

Cyberpesten: hoe pak je dat aan?

CLB's ontwerpen 'Leidraad kwetsbare cybergeneratie'

DOOR MARLEEN STERCKX EN KRISTIEN DALEMANS



In 't kort

Enkele CLB's ontwierpen een leidraad voor het omgaan met cyberpesten. In dit artikel maak je kennis met een onderdeel van die leidraad over hoe het CLB samen met de school kan handelen bij cyberpesten, en dat volgens de niveaus in het zorgcontinuüm.



Marleen Sterckx is verantwoordelijke psychosociaal functioneren bij de provinciale vormings- en ondersteuningscel Vlaams-Brabant en Brussels Hoofdstedelijk Gewest van het Vrij CLB Netwerk.



Kristien Dalemans is coördinator van de provinciale vormings- en ondersteuningscel Vlaams-Brabant en Brussels Hoofdstedelijk Gewest van het Vrij CLB Netwerk.

J

Jongeren van vandaag zijn online op elk moment en elke plek. Daardoor houden ze veel meer contact met digitale vrienden, kunnen ze creatieve vondsten uitwerken of

hun blik op de wereld verbreden. Jammer genoeg geeft deze moderne techniek ook volop mogelijkheden tot digitaal pesten.

PESTEN IN DE DIGITALE WERELD

De 'kwetsbare cybergeneratie' is de huidige generatie jongeren, de wifi-generatie. Ze groeien op met mobiel internet en ze gebruiken dat intensief voor sociale contacten met leeftijdsgenoten. **De jongere van nu is het liefst 24 u. per dag online.** Het is bijna een levensbehoefte, want sociale relaties spelen zich voor een belangrijk deel op het internet af. De aandacht kan geen moment verslappen. Ze moeten voortdurend alert zijn op ontwikkelingen in relaties en gebeurtenissen die gaande zijn. De sociale druk is groot en het is gebruikelijk om binnen een paar minuten te reageren op een bericht. Dit gebeurt niet langer onder het toezien oog van volwassenen.

Met de opkomst van deze digitale technologieën is een nieuwe vorm van pesten ontstaan: cyberpesten of digitaal pesten. De digitale wereld vernieuwt zich ook voortdurend. Dat brengt met zich mee dat ook het cyberpestprobleem steeds andere vormen aanneemt.

Onder cyberpesten vallen alle vormen van pesten die een beroep doen op nieuwe informatie- en communicatietechnologieën om slachtoffers opzettelijk en herhaaldelijk lastig te vallen, te bedreigen, te beledigen ... met de bedoeling te kwetsen.

CYBERPESTEN: HET ZORGCONTINUÛM ALS KAPSTOK

De 'leidraad kwetsbare cybergeneratie' is een inspirerend dossier voor CLB-medewerkers voor het omgaan met cyberpesten en het begeleiden van de betrokkenen. De leidraad bevat algemene informatie over wat we verstaan onder cyberpesten, wie er betrokken is, enkele do's & dont's, onderzoeksgegevens, hoe te handelen binnen het zorgcontinuüm, het juridisch kader en enkele praktische bijlagen.

Dit artikel focust op het deel 'handelen volgens het zorgcontinuüm'. We geven een overzicht van hoe het CLB samen met de school kan handelen bij cyberpesten, en dit volgens de niveaus in het zorgcontinuüm.



Shutterstock

▲ CYBERPESTEN BINNEN BREDE BASISZORG (ZORGNIVEAU 0)

ORGANISATIE VAN HET ZORGBELEID EN ZORGVISIE

Daadkrachtig schoolbeleid

Erkennen dat cyberpesten ook een probleem is van de school en aangepakt dient te worden op school is essentieel, ook al gebeurt het cyberpesten vaak buiten de school(m)uren. De schoolleiding speelt een uiterst belangrijke rol in het nemen van inhoudelijk pedagogische, organisatorische en infrastructurele beslissingen. De eindverantwoordelijkheid wordt eveneens gedragen door de schoolleiding. De leiderschapsstijl van de schoolleiding kleurt de schoolcultuur. Een verbindende leiderschapsstijl zorgt voor veiligheid en nodigt uit tot constructieve communicatie en herstellend handelen.

Sanctiebeleid – Herstelgericht werken

Scholen kunnen een sanctiebeleid opzetten om te reageren bij conflicten en normovertredend gedrag als cyberpesten. Veel scholen hanteren een sanctiebeleid dat vooral focust op bestraffing van de dader. Ze gaan ervan uit dat sanctionering nog steeds de beste reactie is op conflicten en probleemgedrag van leerlingen. Straffen werkt niet altijd en kan zelfs het omgekeerde resultaat teweegbrengen. Bovendien draagt een autoritaire bestraffende houding niet bij tot een veilig schoolklimaat. Strenge straffen werken stigmatiserend, leggen de verantwoordelijkheid uitsluitend bij de dader. Er wordt dan geen rekening gehouden met de context en het slachtoffer blijft in de kou staan.

Daders kunnen door de bestraffing in een neerwaartse spiraal terecht komen van steeds verdergaande sanctionering (schorsing, uitsluiting, afwijzing door leerkrachten, isolement ...). Door enkel te straffen leren leerlingen vooral wat niet mag, maar wordt er geen positief gedragsalternatief tegenover gezet.

Een andere mogelijk beleid is kiezen voor de aanpak die inzet op herstelgericht werken. Omer Haim (hoogleraar psychologie aan de universiteit van Tel Aviv en oprichter van het 'New Authority Centre' in Israël) zegt hierover: 'Voor veel directies en leerkrachten is het duidelijk dat er moet gesleuteld worden aan de invulling van de term 'autoriteit', niet enkel op school maar ook thuis en in de samenleving. Men is op zoek naar een nieuwe vorm van autoriteit die haar macht niet ontleent aan dreigementen, straffen, schorsen, onvoorwaardelijke gehoorzaamheid, afstand en angst, maar aan vastberaden zorgzaamheid, aanwezigheid, empathie, verantwoordelijkheid en herstel van gemaakte fouten. Dit maakt de weg vrij voor een nieuwe samenwerkingsrelatie met de leerlingen, waarbij muren tussen beide kampen worden neergehaald en de onderlinge relaties van alle betrokkenen worden versterkt.' Op deze manier wordt er gefocust op het herstel van de relaties die beschadigd werden, of van de schade die toegebracht werd aan het slachtoffer. De dader wordt geleerd om verantwoordelijkheid te dragen voor de aangebrachte schade.

