

# **“STEVIGER IN JE SCHOENEN”**

**Evaluatie van het traject *Vaardig in Veilig* ter voorkoming van agressie en geweld tegen personeel in het voortgezet onderwijs**

*Datum*  
2 juli 2015

*Door*  
Sander Flight

*Met medewerking van*  
Inge Hummel, Edumind (dataverzameling)

*In opdracht van*  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties  
Programma Veilige Publieke Taak

*Opdrachtnemer*  
DSP-groep

# Inhoud

1	Inleiding	1
1.1	Training	1
1.2	Evaluatie	2
1.3	Onderzoeksverantwoording	2
1.4	Deelnemers	4
2	Evaluatie van het proces	5
3	Effectevaluatie	7
3.1	Theoretisch kader	7
3.2	Reactieniveau	8
3.3	Leerniveau	8
3.4	Gedragsniveau	9
3.5	Resultaatsniveau	11
4	Samenvatting en conclusies	17
4.1	Samenvatting	17
4.2	Conclusies	20

## Bijlagen

- Bijlage 1 – Reactieniveau
- Bijlage 2 – Leerniveau
- Bijlage 3 – Gedragsniveau
- Bijlage 4 – Informatie over de trainingen

# 1 Inleiding

## 1.1 Training

Het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft een subsidie toegekend aan twee samenwerkingsverbanden Voortgezet Onderwijs, namelijk het swv Amstelland/de Meerlanden en het swv Koers VO (regio Rotterdam) voor het geven van trainingen aan docenten en medewerkers. Doel was het verzorgen van training en coaching aan 90 docenten in het voortgezet onderwijs.

Eind 2014 en begin 2015 zijn de trainingen op maat gegeven. Deelnemers die zich aanmeldden, werden na een intake verdeeld over drie verschillende trajecten: de vaardigheidstraining, de PMA training of de EQ test. In een persoonlijk gesprek vooraf werd bezien wat voor elke persoon het meest geschikte traject zou zijn. Een belangrijke vraag die bij de intake werd gesteld luidde: "Waarom ging je ooit het onderwijs in?" De uitdaging was om die oorspronkelijke motivatie weer terug te vinden en het werk minder zwaar te maken, ook door het wegnemen van persoonlijke blokkades en remmingen.

### **Vaardigheidstraining (30 deelnemers)**

De vaardigheidstraining (uitvoerder Keuze opleidingsinstituut KOI) is bedoeld om de deelnemers vaardigheden te geven om de stressreactie bij agressie te beperken. Hierdoor krijgen ze meer zelfvertrouwen en rust waardoor ruimte ontstaat om pro-actief te kunnen handelen. Het gevoel van controle dat hierdoor ontstaat veroorzaakt een directe vermindering van de agressie bij de ander.

### **PMA training (60 deelnemers)**

De PMA training (uitvoerder EduMind) biedt informatie over hoe het brein werkt en waarom mensen zich gedragen zoals ze zich gedragen. Agressie ontstaat omdat de persoon die zich agressief gedraagt iets heeft meegemaakt wat opnieuw geactiveerd/ getriggerd wordt. Deelnemers leren vervolgens hoe ze op basis van de kennis door een eenvoudige vraagtechniek effectiever kunnen reageren op agressie en geweld op de werkvloer. Daarnaast krijgen de deelnemers individuele coaching met als doel *triggers* bij zichzelf te leren herkennen en te veranderen.

### **EQ test (16 deelnemers)**

Zestien docenten die zich hadden aangemeld kregen een ander traject omdat ze twijfelden over deelname of twijfel hadden over de keuze tussen de vaardigheidstraining en de coaching. Dat traject bestond uit een psychologische test met een gesprek en een advies over een mogelijk vervolg. De deelnemers waren 'zeer geen gemiddelde docenten', staat in de verslaglegging die de uitvoerder van dit deeltraject aanleverde. Er was sprake van achterliggende problematiek, zoals borderline, oorlogsveteraan, zware thuissituatie, autisme, gepest worden. Allen ervoeren de gesprekken als 'zeer waardevol', aldus het verslag. Omdat geen van de deelnemers aan de EQ test uiteindelijk aan een van de twee andere trajecten heeft meegedaan, zijn er door hen geen vragenlijsten ingevuld. Daarom gaat dit rapport alleen over de vaardigheidstrainingen en de PMA coaching.

In bijlage 4 is een beschrijving van de drie trajecten opgenomen.

## 1.2 Evaluatie

Om te bezien of deze aanpak 'op maat' leidt tot een vermindering van de hoeveelheid agressie en geweld is een onafhankelijke evaluatie van de trainingen uitgevoerd. In dit rapport staan de uitkomsten van die evaluatie.

### Onderzoeksvragen

De volgende onderzoeksvragen staan centraal in dit rapport:

1. Is een individuele benadering 'op maat' van docenten die te maken hebben met agressie en geweld effectief om agressie en geweld (met name het aantal incidenten) te verminderen?
2. Wat zijn de verschillen tussen de trajecten in effectiviteit?
3. In hoeverre is frequent slachtofferschap te voorspellen aan de hand van een psychologische test/persoonlijkheidsprofiel?
4. Is het project uitgevoerd zoals beoogd? Zo niet, waarom niet?

### Bijzonder onderzoek

Het onderzoeksdesign dat voor deze evaluatie is gebruikt is bijzonder. Meestal bestaat de evaluatie van dit soort trainingen uit het afnemen van een vragenlijst bij de deelnemers direct na afloop van de training. Daarin wordt gevraagd of ze de training interessant, nuttig en leuk vonden en wat ze hebben geleerd. Soms wordt er ook een toets afgenomen om het kennisniveau te bepalen.

Dit onderzoek gaat veel verder. Ten eerste omdat we niet alleen kijken naar de subjectieve waardering van de deelnemers voor de training, maar ook naar de daadwerkelijke effecten van de training op gedrag en op slachtofferschap. Ten tweede is het een bijzonder onderzoek omdat er niet alleen direct na de training een meting is gehouden, maar ook voorafgaand aan de training en een half jaar na de training. Dat maakt het mogelijk de effecten ook op langere termijn te bepalen. Hierdoor heeft het onderzoek ook nauwelijks last van de 'geheugeneffecten' waar retrospectief onderzoek mee te kampen heeft. Wij vroegen niet achteraf aan de deelnemers of ze hun werk nu veiliger vinden dan vóór de training, maar hebben dat daadwerkelijk gemeten op drie verschillende momenten. We kunnen dus een vergelijking maken op basis van informatie die daadwerkelijk voor en na de training is verzameld. Ook maken we gebruik van een 'controlegroep' om te zien of de veranderingen significant afwijken van normale fluctuaties in slachtofferschap. Daarmee voldoet dit onderzoek aan de strenge methodologische eisen die nodig zijn om causale conclusies te mogen trekken over het effect van de trainingen.

## 1.3 Onderzoeksverantwoording

Er is op drie momenten een schriftelijke vragenlijst aangeboden aan de deelnemers:

- 0-meting: bij de intake
- 1-meting: direct na afronding van de trainingen
- 2-meting: vier tot zes maanden na afronding van de trainingen

In de vragenlijst werden vragen gesteld over de training en coaching. Ook werden vragen gesteld over het functioneren op de werkvloer. Daarnaast werd bij elke meting bepaald hoeveel agressie en geweld men had meegemaakt. Voorafgaand aan het onderzoek is uitgezocht of het mogelijk was de vragenlijsten digitaal in te laten vullen; vanwege de kosten is besloten dit op papier te doen.

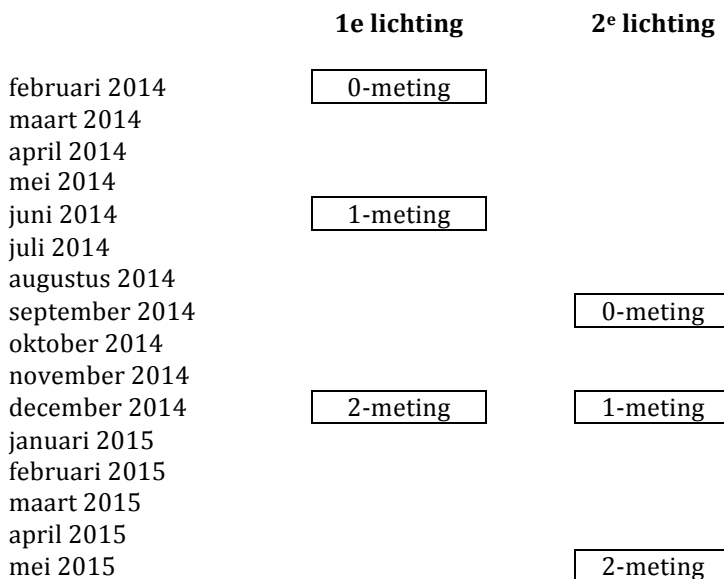
De training en coaching zijn aangeboden in twee lichtingen. Het moment waarop de drie vragenlijsten zijn ingevuld verschilde voor die twee lichtingen. Bij de eerste lichting von-

den het intakegesprek en de 0-meting plaats in februari of maart 2014. De eerste effectmeting (hierna noemen we dit de '1-meting') werd gehouden direct na afronding van de training of coaching eind juni. De tweede effectmeting (hierna noemen we dit de '2-meting') vond plaats in december 2014 tijdens een groepsbijeenkomst waar iedereen de vragenlijst meteen kon invullen.

De tweede lichting deelnemers had het intakegesprek en dus ook de 0-meting uiterlijk begin september 2014. De 1-meting vond plaats na afronding van de trainingen medio december 2014. Eind april en begin mei 2015 werden de vragenlijsten voor de 2-meting ingevuld.

De periode tussen het moment van afronding van de trainingen en de 2-meting is zo lang mogelijk gemaakt, omdat het de bedoeling was te bezien of eventuele effecten ook op de langere termijn zichtbaar blijven. Bij de eerste lichting deelnemers zat er een periode van zes maanden tussen de afronding van de trainingen en de laatste effectmeting. Met het oog op tijdige afronding van dit onderzoek is er bij de tweede lichting deelnemers voor gekozen de 1-meting in december 2014 te houden en de 2-meting in mei 2015. Bij die tweede lichting zaten er dus niet zes, maar vier maanden tussen de 1-meting en de 2-meting. Dat is lang genoeg: mochten de trajecten uitsluitend een kortdurend 'schokeffect' hebben gehad, dan zal dat ook uit deze metingen blijken.

*Figuur 1.1 Meetmomenten voor de twee lichtingen deelnemers*



### Respons

De respons bij de 0-meting was 100%: alle deelnemers hebben bij de intake een vragenlijst ingevuld. Bij de 1-meting direct na de trainingen vulden 81 van de 90 deelnemers een vragenlijst in (90% respons). De 2-meting die na een half jaar werd gehouden, is ingevuld door 64 deelnemers (71%). De trainers hebben op allerlei manieren geprobeerd de respons zo hoog mogelijk te maken. Ze organiseerden bijvoorbeeld een extra terugkomdag waar deelnemers de vragenlijst voor de 2-meting konden invullen. Ook is een deel van de deelnemers meerdere keren gemaild en gebeld met het verzoek de vragenlijsten in te vullen. Dat heeft gewerkt: een respons van 71 procent na drie metingen is hoog als we deze vergelijken met ander onderzoek. In een onderzoek naar scholing voor duurzame inzetbaarheid van werknemers – een onderzoek dat ook uit drie metingen in anderhalf jaar tijd

bestond<sup>1</sup> – was de respons na drie metingen 50%. De respons was in het huidige onderzoek dus een stuk hoger. De uitval van 17 deelnemers die alleen de vragenlijsten van de 0-meting en 1-meting invulden, was volgens de trainers het gevolg van praktische problemen: deze deelnemers hadden geen tijd, waren niet meer bereikbaar of waren ondertussen van baan veranderd. Het is dus niet zo dat de ‘uitval’ een inhoudelijke reden had die door de vaardigheidstraining of coaching werd veroorzaakt.

