

Effectieve communicatie gaat niet zozeer over zenden en ontvangen, maar over *begrijpen* en *verbinden*!

18-1-2021

Een onderzoek naar het begeleiden van leerlingen tijdens het effectief communiceren bij het oplossen van conflicten.



Karin Oostindiën, Hogeveen

Studentnummer: 990902003

Klas: VT4J

Mailadres: karinoostindien@hotmail.nl

Professor Titus Brandsma School, Hogeveen

Onderzoekscoördinator: Heleen Wehkamp

Hogeschool KPZ, Zwolle

Thesisbegeleider: Bertjaap van der Ploeg

Tutor: David Pereboom

Voorwoord

Effectieve communicatie gaat niet zozeer over zenden en ontvangen, maar over begrijpen en verbinden. Veel mensen denken bij communicatie aan het praten met elkaar. De zender zendt een boodschap met informatie naar de ontvanger en de ontvanger reageert hierop. Bij effectieve communicatie gaat het om meer dan slechts praten met elkaar. Bij effectieve communicatie draait het om respect, oprechtheid, het inleven in de ander en luisteren om de ander te begrijpen. Maar hoe kunnen leerlingen van groep 4 tot en met 8 effectief communiceren als zij een conflict moeten oplossen? En hoe kunnen de leerkrachten de leerlingen hierin begeleiden? In dit onderzoek wordt antwoord gezocht op deze vragen.

Zelf vind ik het belangrijk dat leerlingen zich op school kunnen ontwikkelen op cognitief, maar zeker ook op sociaal-emotioneel gebied. Als leerlingen op school leren hoe zij effectief moeten communiceren tijdens het oplossen van conflicten, hebben zij hier de rest van hun leven profijt van. Ik heb onderzocht hoe de leerkrachten de leerlingen hierin kunnen begeleiden en inmiddels kan ik zeggen dat ik helder voor ogen heb hoe de leerkrachten dit kunnen doen.

Deze thesis is een onderdeel van de afstudeeropdrachten van Hogeschool KPZ. Het afstudeeronderzoek bestaat uit twee delen: rapportage over het praktijkgerichte onderzoek en een presentatie over de implementatie van het innovatieve ontwerp. Voor u ligt het eerste deel dat onder andere bestaat uit een literatuuronderzoek en een contextonderzoek. Het onderzoek is uitgevoerd op de Titus Brandsma School in Hogeveen in de periode september 2020 tot en met januari 2021. In dit onderzoek wordt onderzocht hoe de leerkrachten van groep 4 tot en met 8 de leerlingen kunnen begeleiden bij de effectieve communicatie tijdens het oplossen van conflicten.

Graag wil ik een aantal mensen bedanken. Allereerst wil ik mijn onderzoekscoördinator Heleen Wehkamp bedanken voor alle woensdagen waarop wij samengewerkt hebben aan het onderzoek. Ik vond de samenwerking erg fijn en haar kritische en positieve houding heeft bijgedragen aan het eindresultaat van dit onderzoek. Natuurlijk wil ik het team en de leerlingen bedanken voor hun inzet en positieve bijdrage aan dit onderzoek. Zonder hun medewerking had het onderzoek niet kunnen plaatsvinden. Daarnaast wil ik mijn thesisbegeleider Bertjaap van der Ploeg en tutor David Pereboom vanuit de KPZ bedanken voor hun adviezen en bevestiging die ik nodig had. Tot slot wil ik Leonie Oostindiën en Margreet Oostindiën bedanken voor het kritisch doorlezen van dit onderzoek en hun feedback die hieruit voortkwam.

Karin Oostindiën.

Hogeveen, januari 2021.

Inhoudsopgave

Excerpt en samenvatting	4
Hoofdstuk 1: Introductie	5
1.1: context en aanleiding	5
1.2: praktijkprobleem	6
1.3: relevantie en actualiteit	7
1.4: begripsverheldering.....	7
1.5: onderzoeksdoelen.....	7
1.6: hoofd- en deelvragen.....	8
1.7: structuur van de thesis.....	8
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader.....	9
2.1: inleiding literatuurstudie	9
2.2: literatuurstudie	9
2.3: conclusie literatuurstudie	18
Hoofdstuk 3: Contextonderzoek	20
3.1: inleiding contextonderzoek	20
3.2: methode contextonderzoek	20
3.3: resultaten contextonderzoek.....	25
3.4: conclusie contextonderzoek	30
Hoofdstuk 4: Conclusie en discussie	32
4.1: discussie	32
4.2: conclusie en advies.....	33
Hoofdstuk 5: ontwerpen.....	35
5.1: uitgangspunten ontwerpen	35
Literatuurlijst	38
Bijlagen.....	40
Bijlage A: Verklaring inzake oorspronkelijkheid gedragscode onderzoek.....	40
Bijlage B: Toestemmingsverklaring HBO- kennisbank	41
Bijlagen C: Meetinstrumenten	42
Bijlage C.1: Vragenlijst leerlingen	42
Bijlage C.2: Verslag conflict en oplossing	43
Bijlage C.3: Open vragenlijst attitude leerkrachten.....	45
Bijlage C.4: Interviewleidraad over de wensen van de leerkracht	47
Bijlage D: Analyses.....	48
Bijlage D.1: analyse vragenlijst leerlingen	48

Bijlage D.2: analyse verslag conflict en oplossen	49
Bijlage D.3: openvragenlijst attitude leerkrachten	52

Excerpt en samenvatting

Excerpt

Onderwerp: Effectieve communicatie tijdens het oplossen van conflicten. **Belangrijkste bronnen:** Porro (2003), Rosenberg (2012) en Brounstein (2014). **Onderzoeksgroep:** leerkrachten en leerlingen van groep 4 tot en met 8. **Ontwerp:** stappenplan voor het oplossen van een conflict. **Methode:** Interview en openvragenlijst team, vragenlijst leerlingen en verslag van conflict en oplossing. **Conclusie:** tijdens het uitpraten moeten de leerlingen verschillende stappen doorlopen en de focus op de oplossing leggen.

Trefwoorden: effectieve communicatie en oplossen van conflicten

Samenvatting

In het schoolplan stond beschreven dat het onderwerp voor de onderzoeken in 2019-2023 *Effectieve (leerkracht) communicatie* was. Leerkrachten gaven aan dat er veel conflicten waren die de leerlingen niet zelfstandig konden oplossen. Het lukte de leerkrachten niet altijd om de leerlingen goed te begeleiden tijdens het uitpraten. De hoofdvraag die hieruit voortvloeide luidde: *Hoe kunnen de leerkrachten van groep 4 tot en met 8 de leerlingen begeleiden bij de effectieve communicatie tijdens het (zelfstandig) oplossen van conflicten?* Uit de literatuurstudie bleek dat het bij effectieve communicatie van belang is dat de leerlingen op een assertieve manier spreken en actief luisteren. De nadruk in het gesprek ligt op het vinden van een oplossing. Het is belangrijk dat leerlingen de feiten van de gebeurtenis vertellen en hierna hun behoeftes en gevoelens uiten. Tot slot moeten de leerlingen zo veel mogelijk goede oplossingen bedenken. De beste oplossing wordt gekozen en vervolgens wordt een concreet plan gemaakt om aan de oplossing te werken. De rol van de leerkracht is hierin groot. Zij begeleidt de leerlingen namelijk in deze stappen, zodat de leerlingen weten hoe zij uiteindelijk zelfstandig een conflict kunnen oplossen door effectief met elkaar te communiceren. De vragenlijst voor de leerlingen en leerkrachten, het interview en het verslag van het conflict en oplossing wezen uit dat leerkrachten leerlingen stimuleerden om oprecht naar elkaar te luisteren. Leerlingen hadden echter meer moeite met spreken. Leerlingen praatten niet vanuit de ik-boodschap en beschuldigden de ander. Tevens werd tijdens het oplossen van het conflict te weinig aandacht besteed aan het vinden van een oplossing. Leerkrachten gaven aan dat zij graag voorbeeldvragen en voorbeelden willen van een goed gesprek. Door middel van voorbeeldvragen hopen de leerkrachten dat de oplossingen en antwoorden meer vanuit de leerlingen komen. Door middel van de literatuurstudie en het contextonderzoek kon een antwoord op de hoofdvraag geformuleerd worden. De leerkrachten kunnen de leerlingen begeleiden bij de effectieve communicatie tijdens het oplossen van een conflict door gebruik te maken van een aantal stappen. De leerkrachten moeten weten welke stappen er zijn om tot een goede oplossing te komen. De leerkrachten stimuleren de leerlingen om actief te luisteren en assertief te spreken tijdens het gesprek. Het ontwerp moet gericht zijn op het assertief spreken, voorbeeldvragen voor leerkrachten bevatten en de nadruk leggen op het vinden van een oplossing. Het advies luidt dan ook dat leerkrachten goed moeten weten welke verschillende stappen er zijn bij de effectieve communicatie, zodat de leerkrachten deze kennis kunnen overdragen aan de leerlingen.