Deze herstelgerichte aanpak kan een school hantieren in combinatie met begeleidende en ordemaatregelen. **Goede regels zijn regels met drie G's:** ze moeten 'gedragen' en 'gekend' zijn door het hele schoolteam, leerlingen en ouders, ze zijn controleerbaar en worden 'gecontroleerd'.

bitch

Positief schoolklimaat

Dankzij een positief schoolklimaat krijgt cyberpestgedrag minder kans. Een warme én sterke school is daarbij belangrijk. In een warme school is een sterke binding met de leerlingen, met persoonlijke aandacht, participatie en ondersteuning op maat. Er zijn positieve contacten tussen leerlingen en leerkrachten zodat het doorgeven van waarden en normen en voorbeeldgedrag makkelijker wordt.

Een sterke school is een school waar regelduidelijkheid, regelhandhaving, toezicht en controle is. Er wordt proactief voor gezorgd dat de leerlingen zo min mogelijk in de fout kunnen gaan door o.a. het beperken van risico's, actief toezicht, duidelijke regels, snelle en effectieve opvolging.

Voorbeelden van methodieken en programma's om gedragsproblemen zoals cyberpesten te voorkomen op school:

- Project Verbondenheid: ontstond halfweg de jaren negentig aan de KU Leuven en bouwt voort op het gedachtegoed van Anouk Depuydt. Zij stelt dat elk respectloos handelen in wezen 'de-linquent' is. Dat betekent letterlijk dat er tussen de dader en het slachtoffer of de benadeelde omgeving, op het ogenblik van het respectloos handelen, 'geen (doorleefde of door empathie gekleurde) band' bestaat. De band tussen beiden is op dat moment ofwel afwezig (onverschilligheid), ofwel problematisch (vijandig, negatief gekleurd). Om te voorkomen dat relaties die richting uitgaan en ervoor te zorgen dat kinderen en jongeren zich wel inlevend en respectvol zouden

opstellen, moeten we ervoor zorgen dat er een omgeving is waarin (jonge) mensen wel de kans krijgen om positieve en meer diepgaande banden te ontwikkelen. Meer info: www.vclb-koepel.be/professionals/methodieken/project-verbondenheid.

- Groepsplan gedrag (Kees Van Overveld): richt zich op het realiseren van een veilig pedagogisch klimaat. Met een schoolklimaat dat veilig is, voorkom je immers gedragsproblemen in de klas. Dat kan door te werken met leerlingen aan sociaal-emotioneel leren (SEL): leren herkennen van emoties bij jezelf en de ander, voor anderen zorgen, gezonde relaties aangaan en uitdagende situaties goed oplossen. Meer info: Caleidoscoop jg. 29(3) met artikels: 'Gedragsproblemen voorkomen op school. Is het pedagogisch klimaat op orde?' (de Vries, P.), 'Preventie van gedragsproblemen - daar moet je wat mee?!' (van Overveld, K.) en 'Moeilijk gedrag in de klas. Twee CLB-collega's over Groepsplan Gedrag'.

Cyberpestbeleid opzetten

De school kan een krachtadig cyberpestbeleid opstellen, duidelijk voor alle actoren (schoolteam, leerlingen, ouders). Inspiratie voor het opzetten van een cyberpestbeleid: <http://www.cyberpesten.be/cyberpesten/infomateriaal/M-VVKSO-2007-038.pdf>.

Schoolreglement

Het is belangrijk om met ouders en leerlingen te communiceren over het cyberpestbeleid op school. Deze informatie kan een school opnemen in het schoolreglement. Het schoolreglement is en blijft

Hoe kan een school aandacht besteden aan cyberpesten in het schoolreglement? Voorbeeld uit een schoolreglement

Pesten, geweld en ongewenst seksueel gedrag werken enorm negatief in op het welbevinden van leerlingen en personeel. Systematisch vijandig gedrag tegenover steeds dezelfde leerling, die geïsoleerd wordt en geen weerstand kan bieden, wordt niet getolereerd. De school heeft een preventiestrategie en een interventieplan. Cyberpesten is pesten via internet of gsm. Het kan nog indringender zijn dan gewoon pesten, omdat het gebeurt in de veilige thuissituatie en de dader niet altijd gekend is.

Preventie

We willen dat iedereen bij het gebruik van sociale media op een respectvolle manier over anderen praat en schrijft. We raden aan

om geen persoonlijke gegevens of foto's van jezelf op het web te publiceren om misbruik daarvan door derden te voorkomen. Naast het schoolreglement respecteer je ook de wetgeving. Het spreekt dus voor zich dat we niet tolereren dat je werkt met bestanden die in strijd zijn met het auteursrecht (illegale muziek, films, software ...). Ook documenten die discriminerend, racistisch en/of pornografisch zijn, worden niet getolereerd. Via het pestactieplan, preventiedagen, klasvormende dagen, klasactiviteiten ... werken we aan een positief schoolklimaat.

Interventie

Signalen van pestgedrag worden altijd ernstig genomen. Ben je slachtoffer van pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag op school, richt je dan tot een vertrouwensleerling, leerlingenbegeleider, leerkracht of directie, eventueel samen met andere leerlingen. Ook als je getuige bent van ongepast gedrag, signaleer je dit aan iemand van het personeel. Dit beschouwen we niet als klikken, maar als hulp bieden of vragen. We

zoeken uit wat er precies gebeurt en gaan met de verkregen informatie heel discreet om. We overleggen samen over mogelijke oplossingen en we zetten geen stappen zonder deze eerst met jou te bespreken. We kunnen bijvoorbeeld je klasgenoten betrekken of met je ouders praten, maar dit overleggen we eerst met jou. Een dader moet weten dat dit gedrag niet wordt getolereerd. Ook met de dader volgt een gesprek. Indien nodig zal het orde- en tuchtreglement worden toegepast. Afhankelijk van de ernst van uitlatingen, gedragingen en gevolgen, zullen de ouders op de hoogte gebracht worden. We zijn er ons van bewust dat je je als leerling in een leerproces bevindt. Uiteraard kan iedereen wel eens fouten maken en er kan wel eens iets misgaan, maar we willen duidelijk stellen dat we zullen sanctioneren als de afspraken doelbewust worden overtreden. Materiële schade ten gevolge van pesten moet vergoed worden. In geval van strafrechtelijke overtreding, kan de school aangifte doen bij de politie.

het basisdocument over wederzijdse verwachtingen. Leerlingen daarover actief informeren en actief laten meeschrijven aan de inhoud van het schoolreglement is cruciaal.