### Databestand

Alle vragenlijsten zijn in mei 2015 ingevoerd in een SPSS-databestand. Op de vragenlijsten stonden ter bescherming van de anonimiteit van de deelnemers letter- en cijfercombinaties in plaats van namen van deelnemers. Na invoer van alle vragenlijsten bleek dat er een paar van die coderingen niet juist op alle formulieren stonden. Door de antwoorden uit de verschillende meetmomenten te combineren kon dit worden gecorrigeerd voor elk van de 81 deelnemers waar drie vragenlijsten voor waren verzameld. Het databestand bevat alle informatie, inclusief de ‘open antwoorden’ die de deelnemers gaven en wordt beschikbaar gesteld aan de opdrachtgever. Ook de vragenlijsten die zijn gebruikt worden aan de opdrachtgever geleverd, zodat in de toekomst met dezelfde methode een eventueel vervolgonderzoek kan worden gehouden.

## 1.4 Deelnemers

Het is zoals gezegd niet gelukt om van alle 90 deelnemers drie ingevulde vragenlijsten te verkrijgen. Van de 81 deelnemers waar dit rapport op is gebaseerd is de verdeling over de twee regio’s en de twee trajecten als volgt:

Tabel 1.2 Aantal deelnemers per gemeente en traject

Traject	Regio Rotterdam	Regio Amstelland/de Meerlanden	Totaal
Vaardigheidstraining	17	9	26
PMA coaching	40	15	55
Totaal	57	24	81

Andere informatie over de ‘achtergrond’ van de deelnemers is:

- De deelnemers werken op tien verschillende scholen.
- De ruime meerderheid werkt als docent (83%); de rest is voornamelijk onderwijs ondersteunend personeel (14%).
- De deelnemers werken gemiddeld 28 uur per week.
- Ze zijn gemiddeld 12 jaar werkzaam in het onderwijs, waarvan 8 jaar in hun huidige functie.
- De meerderheid van de deelnemers is vrouw (72%), de rest is man (28%).
- De gemiddelde leeftijd is 46 jaar: de jongste deelnemer is 20 jaar oud en de oudste deelnemer is 61 jaar oud.

**Noot 1** A. Hazelzet et al. (2011), *Stimuleren van scholing bij lager opgeleide werknemers voor duurzame inzetbaarheid*, TNO/Hoofddorp.

## 2 Evaluatie van het proces

De belangrijkste doelstelling van deze evaluatie is inzicht in de effecten van de trainingen op agressie en geweld. Maar er zijn ook enkele gesprekken gevoerd met de trainers om de ervaringen tijdens het proces in kaart te brengen. Die gesprekken vonden plaats op vier momenten: bij het werven van scholen en deelnemers, tijdens de trainingen en twee keer bij de afronding. Deze gesprekken leveren een, zij het beknopte, procesevaluatie op die bruikbare informatie bevat voor het geval dat dezelfde aanpak ook aan andere scholen wordt aangeboden.

### **Gesprek 1 (mei 2014) – Opstarten**

Bij de start bleek al snel dat het veel meer tijd kostte dan verwacht om medewerking te verkrijgen van scholen en medewerkers. In eerste instantie is er een mail gestuurd naar de directie van de school met uitleg. Timing is in deze fase cruciaal: veel scholen maken hun opleidingsplannen en trainingsschema's al in mei van het voorgaande schooljaar. Dat betekent dat er het beste in het voorjaar kan worden begonnen met het werven van scholen en deelnemers. De trainingen kunnen dan in het nieuwe schooljaar, dus na de zomervakantie beginnen.

Op de scholen die wel ruimte hadden in de opleidingsplannen is de werving verder gegaan. Dat verliep op elke school op een unieke manier. Sommige scholen kwamen meteen in actie en leverden een lijst met kandidaten aan die mee wilden doen. In een ander deel van de scholen bleek dat de schriftelijke informatie uit de mail niet echt goed was bestudeerd, maar dat er wel een mogelijkheid was voor de trainers om persoonlijk langs te gaan bij de school en in een workshop voor directie en een aantal medewerkers uit te leggen hoe de pilot Vaardig in Veilig is opgebouwd en – vooral – een inkijkje te geven in het bijzondere van deze trainingen. Daarna konden mensen zich aanmelden. Op een andere school is een trainer op bezoek gegaan bij het managementteam waarna zes teamleiders de 'boodschap' doorgaven aan de collega's waar ze de directe leidinggevende van waren. De ene teamleider deed dat via de mail, de ander deed het in persoonlijke gesprekken. In alle deelnemende scholen was het eindresultaat in elk geval een lijst met namen van medewerkers die mee wilden doen. Een trainer/coach ging naar elke school toe en voerde daar een persoonlijk intakegesprek van 45 minuten met elke aangemelde medewerker. Daarna werd bepaald welk van de drie mogelijke vervolgtrajecten zou worden gevolgd.

Alles overziend schatten de trainers in dat ongeveer een kwart van de werknemers direct enthousiast is over de trainingen en zich wil aanmelden. Bijvoorbeeld omdat ze denken dat het traject hen iets kan bieden waar ze al een tijdje naar zoeken. Daarnaast is er nog een groep van naar schatting ongeveer 50 procent die het in principe wel interessant vindt, maar eerst twijfelt over deelname. Die groep meldt zich dus niet direct aan. Het blijkt dat deze groep wel vaak kan worden overgehaald door enthousiaste verhalen van de eerste groep. Het werkt dus het beste als er tijd wordt gereserveerd voor werving in twee lichtingen: de *early adopters* kunnen dan het traject volgen en daarna als 'ambassadeurs' binnen de school andere medewerkers overhalen ook mee te doen. De resterende circa 25 procent van de medewerkers doet niet mee aan dit traject, aldus de trainers en coaches. Soms omdat er geen problemen spelen: deze mensen functioneren prima en dan voegt een training weinig toe. Bij een ander deel is de training volgens de trainers juist wel hard nodig, maar zijn de medewerkers niet bereid of niet in staat 'naar zichzelf en hun verleden te kijken'. Die bereidheid is een vereiste bij de PMA training: 'Je gaat een persoonlijk traject in waarin je het lef moet hebben naar jezelf te kijken. Als je dat niet wilt of niet kunt, moet je niet meedoen. De gesprekken kunnen heel confronterend zijn.' Er waren ook scholen



waar de directie een deel van de medewerkers had 'gepusht' om mee te doen, maar die deelnemers zijn er uit gehaald bij de intake, als ze zelf niet gemotiveerd waren om mee te doen.

### **Gesprek 2 (oktober 2014) – Uitvoering**

In september 2014 werd het beoogde aantal deelnemers bereikt en de laatste groepen deelnemers gingen in die maand van start. Omdat er vier individuele coaching gesprekken moesten worden gevoerd met zestig deelnemers van de PMA training, leverde dat een 'enorme logistieke klus' op. De ervaringen waren echter heel goed: men vond het 'ontzettend leuk' om mee te doen.

### **Gesprekken 3 en 4 (maart en mei 2015) – Afronding**

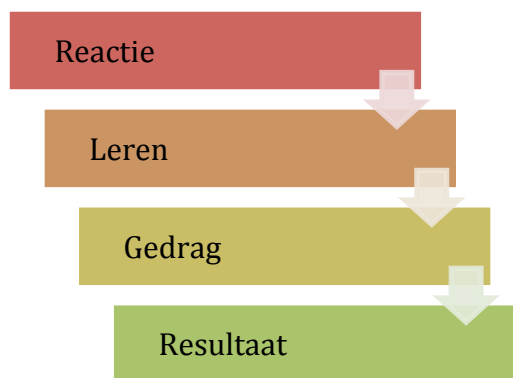
In de twee laatste gesprekken, in maart en mei 2015, met de aanbieder van de trajecten ging het vooral over de afronding van de trainingen en over het laten invullen van de vragenlijsten. Toen bleek dat het veel tijd en moeite kostte de vragenlijsten voor de 2-meting (dus een half jaar na de training) te laten invullen door alle deelnemers. De 1-meting was nog relatief eenvoudig, omdat die vragenlijst bij de laatste sessie van de training of coaching kon worden uitgereikt in ingevuld. Bij de 2-meting bleek dat veel moeilijker, omdat de trainers en de deelnemers elkaar niet meer persoonlijk spraken. Het bleek niet mogelijk contact te krijgen met alle deelnemers. Het invullen van een vragenlijst en deze via de mail of post terugsturen kost meer moeite dan als men toch al bij elkaar zit voor een evaluatiegesprek, of tijdens een terugkomdag. Voor een eventueel vervolg op dit traject verdient het daarom aanbeveling hier vooraf goed over na te denken. Ook geven de trainers de suggestie mee deelname aan de terugkomdag verplicht te stellen, zodat daar de vragenlijst voor de 2-meting kan worden ingevuld.

## 3 Effectevaluatie

### 3.1 Theoretisch kader

Voor de meeste evaluaties van trainingen wordt gebruik gemaakt van een evaluatieformulier dat direct na afloop van de training door de deelnemers wordt ingevuld. Daarin wordt meestal gevraagd wat men van de training vond: was het interessant, nuttig, leuk? Dat wordt het reactieniveau genoemd. Er zijn in totaal echter vier niveaus waarop trainingen zouden moeten worden geëvalueerd om een uitspraak te kunnen doen over de effecten.<sup>2</sup>

Figuur 3.1 Vier niveaus voor evaluatie van trainingen



#### Reactieniveau

Gaat over de subjectieve ervaring die cursisten binnen een training hebben opgedaan, bijvoorbeeld hoe leuk, interessant of nuttig cursisten de training vonden. Dit is in dit onderzoek gemeten door de deelnemers na afloop van de training via het evaluatieformulier een aantal rapportcijfers te laten geven voor aspecten van de training en coaching.

#### Leerniveau

Gaat over de mate waarin cursisten de leerdoelen behaald hebben en zich de kennis en vaardigheden die in de training aan bod zijn gekomen kunnen herinneren. Dit wordt vaak gemeten door een toets of examen af te nemen na de training. In dit onderzoek is dat niet gebeurd omdat er geen toetsbare kennis werd overgedragen, maar een andere manier van denken en reageren op incidenten en spanningsvolle situaties. Om toch te kunnen achterhalen of deelnemers iets nieuws hebben geleerd, hebben we in de 1-meting gevraagd of men nieuwe inzichten heeft opgedaan door de trainingen.

#### Gedragsniveau

Gaat over de uitkomsten van de training in termen van daadwerkelijke gedragsverandering op het werk. Dit wordt minder vaak onderzocht dan het reactieniveau en het leerniveau, omdat gedragsverandering moeilijker te meten is. Letterlijk vragen of mensen zich anders gedragen is een zeer subjectieve manier van meten die ook gevoelig is voor geheueffecten. In dit onderzoek is gekozen voor het opnemen van een aantal stellingen in de vragenlijsten die gaan over het concrete functioneren op de werkvloer. Het is daarmee nog steeds een subjectieve indicator, maar door de consequente vraagstelling op twee ver-

Noot 2 D. Kirkpatrick (2009), *Evaluating Training Programs; The Four Levels*, BK Publishers.

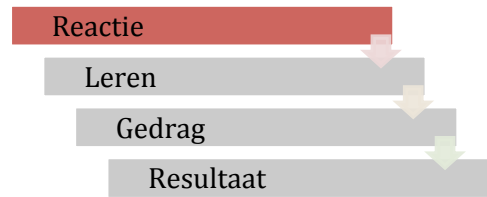
schillende meetmomenten is in elk geval een goede vergelijking op dezelfde aspecten mogelijk.

