

Herstelgerichte Gespreksvoering

Het voeren van individuele voorgesprekken met leerlingen na een conflict.



Deze brochure is een toelichting bij filmopnames die ECHO maakt i.s.m. de Hoge School van Amsterdam

Door Jan Ruigrok.

concept

Deze brochure is een toelichting bij de opnamen van herstelgerichte gesprekken die ECHO maakte in samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam.

De filmopnamen bestaat uit drie delen:

- 1) Een voorgesprek met Sabine, een leerling die door Maaïke, 'zwijn' is genoemd en haar reactie daarop haar heeft geslagen.
- 2) Een voorgesprek met Maaïke.
- 3) Een cirkelgesprek met de groep en hun mentor.

Naast de tijdsaanduiding die in de opnamen wordt aangegeven, staat hieronder een toelichting op wat er gebeurt en lees je welke keuzes de herstelcoördinator (herco) maakt.

De 'leerlingen' die je in de film ziet zijn eerste-jaarstudenten van de Hogeschool van Amsterdam; Joop de Wit, is hun mentor op de HvA. De casus werd door één van hen ingebracht naar aanleiding van een ervaring op de middelbare school. De herco is Jan Ruigrok.

We danken de studenten, Aalt Prins hun mentor en Mirjam Gilhuis docente aan de HvA voor hun inzet en medewerking aan de film.

Tijd	Toelichting op het voorgesprek met Sabine
1:00	Een uitgangspunt bij herstelgericht werken is 'Iedereen heeft een uniek en te waarderen perspectief op zichzelf en de wereld en het recht daarin gehoord te worden'. Het leidt tot de vraag 'Wat brengt je hier?'
1:00:46	<p>Dat de herco Sabine onderbreekt is ingegeven door het werken met de 'versnellingsbak', die bestaat uit de volgende versnellingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Contact: je heet de ander(en) welkom, geeft haar een voldoende vertrouwd gevoel om de volgende versnelling te nemen. 2) Het relationeel contract: Hoe gaan we met elkaar om en wat kunnen we van elkaar verwachten? Het biedt antwoord op de vraag 'wat hebben we nodig om het tijdens ons gesprek goed te hebben?' 3) Het inhoudelijk contract: wat gaan we doen en wat moet er gebeuren willen we na afloop tevreden zijn? Wat zijn onze behoeften en hoe gaan we die vervullen? 4) Aan de slag: het uitvoeren van acties om de behoeften te vervullen. 5) Terugblik, vooruitkijken en afscheid nemen. <p>De Herco nam de 1^e versnelling door Sabine een hand te geven en welkom te heten. Daarna geeft hij haar ruimte om te vertellen. Haar behoefte om dat te doen is zo groot dat ze vrijwel direct naar de vierde versnelling schakelt. Het is belangrijk dat Sabine op de hoogte is van de taak en de functie van de Herco. Wanneer die aan het begin niet</p>