VORMING EN ONDERSTEUNING VAN HET SCHOOLTEAM

Bij het zien en aanpakken van cyberpesten is het belangrijk dat het schoolteam kennis heeft van de visie en het beleid van de school over dit thema. Het is de taak van de schoolleiding om op alle niveaus van de school, alle neuzen in dezelfde richting te krijgen. Aanpakken van cyberpesten is een 'whole school approach'.

Aandachtspunten voor het schoolteam:

Professionalisering schoolteam

Leerkrachten krijgen vorming over wat cyberpesten is, welke vormen er zijn, hoe het in stand wordt gehouden, welke actoren er meespelen en wat hun profiel is, de do's en dont's ... Hoe beter het leerkrachtenteam hierover geïnformeerd is, hoe alerter ze kunnen zijn en hoe sneller en beter ze kunnen handelen.

Hiaten en noden bij uitvoering cyberpestbeleid in kaart brengen

Dit veronderstelt dat er in eerste instantie al een cyberpestbeleid of -aanpak aanwezig is, op beleidsmatig niveau, dus niet in de vorm van projecten of 'een week tegen pesten', maar op een continue, dagelijkse manier aanwezig op school, in de klas, tijdens de les. Door het uitproberen kan men nadien evalueren, debriefen en bijsturen.

Feedback vragen

Feedback vragen van collega's over communicatie, aanpak, interacties in de groep, eigen competenties ... bij het omgaan met cyberpestproblemen is belangrijk. **Omgaan met cyberpesten is niet de taak van een enkele leerkracht.** Heel het team moet erbij betrokken zijn. Leerkrachten moeten zich veilig voelen om zich ook kwetsbaar te durven opstellen naar (steunende) collega's toe.

Coaching door collega's, zorgteam, cel leerlingenbegeleiding

De leerkracht kan door de collega's versterkt en ondersteund worden in het omgaan met het cyberpestprobleem in de klas.

f*** you

De schoolleiding brengt alle neuzen in dezelfde richting. De aanpak van cyberpesten is een 'whole school approach'.



Omgaan met cyberpestproblemen is altijd teamwork

Reflectie op eigen handelen

De leerkracht is zich bewust van zijn houding, visie, gedachten en emoties als het gaat over cyberpesten. Dit stuurt immers zijn handelen. Zo kan bijvoorbeeld een te veroordelende houding door de leerkracht van de 'pester' in combinatie met een te meegaande houding t.o.v. het slachtoffer maken dat de leerkracht niet meer objectief en doelmatig kan handelen.

ONTHAAL- EN INSCHRIJVINGSBELEID

Inschrijvingsgesprek

Een goed onthaalbeleid begint bij een zorgzaam inschrijvingsgesprek. Vooraf wordt door de school nagedacht over wie het gesprek zal doen, welke relevante informatie in verband met de socio-emotionele ontwikkeling bevestigd zal worden, welke informatie belangrijk is i.v.m. de schoolloopbaan en welke informatie vanuit de thuissituatie relevant is. De informatie die ouders geven is gevoelig en er dient discreet mee omgesprongen te worden. Ouders worden ingelicht over wie inzage krijgt in de informatie die ze geven.

Warm onthaal en open communicatie

De school zorgt voor een warm onthaal van ouders en communiceert in een sfeer van openheid en transparantie met ouders en leerling. De school informeert de ouders over het cyberpestbeleid dat de school hanteert.

Alertheid bij schoolverandering

Bij schoolverandering tijdens schooljaar is de school alert voor de reden van de schoolverandering. (Werd de leerling ge(cyber)pest in de vorige school? Was de leerling zelf 'pester'?) Elke leerling verdient een nieuwe kans in een nieuwe context! Indien er gedrags- en/of emotionele problemen in de voorgaande school waren, is het aangewezen om het CLB te betrekken om de leerling in de nieuwe school zo goed mogelijk te begeleiden. De school voorziet steeds een procedure om de integratie van nieuwe leerlingen in de klasgroep te bevorderen.

Rechten van leerling

De school brengt de leerling op de hoogte van zijn rechten als minderjarige en als leerling (bv. discriminatie op school kan niet, bij elke beslissing op school moet het belang van de leerling de eerste overweging zijn, leerlingen hebben recht om hun mening te uiten op school en zich te verdedigen, de school moet de privacy van leerlingen respecteren, psychisch of fysiek geweld kan niet, recht op participatie ...).

De 'leidraad kwetsbare cybergeneratie' is een inspirerend dossier voor CLB-medewerkers.

SAMENWERKING MET OUDERS

- De school stimuleert ouderbetrokkenheid. Ouders zijn steeds welkom op school. Ouders worden door de school betrokken en geïnformeerd over het pestbeleid. Ouders weten dat als hun kind slachtoffer/dader is van cyberpesten, ze terecht kunnen op school. Ze weten ook wat de school zal doen en hoe en waarom bepaalde keuzes worden gemaakt.
- Er is een open houding, goede verstandhouding, constructieve communicatie en samenwerking tussen ouders en school. Er is afstemming en respect voor elkaars standpunten en verwachtingen.
- De school organiseert infoavonden voor de ouders over het thema cyberpesten. Hierbij gaat men ook in op wat ouders preventief kunnen doen om risico's te verminderen, maar ook op hoe ze hun kind kunnen helpen als hij/zij slachtoffer wordt van negatieve online-ervaringen.
- De ouders worden ervan op de hoogte gebracht dat de school samenwerkt met het CLB in geval van cyberpesten.