### Resultaatniveau

Gaat over het effect van een training op factoren waar de training zich op richtte. In dit geval gaat het om het aantal keren dat mensen werden geconfronteerd met agressie en geweld. Om te kunnen vaststellen of een afname in het aantal incidenten daadwerkelijk mag worden toegeschreven aan de trainingen, moet aan een aantal methodologische eisen worden voldaan. Daar gaan we in de betreffende paragraaf over de effecten uitgebreid op in.

### 3.2 Reactieniveau

Reactieniveau gaat over de subjectieve ervaring die cursisten binnen een training hebben opgedaan, bijvoorbeeld hoe leuk, interessant of nuttig cursisten de training vonden. De reactie van de deelnemers op de training is in dit onderzoek gemeten door ze te vragen direct na afloop van de training een evaluatieformulier in te vullen. Daarin werden allereerst rapportcijfers voor specifieke onderdelen gevraagd. Ten tweede werd er ruimte geboden voor het geven van ‘open antwoorden’.



Er zijn rapportcijfers gevraagd voor vier verschillende aspecten van de training. De deelnemers zijn gemiddeld (zeer) positief: alle cijfers zijn voldoende, goed of zeer goed. Het oordeel van de deelnemers over de PMA coaching is op alle punten nog positiever dan over de vaardigheidstraining.

Tabel 3.2 Rapportcijfers reactieniveau

*“Wat voor rapportcijfer geeft u aan de volgende aspecten van de training?”*

Onderdeel	PMA coaching (N = 55)	Vaardigheidstraining (N = 26)
Intakegesprek	7,6	6,7
Inhoud van de training	8,2	7,5
De trainer	8,7	8,1
Afspraken nakomen	9,3	8,2

De positieve reacties die uit bovenstaande rapportcijfers blijken, worden bevestigd door de ‘open antwoorden’ die zijn gegeven door de deelnemers. Die antwoorden zijn opgenomen in bijlage 1.

### 3.3 Leerniveau

Leerniveau gaat over de mate waarin cursisten de leerdoelen behaald hebben en zich de kennis en vaardigheden die in de training aan bod zijn gekomen kunnen herinneren. Er is na afloop van deze training en coaching geen kennistoets afgenomen om te peilen wat de deelnemers hebben geleerd. Dat was niet mogelijk omdat er geen toetsbare kennis werd overgedragen. Het ging niet om meer feitenkennis, maar om een betere manier aan te leren om te reageren



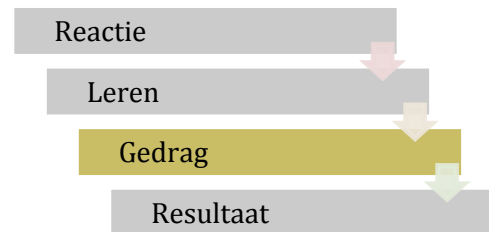
op incidenten en spanningsvolle situaties. Daarom hebben we de deelnemers naar hun subjectieve oordeel gevraagd. We vroegen ze in de 1-meting (dus direct na de training) of ze zelf van mening zijn dat ze nieuwe inzichten hebben opgedaan door de training of coaching.

Het blijkt dat vrijwel alle deelnemers aan zowel de vaardigheidstraining als de PMA coaching nieuwe inzichten hebben opgedaan. Bij de vaardigheidstraining zeiden 23 van de 25 deelnemers nieuwe inzichten te hebben opgedaan (92%). Bij de PMA coaching gold dat voor 52 van de 53 deelnemers (98%).

De nieuwe inzichten gaan vooral over bewustwording, grenzen aangeven, beter weten hoe te handelen. Die nieuwe inzichten hebben te maken met twee niveaus: deelnemers weten beter waar agressief gedrag bij anderen door kan worden veroorzaakt én ze weten beter waar hun eigen reactie vandaan komt. De kernbegrippen die in de training en coaching centraal stonden, zoals *triggers* en *bad clusters* komen ook zeer regelmatig terug in de antwoorden. In bijlage 2 staan de antwoorden op een rij.

### 3.4 Gedragsniveau

Gedragsniveau gaat over de uitkomsten van de training in termen van daadwerkelijke gedragsverandering op het werk. In deze evaluatie wordt er gekeken naar gedragsverandering en wel op twee manieren. De eerste methode was door een aantal stellingen voor te leggen over feitelijk gedrag tijdens het werk op school. Die stellingen werden bij de 1-meting en de 2-meting op exact dezelfde manier voorgelegd. Er zijn stellingen geformuleerd over de situaties en de thema's die in de training en coaching centraal stonden. Zo vroegen we bijvoorbeeld of de deelnemers zonder angst kunnen optreden tegen agressieve leerlingen. De vraagstelling luidde als volgt:



“Hieronder staan stellingen over uw functioneren. Het zijn dezelfde vragen als bij de intake en de tussenmeting. We willen graag weten of u een ontwikkeling heeft gemerkt in de periode sinds u de training volgde. Daarom vragen we hieronder naar het verschil tussen uw functioneren op dit moment en uw functioneren vlak voor de training. Kunt u bij elke stelling het vakje aankruisen dat het beste past?”

1	2	3	4	5	6	7
Minder			Gelijk			Meer

Het blijkt dat er op alle vormen van gedrag verbeteringen zijn opgetreden volgens de deelnemers. Dat geldt voor de vaardigheidstraining en voor de PMA coaching. Wel valt op dat de gedragsveranderingen bij de PMA coaching nog positiever en groter zijn dan bij de vaardigheidstraining. In de twee tabellen hieronder staan de scores uit de 2-meting: die geven dus aan wat de veranderingen in gedrag op de langere termijn waren, een half jaar na de training.

#### Vaardigheidstraining

Bij de vaardigheidstraining is een verbetering zichtbaar op alle stellingen. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat de deelnemers na de training met meer plezier naar hun werk gaan (score 4,5). De grootste verbeteringen zien we in het zelfvertrouwen (score 5,4) en rustig kunnen blijven (score 5,4). De deelnemers merken dat ze meer zelfvertrouwen heb-

ben als leerlingen onderling agressief zijn, maar ook als de agressie zich tegen henzelf richt.

*Tabel 3.3 Gedragsverandering na vaardigheidstraining (ontwikkeling tussen 0-meting en 2-meting: 1 = verslechtering, 4 = gelijk gebleven, 7 = verbetering)*

	<b>Score</b>
Ik ga met plezier naar mijn werk	4,5
Ik wil uitzoeken wie of wat de werkelijke oorzaak van een agressieve uitbarsting is geweest	4,8
Ik kan objectief blijven en de schuld niet bij voorbaat bij de agressieve leerling leggen	4,9
Ik kan omgaan met moeilijk benaderbare of onredelijke ouders	4,9
Ik heb controle over mijn lichaam (ademhaling, plotselinge beklemmende gevoelens) in situaties van agressie	4,9
Ik kan orde in een onrustige klas herstellen	5,0
Ik kan agressieve leerlingen weer in het gareel krijgen	5,1
Ik ben voldoende voorbereid om met agressieve leerlingen om te gaan	5,1
Ik treed zonder angst op tegen agressieve leerlingen	5,2
Ik kan aan agressieve leerlingen relevante en doelgerichte vragen stellen waardoor hun agressie afneemt	5,3
Ik heb zelfvertrouwen als een leerling mij agressief benadert	5,3
Ik kan rustig en zelfverzekerd blijven als leerlingen mij agressief benaderen	5,4
Ik heb zelfvertrouwen als leerlingen onderling agressief gedrag vertonen	5,4

### **PMA coaching**

Bij de deelnemers aan de PMA coaching zien de deelnemers ook louter verbeteringen in hun gedrag sinds de coaching. Net als de deelnemers aan de vaardigheidstraining hebben ze meer zelfvertrouwen en rust in hun werk dan voor de coaching. Op deze punten zien we zelfs nog sterkere verbeteringen dan bij de deelnemers aan de vaardigheidstraining. Maar de deelnemers rapporteren nóg grotere verbeteringen bij het inzetten van de aangeleerde technieken. De sterkste verbetering zien we in de bereidheid van de deelnemers om uit te zoeken wat de werkelijke oorzaak van een agressieve uitbarsting is. En ook zijn ze veel meer dan voorheen in staat relevante en doelgerichte vragen te stellen aan leerlingen waardoor hun agressie afneemt. De PMA coaching heeft dus tot meer en sterkere gedragsverbeteringen geleid dan de vaardigheidstrainingen.

In de tabel hieronder staan de scores uit de 2-meting: die geven aan wat de effecten een half jaar na de training waren. Maar ook in de 1-meting, dus direct na de training, zijn dezelfde stellingen voorgelegd. Daaruit blijkt dat de gedragseffecten een half jaar na afronding van het traject groter waren dan direct na de training. De grootste verbetering zien we bij het herstellen van de orde in een onrustige klas en bij het zelfvertrouwen als leerlingen onderling agressief gedrag vertonen: dit zijn blijkbaar gedragsveranderingen die men juist in de maanden na de training begint te ervaren. In elk geval blijkt uit dit onderzoek dat er dus geen sprake is van een kortstondig effect op het gedrag, maar dat de training ook in de maanden na afronding nog doorwerkt.

*Tabel 3.4 Gedragsverandering na PMA coaching (ontwikkeling tussen 0-meting en 2-meting: 1 = verslechtering, 4 = gelijk gebleven, 7 = verbetering)*

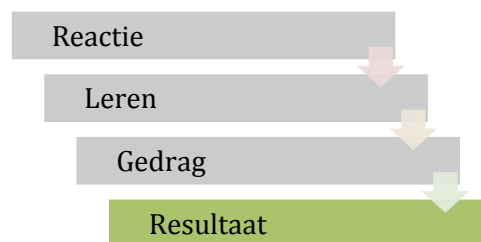
	<b>Score</b>
Ik heb controle over mijn lichaam (ademhaling, plotselinge beklemmende gevoelens) in situaties van agressie	5,1
Ik ga met plezier naar mijn werk	5,1
Ik kan omgaan met moeilijk benaderbare of onredelijke ouders	5,2
Ik treed zonder angst op tegen agressieve leerlingen	5,2
Ik kan agressieve leerlingen weer in het gareel krijgen	5,3

Ik heb zelfvertrouwen als een leerling mij agressief benadert	5,3
Ik kan orde in een onrustige klas herstellen	5,4
Ik kan rustig en zelfverzekerd blijven als leerlingen mij agressief benaderen	5,4
Ik ben voldoende voorbereid om met agressieve leerlingen om te gaan	5,4
Ik heb zelfvertrouwen als leerlingen onderling agressief gedrag vertonen	5,5
Ik kan aan agressieve leerlingen relevante en doelgerichte vragen stellen waardoor hun agressie afneemt	5,6
Ik kan objectief blijven en de schuld niet bij voorbaat bij de agressieve leerling leggen	5,7
Ik wil uitzoeken wie of wat de werkelijke oorzaak van een agressieve uitbarsting is geweest	5,7

Naast de stellingen hebben we ook een subjectieve meetmethode ingezet: we vroegen de deelnemers na de trainingen of zij een gedragsverandering bij zichzelf opmerkten. Er is letterlijk aan de deelnemers gevraagd of de training en coaching tot een verandering in het functioneren heeft geleid: “Heeft de training effecten gehad voor uw functioneren?” De antwoorden die men op deze vraag gaf bevestigen de positieve resultaten die ook al uit de stellingen hierboven bleken. De antwoorden zelf zijn interessant omdat ze laten zien hoe de deelnemers de gedragsverandering in hun eigen woorden beschrijven: hun antwoorden staan in bijlage 3. De belangrijkste conclusie die we hier kunnen trekken op basis van die antwoorden is dat zowel de vaardigheidstraining als de PMA coaching volgens een zeer ruime meerderheid van de deelnemers een positief effect had op hun gedrag. Bij de vaardigheidstraining was 88% positief (van de 25 die een antwoord gaven). Bij de PMA coaching was 94% positief (van de 53 die een antwoord gaven).