Hoofdstuk 1: Introductie

In het eerste hoofdstuk worden de context en de aanleiding van het onderzoek beschreven. Hieruit volgt het praktijkprobleem (paragraaf 1.2). De relevantie van het onderzoek wordt beschreven in paragraaf 1.3. In paragraaf 1.4 worden de belangrijkste begrippen geformuleerd en de doelen worden in paragraaf 1.5 beschreven. Vervolgens worden de hoofd- en deelvragen geformuleerd in paragraaf 1.6. Tot slot wordt in paragraaf 1.7 de structuur van de thesis beschreven.

1.1: context en aanleiding

Context

Dit onderzoek is uitgevoerd op basisschool Professor Titus Brandsma School in Hoogeveen. Dit is de enige katholieke school in de omgeving. De school is onderdeel van de stichting Catent. Op dit moment zitten er ongeveer 160 leerlingen op school, verspreid over zeven groepen. Alleen groep 1/2 is een combinatieklas. De visie van de school is: *'jij bent aan zet, voor je eigen toekomst!'* De kernwaarden die horen bij de school zijn: onderzoekend, ondernemend en ontdekkend. Sinds schooljaar 2009/2010 is deze school een academische opleidingsschool (Professor Titus Brandsma School, 2020). In de jaren 2019-2023 staat het onderwerp *effectieve (leerkracht) communicatie* centraal, waarbij in het schooljaar 2019-2020 onderzoek is gedaan naar het voeren van kindgesprekken. Luttmer (2020) beschrijft in dit onderzoek de aanbeveling om onderzoek te doen naar oudergesprekken. In de vergadering van 1 oktober 2020 geven de leerkrachten aan dat zij voldoende kennis en vaardigheden hebben om oudergesprekken te voeren.

Op dit moment wordt schoolbreed gewerkt met de methode *Kwink*. Dit is een methode voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van de leerlingen. *Kwink* hanteert een groepsbrede aanpak om positief gedrag aan te leren, om zo verstorend gedrag te voorkomen. Elke les eindigt met een afspraak waar de leerlingen de komende weken extra aan kunnen werken. De *Kwink* van de Week hangt op een centrale plek in de klas, zodat de regel de hele dag zichtbaar is voor de leerlingen (Slebers & Van Midden, z.d.). Eén keer in de twee weken staat *Kwink* op het programma en komt er een nieuwe *Kwink* van de Week.

Door gebruik te maken van de techniek informatie verzamelen in de praktijk is duidelijk geworden dat in het schoolplan staat beschreven dat er veel aandacht wordt besteed aan het creëren van een veilig schoolklimaat. Kinderen moeten met plezier naar school gaan en in een veilige omgeving kunnen leren en spelen. Samen met de leerkrachten zorgen de leerlingen dat er een fijne sfeer hangt in hun groep, waarin iedereen zichzelf mag en kan zijn (Professor Titus Brandsma School, 2020).

Aanleiding

Tijdens het eerste gesprek met de onderzoekscoördinator is een mindmap gemaakt bij het begrip *effectieve (leerkracht) communicatie*. Door het maken van een mindmap komen de kernbegrippen en deelaspecten van het onderwerp naar voren (Van der Donk & Van Lanen, 2016). Uit de mindmap kwam de communicatie tussen leerlingen onderling naar voren. Leerkrachten geven in de teamvergadering van 1 oktober 2020 aan dat zij de communicatie tussen leerlingen bij het oplossen van conflicten graag anders willen zien. Door te brainstormen vanuit vragen en problemen kwam naar voren dat de leerkrachten meer kennis en vaardigheden willen ontwikkelen om leerlingen te begeleiden in de communicatie tijdens het oplossen van conflicten. Leerkrachten geven aan dat de meeste leerlingen niet in staat zijn om conflicten zelfstandig uit te praten en dat leerlingen niet eerlijk

naar zichzelf kijken. Hierdoor mondt het uitpraten uit in een welles- nietes spel. Voor de leerkrachten van de Titus Brandsma School is het lastig om te bepalen wie gelijk heeft. Leerkrachten zijn meer bezig met het verhelderen van het probleem, dan met het oplossen hiervan.

Een goede groepsdynamiek is een voorwaarde om conflicten uit te kunnen praten en te kunnen oplossen (Van Engelen, 2014). Op maandag 2 november 2020 is een vragenlijst rondgestuurd naar alle leerkrachten om te onderzoeken hoe de groepsdynamiek in de verschillende groepen is. Hieruit blijkt dat de groepsdynamiek in de groepen 1, 2 en 3 goed is. Er hangt een fijne gezellige sfeer in de groepen en kleine conflicten worden snel opgelost. In de andere groepen heerst een redelijke goede groepsdynamiek. In groep 4, 5 en 6 wordt te veel op elkaar gereageerd, wat leidt tot onrust in de klas. In groep 7 en 8 komen een aantal leerlingen erg overheersend over op een negatieve manier. Hooijmaaijers, Stokhof en Verhulst (2019) geven aan dat de leerlingen tussen het zevende en twaalfde levensjaar zich bevinden in de fase ijver tegenover minderwaardigheid. De leerlingen moeten in deze fase leren hoe zij zich op sociaal- emotioneel gebied moeten gedragen. Vandaar dat in deze ontwikkelingsfase meer conflicten voorkomen dan in groep 1, 2 en 3. Het onderzoek richt zich dus op leerlingen van groep 4 tot en met 8.

De leerkrachten geven allemaal aan dat zij veel tijd en aandacht besteden aan het verbeteren van de groepsdynamiek. Zo wisselen de leerkrachten geregeld de groepjes, worden veel complimenten gegeven, zetten de leerkrachten samenwerkingsopdrachten in en wordt om de week *Kwink* gegeven. Daarnaast geven de leerkrachten aan erg open en eerlijk te zijn, waarbij veel met de leerlingen wordt gesproken. Ongewenst gedrag wordt benoemd en samen wordt besproken wat de gevolgen van het gedrag voor de anderen kan betekenen. Kortom, de leerkrachten weten dat het belangrijk is om een goede groepsdynamiek te hebben in de klas en zetten hier verschillende middelen voor in om dit te bereiken.

1.2: praktijkprobleem

In de midden- en bovenbouw zijn geregeld conflicten tijdens het buitenspelen in de pauzes. Deze conflicten zijn na de zomervakantie van schooljaar 2019-2020 heftiger geworden. Dit blijkt uit het feit dat zowel de leerlingen als de leerkrachten moeite hebben met het oplossen hiervan. De leerlingen verwachten van de leerkrachten dat zij het probleem oplossen, maar meestal hebben de leerkrachten het voorval niet gezien en kost het veel tijd om te achterhalen wat er precies is gebeurd. Leerkrachten geven tijdens de vergadering van 1 oktober 2020 aan dat zij merken dat de meeste leerlingen niet in staat zijn om conflicten zelf uit te praten. De leerlingen gaan door met ruzie maken of zeggen juist niets tijdens het oplossen. De leerkrachten hebben het gevoel dat zij de leerlingen niet altijd de juiste begeleiding kunnen bieden als het gaat om communiceren tijdens het oplossen van conflicten. Op vragen die de leerkracht stelt, geven leerlingen 'weet ik niet' als antwoord. Op zo'n moment loopt het gesprek vast en weten leerkrachten niet wat ze moeten zeggen om het op te lossen. Bovendien valt het de leerkrachten op dat leerlingen moeite hebben om een goede oplossing te vinden voor het probleem. Leerlingen zeggen bijvoorbeeld: 'hij moet maar binnenblijven in de pauze' of 'zij kan niet voetballen, dus ze mag niet meer meedoen.' In de huidige gesprekken ligt de focus te veel op het probleem zelf. De leerkrachten willen graag handvatten krijgen om leerlingen te begeleiden tijdens de communicatie in conflictsituaties. Leerlingen moeten zelf tevens over handvatten of hulpmiddelen beschikken om een goed gesprek te kunnen voeren.

1.3: relevantie en actualiteit

Op 21 september 2020 verscheen het artikel *Scholen hebben ondanks coronacrisis aandacht voor sociale veiligheid* (Algemene Vereniging Schoolleiders, 2020) op de site van de algemene vereniging van de schoolleiders. Het is belangrijker dan ooit dat scholen aandacht hebben voor het creëren van een fijne en veilige sfeer in de groep en op school. Door de coronacrisis was het lange tijd niet mogelijk om ‘normaal’ les en contact met elkaar te hebben. Om een goede start van het schooljaar te hebben, is het van belang om aandacht te besteden aan de sociale ontwikkeling van de leerlingen. Het oplossen van conflicten is een onderdeel hiervan (Algemene Vereniging Schoolleiders, 2020).

