkeur een leerkracht of een andere pedagogische medewerker, maar in geval van nood een andere volwassene, bijv. een ouder. Uiteraard kan de schoolleiding en/of de intern begeleider dit ook zelf doen, maar dan moet de situatie dat wel toelaten.

2. Begeleiding / opvang betrokken leerkracht(en)

De schoolleiding en/of intern begeleider regelt z.s.m. dat de leerkrachten (en andere volwassenen die bij het incident waren betrokken) in een rustige ruimte opgevangen worden. Samen wordt er gekeken wat er nodig is voor een goede opvang; dat kan gaan tot een goed gesprek bij een kop thee tot het inschakelen van de bedrijfsarts en psychologische ondersteuning.

3. Ouders informeren

Als een kind door andere ouders op bedreigende wijze wordt aangesproken, dan informeren we na dit incident de ouders van dit kind telefonisch (zie ParnasSys voor de beschikbare telefoonnummers).

Als (groepen) kinderen getuige zijn geweest van een situatie waarbij een leerkracht werd bedreigd, zal de schoolleiding de ouders van de betreffende (groepen) kinderen informeren.

Bij heftige situaties moeten we onderzoeken wat nodig is, bijv. het inschakelen van Slachtofferhulp.

Verder...

- Het bestuur wordt geïnformeerd.
- Bij (dreigen met) fysiek geweld doet de school aangifte.

Verslaglegging

Van het voorval wordt een verslag gemaakt. De betrokkenen wordt verzocht het verslag te ondertekenen en dit wordt vervolgens opgeslagen in ParnasSys als incidentenregistratie in het dossier van het oudste kind.

Zoals hierboven reeds gemeld: bij (dreiging van) geweld wordt aangifte gedaan.

Agressief gedrag van ouders - Tips om te onthouden

Verbale agressie

Bij frustratie van boze ouders en verbale agressie helpen de volgende aandachtspunten:

- treed de ouder tegemoet en vraag waar je mee kunt helpen;
- herken, erken en benoem de gevoelens van de ouders;
- reageer begripvol, maar wees duidelijk;
- let op lichaamstaal, houd oogcontact;
- luister goed, vraag door en ga niet in de verdediging;
- blijf rustig en correct in toon en tekst;
- reageer niet op beledigingen, dreigementen, enzovoort;
- gebruik spanningsbrekers, leid aandacht even af, neem een time-out;
- vat het gedrag van de ouder niet persoonlijk op;
- laat de ouder stoom afblazen (bied een rustige ruimte, een stoel en drinken aan);
- voer het gesprek in het zicht van collega's;
- breng kritiek op een positieve wijze;
- maak duidelijk dat je samen de zorg voor het kind deelt.
- raak een ouder niet aan, tenzij dit niet anders kan dan uit zelfverdediging of bescherming van anderen
- houdt bij dreiging verbaal contact en schakel conciërge/schoolleiding in
- zorg bij verbaal geweld voor registratie in de incidentenregistratie.

Fysieke agressie

Bij fysieke agressie is het belangrijk snel en adequaat te reageren:

- ga snel na wat er aan de hand is;
- tel eerst tot tien; denk na alvorens te reageren;
- kijk wat er nu nodig is en wie dat het beste kan doen (zoek hulp);
- voorkom fysiek contact, tenzij dit niet anders kan dan uit zelfverdediging of bescherming van anderen;
- vul de incidentenregistratie in.
- doe zo nodig aangifte van verbaal geweld en verhaal schade op de dader;
- zorg voor registreren incident in incidentenregistratie.

Bij geweld altijd aangifte doen, fysiek geweld, maar ook dreiging: "Ik weet waar je woont " enz.

Preventieve maatregelen

- draag een gedragsnorm op school uit, ook naar ouders;
- informeer ouders over de gedragsregels en normen op school;
- investeer in positief contact met ouders;
- organiseer spreektijden voor ouders;
- neem als school tijdig het initiatief om ouders te informeren over zaken die hun kind betreffen (ongeluk, tegenvallende resultaten, maatregelen);
- neem ouders serieus als zij klachten hebben; werk servicegericht;
- voer een actief ouderbeleid met oudercontracten;
- bevorder dat personeel voorvallen van agressie en geweld meldt;
- vergroot de weerbaarheid van het personeel, biedt anti-agressietrainingen aan;
- spreek de ouders aan bij overtreding van de schoolregels. Doe dit op een gepast moment in een rustig gesprek en maak kenbaar wat de regels zijn.

Bron: Centrum School en Veiligheid