### 3.5 Resultaatsniveau

Resultaatsniveau gaat over het effect van de training op doelfactoren waar de training zich op richt. In dit geval is dat het aantal keren dat deelnemers worden geconfronteerd met agressie en geweld. Voor deze evaluatie hebben we de definitie van agressie en geweld overgenomen uit vragenlijsten die al sinds 2006 worden gebruikt voor onderzoeken van het Programma Veilige Publieke Taak:



“Heeft u zelf ervaring gehad met agressief gedrag door leerlingen en/of ouders? We onderscheiden vijf soorten agressief gedrag:

- **Verbaal geweld** (schelden, schreeuwen, vernederen, treiteren, pesten)
- **Fysiek geweld** (duwen, slaan, schoppen, trappen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen, gooien met voorwerpen, vernielen van voorwerpen, diefstal van eigendommen, roofoverval)
- **Seksuele intimidatie** (nafluiten, seksueel getinte opmerkingen of blikken, aanranding, verkrachting)
- **Andere vormen van intimidatie** (bedreigen, stalken, achtervolgen, chanteren, onder druk zetten, dreigbrief, gezinsleden bedreigen)
- **Discriminatie** (negatieve opmerkingen of gedragingen over sekse, huidskleur, geloof, leeftijd of seksuele geaardheid)”

Of de trainingen hebben geleid tot minder incidenten is niet eenvoudig te bewijzen. Onderzoek dat een causaal verband wil aantonen, moet voldoen aan een aantal methodologische eisen. De Maryland Scientific Methods Scale (MSMS) is een internationaal geaccep-

teerde maatstaf voor de validiteit van effectevaluaties.<sup>3</sup> De MSMS deelt evaluatiestudies in vijf categorieën in. Deze vijf categorieën beschrijven niveaus van wetenschappelijke validiteit. Hierbij heeft de eerstgenoemde categorie de laagste validiteit en de laatstgenoemde categorie de hoogste validiteit:

- Niveau 1: Correlatie
- Niveau 2: Voor- en nameting zonder vergelijkingsconditie
- Niveau 3: Voor- en nameting met vergelijkingsconditie
- Niveau 4: Voor- en nameting in verschillende experimentele en vergelijkings-situaties gecontroleerd voor overige beïnvloedende factoren
- Niveau 5: Effectmeting met *random* toewijzing

Niveau 3 is minimaal nodig om valide uitspraken te doen over de effectiviteit van een interventie. Dat niveau wordt in dit onderzoek gehaald omdat er op drie momenten is gemeten en omdat er een vergelijkingsconditie is gebruikt. Over de drie meetmomenten die nodig zijn om niveau 2 te halen is al het nodige geschreven. Daarom gaan we hier alleen in op de vergelijkingsconditie die is gebruikt om niveau 3 te halen: hoe heeft het slachtofferschap zich ontwikkeld bij personen die de trainingen *niet* hebben gevolgd? Dit vergelijkingsmateriaal halen we uit grootschalig slachtofferonderzoek onder werknemers in het voortgezet onderwijs. Dat onderzoek heeft het percentage slachtoffers van agressie en geweld tegen werknemers in het voortgezet onderwijs jaarlijks gemeten van 2007 tot en met 2013.<sup>4</sup>

Tabel 3.5 Slachtofferschap agressie en geweld voortgezet onderwijs

Jaar	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Slachtofferschap	44%	40%	42%	36%	38%	33%	35%

De cijfers uit dit landelijke onderzoek laten zien dat agressie en geweld in de periode van 2007 tot en met 2013 varieerde, maar wel binnen bepaalde marges. Het minimum was 33% en het maximum was 44%. Er is in de loop der jaren een licht dalende tendens zichtbaar. In de jaren 2007, 2008 en 2009 was het gemiddelde slachtofferpercentage 42%. In de vier jaren daarna (2010 tot en met 2013) was het gemiddeld 36%. Maar deze dalende trend geldt niet voor alle jaren: van 2012 naar 2013 was er bijvoorbeeld sprake van een lichte stijging.

Al met al kan uit deze cijfers worden afgeleid dat slachtofferschap van agressie en geweld van jaar tot jaar verandert, maar niet extreem. De veranderingen per jaar bevinden zich binnen de marges van minus 6 procentpunten (van 2009 > 2010) tot plus 2 procentpunten (bijvoorbeeld van 2012 > 2013). In procenten komt dat neer op een afname van 14% of een stijging van 7%.<sup>5</sup> Dit levert de maatstaf op die we nodig hebben om de verandering

**Noot 3** D. Farrington et al. (2002), 'The Maryland scientific methods scale', in: L. Sherman (ed.), *Evidence-based crime prevention*, London: Routledge.

**Noot 4** TNO (2014), Monitor Veilige Publieke Taak 2014 – Rapport voor Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties Programma Veilige Publieke Taak. Dit onderzoek is gebaseerd op enquêtes onder jaarlijks 400 tot 500 werknemers in het voortgezet onderwijs. Er zijn geen slachtoffercijfers beschikbaar voor 2014 of 2015. De trainers hebben desgevraagd aangegeven dat er geen redenen zijn om aan te nemen dat agressie en geweld in het onderwijs zich in 2014 en 2015 substantieel anders zouden hebben ontwikkeld dan in de jaren waar wel cijfers beschikbaar zijn. We gaan er daarom van uit dat de cijfers uit de periode 2007 – 2013 kunnen worden geëxtrapoleerd naar de jaren 2014 en 2015.

**Noot 5** Het verschil tussen procenten en procentpunten moet wellicht worden toegelicht. Stel dat het percentage slachtoffers daalt van 50% naar 25%. Dat is een daling met 25 procentpunten. Maar het aantal slachtoffers is gehalveerd, dus dat is een daling van 50 procent. Om in de volgende paragrafen een goede vergelijking te kun-

in de slachtofferpercentages bij de deelnemers aan de trainingen mee te kunnen vergelijken. Als die daling meer dan 14% bedraagt, is dat groter dan op grond van normale fluctuaties kan worden verwacht.

Daarbij dient wel de aantekening te worden gemaakt dat de deelnemers aan de trajecten niet 'gemiddeld' waren: zij hadden vaak echt problemen en het effect van een training kan bij hen groter zijn dan bij een gemiddelde populatie docenten die waarschijnlijk minder incidenten meemaken. Voor een onomstotelijk bewijs zou een nog hoger niveau op de MSMS moeten worden gehaald. Voor niveau 4 van de MSMS zou systematisch moeten worden onderzocht of er naast de trainingen nog andere mogelijke verklaringen zijn voor de veranderingen tussen de 0-meting en 2-meting. Niveau 5 zou gehaald worden als de trainingen niet zouden worden aangeboden aan deelnemers die zich aanmelden, maar aan een volstrekt willekeurig ('random') gekozen groep deelnemers. Niveau 4 en 5 worden in sociaalwetenschappelijk onderzoek vrijwel nooit gehaald omdat het daarvoor benodigde onderzoek praktisch nauwelijks uitvoerbaar is. Het is ook de vraag of het noodzakelijk is: de causale link tussen de trainingen en de daling van het percentage slachtoffers kan wellicht niet onomstotelijk worden bewezen, maar ook niveau 3 maakt causale conclusies mogelijk.

### **Percentage slachtoffers**

Een veelgebruikte indicator voor slachtofferschap van agressie en geweld is het percentage slachtoffers. Dat geeft weer hoeveel procent van de deelnemers een of meerdere incidenten heeft meegemaakt. Daarbij houden we dus geen rekening met het *aantal* incidenten per persoon, noch met het *type* incident. Iedereen die een of meer incidenten heeft meegemaakt van welk type dan ook, wordt geteld als slachtoffer. En iedereen die geen enkel incident heeft meegemaakt, wordt geteld als niet-slachtoffer. Het is daardoor een vrij grove indicator die geen rekening houdt met details, maar het voordeel is dat de indicator goed bruikbaar is bij relatief kleine aantallen respondenten, zoals in deze pilot.

Bij beide trajecten, de vaardigheidstraining en de PMA coaching, zien we een forse vermindering van het percentage slachtoffers. Het percentage slachtoffers bij de deelnemers aan de vaardigheidstraining daalde van 73% naar 42%. Dat is een statistisch significante daling ( $p < .05$ ). Het percentage slachtoffers onder de deelnemers aan de PMA coaching daalde van 76% naar 47%. Ook dat is een statistisch significante daling ( $p < .01$ ).

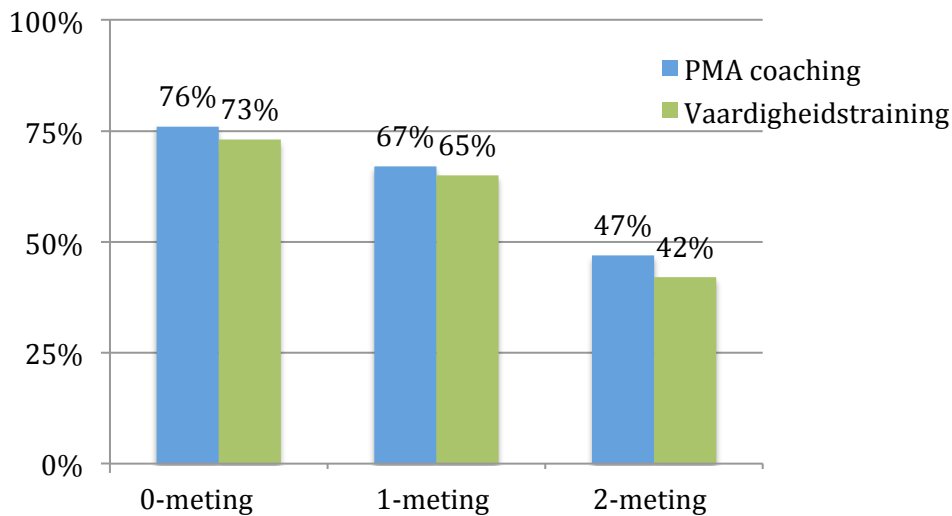
Als we de drie meetmomenten vergelijken, valt op dat de verbetering zich voor het grootste deel heeft voorgedaan in de maanden na de training en coaching, dus tussen de 1-meting en de 2-meting. Er is ook al een daling zichtbaar in de periode tussen de 0-meting en de 1-meting, maar die daling is kleiner dan in de maanden die volgden op het traject. Omdat er enkele maanden zaten tussen de 1-meting en de 2-meting, is hiermee aangetoond dat er geen sprake was van een kortdurend schokeffect dat na verloop van tijd weer verdween. De positieve effecten werkten door na afronding van de trainingen en lijken zich zelfs nog verder te versterken. Deelnemers leerden dus niet alleen nieuwe vaardigheden en gedrag aan, maar bleven deze ook toepassen in hun normale werk met blijvende effecten – in elk geval in de periode van vier tot zes maanden die hier is onderzocht.

---

nen maken met de groep deelnemers kijken we daar niet naar de verandering in procentpunten, maar in procenten.



Figuur 3.6 Percentage slachtoffers agressie en geweld deelnemers



#### Vergelijkingsconditie

De daling van het percentage slachtoffers is niet alleen statistisch significant: hij is ook groter dan op grond van normale fluctuaties van jaar tot jaar verwacht kan worden. Volgens het vergelijkingsonderzoek is er in een jaar tijd – in het meest optimistische scenario uit de afgelopen acht jaar – een maximale daling mogelijk van 14%. Bij de deelnemers aan de PMA coaching zou dat neerkomen op een daling van het percentage slachtoffers van 76% naar 65%. De feitelijk geconstateerde daling bij deze groep deelnemers was veel groter dan dat, namelijk een afname met 38% (van 76% naar 47%). Deze afname is dus beduidend groter dan op basis van normale fluctuaties kan worden verwacht.