Leerkrachten van de midden en bovenbouw geven aan dat het oplossen van conflicten op dit moment veel tijd en energie kost. Leerlingen benoemen zelf dat het uitpraten op de huidige manier niet altijd werkt. De leerkrachten zouden graag zien dat de leerlingen weten hoe ze op een effectieve manier met elkaar kunnen communiceren tijdens het uitpraten van een conflict. Dit maakt het onderzoek relevant voor de Titus Brandsma School.

1.4: begripsverheldering

Conflict

Men spreekt over een conflict wanneer een botsing van belangen optreedt, waarin de emoties een rol spelen. Conflicten ontstaan wanneer zich verschillen voordoen in macht, opvattingen of belangen. Als leerlingen een verschillende mening hebben, hoeft dit niet per se uit te monden in een conflict. De gevoelens die de leerlingen krijgen, zorgen ervoor dat een botsing overgaat in een conflict (Poort-van Eeden, 2011).

Effectieve communicatie

Communicatie is de uitwisseling van informatie die plaatsvindt tussen mensen die zich bewust zijn van elkaars aanwezigheid. Er kan zowel verbaal als non-verbaal met elkaar gecommuniceerd worden (Van der Molen & Kluijtmans, 2005). Pinto (2007) spreekt van effectieve communicatie wanneer de zender zijn boodschap zo kan overbrengen dat de ontvanger dit begrijpt. Brounstein (2014) sluit hierbij aan en vermeldt dat het bij effectieve communicatie gaat om het op een goede manier overbrengen van de boodschap. Het gaat hierbij om meer dan alleen praten met elkaar. Leerlingen moeten oprecht zijn en de feiten van het verhaal eerlijk vertellen. Daarnaast moeten de leerlingen elkaar in hun waarde laten en respectvol met elkaar om gaan. Tot slot moeten de leerlingen proberen zich in te leven in een ander. Zonder empathie kan er namelijk geen goede oplossing worden gevonden (Bolton, 2015).

Geweldloze communicatie

De geweldloze communicatietheorie is gericht op communicatie tijdens en na een conflict. De spreker denkt bewust na over wat hij wil zeggen en geeft geen automatische reactie. Het doel van deze communicatietheorie is het doorbreken van oude gedragspatronen. Vaak reageren mensen aanvallend of teruggetrokken op veroordelingen en kritiek. Door naar onszelf te kijken, kan deze reactie veranderen. Dit komt de communicatie ten goede (Rosenberg, 2012).

1.5: onderzoeksdoelen

Aan het eind van dit onderzoek weten de leerkrachten van de groepen 4 tot en met 8 hoe zij de leerlingen kunnen begeleiden bij de effectieve communicatie tijdens het oplossen van conflicten. De

leerkrachten weten wat wordt verstaan onder effectieve communicatie en hoe effectieve communicatie tijdens het uitpraten van een conflict er in de praktijk uitziet.

Het doel van het traject is dat de leerlingen zelfstandig conflicten kunnen oplossen door gebruik te maken van effectieve communicatie. Hierbij krijgen zij handvatten die zij kunnen inzetten bij de effectieve communicatie tijdens het oplossen van conflicten.

1.6: hoofd- en deelvragen

Hoofdvraag:

Hoe kunnen de leerkrachten van groep 4 tot en met 8 de leerlingen begeleiden bij de effectieve communicatie tijdens het (zelfstandig) oplossen van conflicten?

Generieke deelvragen:

- Wat is effectieve communicatie?
- Welke voorwaarden zijn nodig om effectief te kunnen communiceren?
- Hoe kunnen leerlingen effectief communiceren bij het oplossen van conflicten?
- Welke kennis en vaardigheden hebben de leerkrachten nodig bij het begeleiden van de effectieve communicatie wat betreft het oplossen van conflicten?
- Welke materialen kunnen worden ingezet bij de begeleiding van de effectieve communicatie tussen leerlingen onderling?

Contextuele deelvragen:

- Welke kennis en vaardigheden zetten de leerlingen al in bij het effectief communiceren tijdens het oplossen van een conflict?
- Wat is de huidige attitude van de leerkrachten met betrekking tot het begeleiden van de effectieve communicatie tijdens het oplossen van conflicten?
- Wat zijn de wensen van de leerkrachten met betrekking tot de vormgeving van het ontwerp?

Ontwerp vragen:

- In hoeverre voldoet het ontwerp in de praktijk?
- Hoe is het implementatieproces verlopen?

1.7: structuur van de thesis

In hoofdstuk 2 van dit onderzoek zijn de resultaten van de literatuurstudie verwerkt. In dit hoofdstuk wordt duidelijk wat het belang is van effectieve communicatie bij het oplossen van conflicten, wat het precies inhoudt, welke vaardigheden leerkrachten nodig hebben en welke materialen ingezet kunnen worden bij de effectieve communicatie bij het oplossen van conflicten. In hoofdstuk 3 staan de resultaten van het contextonderzoek. Hierin wordt beschreven welke methoden zijn gebruikt om te achterhalen hoe leerlingen en leerkrachten momenteel handelen in conflictsituaties en welke kennis leerkrachten hebben van de begeleiding. In hoofdstuk 4 is de conclusie van het literatuur- en contextonderzoek beschreven. Bovendien is de discussie vermeld. In hoofdstuk 5 zijn de ontwerpcriteria en de voorlopige doelen beschreven die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken. Tot slot zijn de literatuurlijst en bijlagen toegevoegd.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de generieke deelvragen door verschillende literatuur te bestuderen. Allereerst is een inleidende alinea geschreven. Het resultaat van de literatuurstudie wordt beschreven in paragraaf 2.2. Tot slot wordt in paragraaf 2.3 een conclusie geschreven met betrekking tot het theoretisch kader.

2.1: inleiding literatuurstudie

In het theoretisch kader wordt antwoord gezocht op de volgende generieke deelvragen:

- Wat is effectieve communicatie?
- Welke voorwaarden zijn nodig om effectief te kunnen communiceren?
- Hoe kunnen leerlingen effectief communiceren bij het oplossen van conflicten?
- Welke kennis en vaardigheden hebben de leerkrachten nodig bij het begeleiden van de effectieve communicatie wat betreft het oplossen van conflicten?
- Welke materialen kunnen worden ingezet bij de begeleiding van de effectieve communicatie tussen leerlingen onderling?

Allereerst wordt de definitie gegeven van het begrip effectieve communicatie. Vervolgens wordt het belang van effectief communiceren tijdens het oplossen van conflicten beschreven. Als duidelijk is geworden over welke voorwaarden leerlingen moeten beschikken om effectief te kunnen communiceren tijdens het oplossen van conflicten, wordt beschreven hoe deze effectieve communicatie er in de praktijk uitziet. Vervolgens is te lezen hoe de leerkrachten de leerlingen het best kunnen begeleiden. Tot slot wordt beschreven welke materialen ingezet kunnen worden bij de begeleiding.

2.2: literatuurstudie

Definitie van effectieve communicatie

Communicatie is de uitwisseling van informatie die plaatsvindt tussen mensen die zich bewust zijn van elkaars aanwezigheid. Er kan zowel verbaal als non-verbaal met elkaar gecommuniceerd worden (Van der Molen & Kluijtmans, 2005). Voor communiceren zijn altijd twee partijen nodig: de zender en de ontvanger. Communicatie is een proces waarbij de zender een boodschap overbrengt. De ontvanger ontvangt de boodschap en reageert hier vervolgens op (Remmerswaal, 2006). Volgens SLO (2020) is communicatie een basisvaardigheid. Mensen kunnen niet zonder communiceren. Naast de inhoud is de relatie tussen de deelnemers van belang. Pinto (2007) spreekt van effectieve communicatie wanneer de zender zijn boodschap zo kan overbrengen dat de ontvanger dit begrijpt. Brounstein (2014) sluit hierbij aan en vermeldt dat het bij effectieve communicatie gaat om het op een goede manier overbrengen van de boodschap. Zo is de ander in staat om de boodschap te begrijpen. Het is van belang dat de ontvanger zijn of haar best doet om naar de boodschap te luisteren en deze te begrijpen. Dit noemt Brounstein (2014) actief luisteren. Bij effectieve communicatie werken de zender en ontvanger samen en staan zij niet tegen over elkaar.

