

# ‘Ik sta nu steviger in mijn schoenen’

## Evaluatie van training om agressie en geweld tegen medewerkers te verminderen

Het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft in 2014 subsidie verstrekt voor trainingen en coaching ‘op maat’ aan negentig docenten en onderwijsondersteunend personeel in het voortgezet onderwijs in de regio’s Amsterdam en Rotterdam. Het doel was het verminderen van agressie en geweld. Dat doel is gehaald: het aantal slachtoffers is vrijwel gehalveerd. Ook zijn de deelnemers zeer positief over hetgeen ze hebben geleerd. Ze ervaren minder agressie en geweld en ze kunnen, als het toch misgaat, met meer rust en zelfvertrouwen reageren.

TEKST SANDER FLIGHT

**A**gressie en geweld tegen docenten in het voortgezet onderwijs is een omvangrijk probleem. Uit het meest recente onderzoek onder vijftien beroepsgroepen bleek dat maar liefst 55 procent van de ondervraagden in het voortgezet onderwijs het afgelopen jaar zelf was geconfronteerd met agressie of geweld door leerlingen of ouders. (Bron: S. Flight en M. Abraham (2011), *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak*, DSP-groep). De gevolgen zijn groot; zowel voor de

slachtoffers als voor de school waar ze werken. Slachtoffers zijn minder tevreden over hun baan, zijn vaker psychisch uitgeput, melden zich vaker ziek met meer verzuimdagen dan niet-slachtoffers. (Bron: J. Brekelmans, J. van den Tillaart en G. Homburg (2013), *Metamonitor Veilige Publieke Taak 2013*, Regioplan).

### Maatwerk

De subsidie werd verleend om ervaring op te doen met een traject ‘op maat’ in tegenstelling tot generieke trainingen voor alle personeelsleden. In een persoonlijk intakegesprek werd voor elke deelnemer bepaald welk traject geschikt was: een vaardigheidstraining of een PMA training (zie kader ‘Het aanbod: training en coaching’). De deelnemers zijn zeer positief over de trainingen. Ook de kwaliteit van de trainers werd hoog gewaardeerd. Vrijwel alle deelnemers (92% tot 98%) zeggen dat ze nieuwe inzichten hebben opgedaan. Ze zijn zich bewuster van hun eigen ‘triggers’ geven hun grenzen beter aan en weten hoe ze het beste kunnen handelen in moeilijke situaties. Dat heeft twee positieve effecten. Ten eerste begrijpen ze agressief gedrag van leerlingen en ouders beter. Ten tweede kennen ze hun eigen instinctieve reacties op dat gedrag beter. Daardoor loopt het minder snel uit de hand: incidenten escaleren minder vaak en minder ernstig. De deelnemers gaan met meer plezier naar hun werk en hebben meer zelfvertrouwen. Deze positieve gedragsverandering werkte door op de langere termijn en werd deels zelfs groter.

### Het aanbod: training en coaching

De vaardigheidstraining bestaat uit vier plenaire bijeenkomsten van 4½ uur en een intervisie. De training leert de stressreactie bij agressie te beperken waardoor zelfvertrouwen en rust toenemen. Het doel is: vroegtijdig herkennen van ongewenst gedrag, meer inzicht krijgen in onbewust gedrag (van anderen en bij de deelnemer zelf) en het toepassen van deze inzichten in de praktijk. Het tweede traject bestond uit training en coaching en was gebaseerd op de Progressive Mental Alignment (PMA) techniek. Er waren vier plenaire bijeenkomsten van 4½ uur en vier coachingssessies per persoon. De training leert deelnemers hoe het brein werkt en waarom mensen zich gedragen zoals ze doen. Deelnemers leren hoe ze met vragen de triggers voor agressie en geweld kunnen opsporen om gedrag van anderen, maar ook van zichzelf, beter te begrijpen. De individuele coaching is er om eigen triggers te herkennen en op te ruimen.





#### Over de evaluatie

Voor deze evaluatie zijn op drie momenten enquêtes afgenomen bij de deelnemers: bij de intake (0-meting), na afronding van de training/coaching (1-meting) en vier tot zes maanden later (2-meting). Daarmee werd het mogelijk de daadwerkelijke effecten op de langere termijn te meten. De respons was hoog – ook als we die vergelijken met ander onderzoek. Bijzonder was het gebruik van een vergelijkingsconditie: niet alleen het verschil tussen ‘voor’ en ‘na’ is bepaald, maar ook het verschil tussen docenten die ‘wel’ en ‘niet’ meededen aan de training/coaching. Daardoor voldoet dit onderzoek aan de methodologische eisen om causale conclusies te mogen trekken.

#### Minder slachtoffers

Het effect van de trainingen bleek groot: deelnemers werden minder vaak slachtoffer van agressief gedrag. Het percentage slachtoffers daalde met 40 procent, zowel bij de vaardigheidstraining (73% => 38%) als bij de PMA coaching (76% => 47%). Deze dalingen zijn statistisch significant en groter dan normale fluctuaties. Toeval is dus vrijwel uitgesloten – het moet de training zijn geweest. De verbetering was zichtbaar bij vijf vormen van agressie en geweld: verbale agressie, fysiek geweld, intimidatie, seksuele intimidatie en discriminatie.

#### Tips voor scholen die dit traject willen inzetten

Uit de gesprekken met de aanbieders van de training en coaching volgen tips voor scholen die deze training ook willen aanbieden:

- Reserveer tijd aan het begin: medewerking van de schoolleiding en enthousiasme bij de medewerkers zijn essentieel voor een geslaagde aanpak. Nodig de trainers en coaches uit en laat ze persoonlijk vertellen over het traject. Werving van deelnemers via mail of intranet werkt minder goed.

- Houd rekening met het feit dat opleidingschema's vaak vroeg in het schooljaar worden vastgelegd. Doe de voorbereiding in het voorjaar en begin na de zomervakantie.
- Bied de trajecten in twee rondes aan: *early adopters* zullen na het traject anderen enthousiast maken waardoor er behoefte is aan een tweede golf trainingen.
- Het succes is te danken aan twee cruciale ingrediënten: aandacht en maatwerk. Dat maakt het vrijwel onmogelijk de aanpak 'uit te rollen' over meerdere scholen en vestigingen tegelijk. Het kenmerkende van de aanpak moet behouden blijven als het de bedoeling is vergelijkbare resultaten te boeken. ●

► **Sander Flight is zelfstandig onderzoeker voor overheden en non-profit organisaties. Hij is al sinds 2006 actief op het terrein van 'veilig werken' en 'Veilige Publieke Taak'. Hij deed onderzoek in vijftien verschillende beroepsgroepen met een publieke taak, waaronder de politie, zorginstellingen, ambulancezorg, brandweer, openbaar vervoer en openbaar bestuur. Hij is ook actief als adviseur binnen organisaties die de aanpak van veroorzakers van agressie en geweld een impuls willen geven – strafrechtelijk of anderszins. Van 2000 tot 2014 was hij werkzaam bij onderzoeks- en adviesbureau DSP-groep.**

Het onderzoeksrapport is beschikbaar als PDF:

[www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2015/07/06/steviger-in-je-schoenen/steviger-in-je-schoenen.pdf](http://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2015/07/06/steviger-in-je-schoenen/steviger-in-je-schoenen.pdf)