	<p>uitgesproken helder is, kan dat tot onduidelijkheid en valse verwachtingen leiden. Om te bereiken dat het op dit punt helder is, interrumpeert de Herco Sabine om omschrijft hij zijn rol en vraagt of die helder is. Hij neemt de tweede en de derde versnelling.</p>
	<p>De Herco legt zijn taak uit: het onderzoeken of mensen die in een conflict zitten eruit kunnen komen. In deze omschrijving legt hij al verantwoordelijkheid bij de betrokkenen. Sabine heeft zoals later zal blijken, Maaïke die haar zwijn noemde, geslagen. Sabine zegt onder meer: 'Ik heb iets gedaan wat niet goed is en daarom zit ik hier'. Zij keurt haar assertieve actie op het pesten af en profileert zichzelf min of meer als dader. De Herco denkt van binnen: 'wat goed dat je nu voor jezelf bent opgekomen'. Hij brengt dit (nog) niet in en erkent het perspectief van Sabine waarin zij zichzelf als dader neerzet. Hij zegt er ook te zijn voor mensen die iets gedaan hebben waarvan zij spijt hebben.</p>
1:02:00	<p>Sabine verteld dat ze 'zwijn' genoemd is en dat anderen daarom lachten. Vervolgens werd ze boos, sloeg de ander.</p> <p>Een vaardigheid van een herco is het zich onthouden van waardeoordelen. Deze herco kiest ervoor dit niet voor de volle honderd procent te doen. Hij keurt het in woorden en in toon af wanneer iemand een ander 'zwijn' noemt. Hij feliciteert Sabine met haar boosheid en noemt het een passende reactie. Over de manier waarop zij haar boosheid omzet in actie: de klap, doet hij geen uitspraak.</p> <p>Door haar gedrag als positief te labelen, draagt hij eraan bij dat zij later met meer kracht de dialoog met anderen aan kan gaan.</p> <p>De herco streeft naar 'meerzijdige partijdigheid': hij behartigt de belangen behartigt ieder die bij het conflict betrokken. Stel dat deze opnames getoond worden aan de andere betrokken. Als ieder na zien tevreden zou zijn over de aanpak van de herco, dan is hij meerzijdige partijdig geweest.</p>
1:03:23	<p>De conclusie van de herco is uiteindelijk: boos worden, is prima, het uiten ervan zou je een volgende keer misschien anders kunnen doen.</p> <p>Een tweede uitgangspunt bij herstelrecht is dat mensen die hun behoeften vervullen op een manier waar iedereen beter van wordt, mooiere mensen worden.</p> <p>Met de behoeften die leerlingen hebben, is meestal niets mis mee is. Zeker bij conflicten zie je dat mensen met het vervullen van die behoeften zichzelf of anderen schade berokkenen. De vraag is dan, hoe kunnen de leerlingen hun behoeften op een manier vervullen op een manier waar iedereen beter van wordt?</p> <p>In deze situatie: de behoefte, het voor jezelf opkomen bij (verbaal) geweld is oké; een fysieke reactie in de vorm van slaan, niet.</p>
1:03:46	<p>'En nu?', vraagt de Herco 'Dat weet ik niet', zegt, Sabine, 'daarvoor zit ik hier ook'. De Herco maakt een eerste voorzichtige stap van terugkijken naar vooruitkijken en het vervullen van behoeften. (Wat zou je willen, wat moet er gebeuren?)</p> <p>Het antwoord van Sabine geeft aan dat hij misschien te snel gaat. Daarom gaat hij een stapje terug naar wat er gebeurd is: 'Wat is er het erge aan voor jou als iemand je zwijn noemt'? Daarmee gaat hij van de feiten (het noemen van 'zwijn') naar het gevoel en de pijn die dat heeft gedaan.</p>
	<p>Het antwoord dat volgt geeft de zwaarte aan: 'het gebeurt zo vaak en er is niemand die ook aan mijn kant staat'. Dit antwoord geeft aan dat de groep, ook de mensen die niets doen een aandeel hebben in wat er gebeurd. Het laat zien dat wat er gebeurt breder is dan iets dat zich alleen tussen Sabine en Maaïke voltrekt. Daarmee pleit het er voor om te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de rest van de klas erbij te betrekken.</p>