Rosenberg (2012) spreekt in dit verband over *geweldloze communicatie*. Dit is een manier van communiceren waarbij de spreker leert om vanuit zijn hart te spreken. Hiermee wordt bedoeld dat hij of zij geen automatische reactie geeft, maar bewust nadenkt over wat hij of zij wil zeggen. De persoon houdt rekening met zijn waarnemingen en gevoelens. Het doel van geweldloze communicatie is het

doorbreken van oude gedragspatronen. Wij zijn gewend om aanvallend of juist teruggetrokken te reageren op kritiek en veroordelingen. Dit is een oud gedragspatroon dat door naar onszelf te kijken kan veranderen. Het resultaat is dat het aantal heftige reacties verminderen. Door deze manier van communiceren beseffen leerlingen dat de ander wellicht een aanleiding is voor het gevoel, maar nooit de oorzaak. De oorzaak ligt namelijk bij de behoefte van de leerling zelf. Stel leerling A. houdt van rust in de klas. Leerling B. is klaar met zijn werk en begint te kletsen. Leerling A. raakt hierdoor geïrriteerd. De leerling zou kunnen zeggen dat dit komt doordat leerling B. geluiden maakt. Door het proces van geweldloze communicatie leert leerling A. inzien dat hij de behoefte heeft aan rust. Deze behoefte wordt niet vervuld en dit is de oorzaak van de irritatie. Als een leerling in staat is om deze boodschap te communiceren naar een medeleerling, wordt een conflict vermeden.

Het belang van effectieve communicatie bij het oplossen van conflicten

Het begrip effectieve communicatie is beschreven en in deze alinea wordt een definitie van het begrip conflict gegeven. In de literatuur zijn verschillende definities te vinden over het begrip conflict. Zo omschrijft Poort- van Eeden (2011) een conflict als een botsing van belangen. De emoties spelen hierbij een belangrijke rol. Mastenbroek (2003) definieert conflicten als een situatie waarbij één van de partijen wordt tegengewerkt door een andere partij. Hiermee maakt hij duidelijk dat er altijd meerdere partijen aanwezig zijn. Alblas en Vos (2017) sluiten hier deels bij aan. Er is sprake van een conflict als een groepslid zich door één of meerdere groepsleden aangevallen voelt, onjuist wordt behandeld of dwarsgezet wordt. Het hebben van een conflict krijgt door deze definitie een negatieve lading. Toch is het hebben van conflicten niet per se negatief. SLO (2019) benoemt namelijk dat het hebben van een conflict tevens positieve kanten heeft. De gevolgen van een conflict kunnen wél negatief zijn. Denk bijvoorbeeld aan ruzie en agressie.

Het is noodzakelijk om met elkaar in gesprek te gaan. Ten eerste kan de sociaal- emotionele ontwikkeling hierdoor ontwikkeld worden. Leerlingen moeten op school leren hoe zij moeten functioneren in de maatschappij. Zoals bij elk vak is ervaring het belangrijkste leermiddel. Door conflicten ervaren leerlingen om de grenzen van hun eigen belang aan te geven. Het zelfvertrouwen van de leerlingen krijgt op deze manier de mogelijkheid om te groeien. Hierbij leert de leerling tevens dat anderen even belangrijk zijn als zijzelf. Het is van belang om met elkaar in gesprek te gaan om tot een goede oplossing te komen. Ten tweede geven conflicten een bredere visie. Doordat iemand anders een andere mening heeft, komt een leerling tevens in aanraking met andere visies. De manier waarop jij gewend bent te leven is dus kennelijk niet de enige juiste manier. Het is erg waardevol als leerlingen door een conflict tot deze ontdekking komen. Tijdens het gesprek komen de kinderen erachter dat er andere normen en waarden zijn. Dit betekent niet dat de eigen normen en waarden nu minder waard worden. De leerlingen komen alleen tot de ontdekking dat andere visies, opvattingen, normen en waarden bestaan. Tot slot dragen conflicten bij aan de ontwikkeling van de samenleving. De hele ontwikkeling van de democratie is uit machtsconflicten ontstaan. Organisaties, belangengroep en mensen streven naar macht en willen inspraak hebben. Kinderen leren dat het veel effectiever is om dit via regels te doen dan op andere agressieve manieren (Poort- van Eeden, 2011).

Het doel van communiceren is wederzijds begrip. Leerlingen moeten elkaar begrijpen en weten wat de standpunten van de ander zijn. Dit begrip ontstaat wanneer leerlingen elkaar met respect behandelen en tijdens het gesprek hun oprechtheid tonen. Het is belangrijk om met respect te luisteren

naar de ander. De spreker moet voelen dat de ander geïnteresseerd naar hem luistert. Dit kan de luisteraar doen door oogcontact te maken, een open lichaamshouding aan te nemen en een oprechte gezichtsuitdrukking te hebben. Bij oprechtheid is het belangrijk dat de intenties echt zijn. De leerlingen moeten beiden het gevoel hebben dat ze het conflict op willen lossen. Deze oplossing moet voor beide partijen gunstig zijn (Brounstein, 2014).

Voorwaarden voor effectieve communicatie bij het oplossen van conflicten

Een goede groepsdynamiek is een voorwaarde voor de effectieve communicatie tijdens het oplossen van een conflict. Van Engelen (2014) spreekt in dit verband van een positieve groep. In een positieve groep komen de leerlingen met plezier naar school. In iedere groep ontstaan groepsnormen. Dit zijn de ongeschreven groepsregels die gelden in de klas. In de positieve groep gelden groepsnormen die de maatschappij als prettig ervaart. Denk aan de volgende waarden en normen: respect hebben voor elkaar, omgaan met verschillen, samenwerken, positieve communicatie en het bieden van veiligheid. Naast het hebben van positieve groepsnormen noemt Van Engelen (2014) nog een aantal kenmerken. Allereerst zijn de leden van een positieve groep eensgezind en gemotiveerd om groepsdoelen te halen. Kinderen hebben plezier in samen dingen ondernemen. Het bereiken van het doel geeft een positief gevoel. Ten tweede voelen leerlingen zich medeverantwoordelijk voor de eigen groep. Als twee leerlingen ruzie hebben, moedigt de rest van de klas hen niet aan. Leerlingen voelen zich medeverantwoordelijk en willen een positieve oplossing bedenken. Ten derde tonen leerlingen respect voor het karakter en de mening van de groep. Hierbij is het belangrijk dat een minderheid altijd wordt gehoord. In de pauze moeten de leerlingen kiezen wat ze gaan doen. Hierbij geldt dus niet altijd het principe van de meeste stemmen gelden, maar iedere mening in de groep wordt gewaardeerd. De houding van een leerling laat zien of hij respect heeft voor de ander. Als een leerling respect heeft voor de ander luistert hij aandachtig en oprecht, kiest juiste woorden en scheldt niet. Bovendien kijkt de leerling niet met een minderwaardige blik naar de ander en spreekt hij op een aangename toon (Bolton, 2015).

Het is volgens Ykema (2014) noodzakelijk dat leerlingen hun eigen handelen kunnen overdenken. Dit wordt zelfreflectie genoemd. Leerlingen moeten processen die bewust en onbewust plaatsvinden in hun hoofd kunnen herkennen. Het gaat niet alleen om het denken, maar ook om het gedrag. Bij zelfreflectie ligt de nadruk op de rol die de leerling gespeeld heeft in het conflict. Vragen waar leerlingen een antwoord op moeten vinden zijn bijvoorbeeld: welke rol heb ik gespeeld in het conflict? Welke keuzes heb ik gemaakt en waarom? Hoe kijken de anderen naar mijn gedrag? Door een antwoord te vinden op deze vragen ontdekken de leerlingen wat de invloed van hun eigen gedrag is. Hoe goed leerlingen in staat zijn tot zelfreflectie hangt af van het vermogen om gedachten en gevoelens onder woorden te kunnen brengen. Leerlingen zijn pas in staat om hun gedrag te bekijken en te sturen als zij de gedachten en gevoelens onder woorden kunnen brengen. Als leerlingen niet in staat zijn om hun gedrag bij te sturen of te veranderen, zal het gedrag zich herhalen. Dit staat het vinden van een goede oplossing in de weg.

Volgens Bolton (2015) zijn drie eigenschappen onmisbaar bij de effectieve communicatie. Allereerst moet een leerling oprecht zijn. Oprechtheid betekent dat jij zonder schijn of façade laat zien wie jij echt bent. Oprechtheid is sterk verbonden met authenticiteit. Als een leerling niet authentiek is, kan hij of zij niet betekenisvol omgaan met de ander. Dit betekent niet dat een leerling alles kan zeggen wat hij of zij denkt. Het is niet gepast om tegen iedereen volledig open te zijn over je gevoelens.