Dit geldt ook voor de vaardigheidstraining. In het meest optimistische scenario zou een daling mogelijk zijn van het slachtofferpercentage met 14%, dus van 73% naar 63%. De feitelijke daling was ook bij deze groep veel groter: namelijk een afname met 42% (van 73% naar 42%). Ook hier is de afname dus beduidend groter dan de maximale verbetering die normaal gesproken in een jaar tijd verwacht kan worden.

We wijzen hier echter nogmaals op het feit dat de deelnemers aan de trajecten waarschijnlijk meer problemen hadden dan de 'gemiddelde' docent uit het vergelijkingsonderzoek. Wat de effecten van de trainingen zouden zijn als de deelnemers willekeurig geselecteerd zouden worden, is niet bekend.

Afsluitend kunnen we concluderen dat het percentage slachtoffers significant is gedaald bij beide trajecten. En we zien ook dat die daling veel groter is dan in de controlegroep. Dat betekent dat volgens de standaard van niveau 3 van de MSMS is bewezen dat de training en coaching de oorzaak van de verbeteringen zijn.

#### Herhaald slachtofferschap

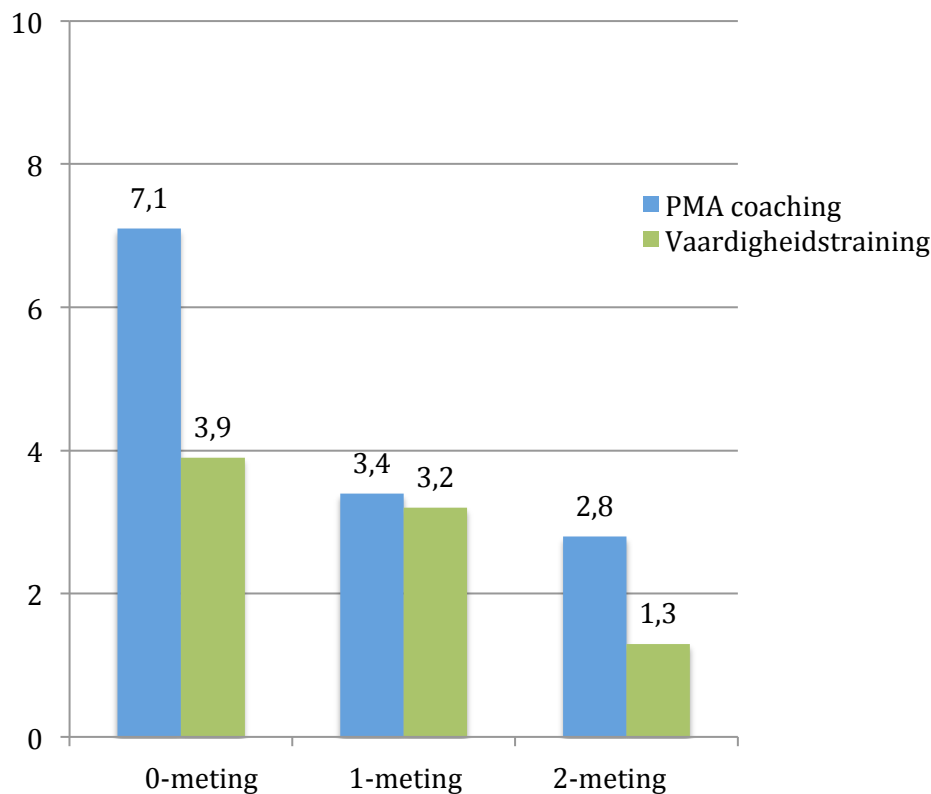
Veel slachtoffers van agressie en geweld maken meerdere incidenten mee. In deze paragraaf kijken we niet naar het percentage slachtoffers (wel/niet), maar naar het aantal incidenten per slachtoffer.

#### Extreme scores

Er was een deelnemer die aangaf dat hij bijna 400 incidenten per jaar meemaakte. Uit de toelichting die hij op de vragenlijst had geschreven bleek echter dat hij daarmee niet doelde op agressie en geweld die persoonlijk tegen hem gericht waren, maar op agressie tussen leerlingen onderling waar hij *getuige* van was. Die incidenten moeten niet worden

meegeteld, omdat dit onderzoek gaat over agressie en geweld gericht op de werknemer. In de gevallen dat uit de vragenlijst kon worden afgeleid dat het niet ging om persoonlijk slachtofferschap, maar om incidenten waar men getuige van was, is dit gecorrigeerd. Tevens zijn de extreme scores ('uitbijters') naar beneden bijgesteld omdat deze de gemiddelde resultaten gezien het relatief kleine aantal deelnemers anders bovenmatig zouden beïnvloeden. We kozen daarbij voor een aantal incidenten dat nog steeds zeer groot is vergeleken met het gemiddelde, namelijk 12 incidenten. Hierdoor wegen deze slachtoffers nog wel degelijk zwaar mee in het gemiddelde, maar ze beïnvloeden het gemiddelde niet meer in extreme mate.

Figuur 3.7 Aantal incidenten per persoon



Het is duidelijk dat er ook in het *aantal* incidenten een sterke daling zichtbaar is, zowel bij de PMA coaching als bij de vaardigheidstraining. Ook is duidelijk dat de deelnemers aan de twee trajecten van elkaar verschilden in herhaald slachtofferschap. Het gemiddelde aantal incidenten dat de deelnemers aan de PMA coaching voor aanvang van het traject meemaakten was ongeveer twee keer zo groot als bij de groep die de vaardigheidstraining kreeg aangeboden (7,1 versus 3,9 incidenten). Dit laat zien dat de verdeling van de deelnemers over de twee verschillende trajecten goed is uitgevoerd bij de intake: de intensievere PMA coaching is gegeven aan mensen die relatief veel incidenten meemaakten.

De daling van het aantal incidenten is aanzienlijk bij de groep die de PMA coaching kreeg. Deze werknemers maakten voor het coachingstraject gemiddeld zeven incidenten mee (7,1 om precies te zijn) en dat was bij de 2-meting gedaald naar gemiddeld drie incidenten per persoon (2,8). Bij de vaardigheidstraining is ook een aanzienlijke daling in het gemiddelde aantal incidenten zichtbaar: van gemiddeld 4 incidenten per persoon voor de training naar gemiddeld 1 incident per persoon in de periode na de training. Het aantal inci-

denten was bij aanvang dus minder hoog in deze groep, maar de daling is verhoudingsgewijs net zo sterk als bij de PMA coaching.

### **Type agressie en geweld**

In dit onderzoek zijn vijf typen agressie en geweld onderscheiden. Het blijkt dat verbale agressie verreweg de meest voorkomende vorm van agressie is. Hier werd voor aanvang van de training en coaching circa driekwart van de deelnemers wel eens het slachtoffer van. Na de training en coaching daalde dat percentage fors.

De vier andere typen agressie en geweld komen veel minder vaak voor. Fysiek geweld kwam ook nog wel relatief vaak voor, maar alleen bij de deelnemers aan de PMA coaching. Bij aanvang van het traject was ongeveer de helft van hen daarmee geconfronteerd. Bij de deelnemers aan de vaardigheidstraining was fysiek geweld veel zeldzamer: ongeveer een op de tien had daar ervaring mee op het moment van de intake. De drie andere typen van agressie en geweld zijn: intimidatie, discriminatie en seksuele intimidatie. Met deze vormen van agressie en geweld werd een relatief klein deel van de deelnemers geconfronteerd: minder dan een op de tien deelnemers.

Als we de cijfers moeten opsplitsen voor de twee trajecten en voor de vijf typen agressie en geweld, komen we uit op zeer kleine aantallen respondenten. Daarom is het onverantwoord over die cijfers gedetailleerd te rapporteren: ze zijn té gevoelig voor toevallige fluctuaties. Maar de overkoepelende conclusie kan wel worden getrokken: we zien niet alleen een daling in het percentage slachtoffers en het aantal incidenten per slachtoffer. We zien ook dat de training en coaching effect hadden op alle vijf typen agressie en geweld. De methode leidt dus niet alleen tot een afname van verbale agressie, maar ook tot een daling van fysiek geweld, intimidatie, seksuele intimidatie en discriminatie.

## 4 Samenvatting en conclusies

### 4.1 Samenvatting

#### **Training en coaching**

Het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft subsidie toegekend voor trainingen en coaching van docenten en onderwijs ondersteunend personeel in het voortgezet onderwijs. De subsidie is toegekend aan twee samenwerkingsverbanden Voortgezet Onderwijs, namelijk het swv Amsteland/de Meerlanden en aan het swv Koers VO (regio Rotterdam). Het doel was het verzorgen van training en coaching aan 90 docenten in het voortgezet onderwijs om agressie en geweld te verminderen.

Eind 2014 en begin 2015 zijn de trainingen gegeven. Deelnemers die zich aanmeldden, werden na een intake verdeeld over drie verschillende trajecten: een vaardigheidstraining, een PMA training of een EQ test. In het persoonlijke intakegesprek vooraf werd bezien wat voor elke persoon het meest geschikte traject was. Hieronder wordt de beschrijving opgenomen die door de aanbieders van de trajecten is aangeleverd.

- De **vaardigheidstraining** (30 deelnemers, uitvoerder Keuze opleidingsinstituut KOI) “geeft de deelnemers vaardigheden om de stress reactie bij agressie te beperken. Hierdoor krijgen ze meer zelfvertrouwen en rust waardoor ruimte ontstaat pro-actief te kunnen handelen. Het gevoel van controle wat hierdoor ontstaat veroorzaakt een directe vermindering van de agressie bij de ander.”
- De **PMA training** (60 deelnemers, uitvoerder EduMind) “biedt informatie over hoe het brein werkt en waarom mensen zich gedragen zoals ze zich gedragen. Agressie ontstaat omdat de persoon die zich agressief gedraagt iets heeft meegemaakt wat opnieuw geactiveerd/getriggerd wordt. Deelnemers leren vervolgens hoe ze op basis van de kennis door een eenvoudige vraagtechniek effectiever kunnen reageren op agressie en geweld op de werkvloer. Daarnaast krijgen de deelnemers individuele coaching met als doel om triggers bij zichzelf te leren herkennen en te veranderen.”
- De **EQ test** (16 deelnemers, uitvoerder Instituut voor Psychotrauma) werd aangeboden aan werknemers die “twijfelden over deelname of twijfel hadden over de keuze tussen de vaardigheidstraining en de coaching. Dat traject bestond uit een psychologische test met een gesprek en een advies over een mogelijk vervolg.”

Het bijzondere van de aanpak is het individuele maatwerk per deelnemer op basis van de intake.

➤ Zie verder bijlage 4.

#### **Methoden van onderzoek**

Om te bezien of deze aanpak op maat leidt tot een vermindering van de hoeveelheid agressie en geweld, is een onafhankelijke evaluatie van de trainingen uitgevoerd. Er zijn drie metingen verricht om de effecten van de training en coaching in kaart te brengen: bij de intake (0-meting), direct na afronding van de trainingen (1-meting) en vier tot zes maanden later (2-meting). De respons was hoog: alle deelnemers vulden de vragenlijst van de 0-meting bij de intake in (100%). Daarna vulden 81 van de 90 deelnemers (90%) de vragenlijst voor de 1-meting na afronding van de trainingen in. Enkele maanden na afronding van de trainingen lukte het om de vragenlijst van de 2-meting te laten invullen

door 64 deelnemers (71%). Dat is een hoog responspercentage vergeleken met ander onderzoek dat ook bestaat uit drie metingen verspreid over een relatief lange periode. Het gebruikte onderzoeksdesign is bijzonder omdat het veel verder gaat dan het invullen van een evaluatieformulier of een kennistoets direct na de training. Dit onderzoek maakt het mogelijk de daadwerkelijke effecten van de training op gedrag en slachtofferschap te meten – ook op de langere termijn. Het onderzoek heeft nauwelijks last van de geheugen-effecten waar retrospectief onderzoek mee te kampen heeft. Ook is gebruik gemaakt van een vergelijkingsconditie om te bepalen of de veranderingen in het slachtofferschap significant afwijken van normale fluctuaties. Daarmee voldoet dit onderzoek aan de strenge methodologische eisen die nodig zijn om causale conclusies te mogen trekken over het effect van de trainingen.