SAMENWERKING MET LEERLINGEN

- De leerlingen worden als partners betrokken bij het reilen en zeilen op school. Iedere leerling krijgt positieve aandacht en voelt dat leerkrachten hem wil kennen, begrijpen en aanvaarden. Iedere leerling doet ertoe! Dit zorgt voor een veilig klimaat waar leerlingen ook sneller bepaalde cyberpestproblemen kunnen melden.
- De school streeft naar een actieve participatie van leerlingen en gaat in dialoog met de leerlingen over de leer- en leefomgeving op school. Alle leerlingen krijgen kansen om mee te denken over acties/interventies op school. De school apprecieert hun inbreng en houdt er zo veel mogelijk rekening mee.
- De school zorgt voor coöperatieve en/of klasoverschrijdende werkvormen.
- Er wordt regelmatig gepeild naar het welbevinden van de leerlingen.
- De leerlingen worden betrokken bij het opstellen van de regels. De leerlingen worden betrokken bij het sanctionerings- en herstelbeleid. ▲

belachelijke



▲ CYBERPESTEN BINNEN VERHOOGDE ZORG (ZORGNIVEAU 1)

INTERN ZORGOVERLEG

- Indien de preventieve aanpak (zorgniveau 0) niet volstaat, is een intern zorgoverleg noodzakelijk (directie, zorgcoördinator, cel leerlingenbegeleiding). Tijdens dit intern zorgoverleg gaat men na waarom de brede basiszorg tekortschiet voor de betreffende leerling. Men brengt in kaart welke noden en hulp de leerling nodig heeft.
- De leerkracht beschrijft het gemelde probleem. Deze beschrijving is steeds gekleurd door de eigen ervaringen of beleving van de leerkracht (subjectief). Het is hier vooral belangrijk om 'breed te kijken': probleemgedrag kan vele oorzaken kennen.
- De school moet er zich van bewust zijn dat pesten op school nooit helemaal uit te sluiten valt. We weten dat pestgedrag piekt bij jongeren tussen 10 en 15 jaar. Dit heeft o.a. te maken met het persoonlijk ontwikkelingsproces (ouders loslaten en 'erbij horen'), een verschillend groeitempo en de context (thuis en op school).
- Er wordt voor de betrokken leerlingen een handlingsplan gemaakt.

VERZAMELEN VAN INFORMATIE

Ook bij het verzamelen van informatie is het belangrijk om 'breed' te kijken.

Omgaan met cyberpestproblemen is altijd teamwerk.

Gesprekken met slachtoffer/dader/bijstaanders

Bij gesprekken met ouders houdt de leerkracht in het achterhoofd dat deze leerlingen vaak opgroeien in risicosituaties. Een positieve leerkracht-leerlingrelatie is belangrijk met begrip voor cultuur en thuismilieu. De leerkracht dient ook waakzaam te zijn om niet te worden meegezogen in persoonlijke strijd met een leerling. Probeer om opbouwend te zijn met als doel het voortzetten of herstellen van de band met leerling. Indien de dader een leerling is van een andere school, kan men contact opnemen met de interne leerlingbegeleider van die school om dit te melden en eventuele aanpak af te stemmen.

Tips voor het gesprek met slachtoffer/dader/bijstaander:

- Beluister het verhaal vanuit de beleving van de leerling.
- Luister actief zonder enkel op feiten gericht en beoordelend te zijn.
- Betrek leerling actief en veel.
- Exploreer samen met de leerling eventuele oplossingen.
- Benader de leerling als volwaardige gesprekspartner.
- Leidraad voor een herstellend tweegesprek: http://www.prodiagnostiek.be/materiaal/GE-DRAG%20EN%20EMOTIE_Bijlage%20_Herstelend%20tweegesprek.pdf.

Gesprekken met leerkrachten

De leerkracht (of zorgcoördinator of leerlingenbegeleider) gaat in gesprek met alle betrokken collega-leerkrachten. Dit is nodig om zicht te krijgen op het functioneren van de leerling in verschillende situaties. Er wordt zo veel mogelijk informatie bijeengebracht over het vermoeden van cyberpesten.

Welke leerlingen zijn betrokken? Wie trekt vooral met wie op? Hieruit kunnen ook verdere observaties volgen door de betrokken leerkrachten. Men brengt in kaart welke acties al ondernomen werden en met welk resultaat.

Gesprekken met ouders

De school neemt het initiatief om de ouders te betrekken. Dit vraagt extra inspanning voor ouders die moeilijk bereikbaar zijn of niet spontaan meewerken. Ouders zijn ervaringsdeskundigen en opvoedingsverantwoordelijken. De school informeert hen over de zorgen die er zijn. Soms kan gedrag thuis anders zijn dan op school. Zorgen, maar ook positieve aspecten worden in kaart gebracht en wederzijdse verwachtingen worden besproken. De leerkracht hanteert een respectvolle houding en transparante, duidelijke en open communicatie in het contact met de ouders.

Gedeelde verantwoordelijkheid ouders-school

De aanpak van een cyberpestprobleem kan variëren van situatie tot situatie. Criteria zoals 'ernst', 'impact', 'dader bekend of niet', 'dader medeleerling of niet' kunnen bepalend zijn voor hoe het probleem aangepakt wordt en wie verantwoordelijk is om de nodige stappen te zetten die naar een oplossing/aanpak leiden. School (en/of ouders) dienen zeker een inschatting te maken van de ernst en impact van het cyberpestprobleem.

Indien de dader een medeleerling is, lijkt het evident dat de school de verantwoordelijkheid opneemt en overgaat tot aanpak (zie zorgcontinuüm). Indien de dader iemand van buiten de school is, kunnen de ouders of de leerling zelf stappen zetten, hetzij binnen de hulpverlening, hetzij om klacht neer te leggen bij de politie, hetzij een combinatie van beiden. Een klacht neerleggen bij de politie kan, maar is zeker niet het startpunt.

Opvolging

De school volgt het gedrag van de betrokken leerlingen op om de ernst in kaart te brengen (wat zijn bv. mogelijke 'triggers?') en om eventuele veranderingen in kaart te brengen (bv. observatie of de interventies/acties effect hebben).

Samenvattende beeldvorming en inschatting van de ernst

De school kan alle gegevens bundelen en een inschatting maken van de ernst. Om een inschatting te maken van de ernst, kan men de criteria van Rutter gebruiken:

- Past het gedrag bij leeftijd en ontwikkelingsniveau? (Bv. besef van de gevolgen, besef van eigen risicogedrag ...)
- Hoe storend is het gedrag voor leerling, leer-

schijnheilige

Een klacht neerleggen bij de politie kan, maar is zeker niet het startpunt.

kracht, klasgroep op een schaal van 0-10?