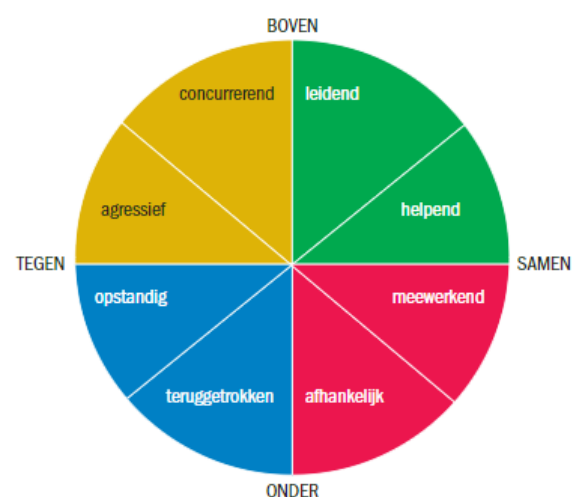
Leerlingen moeten bij de conflicthantering eerlijk zijn over hun gevoelens en hun eigen aandeel in het conflict. Pas dan kan het probleem opgelost worden. Ten tweede is niet- bezitterige liefde een belangrijke eigenschap om de communicatie effectief te laten verlopen. Bolton (2015) heeft bewust voor dit begrip gekozen, omdat deze term de begrippen positieve waardering en respect uitdrukt. Hierbij gaat het niet om de romantische liefde tussen een stel, maar om de zorg voor het welzijn van de ander. Dit betekent niet dat een leerling iedere andere leerling in de klas als zijn of haar vriend moet zien. Het is namelijk niet erg dat leerlingen elkaar niet mogen. Het gedrag van de leerlingen kan botsen, maar zij kunnen wel het beste met elkaar voor hebben. De leerlingen accepteren elkaar, zelfs als het gedrag van een leerling ongewenst is. Tot slot is empathie essentieel om tot effectieve communicatie te komen. Empathie is het vermogen om de ander te begrijpen zoals zichzelf. De leerling kan in de huid kruipen van de ander en zo het conflict door de ogen van de ander zien. Zo krijgen beide partijen begrip voor de ander en begrijpen zij de gevoelens die de tegenpartij heeft bij het conflict (Bolton, 2015). Brounstein (2014) verstaat onder empathie de zorg en de aandacht die de spreker ontvangt van de luisteraar. De spreker krijgt hierdoor het gevoel dat de luisteraar hem begrijpt en respecteert. De luisteraar geeft geen kritiek op de boodschap van de spreker en probeert de boodschap in het perspectief van de spreker te zien.

Effectieve communicatie in de praktijk

Aan de hand van de Roos van Leary (zie Figuur 1) wordt duidelijk hoe leerlingen effectief met elkaar kunnen communiceren. Dit model beschrijft verschillende stijlen van communiceren. De roos wordt verdeeld door een horizontale en verticale as. De horizontale as geeft de mate van relatie weer. Links staan begrippen die horen bij de categorie tegen. Leerlingen staan in deze communicatiestijl tegenover elkaar. Denk hierbij aan woorden als ik, afwijzing en antipathie. Aan de rechterkant staan begrippen die horen bij samen. Leerlingen werken gedurende de communicatie samen. Hierbij valt te denken aan relatiegericht, wij, sympathie en samenwerken. De manier waarop de één communiceert, heeft invloed op de manier van communiceren bij de ander. Als een leerling erg aanvallend reageert, is de kans groot dat de ander opstandig wordt. Dit wordt symmetrisch gedrag genoemd (Alblas & Vos, 2017).

De mate van dominantie wordt aangegeven op de verticale as. Gedrag bovenin de roos is dominant. Als iemand nauwelijks of helemaal niet dominant is, is zijn gedrag onderin de roos terug te vinden. Als een leerling de leiding neemt in een gesprek, zal een andere leerling zich volgend opstellen. Dit complementaire gedrag roept een tegengestelde reactie op van de leerlingen in een gesprek. Om effectief te kunnen communiceren is het noodzakelijk dat leerlingen gedrag laten zien dat past bij *samen*. Gedragskenmerken die passen bij de communicatiestijl boven- samen (groene vlak) zijn: initiatief nemen, helpend, vriendelijk, autoritair en bemoedigend. Bij onder- samen (rode vlak) horen waardering geven, toegefelijk, begripvol, conformeren en hartelijk.

Door de Roos van Leary (Alblas & Vos, 2017) wordt duidelijk dat leerlingen op verschillende manieren met elkaar kunnen communiceren. Leerlingen moeten elkaar respecteren in de communicatie. Vooral in conflictsituaties kan het lastig zijn om elkaar te respecteren. De



Figuur 1. De Roos van Leary. Overgenomen uit *Inleiding groepsdynamica* (p.91) door G. Alblas en W. Vos, 2017, Groningen/Utrecht: Noordhoff. Copyright: 2017, Noordhoff uitgeverij.

uitgangspunten van de geweldloze communicatie van Rosenberg (2012) zijn een goed hulpmiddel om op een goede manier met elkaar in gesprek te gaan tijdens of na het conflict. Leerlingen moeten zich eerlijk uiten en ze moeten empathisch luisteren naar de ander. Deze twee uitgangspunten resulteren in het volgende proces: waarneming, gevoel, behoefte en verzoek. De geweldloze communicatietheorie bestaat dus uit vier verschillende elementen. De leerlingen kunnen op twee verschillende manieren reageren in deze fases. Namelijk als een jakhals of als een giraffe. De jakhals bekritiseert, klaagt, oordeelt en is erg dwingend. De giraffe daarentegen kan zijn gevoelens onder woorden brengen, luistert naar de ander en heeft respect. Met andere woorden: de giraffe staat symbool voor de geweldloze communicatie. Er is bewust gekozen voor de giraffe omdat dit het landdier is met het grootste hart. De lange nek van de giraffe staat voor kwetsbaarheid. Leerlingen moeten zich in de communicatie kwetsbaar op durven te stellen om tot een goede oplossing te kunnen komen (Leu, 2014).

Leerlingen doorlopen tijdens het uitpraten dus vier verschillende stappen. Allereerst moeten de leerlingen de feitelijke situatie waarnemen en beschrijven. Het is van belang om waar te nemen zonder oordeel. Het doel van dit element is dat de leerling aan de ander duidelijk maken wat er bij zichzelf leeft. Als tijdens de waarneming geoordeeld wordt, kan dit ervoor zorgen dat de ander zich afzet. Er is een verschil tussen: 'jij verraadt mij tijdens verstoppertje' en 'jij doet altijd irritant tegen mij.' De giraffe zal op de eerste manier reageren. De leerling neemt objectief waar en communiceert hierbij op een respectvolle manier. De tweede reactie past bij de jakhals. Deze leerling maakt continu interpretaties van de dingen die hij hoort en ziet. De tweede stap is het beschrijven van de gevoelens die een leerling voelt bij zijn waarneming. Hierbij is het noodzakelijk om de juiste woordenschat te hebben, om het gevoel goed onder woorden te brengen. Als leerlingen zich kwetsbaar opstellen, kan dit een bijdrage leveren aan het oplossen van het conflict. De giraffe is in deze fase open en eerlijk. De leerling gebruikt weinig woorden om open en direct zijn gevoelens te uiten. De jakhals doet alsof hij zijn gevoelens deelt, maar in werkelijkheid oordeelt hij over de ander. Door te zeggen: 'ik heb het gevoel dat jij de opdracht niet meer aan kunt,' wordt eigenlijk gezegd: 'jij bent hier niet goed in'. Nadat de leerling zijn gevoelens heeft verwoord, spreekt hij de behoefte uit die past bij deze gevoelens. De leerlingen kunnen op verschillende manieren reageren op de conflictsituatie: zichzelf de schuld geven, de ander de schuld geven, kijken naar de gevoelens en behoeften van zichzelf en tot slot kijken naar de gevoelens en behoeften van de ander. Door niet direct te spreken van schuld, maar door te kijken naar de gevoelens en behoeften komen de leerlingen tot meer begrip. De giraffe reageert op de laatste twee manieren en de jakhals geeft de ander de schuld door hem of haar van alles te verwijten. Als laatste stap moet de leerling een verzoek formuleren. Dit is een concrete actie die de leerling verwacht van de ander om de situatie fijner te maken. Het is belangrijk om positief taalgebruik te hanteren en duidelijk te maken wat de verwachtingen zijn. De giraffe formuleert een verzoek op basis van zijn gevoelens en behoeften en laat de ander vrij om aan dit verzoek te voldoen. In tegenstelling tot de giraffe eist de jakhals dat de ander zich gedraagt volgens zijn eigen waarden en normen (Rosenberg, 2012; Leu, 2014).