1:05:10	De Herco benoemt de kracht van Sabines sluimerende boosheid als mogelijkheid tot herstel. Er is tegenspraak tussen de lichaamshouding, die gesloten is en uitnodigt om in te gaan op het slachtofferschap én de boosheid die voorzichtig in woorden naar buiten sijpelt. De Herco kiest ervoor niet te veel in te gaan op het slachtofferschap, maar de boosheid te onderzoeken, zodat die op een constructieve manier ingezet kan worden. Op het moment dat herco dit doet , verandert de lichaamshouding van Sabine: ze kijkt hem aan en knikt.
1:06:12	De herco vraagt Sabine of er mensen zijn haar steunen en gaat op zoek naar hulpbronnen. Als die er zijn, kan later gekeken worden hoe die kunnen worden ingezet.
1:06:37	Sabine geeft aan dat ze er alleen voor staat en de herco vraagt 'wat doet dat met jou?' Hij nodigt Sabine uit de schade en haar pijn onder woorden te brengen.
	'Het is gewoon niet leuk', zegt Sabine en somt daarna een aantal feiten op. Over haar werkelijke gevoel, zegt ze niet veel. Praten over gevoel is voor haar op dit moment een 'gesloten deur'. Voor nu is het goed het daarbij te laten. Vragen als 'maar wat voel je nu echt', kunnen makkelijk weerstand oproepen. Er is ergens een reden waarom Sabine niet over haar gevoel praat. Ook al kent de herco die niet, die reden verdient respect. Dat respect geeft haar gelegenheid op het moment dat zij eraan toe is, uit eigen wil de 'gevoelsdeur' te openen.
1:09:09	Sabine zegt 'ik denk dat niemand met mij gezien wil worden.' De herco vraagt of zij dat altijd tijd denkt, of dat het gekoppeld is aan wat er is gebeurd. Hij zoekt hier of er in de ogen van Sabine sprake is van een feit (iets dat 100% waar is) of een overtuiging (iets wat zij denkt) . Als het in haar ogen een feit is, kan dit het herstelproces blokkeren: feiten kun je nu eenmaal niet veranderen. Als het een overtuiging is biedt het mogelijkheden tot herstel te komen. Overtuigingen kun je onderzoeken.
	De herco werkt het verschil tussen feit en overtuiging met Sabine uit en vraagt van waaruit zij wil verder werken. Het wordt de overtuiging. De herco denkt zelf dat de zin 'niemand wil met mij gezien worden' een overtuiging is en geen feit. Het overtuigt Sabine daar niet van, maar gaat met Sabine het onderzoek aan en laat haar de keuze maken waarmee zij verder wil werken.
1:11:20	De herco maakt voor de tweede keer de stap van kijken naar wat gebeurd is, naar de toekomst: 'wat zou je willen?' Nu is Sabine in staat de vraag te beantwoorden en je ziet dat haar lichaamshouding verandert. Ze gaat rechtop zitten en spreekt luider. De herco kiest ervoor deze verandering te melden en te vertellen hoe hij dit interpreteert: 'je wordt gewoon een leuker mens, en ik zie dat er power is'. Een lachje is het antwoord. Sabine brengt duidelijk haar behoeften onder woorden.
1:12:33	De herco vraagt naar de sfeer in de klas en vraagt Sabine of er anderen in een gelijke situatie zitten. Leerlingen die gepest worden vaak zo in beslag genomen door angst en pijn, dat ze niet in staat zijn om zich heen te kijken. Het is een stapje naar verbinding met de groep.
1:13:24	Nu de (1) feiten bekend zijn, (2) De pijn is benoemd, (3) De behoeften genoemd zijn, kan de stap worden gemaakt naar (4) De acties om de behoeften te vervullen. De herco legt Sabine twee mogelijkheden voor: een gesprek onder zijn leiding tussen Maaike en Sabine en een cirkelgesprek met betrokken klasgenoten en misschien de mentor of een leraar.
	Snel blijkt dat Sabine een voorkeur heeft voor een cirkel.