➤ Zie verder hoofdstuk 1.

### **Procesevaluatie**

Uit de procesevaluatie kunnen enkele interessante conclusies worden getrokken. We vatten deze hier beknopt samen. De procesevaluatie is vooral interessant voor het geval dat wordt besloten deze werkwijze op meer scholen in te zetten.

- Het verkrijgen van medewerking van scholen en medewerkers kostte veel meer tijd dan verwacht. Ook blijkt het nodig de werving per school vorm te geven.
- Timing is cruciaal: aan het eind van het schooljaar, rond mei, worden de opleidingsplannen en trainingsschema's voor het volgende schooljaar vaak al vastgesteld. Dat betekent dat er het beste in het voorjaar kan worden begonnen met het werven van scholen en deelnemers, om na de zomervakantie in het volgende schooljaar te kunnen beginnen met de trainingen.
- Een deel van de medewerkers – volgens de trainers ongeveer een kwart van het personeel in het voortgezet onderwijs – is direct enthousiast. Dit zijn de 'early adopters' en zij kunnen na de training als ambassadeurs binnen de school andere medewerkers overhalen ook mee te doen. Het is dus verstandig tijd te reserveren voor werving en training in twee lichtingen.
- De PMA training van zestig deelnemers (met elk vier individuele coaching gesprekken) bleek een enorme logistieke klus. De ervaringen waren echter heel goed: men vond het 'ontzettend leuk' om mee te doen.
- Het afnemen van de vragenlijsten kostte ook veel tijd en moeite: vooral bij de 2-meting omdat de trainers en deelnemers elkaar niet meer persoonlijk spraken. Voor een eventueel vervolg op dit traject verdient het aanbeveling hier vooraf goed over na te denken: de trainers doen de suggestie deelname aan de terugkomdag verplicht te stellen, waar de vragenlijst voor de laatste meting kan worden ingevuld.

➤ Zie verder hoofdstuk 2.

### **Effectevaluatie**

Voor de meeste evaluaties van trainingen wordt een evaluatieformulier direct na afloop door de deelnemers ingevuld. Dit onderzoek gaat zoals gezegd veel verder dan dat. Dit maakt het mogelijk vier niveaus voor de evaluatie van de training te onderscheiden. Deze vier niveaus worden in hoofdstuk 3 uitgebreid beschreven. Hier beperken we ons tot de belangrijkste uitkomsten.

➤ Zie verder paragraaf 3.1.

#### *Reactieniveau*

De deelnemers zijn vrijwel zonder uitzondering zeer positief over de trainingen. Er worden hoge rapportcijfers gegeven voor de intake, de inhoud van de trainingen, de trainers en het nakomen van afspraken. Dit blijkt ook uit de 'open antwoorden'

➤ Zie verder paragraaf 3.2 en bijlage 1.

### *Leerniveau*

Vrijwel alle deelnemers aan de vaardigheidstraining en de PMA coaching zeggen dat ze nieuwe inzichten hebben opgedaan. Dit geldt voor 92 procent van de deelnemers aan de vaardigheidstraining en voor 98 procent van de deelnemers aan de PMA coaching. De nieuwe inzichten hebben vooral betrekking op bewustwording, grenzen aangeven en beter weten hoe te handelen in moeilijke situaties. Dat werkt volgens de deelnemers door op twee niveaus: ze kunnen gedrag van leerlingen en ouders beter begrijpen én ze snappen hun eigen reactie op dat gedrag beter. Beide inzichten helpen om agressie en geweld in te dammen.

➤ Zie verder paragraaf 3.3 en bijlage 2.

### *Gedragsniveau*

Ook het gedrag na afloop van de training en coaching is in positieve zin veranderd. Dat blijkt uit antwoorden op een aantal stellingen over concrete werksituaties en uit open antwoorden. Dit geldt voor beide trainingen: deelnemers gaan met meer plezier naar hun werk, ervaren meer zelfvertrouwen en kunnen rustig blijven bij agressie tussen leerlingen onderling of agressie die op hen is gericht. Bij de vaardigheidstraining is op alle gemeten gedragsaspecten een verbetering zichtbaar. Ook bij de PMA coaching zien we dat: daar zijn de verbeteringen nog positiever en groter dan bij de vaardigheidstraining. Bij beide trainingen waren de effecten op het gedrag niet van korte duur. Ze werkten ook door op de langere termijn – zo blijkt uit de vergelijking van de antwoorden die men direct na de trainingen gaf (1-meting) en de antwoorden na vier tot zes maanden (2-meting). Sterker nog: bij de PMA coaching werkt de training ook in de maanden na afronding nog door waardoor de effecten op het gedrag na zes maanden groter zijn dan direct na de training. Ook de subjectieve ‘open antwoorden’ die deelnemers gaven laten zien dat er gedragsverandering is opgetreden. Bij de vaardigheidstraining was 88% positief over de effecten op het gedrag. Bij de PMA coaching was zelfs 94% hier positief over.

➤ Zie verder paragraaf 3.4 en bijlage 3.

### *Resultaatsniveau*

Ook op het beoogde einddoel – een daling van agressie en geweld – is een positief effect zichtbaar. Het percentage slachtoffers onder de deelnemers aan de vaardigheidstraining daalde met 42 procent: van 73 naar 38 procent. Bij de deelnemers aan de PMA coaching daalde het percentage slachtoffers met 38 procent: van 76 naar 47 procent. Bij beide trajecten is het percentage slachtoffers dus bijna gehalveerd. Deze verbeteringen zijn statistisch significant én ze zijn veel groter dan op grond van ‘normale’ fluctuaties in slachtofferschap te verwachten viel. Dat betekent dat het de training en coaching moeten zijn geweest die het verschil hebben gemaakt. Dit geldt voor de PMA coaching én voor de vaardigheidstraining.

Ook het herhaald slachtofferschap is fors afgenomen. De deelnemers aan de PMA coaching maakten vóór het coachingstraject gemiddeld zeven incidenten mee. In de maanden na de coaching daalde dat tot gemiddeld drie incidenten. Aan de vaardigheidstraining deden mensen mee die minder incidenten per persoon meemaakten: vóór de training maakten deze deelnemers gemiddeld vier incidenten mee. Verhoudingsgewijs was de daling in verhouding echter net zo groot als bij de PMA coaching: het gemiddelde aantal incidenten daalde van 4 naar 1 per persoon.

Uit een nadere analyse blijkt dat deze positieve effecten gelden voor elk van de vijf typen agressie en geweld die zijn onderscheiden: niet alleen verbale agressie, maar ook fysiek geweld, intimidatie, seksuele intimidatie en discriminatie. De aantallen respondenten zijn te klein om gedetailleerde cijfers per type incident te presenteren, maar het beeld is consequent en helder: op alle vormen van agressie en geweld hebben de training en coaching een positief effect gehad.

➤ Zie verder paragraaf 3.5.

## 4.2 Conclusies

Afsluitend worden de onderzoeksvragen beknopt beantwoord in de vorm van conclusies.

### 1. Is een individuele benadering 'op maat' van docenten die te maken hebben met agressie en geweld effectief om agressie en geweld (m.n. het aantal incidenten) te verminderen?

Ja. Zowel de vaardigheidstraining als de PMA coaching hebben tot een significante daling van het aantal incidenten geleid en ook op de andere indicatoren waren de resultaten positief.

### 2. Wat zijn de verschillen tussen de trajecten in effectiviteit?

De vaardigheidstraining leidde tot een daling van het percentage slachtoffers met 42 procent, de PMA coaching leidde tot een daling met 38 procent. Het herhaald slachtofferschap daalde bij de vaardigheidstraining van gemiddeld vier naar één incident en bij de PMA coaching van gemiddeld zeven naar drie incidenten. Uit de meer subjectieve indicatoren blijkt dat de waardering voor de vaardigheidstraining groot was, maar dat de waardering voor PMA coaching nog groter was. Hetzelfde geldt voor de leereffecten en effecten op het gedrag.

### 3. In hoeverre is frequent slachtofferschap te voorspellen aan de hand van een psychologische test/persoonlijkheidsprofiel?

Dit blijkt goed mogelijk te zijn met de hier gebruikte methode. De deelnemers die de PMA coaching kregen maakten voorafgaand aan het traject ongeveer twee keer zoveel incidenten mee als de deelnemers aan de vaardigheidstraining. Gezien de hoge waardering voor beide trajecten én gezien de verschillen in de situatie bij aanvang van de trainingen, blijkt het intakegesprek op de juiste manier onderscheid te hebben gemaakt tussen behoeften van deelnemers.

### 4. Is het project uitgevoerd zoals beoogd? Zo niet, waarom niet?

Ja. Het project is binnen de tijdsplanning afgerond, het aantal deelnemers is gehaald en de resultaten waren zeer positief. Wel heeft het traject veel meer tijd en moeite gekost dan was begroot. Dat kwam doordat het moeilijker bleek scholen en deelnemers te werven en doordat het meer tijd kostte alle informatie voor de evaluatie te verzamelen. Het project is dus wel uitgevoerd als beoogd, maar niet als begroot. Uit deze evaluatie blijkt dat het succes van de trainingen voor een heel groot deel te danken was aan twee cruciale ingrediënten van deze aanpak: 'aandacht' en 'maatwerk'. Dat zijn zaken die niet of nauwelijks efficiënter kunnen worden gemaakt door automatisering of grootschalig werken. Bij een eventuele 'uitrol' van de trainingen dient dan ook voldoende tijd te worden gereserveerd om te kunnen waarborgen dat het kenmerkende van de hier onderzochte aanpak behouden blijft.

# BIJLAGEN



# Bijlage 1 – Reactieniveau

In deze bijlage staan de zogenaamde open antwoorden die de deelnemers op hun evaluatieformulieren invulden. De lezer dient zich te realiseren dat de deelnemers bij het geven van antwoorden op reactieniveau zelf mochten kiezen óf ze een antwoord invulden; het was facultatief. Er moet daarom rekening worden gehouden met de mogelijkheid dat vooral deelnemers met een duidelijke mening (opvallend positief of juist opvallend negatief) een antwoord zullen hebben gegeven. Deelnemers met een 'gematigde' mening hebben waarschijnlijk minder vaak iets ingevuld.

Bij de andere open antwoorden in de volgende bijlagen speelt dat minder omdat daar expliciet werd gevraagd een antwoord te geven.

## Vaardigheidstraining

### Negatief

- De inhoud was voor mij persoonlijk niet vernieuwend.
- Door andere trainingen wist ik al sommige dingen.
- Intervisieafspraak ging niet door. Ik was niet afgebeld en kwam voor niets.
- Trainer niet op evaluatiebezoek geweest.
- De training was niet vernieuwend en de aanpak werd niet uitgelegd en gedemonstreerd.

### Positief

- Trainer had enorm veel ervaring met de materie en dat merkte je duidelijk.
- Trainer heeft een duidelijk verhaal.
- Een zeer zinvolle, leuke cursus!!

## PMA coaching

### Negatief

- Bij gesprek iets te veel gestuurd, ik had aanvankelijk meer interesse in een praktijkgerichte training over omgaan met agressie.
- Ik was graag beter voorbereid geweest op wat te verwachten. Schrok van de eerste coachingsessie.
- Intake was iets gehaast maar dat kwam door mijn eigen tijdgebrek.
- Ik zou meer willen oefenen met de vraagtechniek.