- Zijn de problemen begrijpelijk gezien de omstandigheden?
- Past het gedrag in de (sub)cultuur waartoe de leerling behoort?
- Zijn er veel problemen met een hoge frequentie?
- Welke types van problemen zijn er? (externaliserend – internaliserend)
- Hoe intens zijn de problemen? (impact)
- Is de gedragsverandering begrijpelijk of geheel onverwacht?
- Komt dit gedrag in een of meerdere situaties voor?
- Belemmert het probleemgedrag ook andere gebieden zoals leren, werkhouding, sociale contacten?

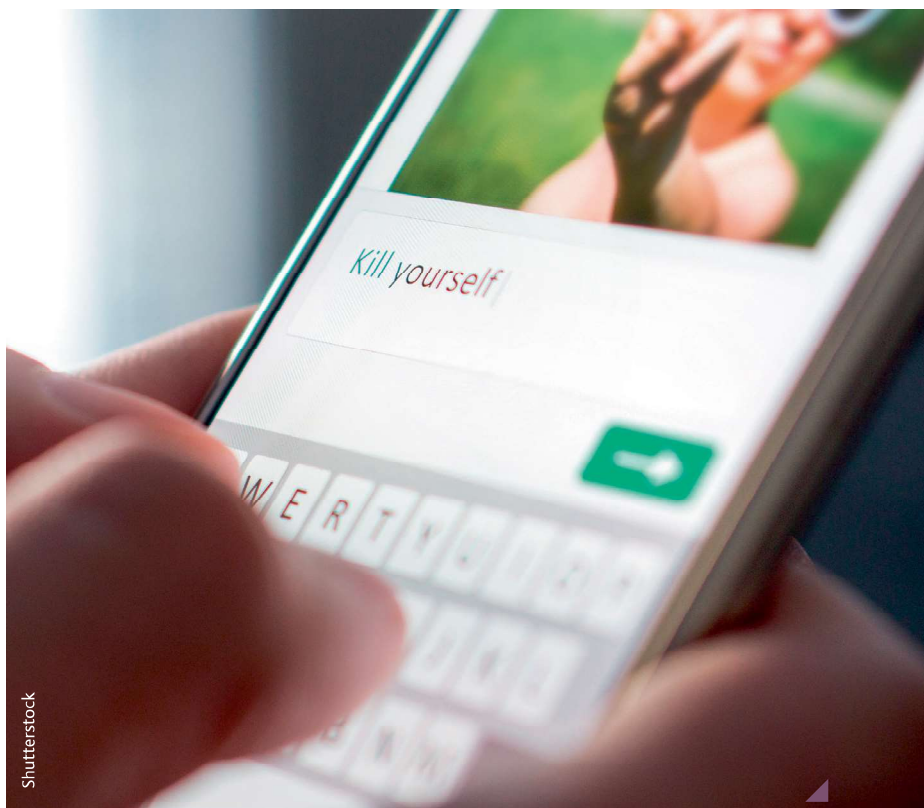
AANPAK PLANNEN, HANDELEN EN EVALUEREN

Aanpak plannen

De leerkracht, het zorgteam of de leerlingenbegeleiding plannen een aantal acties en interventies die zullen toegepast worden gedurende een bepaalde periode, waarna een evaluatie volgt. Het CLB kan een ondersteunende rol spelen. Het CLB kan mee de beeldvorming sturen, acties/interventies voorstellen, methodieken aanreiken, informatie aanreiken ...

Handelen

Men voert de geplande interventies uit gedurende de afgesproken periode. Voorbeeld van een interventie bij cyberpesten is de 'no blame'-methode.



Shutterstock

Deze methode is oplossingsgericht en werkt vanuit een niet straffend model. (voor meer info: zie <http://www.vclb-koepel.be/professionals/goed-in-je-vel2/pesten2-cyberpesten/de-no-blame-methode>)

Bij cyberpesten kan een 'driesporige' aanpak aange-
wezen zijn:

- sanctionerend + begeleidend (dader): de leerkracht kan een gepaste straf geven aan de leerling, maar zal eerst met hem op een respectvolle en transparante manier in gesprek gaan om naar zijn verhaal te luisteren en de dingen vanuit zijn perspectief te zien, en daarnaast het perspectief van de school/slachtoffer te belichten. De leerkracht voorziet de nodige tijd voor dit gesprek. Het is noodzakelijk om de relatie leerkracht-leerling goed te houden. (Zie ook: herstelgericht tweegesprek.) Indien nodig en wenselijk kan de school aan de leerling voorstellen om een begeleiding te starten bij het CLB;
- begeleidend (slachtoffer): de leerkracht luistert op een respectvolle manier naar het verhaal van de leerling en neemt hier de nodige tijd voor. Indien nodig en wenselijk kan de school aan de leerling voorstellen om een begeleiding te starten bij het CLB;
- herstellend (relatie slachtoffer + dader): men kan een herstelgericht groepsoverleg organiseren. Met alle actoren wordt een antwoord gezocht op deze vragen:
 - Polsen naar ieders visie op het incident of conflict: wat is er gebeurd?

- Invloed van gedachten op gevoelens en omgekeerd: wat dacht en voelde iedereen voor, tijdens en na het incident?
- Empathie en schade: op wie had het conflict invloed? Wie is erdoor geraakt?
- Noden: wat hebben de gekwetste, benadeelde personen nodig om zich beter te voelen, voort te kunnen, het incident af te sluiten?
- Gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor de gemaakte keuzen en hun resultaten: hoe moet het verder? Wat moet er gebeuren opdat de relatie genormaliseerd wordt?

Evalueren

Indien de acties, interventies volstaan, beslist men om deze verder te zetten of geleidelijk af te bouwen. In het geval de acties wel resultaat opleveren maar de leerkracht toch nog met zorgen blijft zitten omtrent de leerling, kan men een beroep doen op het CLB voor advies. Er kan dan beslist worden dat het CLB het overneemt (zie niveau 2: Uitbreiding van zorg).

Indien er geen of onvoldoende resultaten zijn, kunnen de interventies bijgestuurd worden. Als bij herevaluatie blijkt dat er nog steeds geen resultaat is, kan de school het CLB erbij betrekken en kan een begeleiding gestart worden (zie niveau 2: Uitbreiding van zorg). Indien de school een tuchtmaatregel overweegt, is het aan te raden om steeds het CLB erbij te betrekken.