	<p>Omdat Sabine zich zo alleen voelt in de klas, gaat de herco met haar op zoek naar mensen die haar zouden kunnen ondersteunen. Het zou er toe kunnen leiden dat Sabine een vriendin van buiten de klas meeneemt. Zo'n steunbron is er op dit moment voor haar niet beschikbaar. De herco vraagt Sabine wat hij eraan kan bijdragen dat zij zich sterker voelt tijdens de cirkel. Ook hier komt geen concreet antwoord op. Los van het antwoord op de vraag van de herco is het stellen ervan belangrijk. Het richt de blik van Sabine naar anderen en activeert haar te zoeken naar hulpbronnen.</p>
	<p>De herco benadrukt de moed van Sabine de cirkel aan te gaan en vertelt dat hij dit nadrukkelijk zal benoemen. Waarmee hij haar steunt.</p>
1:17:44	<p>Na deze afspraken richt zich de blik op de ouders van Sabine. Om een aantal redenen is dit essentieel.</p> <p>Ouders zijn ook een betrokken partij en meerzijdige partijdigheid vraagt erom hen mee te nemen in het proces.</p> <p>Kinderen en ouders zijn, hoe moeilijk zij er soms inhoud aan geven, altijd loyaal aan elkaar. Wanneer Sabine zich tijdens de cirkel gesteund voelt door haar ouders, vergroot dit de kans op succes. Kinderen hebben de steun van hun ouders nodig; ouders verdienen de mogelijkheid hun kind te steunen..</p> <p>Wanneer de Sabine het idee zou hebben dat haar ouders niet achter het houden van de cirkel staan, zal zij zich er ook niet helemaal aan kunnen overgeven.</p> <p>De loyaliteit van Sabine aan haar ouders, blijkt wanneer zij zegt haar ouders niet lastig te willen vallen met haar problemen op school: als het met mij niet goed gaat, ben ik daarmee ook nog eens een last voor mijn ouders'. Daarmee is het Sabine die zorgt voor haar ouders in plaats van andersom. Die zorg is haar tot last want ze bemoeilijkt daarmee haar ouders hun dochter tot steun te zijn.</p> <p>De herco werkt in opdracht van de ouders die voor hun kind deze school hebben uitgekozen. Dit verplicht de school hen op een passende manier te betrekken bij belangrijke gebeurtenissen. Het houden van een cirkel wanneer een kind wordt gepest, valt daar onder. Vandaar dat de herco de ouders op de hoogte wil stellen van wat er gaat gebeuren. Hij doet dat voorzichtig door Sabine te vragen wat haar behoeften hierin zijn.</p>
1:21:15	<p>De vijfde versnelling: de herco vat samen, blikt terug; hij en Sabine nemen voor dit moment afscheid.</p>

Tijd	Toelichting op het voorgesprek met Maaike
1:22:12	De herco verwelkomt Maaike (1 ^e versnelling) en legt zijn rol uit (2 ^e). ‘Dan gaan we kijken of we daar (= conflict/ruzie) uit kunnen komen’, zegt hij. Hij laat de uitkomst van het proces open. De mogelijkheid blijft aanwezig dat de mensen er niet uitkomen. Het succes van de herco wordt niet bepaald door een al dan niet geslaagd herstel; dat is aan de betrokkenen. Zijn rol is geslaagd wanneer hij de procedure goed leidt en de betrokken de gelegenheid heeft gegeven de mogelijkheid tot herstel te onderzoeken en tot een optimale afronding te komen.
1:24	De herco vat Maaikes visie samen met de woorden ‘eigenlijk is het haar schuld’ en laat daarna even een stilte vallen. Die stilte zet haar aan het denken.
1:25:00	Wanneer Maaike zegt dat ze zo’n hekel heeft aan Sabine, zegt de mentor ‘en het wordt er niet minder op’. Deze erkenning draagt eraan bij dat Sabine zich gehoord voelt.
1:25:07	Daarna geeft de herco een samenvatting door de overeenkomsten te benadrukken tussen de verhalen van Sabine en Maaike. Dit draagt bij aan de verbinding. Vervolgens noemt hij het verschil: ‘Sabine en de leraar, zeggen dat jij haar zwijn hebt genoemd’. ‘Klopt’ zegt Maaike zachtjes, ‘ze stinkt’. Uit de houding van Maaike is een zeker schaamtebesef af te lezen. Ze praat zachtjes, doet haar hand voor haar mond en kijkt wat ongemakkelijk lachend naar beneden. Van binnen denkt de herco: ik kan me voorstellen dat leerlingen moeite hebben met een leerling die onaangenaam ruikt. Iedereen, inclusief Sabine, kan er baat bij hebben als dat probleem wordt opgelost.’ Als je kijkt vanuit behoeften is het Maaikes behoefte dat er een frisse lucht in de klas hangt. De manier waarop zij die behoefte vervult, door haar zwijn te noemen, is destructief. De vraag is dan, wat zou Maaike kunnen doen om haar behoefte te vervullen, op een manier waar iedereen beter van wordt.
1:26:44	Het leidt tot de vraag van de herco naar Maaikes kwaliteiten. Hij moedigt haar aan door te zeggen dat zij volgens hem een populaire meid is.
1:75:55	‘Ik kan een beetje een leidende rol hebben’, zegt Maaike; ‘ik kan best wel aardig zijn’. Maaike verwoordt hiermee twee belangrijke behoeften: ik wil een leidende rol hebben én aardig gevonden worden’. Het aansluiten bij deze behoeften kan een sleutel zijn tot herstel.
1:27:55	De herco noemt de waarde van het hebben en inzetten van leidinggevende kwaliteiten. En zegt vervolgens dat daar positieve én negatieve kanten aan kunnen zitten. Waarna hij vraagt hoe zij dat ziet. Maaike verdedigt zich en gaat van de vraag af. De herco gaat terug naar de vraag en vraagt Maaike of ze zich die nog herinnert, wat het geval blijkt te zijn.
1:28:59	‘Het is niet handig haar zwijn te noemen, waar iedereen bij is’ zegt Maaike waarmee zij durft te kijken naar haar eigen handelen. Een uitgangspunt van herstelrecht is dat het nadenken over wie door ons handelen is beïnvloed, empathie en mededogen verhoogt. Dit punt is hier aan de orde.