Terwijl Rosenberg (2012) de nadruk legt op de verschillende stappen, richt Brounstein (2014) zich meer op de manier van spreken en luisteren tijdens het oplossen van het conflict. Hierbij is de rol van spreker en luisteraar even belangrijk. Brounstein (2014) noemt vier verschillende benaderingen van spreken, namelijk: agressief, niet-assertief, passief-agressief en assertief. Mensen ontvangen een boodschap op soortgelijke manieren. Men kan op vier verschillende manieren naar een boodschap

luisteren: passief, selectief, oplettend en actief. Woorden die bij assertief spreken passen, zijn recht door zee en positief. De leerling moet tijdens het spreken positief en zelfverzekerd overkomen. Bovendien moedigt hij andere leerlingen aan om hetzelfde te doen. Leerlingen moeten eerst goed nadenken, voordat zij iets zeggen. In deze benadering nemen de leerlingen verantwoordelijkheid voor hun eigen acties. Ze verzinnen geen excuses en wijzen niet met de vinger naar de ander. De assertieve spreker neemt zelf initiatief om het probleem op te lossen en wacht niet tot anderen met een oplossing komen. Deze probleemoplossende houding zorgt voor een onderzoekende blik op het probleem om dit te kunnen begrijpen en een oplossing te vinden die voor alle betrokkenen fijn is. Andere kenmerken die passen bij deze wijze van spreken zijn: oprecht, direct en zelfverzekerd. Rosenberg (2012) noemt dat leerlingen moeten spreken vanuit de ik-boodschap. Naast dat leerlingen op een goede en effectieve manier moeten spreken, moeten zij ook in staat zijn om op een effectieve manier naar de ander te luisteren. Dit kan de leerling doen door actief te luisteren. De boodschap van de spreker wordt zorgvuldig ontvangen. Respect speelt hierbij een grote rol. De spreker krijgt het gevoel dat de luisteraar hem respecteert en zijn best doet om de boodschap te begrijpen. De luisteraar checkt of hij de boodschap goed heeft begrepen. De actieve luisteraar luistert aandachtig naar de boodschap om zo de feiten en de gevoelens mee te krijgen. De actieve luisteraar toont geduld, vraagt om opheldering en probeert te achterhalen waarom bepaalde emoties een rol spelen in het conflict. Bovendien probeert de luisteraar deze emoties te begrijpen. Actief luisteren betekent niet dat er niks gezegd kan worden. Als de luisteraar praat, dan praat hij over de boodschap van de spreker (Brounstein, 2014).

Om succesvol te kunnen communiceren in conflictsituaties moeten leerlingen in staat zijn om assertief spreken en actief luisteren met elkaar te combineren. Door assertief spreken en actief luisteren creëert de leerling een assertieve houding in conflictsituaties. De mening van de assertieve leerling wordt op een zelfverzekerde en positieve manier verwoord. De leerlingen geven de ander de mogelijkheid om hetzelfde te doen. De conflictsituatie wordt opgelost met respect vanuit alle betrokken leerlingen. In conflictsituaties kunnen de leerlingen een aantal dingen doen. Zo is het goed om direct en constructief te zijn in de toon en taal. De problemen worden beschreven hoe ze zijn, ook al is dit niet fijn om te benoemen. De toon en de woordkeuze zijn tactvol. Dit betekent dat de communicatie gericht is op het gedrag en de acties van de persoon en niet op de persoon zelf. Bovendien lossen de leerlingen het probleem door samenwerking op. Dit is erg belangrijk. De communicatie is erop gericht om samen met de ander in gesprek te gaan en naar elkaar te luisteren om zo tot een oplossing te komen die voor beide partijen voordelig is. Het probleem wordt kort besproken, maar de nadruk komt al snel te liggen op het vinden van een oplossing. Kayser (2010) noemt dat het belangrijk is dat de focus ligt op het oplossen van het probleem. Het gesprek moet namelijk een oplossingsgericht gesprek zijn. Tijdens het gesprek blijven de leerlingen stevig in hun schoenen staan. Een leerling staat stevig in zijn schoenen door een zelfverzekerde houding, maar is niet bot of scherp in zijn manier van spreken. De oplossingen en ideeën worden overgebracht en er wordt geluisterd naar de input van de ander. Een compromis wordt gesloten als de leerlingen tot de conclusie komen dat dit de oplossing ten goede komt (Brounstein, 2014).

De rol van de leerkracht

In de voorgaande alinea's is beschreven hoe leerlingen effectief met elkaar kunnen communiceren tijdens het oplossen van conflicten. De rol van de leerkracht hierin is groot. Leerkrachten hebben namelijk een voorbeeldfunctie. Dit betekent dat de leerkrachten op een positieve manier moeten

communiceren in de klas. Als leerlingen iets doen wat de leerkracht als onprettig ervaart, reageert hij of zij op de manier zoals de leerkracht dit verwacht van de leerlingen. Met andere woorden: de leerkracht praat vanuit de ik-boodschap en verwoordt zijn gevoelens. Bovendien kan de leerkracht feedback geven bij het zien van gewenst gedrag. Dit vergroot de kans op slagen (Van Beukering & Van der Wolf, 2009). Volgens De Jong en Verheijen (2006) kan een leerkracht op drie manieren reageren: vanuit spontaniteit, kennis of vanuit een combinatie van kennis en vaardigheden. Als een leerkracht vanuit spontaniteit reageert, dan is dit meestal onderdrukkend en corrigerend. De leerkracht zegt dingen als: 'is het nu klaar?' Vooruit, op je plek en pak je leesboek!' of 'Nu wil ik er niks meer over horen. Jij blijft hier zitten en jij gaat aan de andere kant zitten.' Deze manier van reageren leidt niet tot een oplossing van het conflict. De leerling heeft niets geleerd en reageert in een volgende ruzie precies hetzelfde. Als de leerkracht reageert vanuit kennis, is het belangrijk dat hij de leerlingen daadwerkelijk verder helpt in de praktijk. Kennis over conflicten oplossen houdt in dat de leerkracht weet welke stappen hij moet ondergaan om het probleem op te lossen. Zowel Brounstein (2014) als Rosenberg (2012) benadrukken dat het tijdens het voeren van de effectieve communicatie bij het oplossen van conflicten belangrijk is om de nadruk te leggen op het vinden van een oplossing in plaats van op het probleem. Het uiteindelijke doel is dat de leerlingen zonder hulp van de leerkracht het conflict kunnen oplossen. Het enige wat de leerkracht dan moet doen is tijd, ruimte en eventuele middelen aanbieden. In het begin hebben de leerlingen echter de begeleiding van de leerkracht nodig bij de conflicthantering (Porro, 2003).

Leerlingen moeten eerst afkoelen om vervolgens op een rustig plekje het conflict uit te kunnen praten. De leerkracht moet erop toezien dat de leerlingen afgekoeld zijn en hen hier de tijd voor geven. Vervolgens moet wellicht een plek ingericht worden voor de leerlingen waar zij in alle rust uit kunnen praten. Tijdens het uitpraten moeten de leerlingen allereerst beschrijven wat het probleem is. De leerkracht moet erop toezien dat de leerlingen de feitelijke situatie beschrijven. Leerlingen moeten duidelijk onder woorden brengen wat er gebeurd is, zonder te oordelen over de ander (Rosenberg, 2012). De leerkracht is de gespreksleider en zorgt ervoor dat één leerling tegelijk praat. Als de leerling uitgesproken is, herformuleert de leerkracht de informatie. In deze fase is het belangrijk dat de leerkracht stimuleert om vanuit de ik- boodschap te spreken. Door te spreken vanuit de ik-boodschap is de kans groot dat leerlingen vertellen welke gevoelens zij hebben bij het conflict (Porro, 2003). Volgens Kayser (2010) is het voeren van een dialoog een belangrijk onderdeel van het gesprek. Het doel van deze fase is dat de beschrijving zorgt voor een positieve invalshoek. Het uitgangspunt van de aanpak verandert. De nadruk komt te liggen op het vinden van een oplossing en niet op het probleem.

Het is belangrijk om uit te zoeken welke behoeftes de leerlingen hebben. Rosenberg (2012) stelt namelijk dat door onze behoeftes bepaalde gevoelens opgeroepen worden. Daardoor leren leerlingen dat de ander wellicht de aanleiding is voor het gevoel, maar niet de oorzaak. Het is lastig voor leerlingen om zelfstandig tot deze conclusie te komen. Hierbij hebben zij de hulp van de leerkracht nodig. De waaromvraag staat hierin centraal. De leerkracht stelt deze vraag meerdere keren. Stel leerling A. is boos op leerling B. omdat hij met voetbal nooit overspeelt. De behoefte van leerling A. is om mee te spelen met voetbal. De behoefte van leerling B. is eigenlijk hetzelfde. Door leerlingen te wijzen op iets wat ze beiden graag willen, komen de leerlingen dicht bij het oplossen van het probleem (Porro, 2003). Bolton (2015) benoemt dat de visie, behoeften en gevoelens bondig onder woorden moeten worden gebracht. De communicatie tijdens of na een conflict verbetert als de

boodschap kort en krachtig is. Bovendien moet de spreker eerlijk zijn. Op momenten van spanning houden leerlingen vaak belangrijke informatie achter. De leerkracht moet de leerlingen stimuleren om te zeggen wat ze denken. Als duidelijk is welke behoeften de leerlingen hebben, kunnen doelen geformuleerd worden. Dit is een concrete actie die ervoor zorgt dat leerlingen zich fijner voelen op school (Rosenberg, 2012). Een duidelijk doel werkt namelijk motiverend. Het doel in de bovengenoemde situatie kan zijn: tijdens het voetbal letten we erop dat we overspelen, zodat iedereen aan de bal komt. De leerkracht zal in het begin moeten helpen bij de formulering van het doel. In sommige gevallen speelt de leerkracht een rol in het doel. De leerkracht zou de regel van het overspelen bijvoorbeeld klassikaal kunnen bespreken (Kayser, 2010).