Aanpakken van cyberpesten is een 'whole school approach'.





CYBERPESTEN BINNEN UITBREIDING VAN ZORG (ZORGNIVEAU 2)

We opteren om te werken via een oplossingsgerichte benadering. Inspiratie voor het vinden van oplossingsgerichte vragen kan je bijvoorbeeld vinden in:

- Paludanus, R. & Volkers, A. (2014). Vraagkracht voor welzijn en veiligheid. (zie: <http://vraagkracht.nl/home>)
- De Bruin, L; (2011). Veranderen in 333 vragen. Hogrefe

In een eerste stap verheldert het CLB de vraag van de leerling, ouders en school. Vervolgens beslist men welke actie men best inzet (bv. kortdurende begeleiding, herstelgericht groepsoverleg, samenwerking met het netwerk ...)

VRAAGVERHELDERING (INTAKEGESPREK) MET SLACHTOFFER

- **Doel van vraagverheldering:** beeldvorming, verzamelen van informatie, inschatting van de ernst, verwachtingen en wensen voor vervolghulp exploreren
- **Leidraad voor oplossingsgerichte vragen en schaalvragen tijdens vraagverheldering:**

Aanmelding

Wie meldt het cyberpestprobleem aan?
Indien leerling 'gestuurd' werd door leerkracht, vriendin ...

Wiens idee was het dat je hier moet komen?
Wat is volgens jou de reden dat wij hier vandaag met elkaar praten?

Wat zegt de leerkracht, je vriendin ... waarom je hier moet komen?

Waarom wordt nú aangemeld? Wat is de trigger?

Gebeuren

Wat is er concreet gebeurd? (Concrete voorbeelden, print-outs ...)

Op wie heeft dit gebeuren een impact? Hoe groot is deze impact op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor 'geen/weinig impact' en 10 staat voor 'enorme impact'?

Duur

Wanneer is het cyberpesten begonnen?

Wat is de frequentie op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor 'bijna nooit' en 10 staat voor 'voortdurend'?

Betrokkenen

Zijn er andere mensen bij betrokken?

Is de dader bekend binnen of buiten de school?

Heeft iemand al actie ondernomen om cyberpesten te stoppen? Wie? Wat?

Hulp

Heeft het slachtoffer al hulp gezocht? Bij wie?

Hoe gaat het slachtoffer met het cyberpesten om? (mogelijke copingstrategieën)

Wat zijn de attributies/verklaringen van het slachtoffer?

Wat zijn de verwachtingen van het slachtoffer? ▲

stinkerd

Hoe heeft het slachtoffer al gedacht om het probleem op te lossen?
 Heeft het slachtoffer vrienden of familie bij wie hij terecht kan? Kan hij er met hen over praten? Kunnen zij hem hulp geven? Heeft het slachtoffer of zijn omgeving nog andere zorgen/hulpvragen?

Inschatting van de ernst

Een manier om de ernst in te schatten is via een inschatting- en planningsformulier dat gebaseerd is op basis van het driekolommenmodel van Signs of Safety (Wat zijn de zorgen? Wat gaat er goed? Wat moet er in de toekomst gebeuren om het beter te maken?).

Wanneer er ernstige zorgen zijn, is het belangrijk om zeker het suïciderisico te bevragen. Hierbij is het stellen van concrete en duidelijke vragen belangrijk.

Indien het suïciderisico bevestigd wordt, is het aangewezen om zo snel mogelijk door te verwijzen. Alle CGG's hebben een engagement aangegaan om jongeren met suïciderisico voorrang te geven op de wachtlijst.

Voor meer info over het bevragen van suïciderisico, zie draaiboek *Aanpak zelfdoding bij jongeren in de Westhoek* (VCLB Ieper, 2012) via www.vclb-koepel.be/professionals/goed-in-je-vel2/zelfmoord/materiaal19/draaiboek-aanpakzelfdoding-bij-jongeren-westhoek of te bestellen via het Vrij CLB Ieper.

KORTDURENDE BEGELEIDING: GESPREKKEN MET SLACHTOFFER

Leidraad voor oplossingsgerichte vragen en schaalvragen.

Beleving

Wanneer is het probleem er niet of minder?
 Hoe hou je dit vol?
 Hoe lukt het jou ondanks alles om door te gaan?
 Wat maakt dat je zoveel wilskracht hebt om 's morgens toch op te staan en naar school te gaan?
 Wat doe je in deze situatie om voor jezelf te zorgen?
 Niet iedereen zou deze situatie kunnen volhouden zoals jij dat doet. Wat zegt dat eigenlijk over jou?
 Welke eigenschappen heb je nog meer die helpen om de huidige situatie ondanks alles het hoofd te bieden?
 Hoe komt het dat het niet slechter met je gaat?
 Hoe schat je de kansen in om een minimale oplossing te vinden op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor 'zeer weinig kans' en 10 staat voor 'ik heb er alle vertrouwen in'?

Zou het erger kunnen zijn dan het nu is?
 Hoe erg schat je jouw situatie nu op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 is 'het valt nog best mee' en 10 is 'het kan niet erger'?