1:29:00	<p>Het gesprek gaat verder over het op verschillende plekken iemand 'zwijn' noemen, met de vraag van de mentor 'wat zou er gebeuren als ik jou in de klas 'zwijn' zou noemen?'</p> <p>De herco geeft onomwonden zijn mening: 'ik vind dat iemand zwijn' noemen niet kan. Tegelijkertijd geeft hij Maaïke ruimte voor een andere mening. Het geven van deze ruimte is belangrijk om contact te houden. Stel dat Maaïke uit een (thuis-)omgeving komt waar zulk soort worden heel normaal, of zelfs liefkozend worden gebruikt. Dan dwingt hij haar min of meer te kiezen tussen school en thuis. Uit loyaliteit zullen kinderen dan altijd voor thuis kiezen wat de afstand tot school zal vergroten.</p> <p>Uiteindelijk zou het er op neer kunnen komen dat de herco zegt 'voor jou is het een acceptabele zaak iemand anders zwijn te noemen, maar hier op school kunnen we dat niet toestaan, en als je dat doet heb je een probleem'.</p>
1:29:53	<p>'Misschien had ik het niet moeten zeggen', zegt Maaïke en geeft daarmee aan inzicht in haar destructieve handelen te krijgen. Het is een reden voor de herco om over te stappen naar haar behoeften met de vraag 'wat zou je willen?'</p>
1:30:16	<p>Wanneer Maaïke als antwoord een aantal onmogelijkheden en problemen noemt herhaalt hij zijn vraag: 'Wat zou je willen?'</p> <p>'Een goede sfeer in de klas', is haar antwoord. Het is haast een letterlijke herhaling van de behoefte van Sabine. Hiermee zijn we bij de gemeenschappelijke behoefte tussen twee meiden die óók tegenover elkaar staan. Er is een gemeenschappelijkheid waarmee verder kan worden gewerkt. De herstelvraag kan nu luiden: wat jullie met elkaar gemeen hebben is dat jullie beiden een goede sfeer in de klas willen. Wat kunnen jullie doen om dat te bereiken?</p>
1:30:51	<p>Wanneer de herco zegt dat de school het niet wil hebben dat leerlingen bang zijn om naar school te gaan, vraagt Maaïke een beetje geschrokken 'is het echt zo erg?' 'Ja', zegt de herco die er verder niet op ingaat. De kans dat dit ongemak geeft aan een meisje dat als belangrijke behoefte zegt te hebben aardig gevonden te willen worden, is groot. En dat is goed want ongemak is een voorwaarde tot herstel. Wanneer Maaïke zal meewerken aan herstel, neemt ze daarmee ook haar eigen ongemak weg.</p>
1:31:51	<p>De herco vraagt Maaïke of er meer leerlingen zijn die er last hebben wanneer zij haar leiderschap negatief inzet.</p> <p>Na het uitstapje rond de betekenis van het woord BITCH, vraagt de herco of zij bereid is haar leiderschapskwaliteiten in te zetten ten behoeve van de groep, waarop het antwoord 'ja' is.</p> <p>'Ik zit je ook wel aardig die kant op te sturen', zegt de herco half lachend. Daarmee is er overeenstemming tussen zijn binnen- en buitenwereld wat het contact verhoogt.</p>
1:33:30	<p>Van behoeften gaat het gesprek nu over naar de acties en de herco legt de herstelcirkel uit.</p> <p>Hij geeft nadrukkelijk aan dat het bereiken van het gemeenschappelijk doel, een betere sfeer', onzeker is. Dat is aan de deelnemers van de cirkel</p>
1:34:30	<p>De herco noemt het feit waarmee de cirkel zal starten: 'er was een vechtpartij tussen Sabine en Maaïke'. Zo simpel kan het zijn. Dit is een feit dat 100% waar is en waar iedereen ja tegen kan zeggen.</p>