Leerlingen moeten zoveel mogelijk oplossingen bedenken voor het probleem. In het begin zullen de leerlingen geneigd zijn één oplossing te geven die gunstig is voor de leerling zelf. Dit betekent dat de ander maar moet veranderen. De leerkracht moet leerlingen stimuleren om zo veel mogelijk ideeën in te brengen. Dit kan de leerkracht doen door de ideeën op te schrijven of te turven. Het wordt voor de leerlingen inzichtelijk hoeveel ideeën zij hebben en dit werkt motiverend. Bovendien moet de leerkracht zorgen voor snelheid. Het gevaar bij het bedenken van veel ideeën is dat leerlingen afdwalen en niet meer gefocust zijn op het brainstormen. Uiteindelijk wordt de oplossing gekozen die voor beide partijen het beste is (Porro, 2003). Zowel leerkrachten als leerlingen vergeten soms om vervolgens een uitvoerbaar plan te maken. Het lukt niet elke leerling om de oplossing uit te voeren in de praktijk. Aan het eind van het gesprek worden afspraken gemaakt die de leerlingen moeten uitvoeren. De leerkracht stelt begeleidende vragen, zoals: ‘wat moet er eerst gebeuren?’ of ‘hoe zorg je ervoor dat..?’ of ‘waar en wanneer voeren jullie het plan uit?’ Al deze vragen moeten ervoor zorgen dat de leerlingen voldoende houvast hebben om de oplossing in de praktijk uit te voeren (Kayser, 2010).

Het is volgens Kayser (2010) de taak van de leerkracht om de vooruitgang te meten. De vooruitgang wordt gemeten om te ontdekken of de oplossing echt gewerkt heeft. Deze vooruitgang mag zichtbaar gemaakt worden naar anderen. De leerkracht moet benadrukken dat het niet erg is om af en toe een foutje te maken. De leerkracht kan door middel van schaalvragen de vooruitgang meten. Eerst gaf leerling A. het werken in de klas een 6 en na het werken aan de oplossing een 8. Zo is de vooruitgang tevens zichtbaar.

Bolton (2015) noemt twee voorwaarden die gedurende het gesprek aanwezig moeten zijn. Allereerst moet de ander met respect worden behandeld. Tijdens het conflict kan het respect voor de ander in het geding komen. De leerlingen hebben verschillende meningen of hebben elkaar tijdens het conflict gekwetst. De leerkracht moet blijven stimuleren dat leerlingen elkaar met respect blijven behandelen. Als je boos bent, zeg je vaak dingen die je niet meent. Dit kan voorkomen worden door je hiervan bewust te zijn. De tweede voorwaarde is het luisteren naar de ander totdat je de andere kant ervaart. Effectieve communicatie is erg lastig, laat staan tijdens een conflict. Emoties spelen dan een grote rol en leerlingen kunnen elkaar hierdoor verkeerd begrijpen. Door goed te luisteren leer je de opvattingen en gevoelens van de ander te begrijpen. De leerkracht kan dit stimuleren door aan te geven dat zij de leerling vraagt om de boodschap van de ander te verwoorden. Als leerlingen dit meerdere keren doen, ervaren zij dat het fijn is om de ander te kunnen begrijpen. Een werkende oplossing wordt sneller bereikt (Porro, 2003).

Materialen

Methoden

In de methode Kwink voor de sociaal-emotionele ontwikkeling wordt aandacht besteed aan de communicatie tussen leerlingen onderling. Hier komt zowel het onderwerp conflictantering als communicatie in elke fase van de groepsvorming aan bod. Leerlingen leren tijdens de Kwinklessen hoe zij op een goede manier met elkaar kunnen communiceren tijdens bijvoorbeeld het samenwerken. Tevens leren zij hoe ze moeten opkomen voor elkaar in een conflict en hoe zij om moeten gaan met ergernissen. Kwink maakt hierbij gebruik van Condor en Kalkoen. Condor denkt eerst na voordat hij iets zegt, houdt rekening met de gevoelens van anderen, benoemt wat er is gebeurd en blijft vriendelijk. Daarentegen begint Kalkoen direct te praten, zegt wat hij denkt, heeft geen interesse in de gevoelens van de ander en gebruikt woorden als altijd, telkens en vaak. Leerlingen leren dat je dus op twee verschillende manieren op elkaar kunt reageren. Leerkrachten stimuleren en begeleiden de leerlingen om te reageren op de Condor manier (Slebers & Van Midden, z.d.).

Een andere methode voor de sociaal- emotionele ontwikkeling is Kanjertraining. Op de Titus Brandsma School maken ze gebruik van de verschillende kleuren die het gedrag van de leerlingen weergeven. Het doel van de Kanjertraining is de sfeer in de klas goed te krijgen of te houden. Conflicten worden voorkomen of verminderd en het welbevinden van de leerlingen wordt vergroot. Een subdoel van de Kanjertraining is dat leerlingen conflicten leren te beheersen door verschillende oplossingsstrategieën. In de lessen wordt aandacht besteed aan conflicten en hoe leerlingen dit kunnen voorkomen en oplossen (Stichting Kanjertraining, 2020). Mocht dit niet voldoende zijn dat heeft Kanjertraining een aparte handleiding ontwikkeld voor conflictbeheersing en mediation. In deze methode worden twaalf pijlers genoemd bij de aanpak van conflicten. Eén van de pijlers is de motor en benzinepomp. De kinderen leren dat een motor benzine nodig heeft om verder te gaan. Als je aan negatief gedrag veel aandacht besteed, gaat deze leerling door met het gedrag. Krijgt de motor geen benzine, dan zullen leerlingen merken dat het ongewenste gedrag van een leerling snel stopt. Daarnaast wordt uitleg gegeven over meidenvrij en een stappenplan die de leerkrachten en leerlingen kunnen gebruiken bij het oplossen van conflicten (Stichting Kanjertraining, 2017).

Stappenplannen

Er zijn verschillende stappenplannen die leerlingen kunnen gebruiken bij het voeren van effectieve communicatie om conflictsituaties op te lossen. Eén voorbeeld hiervan is het stappenplan van Porro (2003). Dit is een praktisch hulpmiddel waarin zes stappen beschreven worden. Leerlingen kunnen aan de hand van deze stappen zelf hun conflict oplossen. Eventueel met de hulp van de leraar als bemiddelaar. De stappen zijn:

- Stap 1: Stop en koel af. Bij de eerste stap hebben de leerlingen de ruimte om af te koelen en de tijd om het conflict te begrijpen.
- Stap 2: Praat met elkaar en luister naar elkaar. Beide partijen doen hun verhaal. Als de leerlingen hun gevoelens bespreken is het noodzakelijk om via de ik- boodschap te communiceren.
- Stap 3: Zoek uit wat de behoeften zijn. Het doel van deze stap is om de juiste informatie te verzamelen die nodig is om het conflict te herformuleren. De behoeften van beide leerlingen komen nu naar voren.

- Stap 4: Bedenk veel oplossingen. Beide partijen moeten zo veel mogelijk oplossingen bedenken. Het is hierbij de uitdaging om zoveel mogelijk oplossingen te bedenken die voor beide partijen een fijne uitkomst bieden.
- Stap 5: Kies het idee dat iedereen het beste vindt. Bij deze stap kiezen de leerlingen het idee dat zij beiden het beste vinden. Hierbij is het noodzakelijk om in gesprek te gaan.
- Stap 6: Maak een plan en voer uit. Voor veel leerlingen is het lastig om van het idee naar de uitvoering te gaan. Ze hebben een concreet plan nodig om de oplossing uit te kunnen voeren. Dit plan wordt in de laatste stap gemaakt.

Rosenberg (2012) noemt het geweldloze- communicatieproces als hulpmiddel om stap voor stap het conflict op een vreedzame manier op te lossen.

- Stap 1: Waarnemen. Beschrijf de concrete acties die worden waargenomen.
- Stap 2: Gevoel. Maak aan de ander duidelijk hoe jij je voelt bij de waarneming die jij zojuist beschreven hebt.
- Stap 3: Behoeft. Onze gevoelens worden opgeroepen door bepaalde waarden, verlangens of behoeften. Het is noodzakelijk om deze behoeften te bespreken met de ander.
- Stap 4: Verzoek. In het verzoek formuleer jij een concrete actie die nodig is om de situatie fijner te maken voor iedereen.

2.3: conclusie literatuurstudie

Deelvraag 1: wat is effectieve communicatie?