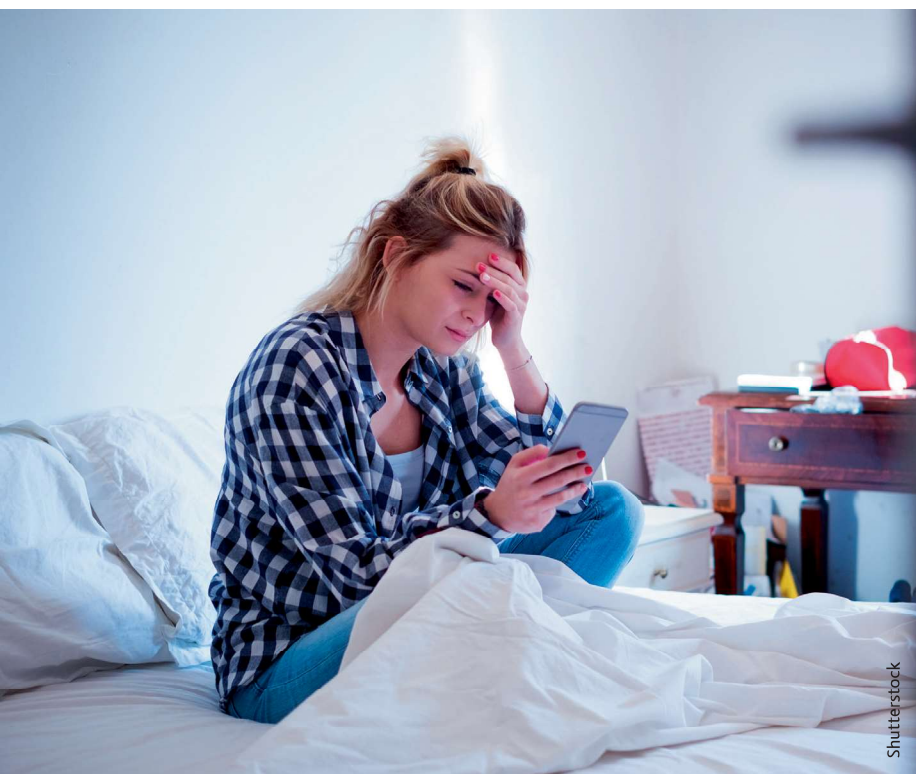
Wat zou het allerkleinste teken zijn dat het iets beter gaat, welk verschil zou dat voor je maken? Waar hoop je op? Ook al is het maar iets heel kleins.

Netwerk

Wat vinden jouw vrienden van wat er gebeurt met jou?
 Hoe erg denk je dat je vrienden het vinden op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 is 'helemaal niet erg' en 10 is 'ze vinden het verschrikkelijk erg'?
 Waaraan merk je dat je vrienden het (zo) erg vinden?

Wat vinden jouw ouders van wat er gebeurt met jou?
 Hoe erg denk je dat je ouders het vinden op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 is 'helemaal niet erg' en 10 is 'ze vinden het verschrikkelijk erg'?

Waaraan merk je dat je ouders het (zo) erg vinden?
 Wie zou er kunnen helpen?
 Wie zouden we kunnen vragen om jou te ondersteunen?



Hulpmiddel bij het inschatten van de ernst: inschattings- en planningsformulier

Familie: Doel van het gesprek:
 Datum: Aanwezigen:

Wat zijn de zorgen?	Wat gaat er goed?	Wat moet er gebeuren in de toekomst?
Zorgen van het CLB		Verwachtingen van het CLB (met termijn)
Zorgen van de ouders		Verwachtingen van de ouders (met termijn)
Zorgen van andere betrokkenen		Verwachtingen van andere betrokkenen (met termijn)
Complicerende factoren		



Welke mensen moedigen je aan?
 Stel dat we het hen zouden kunnen vragen, welke ideeën zouden zij dan hebben?
 Bij wie kan je terecht met je zorgen/problemen?
 Wie kan jou het allerbeste helpen?
 Wie kent jouw situatie en hoe helpen zij?

Goede dingen

Wat loopt er (nog) goed in je leven?
 Zijn er momenten dat je je problemen van je af kan zetten? Wanneer is dat?
 Wat zouden we kunnen doen om die momenten te vergroten?
 Wat doe je al waar je trots op bent?

Kwaliteiten/sterktes

Hoe zal het je lukken om je leven weer op de rails te krijgen?
 Wat zou je kunnen doen om jou een gevoel van trots te geven?
 Wat doe je al waar je trots op bent?

Toekomst

Wat moet er volgens jou veranderen? Wat is er nodig om deze veranderingen te realiseren?
 Hoe zien je vrienden aan jou dat de situatie veranderd is?
 Wat gaat er beter als het cyberpestprobleem opgelost is?
 Wat is het beste dat er kan gebeuren?
 Stel we maken een film van nu en een film van jouw toekomst. Wat zie je in de film van jouw toekomst?

VRAAGVERHELDERING (INTAKEGESPREK) MET DADER

- **Doel van vraagverheldering:** beeldvorming, verzamelen van informatie, inschatting van de ernst, verwachtingen en wensen voor vervolghulp exploreren. Belangrijk daarbij is niet te vergeten dat de dader zich mogelijk ook in een kwetsbare positie bevindt.
- **Leidraad voor oplossingsgerichte vragen en schaalvragen tijdens vraagverheldering:**

Aanmelding

Indien leerling 'gestuurd' werd door leerkracht, vriendin ...

- Wiens idee was het dat je hier moet komen?
- Wat is volgens jou de reden dat wij hier vandaag met elkaar praten?
- Wat zegt de leerkracht, je vriendin ... waarom je hier moet komen?
- Wat maakt dat dit een probleem voor de leerkracht is?
- Hoe zou het ook een probleem voor jou kunnen zijn?
- Wat gebeurt er als je niets doet?

Indien leerling niet weet waarom hij/zij op gesprek 'gestuurd' werd, is het nodig dat de CLB-begeleider dit situeert.

Elke leerling verdient een nieuwe kans in een nieuwe context.

Gebeuren

Wat is er concreet gebeurd?
Op wie heeft dit gebeuren een impact? Hoe groot is deze impact op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor 'geen/weinig impact' en 10 staat voor 'enorme impact'?

Duur

Wanneer is de dader beginnen cyberpesten?
Wat was de aanleiding? Wat probeerde hij/zij ermee te bereiken hiermee?
Wat is de frequentie op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor 'bijna nooit' en 10 staat voor 'voortdurend'?

Betrokkenen

Zijn er andere mensen bij betrokken?
Binnen of buiten de school?

Hulp

Attributies/verklaringen van de dader?
Wat zijn de verwachtingen van dader? Wat heeft de dader nodig om zijn pestgedrag te stoppen?
Wie kan hem hierbij helpen? Netwerk? (vrienden, omgeving)

Inschatting van de ernst

Een manier om de ernst in te schatten is (zie inschatting- en planningsformulier) gebaseerd op het driekolommenmodel van Signs of Safety (Wat zijn de zorgen? Wat gaat er goed? Wat moet er in de toekomst gebeuren om het beter te maken?).