1:35:05	Maaïke zegt deel te willen nemen aan de cirkel. Daarmee is er sprake van een contract: een afspraak die twee meer mensen vanuit autonomie maken om een gewenst doel te bereiken.
1:38:08	Na haar 'ja', volgen er een 'maar' en enkele bedenkingen. Reden voor de herco om met Maaïke naar een eenduidig Ja of Nee te werken.
1:38:26	De herco zegt tegen Maaïke dat de cirkel hoe dan ook gaat plaatsvinden, ongeacht of zij wel of niet mee doet. In feite zegt de mentor: 'kies voor Ja of nee en aanvaard de consequenties van je keus.' De consequentie van een Nee zou zijn dat er over Maaïke gepraat zou worden en dat zij haar invloed niet kan inzetten. Een Ja zou betekenen dat ze confrontatie aangaat en kiest voor wat ze heel spannend vindt.
	De herco herhaalt zijn vraag: 'kies voor Ja of Nee en als je twijfelt, hoe kan ik jou helpen om je twijfel om te zetten in Ja of Nee?' De herco wil geen uitgesproken invloed uitoefenen om tot een Ja of Nee te komen. Ieder vorm van overhalen of verleiden, kan leiden tot een <i>Ja, maar-deelname</i> die zich tegen het proces zal keren.
1:36:18	De herco complimenteert Maaïke haar moed en wijst haar erop dat ze misschien ook wel minder leuke dingen zou kunnen gaan horen. 'Weet ik wel zeker', zegt Maaïke.
1:36:32	Ten slotte moet de hobbél genomen ten aanzien van het thuisfront. De herco legt het als vraag voor, maar van binnen is hij ervan overtuigd dat contact met ouders een voorwaarde is. 'Over dat soort dingen praat ik eigenlijk niet met mijn ouders', antwoordt Maaïke. Ze ziet het contact met thuis in eerste instantie niet zitten. De herco licht zijn overtuiging toe aan Maaïke: 'het zou kunnen zijn dat anders jouw ouders op ouderavonden of op andere manieren zaken over jou horen die hen doen afvragen wat er aan de hand is.' De herco geeft aan hoe hij op een verbindende manier het contact met ouders kan aangaan; op een zodanige manier zelfs dat die trots zullen zijn op hun dochter.
1:38:00	'Als het op zo'n manier gebeurt, dan mag het, (contact met thuis opnemen)' zegt Maaïke. Vervolgens stelt de herco Maaïke voor zijn telefoontje met thuis aan te kondigen en vraagt hij wat een goed moment is om te bellen. De herco geniet van het vertrouwen dat Maaïke in hem heeft.
1:38:30	De vijfde versnelling; afronding, terugblik op het gesprek en afscheid voor dit moment. Maaïke verwoordt haar behoeften in termen van wat ze niet wil: 'Ik wil ook geen naar persoon zijn hoor'. De herco 'ontniet' deze vraag. Wanneer leerlingen gevraagd wordt naar hun behoeften, zeggen ze vaak wat ze 'niet' willen. De valkuil hiervan is dat je je blijft richten op wat je niet wilt en er niets positiefs voor in de plaats zet. Vandaar de vraag 'wat wil je dan wél zijn' en laat Maaïke dit onder worden brengen. Hij benoemt de herformulering en zegt wat het effect ervan is. Hij volgt hiermee zijn overtuiging dat Maaïke een slimme meid is.