### Positief

- Alles was gewoon heel goed. Veel ruimte en openheid over alles.
- De coachingsessies waren heel waardevol en van hoog niveau. Veel nieuwe inzichten verworven.
- De training zit heel goed in elkaar. Interactief en theoretisch met veel ruimte tot gesprekken met elkaar waar je veel van leert.
- Enorm leerzaam en behulpzaam in de praktijk.
- Het was een training die zo interessant was en die zoveel toevoegde aan de invulling van je bestaan dat het een feest was om er aan deel te nemen.
- Ik had ook een 10 kunnen geven, ik ben super tevreden.
- Individuele gesprekken vond ik leerzaam en plezierig.
- [Naam] en [naam] zijn geweldige energieke meiden.
- Prima geregelde cursus. Professioneel en degelijk. Nieuwe inzichten.
- [Naam] zeer fijne coach :-)
- Super cursus!
- Zeer gedreven, bekwame trainers. Ook buiten de training begeleiding.

#### Overig

- Bij intakegesprek een 8 omdat ik toen wat ambivalent was.
- Was door werk soms lastig in te plannen of te lange dagen. Eindigen met een sessie was niet slecht, maar juist een opluchting.

## Bijlage 2 – Leerniveau

### Vaardigheidstraining

*“Heeft u tijdens de intake en de training nieuwe inzichten of ideeën gekregen over uw functies? Zo ja, welke?”*

Nieuwe inzichten (23 deelnemers = 92%)

- Bewuster zijn geworden over voor jezelf zorgen. Hoe verdien je respect bij de leerlingen, groepsdynamiek, voor anderen zorgen. Verbaal reageren etc.
- Handvatten voor het aanleren/automatiseren van het geleerde.
- Het geeft altijd een motiverende impuls.
- Ik denk dat ik meer bewust probeer te zijn van wat ik wil uitstralen en welke invloed dat heeft op leerlingen.
- In geval van agressieve personen weet ik nu hoe te handelen.
- Ja, ben heel duidelijk mijn grenzen op gaan zoeken en veranderd van keuze training.
- Ja, dat ik het nog niet zo slecht doe.
- Ja, dat ik onbewust veel dingen doe.
- Ja, dat mijn manier van aandacht geven invloed kan hebben op hoe leerlingen elkaar benaderen. Laat merken dat je dingen ziet.
- Ja, dat mijn manier van mezelf presenteren als ik het rustig wil hebben in de klas beter kan.
- Ja, het bewustzijn van het effect van mijn handelen bij een spanningsvolle situatie.
- Ja, hoe ik leerlingen kan tegenhouden agressief gedrag te vertonen.
- Ja, ik begon duidelijk bang te worden.
- Ja, ik reageer vaak verbaal te snel en daar wordt een ander niet rustiger van.
- Ja, kijken naar manier waarop je met leerlingen om moet gaan in conflict, naar jezelf durven te kijken.
- Ja, meer reflecteren op eigen handelen.
- Ja, positieve houding en positieve uitstraling zijn belangrijker dan gedacht.
- Ja, rust uitstralen en geen angst meer hebben of tonen.
- Nieuwe inzichten gekregen over hoe om te gaan met leerlingen die overgaan tot agressief/gewelddadig gedrag.
- Rust uitstralen.
- Stap gemakkelijker op groepen ruziënde leerlingen af.
- Strategisch opstellen in een ruimte.
- Zekerder in lastige situaties.

Geen nieuwe inzichten (2 deelnemers = 8%)

- Nee.
- Nee, ik heb eenzelfde soort training gevolgd op [naam andere school]

### PMA coaching

*“Heeft u tijdens de intake en de training nieuwe inzichten of ideeën gekregen over uw functies? Zo ja, welke?”*

Nieuwe inzichten (52 deelnemers = 98%)

- Ben weer meer te weten gekomen over mijzelf en mijn triggers
- Dat elk gevoel staat voor een al dan niet bewust/onbewust cluster
- Dat er nogal wat te ontdekken valt
- Dat er ook van alles achter mijn handelen schuil gaat

- Dat ik leerlingen meer kan helpen met het indelen van hun leven of omgaan met 'bad clusters' waardoor ze anders in het leven kunnen staan (positief)
- Dat ik problemen van leerlingen ook op een andere manier kan oplossen
- Enorm veel! Mijn eigen overtuigingen en triggers. Betere vraagmethodiek ontwikkeld.
- Ik weet nu waardoor ik in de klas of op de gang gespannen kan raken en feller reageer dan bij de situatie past
- Ja, alles wat ik doe, doe ik met een reden, een overtuiging, een doel
- Ja, alles wat we beslissen is op basis van gevoel
- Ja, angst kan zitten in wat je niet verwacht
- Ja, begrepen dat achter ieder handelen een cluster zit. Hetzij een goede of slechte. Dat er een herkenning ontstaat tussen situaties en hoe dat handelen ontstaat.
- Ja, dat dingen niet zwart-wit zijn
- Ja, dat ik direct ben, vragen durf te stellen maar het moeilijk vind vragen die ik moet stellen te onthouden
- Ja, door gesprekken echt aan te gaan en door te vragen en beter luisteren naar wat leerlingen eigenlijk zeggen ben ik beter gaan luisteren.
- Ja, herken persoonlijk trigger. Of weet nu hoe ik na een lastige situatie die kan achterhalen
- Ja, het leren loslaten van eigen beleving en stellingen
- Ja, ik begrijp beter waarom ik op een bepaalde manier handel en reageer
- Ja, ik ben mij meer bewust van mijn handelen en mechanismen en hoe ik kan omgaan met bepaald gedrag
- Ja, ik betrek probleemsituaties minder op mezelf. Bewust dat reacties van leerlingen door triggers kunnen worden opgewekt.
- Ja, ik heb gemerkt dat veel zaken waarvan ik dacht dat ik ze al lang een plaatsje had gegeven toch nog op de achtergrond meespelen in mijn functioneren.
- Ja, ik kan door de PMA mijn eigen handelen min of meer beter verklaren
- Ja, ik voel nu meer over waarom ik reageer in bepaalde situaties en hoe ik beter kan reageren
- Ja, ik weet nu dat bepaalde reacties van mij ergens vandaan komen en ik weet hoe daar nu mee om te gaan.
- Ja, ik weet wat bepaalde triggers kunnen zijn. Ik kan reageren zoals ik wil.
- Ja, je wordt soms bestuurd door triggers waar je geen logische grip op hebt en dat kun je veranderen
- Ja, meer bewust van triggers
- Ja, meer duidelijkheid gekregen over eigen blokkades en gevolgen daarvan in omgang met leerlingen.
- Ja, meer zelfvertrouwen
- Ja, mijn eigen triggers leren begrijpen, waardoor ik leerlingen beter begrijp
- Ja, mijn reageren heeft een achtergrond
- Ja, niet alles wat een ander doet ligt aan mij of komt door mij. Maar is soms een innerlijk probleem van de ander.
- Ja, verder kijken dan de agressie
- Ja, waar komt de boosheid vandaan. Ik kan de relatie leggen met eigen referenties
- Ja, waarom ik mij in bepaalde situaties in mijn persoonlijke ontwikkeling laat tegenhouden
- Ja, weet nu waarom bepaalde leerlingen iets bij mij oproepen (bijv. irritatie). Kan mezelf beter profileren, ben een meer betrokken collega
- JA! Veel meer zicht op hoe ik reageer en hoe dat overkomt. Waarom kinderen heel fel op mij kunnen reageren.
- Ja. Blijf minder lang bij negatieve gevoelens stilstaan

- Ja. Dat ik er in een vervelende situatie niet zo gauw op af moet gaan maar eerst even bij mezelf afvragen en dan handelen
- Ja. Ik heb geleerd waar emoties vandaan komen, mijn bad clusters. Hierdoor mezelf beter leren kennen en kan ik met bepaalde situaties beter omgaan.
- Jazeker, dat je alles zegt en doet vanuit een bepaald gevoel/eerdere ervaring en dat dat je gedrag en visie bepaalt.
- Jazeker, de werking van het brein en het opslaan van de clusters en bad clusters. Objectieve code en gevoelscode geven mij inzicht.
- Jazeker, ik functioneer het beste als ik de kans krijg en de tijd om het gesprek met iemand aan te gaan
- Jazeker, mijn functioneren is veel duidelijker. Vooral als ik op leerlingen reageer of andersom.
- Jazeker, veel negatieve gevoelens liggen ten grondslag aan bad clusters
- Meer innerlijke rust, sneller tevreden
- Meerdere inzichten die ik graag voor mezelf houd
- PMA vraagtechniek en de werking van het brein.
- Via vast stappenplan problematiek voor een leerling oplossen
- Wat mijn triggers zijn
- Welke bad clusters mij blokkeerden tijdens mijn werk
- Zeker: dat PMA een manier is om spanning te reduceren

Geen nieuwe inzichten (1 deelnemer = 2%)

- Nee. Ben ook al lang bezig met verschillende manieren, sessies, trainingen.

## Bijlage 3 – Gedragniveau

### Vaardigheidstraining

*“Heeft de training effecten gehad voor uw functioneren?”*

Ander gedrag (22 deelnemers = 88%)

- Absoluut: ben zelfverzekerder en straal dat ook uit
- Ben rustiger geworden
- Een aantal leuke manieren opgepikt om met leerlingen om te gaan
- Een beetje: meer zelfvertrouwen
- Het sneller komen tot een intrinsieke toestand van rust
- Ik ben zekerder geworden in mijn handelen
- Ja, ik ben rustiger als iemand agressief gedrag vertoont
- Ja, ik durf wat meer in de klas
- Ja, ik heb geleerd om in te stappen (fysiek en mentaal) om situaties voor te zijn
- Ja, ik kijk vaker terug op een les, over hoe een les is verlopen
- Ja, ik sta steviger tegenover kinderen die bijv hard schreeuwen (en dit heb ik ook buiten school)
- Ja, ik straal meer rust uit
- Ja, ik voel me zekerder
- Ja, meer zelfvertrouwen voor de klas
- Ja, nu sta ik nog sterker in mijn schoenen als situaties dreigen te escaleren
- Ja, rustiger in optreden
- Ja, tijdens de pauzedienst stap je makkelijker tussen ruziënde leerlingen door een leerling te isoleren pratend mee te nemen naar een rustiger situatie.
- Kan nu meer vaardigheden gebruiken indien nodig
- Meer bewust van eigen reactie, bewust van het belang van een goede lichaams-houding
- Rust bewaren
- Rust uitstralen
- Zelfverzekerder in lastige situaties – en ik heb sindsdien geen lastige situaties meegemaakt

Geen ander gedrag (3 deelnemers = 92%)

- Nee
- Nee
- Nog niet zichtbaar

### PMA coaching

*“Heeft de training effecten gehad voor uw functioneren?”*

Ander gedrag (50 deelnemers = 94%)

- Ben me meer bewust van waarom ik doe wat ik doe, bijvoorbeeld waarom bepaald gedrag van leerlingen mij extreem raakt
- Bewust vragen stellen met een doel
- Coachingsgesprekken krijgen meer diepgang, niet alleen over cijfers en algemeen functioneren
- Dat de manier waarop je op anderen reageert te maken heeft met bad clusters, die op te ruimen zijn door de PMA techniek. Daardoor blokkades weggenomen die je belemmeren.
- Een aantal triggers ken ik nu en ik merk dat ik nu niet meer gespannen raak