KORTDURENDE BEGELEIDING: GESPREKKEN MET DADER

Leidraad voor oplossingsgerichte vragen en schaalvragen

Beleving

Probleembesef

Motivatie

Wij maken ons ernstig zorgen over jouw cyberpestgedrag. Wat is jouw mening hierover?
Wat zou jij kunnen doen om onze zorgen weg te nemen?
Zijn er dingen waar jij je zorgen over maakt?
In hoeverre is dit een probleem voor jou, op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor 'helemaal geen probleem' en 10 staat voor 'zeer groot probleem'? (probleembesef)

Hoe verklaar je zelf wat je hebt gedaan?
Het cyberpesten moet stoppen. Welke ideeën heb jij om dit te bereiken?
Hoe denk jij dat wij je kunnen helpen?
Als we het je ouders zouden vragen, zouden zij

zich ook zorgen maken?
Hoe groot zou hun zorg zijn op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor 'ze zouden zich helemaal geen zorgen maken' en 10 staat voor 'ze zouden er kapot van zijn'?

Als we het je vrienden zouden vragen, zouden zij zich ook zorgen maken?
Hoe groot zou hun zorg zijn op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor 'ze zouden zich helemaal geen zorgen maken' en 10 staat voor 'ze zouden er kapot van zijn'?

Wat is er voor nodig om hier niet meer terug te hoeven komen?
Hoe bereid ben je te werken aan een plan, ook al vind jij dit niet nodig, op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor 'ik ben niet bereid' en 10 staat voor 'ik wil alles doen om het plan te laten slagen'?

Hoe bereid ben je ernaar te streven het plan te doen lukken en het vooropgestelde doel te bereiken op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor 'ik heb er niets voor over' en 10 staat voor 'ik heb er veel voor over om het doel te bereiken'?

Hoeveel vertrouwen heb je erin dat het plan zal slagen en je het doel bereikt op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor 'ik heb er geen enkel vertrouwen in' en 10 staat voor 'ik heb er veel vertrouwen in dat ik het voor elkaar zal krijgen'?

Hoe zou je de schade aan het slachtoffer kunnen herstellen?
Wat of wie heb je nodig om je hierbij te helpen?
Hoe zal het je lukken om weer op het goede spoor te geraken?
Wat zou je kunnen doen om jou een gevoel van trots te geven?

Ontkenning

Ik heb goed gehoord dat je het er niet mee eens bent. Hoe kunnen we er toch met elkaar over spreken?

Kwaliteiten/sterktes

Hoe zal het je lukken om weer op het goede spoor te geraken?
Wat zou je kunnen doen om jou een gevoel van trots te geven?
Wat doe je al waar je trots op bent?

Boosheid

Je zult een goede reden hebben om zo boos te reageren. Kan je aangeven wat je zo boos maakt?

We weten dat pestgedrag piekt bij jongeren tussen 10 en 15 jaar.



Je bent nu zo boos. Kunnen we nu wel het gesprek voeren?

Je bent nu zo boos. Wat heb je nodig?

Ik wil graag eerst jouw verhaal horen om dan mijn kant van het verhaal uit te leggen. Vind je dat goed?

Ik zie dat je boos bent. Hoe boos ben je op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor 'helemaal niet boos' en 10 staat voor 'ik ben razend'?

Netwerk

Wie zou je kunnen helpen?

Wie zouden we kunnen vragen om jou te ondersteunen?

Welke mensen moedigen je aan?

Stel dat we het hen zouden kunnen vragen, welke ideeën zouden zij dan hebben?

Bij wie kan je terecht met je zorgen/problemen?

Wie kan jou het allerbeste helpen?

Wie kent jouw situatie en hoe helpen zij?

HERSTELGERICHT GROEPSOVERLEG (HERGO)

Bij HERGO is het de bedoeling dat slachtoffer(s), dader(s) en hun steunfiguren (ouders, vrienden ...) met een neutrale HERGO-moderator (die daartoe een opleiding kreeg) op zoek gaan naar manieren om de schade te herstellen. Een HERGO wordt pas ingezet bij een ernstig conflict. Voorwaarde is dat de dader erkent dat hij in de fout is gegaan. Bij het slachtoffer is er een duidelijke nood aan herstel.

Het scenario en de opzet van de HERGO moet op voorhand duidelijk zijn voor alle betrokkenen. De betrokkenen werken op vrijwillige basis mee aan de HERGO. Het is belangrijk dat zij er zelf voor kiezen.

Er wordt rekening gehouden met de noden van alle betrokkenen (dader, slachtoffer, hun achterban en de school). De bemiddeling gebeurt in de schoolomgeving of alleszins op 'neutraal terrein'.

Een HERGO doorloopt vier fasen:

1. Voorbereidingsfase

Aparte voorbereidende gesprekken met alle betrokkenen, beginnend met de dader(s).

2. Formele bijeenkomst

Deze bijeenkomst is opgebouwd rond twee gespreksrondes: een gespreksronde waarin alle partijen hun kijk op het probleem geven en uitdrukking geven aan hun gevoelens, gedachten, verlangens, gevolgd door een gespreksronde waarin men samen op zoek gaat naar de gepaste herstelgerichte oplossing(en).



3. Formalisering van de gemaakte afspraken

Overeenkomst, afsprakenblad.

4. Afronding

Er volgt er meestal een kleine receptie om het geheel af te ronden. Hier worden de gemaakte afspraken officieel overhandigd. De uitkomst van een HERGO leidt naar afspraken, sancties of maatregelen die herstelgericht zijn, die het vertrouwen in elkaar herbevestigen en die een herhaling van het conflict of incident helpen voorkomen.

DOORVERWIJZING VOOR EXTERNE HULP

Soms kan het nodig zijn door te verwijzen binnen het hulpverleningsnetwerk van de regio. 📞

Leidraad kwetsbare cybergeneratie

Wie werkte mee?

De themawerkgroep psychosociaal functioneren van CLB's van Vrij CLB Netwerk in Vlaams-Brabant en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ontwikkelden de leidraad over het omgaan met cyberpesten. Deze leidraad kreeg de titel 'kwetsbare cybergeneratie' (met dank aan Raf Biesmans, directeur van Vrij CLB Diest-Tessenderlo).

Werkten mee aan de leidraad kwetsbare cybergeneratie: Annelies Asselman, Bart Wittoek, Eva Brattinga, Hanne Verherstraeten, Sofie Hamakers, Eva Maes, Kristien Dalemans en Marleen Sterckx.

Graag een exemplaar?

Neem contact op met Marleen Sterckx via sterckxm@clbnwb.be.