- Een andere manier van kijken naar situaties, op een andere manier in gesprek gaan met leerlingen
- Ik pas de rescue vaak toe
- ik voel mij beter, geen hoofdpijn meer, rustiger
- Inzichten en triggers
- Ja, ben een stuk rustiger en begripvoller naar leerlingen toe
- Ja, bewustwording van
- Ja, brengt me meer in balans en geeft toch weer meer houvast hoe beste te handelen in bepaalde lessituaties
- Ja, de vraagtechniek pas ik regelmatig toe.
- Ja, doel behaald
- Ja, extra vaardigheden en technieken voor begeleiding van leerlingen, zelf wat meer gevoel van vrijheid om stappen te nemen
- Ja, het geeft me meer zelfvertrouwen en trots
- Ja, het omgaan met leerlingen heeft een positiever effect
- Ja, ik ben mij bewuster geworden van mijn triggers en bad clusters en ik heb dmv coachsessies lading van die bad clusters kunnen halen. Fijner gevoel in het dagelijks leven.
- Ja, ik ben minder snel boos op sommige situaties die ontstaan (bij brutaal gedrag enz)
- Ja, ik ben rustiger geworden in relatie tot bepaalde collegae
- Ja, ik herken gedrag bij mezelf en kan escalatie voorkomen waardoor mijn reactie eerlijker is.
- Ja, ik kan leerlingen beter begeleiden
- Ja, ik kan zaken beter relativeren, nuanceren en parkeren.
- Ja, ik raak zelf minder of niet getriggerd wanneer een leerling vervelend gedrag vertoont waardoor ik zelf beter met de situatie om kan gaan.
- Ja, ik reageer rustig wanneer een leerling agressief reageert en weet op welke manier vragen te stellen om achterliggende redenen van reactie te vinden.
- Ja, ik sta rustiger voor de klas, meer tijd en controle in lastige situaties. En minder lastige situaties: meer inzicht in gedrag.
- Ja, kan beter reageren
- Ja, kan in gespannen situaties rustig handelen en rustig blijven. Ook kan ik een rustige ontspannen uitstraling uitstralen.
- Ja, meer onderzoek in emoties, meer openheid van wat er achter kan zitten.
- Ja, rust naar mezelf en leerlingen
- Ja, rustiger geworden
- Ja, sta relaxter voor de groep, betere vraagmethodiek, meer begrip waardoor gedrag ontstaat
- Ja, veel betere gesprekken met leerlingen
- Ja, zelfreflectie. Beter los kunnen laten.
- Ja, zelfverzekerder voor de klas staan
- Ja, zie hierboven
- Ja, zie nieuwe inzichten
- Ja, zit beter in mijn vel.
- Ja, zorgt voor rust. Weet waar bepaalde reacties vandaan komen en zie in dat er bij leerlingen meer kan spelen dan alleen het voor de hand liggende.
- JA! Ik ben veel meer in controle in emotionele gebeurtenissen.
- Ja. Ik kan bepaalde situaties parkeren en later met PMA toe te passen beter functioneren. Ruimte en rust in hoofd en lichaam.
- Ja. Ik weet wat mijn triggers zijn. Waarom ik op sommige dingen reageer zoals ik reageer

- Jazeker, ik heb mijn gesprekstechniek leren stroomlijnen
- Jazeker, meer rust, meer inzicht.
- Kan veel meer hebben en herken nu sneller wat goed of niet goed is voor mij.
- Meer geduld, meer inzicht, meer handvaten om met agressie om te gaan
- Meer innerlijke rust
- Rustiger
- Veel meer bewust van het benoemen van gevoelens en fysiologische effecten bij mezelf en anderen
- Zeker: heb meer bagage gekregen

Geen ander gedrag (3 deelnemers = 6%)

- Nee
- Niet
- Nog niet direct



## Bijlage 4 – Informatie over de trainingen

De teksten in deze bijlage zijn aangeleverd door de trainers/coaches die de trainingen verzorgden.

### Over de vaardigheidstraining en het PMA begeleidingstraject:

**Doelgroep:** docenten/OOP in het voortgezet onderwijs die krachtiger willen worden in de omgang met agressieve leerlingen en ouders.

#### **Werkwijze:**

Na aanmelding wordt met iedereen een persoonlijk intake gesprek gevoerd om te bepalen welk van de twee onderstaande trajecten het meest passend is. Meegenomen wordt de huidige werksituatie, de ervaren problematiek, eventuele eerdere trainingen en de effecten hiervan en de bereidheid die de persoon heeft om persoonlijke coaching te ondergaan.

#### **A. Een vaardigheidstraining in het omgaan met agressie (30 deelnemers)**

De training bestaat uit vier plenaire bijeenkomsten van 4,5 uur (16.00 – 20.30 uur) en een intervisie bijeenkomst op school.

Deze vaardigheidstraining (uitvoerder Keuze opleidingsinstituut KOI) geeft de deelnemers vaardigheden om de stress reactie bij agressie te beperken. Hierdoor krijgen ze meer zelfvertrouwen en vooral rust. Vanuit een andere uitstraling ontstaat ruimte om pro-actief te kunnen handelen. Het gevoel van controle veroorzaakt een directe vermindering van de agressie bij de ander.

De training is opgebouwd rondom de volgende onderdelen:

- Ontwikkeling van negatief / ongewenst gedrag bij anderen tijdig te herkennen.
- Beter weten om te gaan met spanningsvolle situaties en minder snel spanning en onrustgevoelens ervaren.
- Inzicht te krijgen in gedragsprocessen, waaronder ook die van het eigen (onbewuste) gedrag.
- Beter te reageren op agressief gedrag.
- In de training worden de ervaringen die tussen de bijeenkomsten door op de werkvloer zijn opgedaan, besproken. Met de resultaten uit de besprekingen kunnen de deelnemers vervolgens beter het geleerde in praktijk brengen.

De trainingen zijn er vooral op gericht dat conflictsituaties altijd opgelost kunnen worden d.m.v. aangeleerde verbale vaardigheden. Door de trainer worden realistische situaties besproken, die herkenning bij de deelnemers veroorzaken. Spiegelen van deelnemers en directe confrontatie en evaluatie zijn hierbij belangrijke onderdelen. Tussen de derde en de vierde bijeenkomst krijgen de deelnemers een intervisie bijeenkomst op school

#### **B. Een begeleidingstraject (training en coaching) gebaseerd op de PMA techniek (Progressive Mental Alignment) (60 deelnemers)**

Het traject bestaat uit zowel training als persoonlijke coaching. De training bestaat uit vier plenaire bijeenkomsten van 4,5 uur (16.00 – 20.30 uur) en 4 individuele coachsessies.

De PMA training (uitvoerder EduMind) biedt informatie over hoe het brein werkt en waarom mensen zich gedragen zoals ze zich gedragen. Agressie ontstaat omdat de persoon die zich agressief gedraagt iets heeft meegemaakt wat opnieuw geacti-

veerd/getriggerd wordt. Deelnemers leren vervolgens hoe ze op basis van de kennis door een eenvoudige vraagtechniek effectiever kunnen reageren op agressie en geweld op de werkvloer. Daarnaast krijgen de deelnemers individuele coaching.

De volgende inhoudsopgaven komen aan bod in de training:

- Er wordt informatie gegeven over hoe het brein werkt en hoe gebeurtenissen worden opgeslagen.
- Uitgelegd wordt hoe gedrag in het heden bepaald wordt door gebeurtenissen in het verleden. Hierdoor ontstaat begrip voor leerlingen/ouders die agressief gedrag vertonen en inzicht in de mogelijke achterliggende factoren.
- De deelnemers leren hoe ze direct anders kunnen reageren op het agressieve gedrag door een eenvoudige vraagtechniek te gebruiken. Vanuit de verworven inzichten en met de geleerde vraagtechniek kunnen docenten/OOP'ers beter met agressie op de werkvloer omgaan.
- In de training worden de ervaringen die tussen de bijeenkomsten door op de werkvloer zijn opgedaan, besproken. Met de resultaten uit de besprekingen kunnen de deelnemers vervolgens beter het geleerde in praktijk brengen.

Daarnaast krijgen de deelnemers individuele coaching om hun eigen *triggers* te herkennen om deze vervolgens voor een deel op te ruimen. In de coachgesprekken wordt met behulp van de PMA-methodiek het niet effectieve gedragspatroon opgespoord en veranderd.

## Over de EQ-test (16 deelnemers):

### **“Persoonlijke ontwikkeling in relatie tot agressie en geweld**

In het onderwijs is vaak maar weinig ruimte voor reflectie op je dagelijkse functioneren. In de waan van de dag zijn er telkens weer nieuwe werkzaamheden die prioriteit hebben. Je persoonlijke ontwikkeling als professional wordt dan makkelijk vergeten. Wie ben ik nu eigenlijk als docent? Van welke vaardigheden heb ik in het onderwijs veel plezier en welke zou ik nog kunnen en willen ontwikkelen? Agressie en geweld in de klas maken dergelijke vragen nog belangrijker.

Het hier voorgestelde traject neemt persoonlijke ontwikkeling als uitgangspunt, en kijkt vanuit die bril naar agressie en geweld. Het traject bestaat uit twee fasen, waarbij ik jou in de eerste fase help om meer inzicht te krijgen in jezelf en te ontdekken wat voor vervolgetraject er het beste bij jou past. De tweede fase bestaat uit het daadwerkelijk doen van een nader te bepalen traject.

### **Baron EQ-i test**

Gebaseerd op 19 jaar onderzoek door Dr. Reuben Baron, getest door 120.000 personen wereldwijd, is de Baron EQ-i test de eerste wetenschappelijk ontwikkelde en gevalideerde test voor emotionele intelligentie. De test geeft inzicht in de mogelijkheden van het omgaan met de eisen en de druk, waaronder agressie en geweld, die het dagelijkse (werk-) leven ons oplegt. De test kan worden ingezet als coachings-instrument voor persoonlijke ontwikkeling. In dit traject worden de resultaten van de test ook ingezet als instrument voor het ontwikkelen van vaardigheden in het omgaan met agressie en geweld. De ervaring leert dat de uitkomsten van de test vaak een grote eyeopener zijn.

## **Gesprek**

Op basis van de Baron EQ-i test gaan we met elkaar in gesprek. Ik overhandig je de uitslag van de test, licht toe wat de uitslag betekent en bespreek met jou de relatie met agressie en geweld. Hierdoor ontstaat een dialoog die tot doel heeft om de inzichten in jezelf verder te ontwikkelen, en daaraan gekoppeld, inzichten in hoe je omgaat met agressie en geweld. Uiteraard zijn de uitkomsten van test en het gesprek vertrouwelijk.

Na het gesprek vraag ik je om een verslag te maken, waarin je kort beschrijft wat de uitslag van deze test voor jou betekent en waar je aan zou willen werken. Dit verslag vormt de basis voor een tweede gesprek, een aantal weken na het eerste gesprek. In het tweede gesprek is ook uitgebreid de mogelijkheid om verder te praten over de uitkomsten van de Baron EQ-i test.

## **De opbouw van het traject stap voor stap**

*Fase 1: Achterhalen welke behoefte je zelf hebt*

Het online invullen van de Baron EQ-i test

Een eerste gesprek op basis van de Baron EQ-i test (duurt ongeveer 2 uur)

Door jou opstellen van een reflectieverslag

Tweede gesprek (duurt ongeveer 1 uur)

Plan voor een vervolgtraject

Vervolgens komen we tot een definitieve keuze voor een vervolgtraject. Wat dit traject gaat zijn, staat geheel open en hangt af van jouw behoeften. Het kan bijvoorbeeld een coachings-traject zijn, een training agressiehantering of misschien kom je wel tot de conclusie dat je geen vervolgtraject nodig hebt.”

S. Flight (2015), *Steviger in je schoenen; Evaluatie van het traject Vaardig in Veilig ter voorkoming van agressie en geweld tegen personeel in het voortgezet onderwijs*, in opdracht van Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, DSP-groep/Amsterdam.

© 2015