Er is sprake van effectieve communicatie als de zender de boodschap zo kan overbrengen dat de ontvanger dit begrijpt (Pinto, 2007). Het is hierbij belangrijk dat de ontvanger zijn best doet om de boodschap te begrijpen. Brounstein (2014) spreekt in dit geval van actief luisteren. De spreker moet praten vanuit zijn hart. Hiermee bedoelt Rosenberg (2012) dat men bewust nadenkt over wat iemand wil zeggen. De spreker houdt rekening met de gevoelens en waarnemingen van de ander. Volgens Brounstein (2014) is het doel van effectieve communicatie wederzijds begrip creëren bij beide partijen. Doordat leerlingen effectief met elkaar communiceren leren zij om hun grenzen aan te geven. Eveneens bieden conflicten een bredere visie door verschil in meningen. Tot slot leren leerlingen dat effectief communiceren een goede manier is om bepaalde dingen te bereiken (Poort- van Eeden, 2011).

Deelvraag 2: welke voorwaarden zijn nodig om effectief te kunnen communiceren?

Leerlingen kunnen dus veel leren van het hebben van conflicten. Het is noodzakelijk dat de leerlingen over een aantal voorwaarden beschikken, om de kans van slagen te vergroten. Zo moeten de leerlingen in een positieve groep zitten. De leerlingen voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk voor het oplossen van het probleem (Van Engelen, 2014). Volgens Bolton (2015) moeten de leerlingen respect hebben voor elkaar door een open houding aan de ander te laten zien. De leerlingen luisteren oprecht en aandachtig naar elkaar. Ze kiezen de juiste woorden en gebruiken geen scheldwoorden. Daarnaast noemt Bolton (2015) drie eigenschappen die voor de effectieve communicatie onmisbaar zijn: oprecht, niet-bezitterige liefde en empathie. Tot slot moeten de leerlingen kunnen reflecteren op hun eigen handelen. Hierbij denken de leerlingen na over hun gedachten en gedrag. Ykema (2014) spreekt in dit verband over zelfreflectie.

Deelvraag 3: hoe kunnen leerlingen effectief communiceren bij het oplossen van conflicten?

Leerlingen moeten kenmerken van de communicatiestijl *samen* uit de Roos van Leary laten zien om effectief met elkaar te kunnen communiceren. Leerlingen zijn dan begripvol, vriendelijk en nemen initiatief (Alblas & Vos, 2017). Om deze manier van communiceren in de praktijk toe te passen, kunnen de leerlingen gebruik maken van de fasen uit de geweldloze communicatietheorie van Rosenberg (2012). De leerlingen beschrijven hun waarneming, gevoel, behoefte en formuleren tot slot een verzoek. In deze vier fasen kunnen de leerlingen op twee verschillende manieren reageren: als een jakhals of als een giraffe. De jakhals is dwingend, klaagt en oordeelt en de giraffe luistert, heeft respect en brengt zijn gevoelens onder woorden (Leu, 2014). In deze vier stappen is het belangrijk om actief te luisteren en assertief te spreken. De leerlingen moeten tijdens het spreken zelfverzekerd en positief overkomen. Bij actief luisteren is het respect erg belangrijk. De luisteraar checkt of hij de boodschap goed heeft begrepen en is geduldig. Door actief luisteren en assertief spreken te combineren ontstaat een assertieve houding bij de leerlingen. Leerlingen zijn gericht op het oplossen van het probleem en gaan in gesprek door goed naar elkaar te luisteren. Tot slot sluiten de leerlingen een compromis die de oplossing ten goede komt (Brounstein, 2014).

Deelvraag 4: welke kennis en vaardigheden hebben de leerkrachten nodig bij het begeleiden van de effectieve communicatie wat betreft het oplossen van conflicten?

De rol van de leerkracht zal in het begin erg groot zijn. Tijdens het uitpraten moet de leerkracht ervoor zorgen dat de nadruk komt te liggen op het oplossen van het conflict in plaats van op het probleem (Brounstein, 2014; Rosenberg, 2012). De leerkracht moet de leerlingen stimuleren om hun behoeftes te vertellen. De leerkracht kan de leerlingen vervolgens wijzen op iets wat ze beiden graag willen. Zo komen de leerlingen dichterbij het oplossen van het probleem. De leerlingen moeten door de leerkracht gestimuleerd worden om zo veel mogelijk oplossingen te bedenken voor het probleem. Leerlingen zijn geneigd om één oplossing te geven (Porro, 2003). Als er een oplossing is bedacht moet een plan geformuleerd worden om de afspraken uit te voeren. Leerlingen willen dit nog wel eens vergeten, dus leerkrachten zullen hier op toe moeten zien. Het is volgens Kayser (2010) belangrijk dat de leerkracht vooruitgang meet om te ontdekken of de oplossing echt gewerkt heeft. Tot slot moeten leerkrachten erop toezien dat de leerlingen naar elkaar luisteren en respect hebben voor elkaar (Bolton, 2015).

Deelvraag 5: welke materialen kunnen worden ingezet bij de begeleiding van de effectieve communicatie tussen leerlingen onderling?

De leerkrachten kunnen verschillende materialen inzetten om de leerlingen te begeleiden bij het effectief communiceren tijdens het oplossen van conflicten. Zo kunnen zij gebruik maken van de methode Kwink of Kanjertraining voor de sociaal-emotionele ontwikkeling. Daarnaast zijn er verschillende stappenplannen die ingezet kunnen worden. Het stappenplan van Porro (2003) is bijvoorbeeld een hulpmiddel waarin zes stappen staan beschreven om het probleem op te lossen. Rosenberg (2012) noemt waarnemen, gevoel, behoefte en verzoek als stappen die de leerlingen doorlopen in het geweldloze-communicatieproces.

Hoofdstuk 3: Contextonderzoek

In dit hoofdstuk wordt het contextonderzoek beschreven. Na een korte inleiding volgt in paragraaf 3.2 een beschrijving van het contextonderzoek. De resultaten zijn genoteerd in paragraaf 3.3. Tot slot kan een conclusie getrokken worden. Deze is te vinden in paragraaf 3.4.

3.1: inleiding contextonderzoek

In hoofdstuk 2 zijn de generieke deelvragen beantwoord om helder te krijgen hoe leerlingen effectief kunnen communiceren bij het oplossen van conflicten. In het contextonderzoek wordt onderzocht hoe de leerlingen en leerkrachten van de Professor Titus Brandsma School in de huidige conflicten handelen. Er wordt data verzameld van leerlingen en leerkrachten. Hierdoor wordt vanuit verschillende perspectieven onderzoek gedaan. Dit proces wordt triangulatie genoemd. Door gebruik te maken van triangulatie wordt een completer beeld geschetst van de praktijk. Tevens wordt in dit onderzoek methodische triangulatie toepast. In het onderzoek wordt namelijk gebruik gemaakt van verschillende methoden: een open vragenlijst, (observatie) verslag, vragenlijst met beperkte keuzemogelijkheid en het interview. Door deze verschillende methoden te gebruiken worden de onderzoeksresultaten krachtiger. Er wordt namelijk op verschillende manieren onderzocht hoe de conflicten op dit moment worden opgelost. Leerkrachten zeggen bijvoorbeeld wel dat ze aandacht besteden aan het luisteren, maar door het verslag uit de praktijk wordt duidelijk of dit echt gebeurt (Van der Donk & Van Lanen, 2016). In het contextonderzoek worden de volgende deelvragen beantwoord:

- Welke kennis en vaardigheden zetten de leerlingen al in bij het effectief communiceren tijdens het oplossen van een conflict?
- Wat is de huidige attitude* van de leerkrachten met betrekking tot het begeleiden van de effectieve communicatie tijdens het oplossen van conflicten?
- Wat zijn de wensen van de leerkrachten met betrekking tot de vormgeving van het ontwerp?

3.2: methode contextonderzoek

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke methoden worden ingezet om de contextuele deelvragen te beantwoorden. Er wordt beschreven op welke wijze de data is verzameld, welke deelnemers hierbij betrokken zijn en welke instrumenten en materialen zijn ingezet om de deelvragen in de praktijk te onderzoeken. Tevens wordt beschreven hoe de data in paragraaf 3.3 geanalyseerd zal worden. Per deelvraag worden deze gegevens uitgewerkt.

Deelvraag 6: Welke kennis en vaardigheden zetten de leerlingen al in bij het communiceren tijdens het oplossen van een conflict?

Procedure

Half november 2020 is een gesloten vragenlijst met een beperkte keuzemogelijkheid ontwikkeld voor de leerlingen van groep 4 tot en met 8. Deze vragenlijst is te vinden in bijlage C.1. In de weken hiervoor is de theorie verzameld om deze vragenlijst te kunnen ontwikkelen. Op 3 december 2020 wordt deze vragenlijst afgenomen bij de leerlingen. De leerlingen maken deze vragenlijst in de personeelskamer. Van der Donk en Van Lanen (2016) geven aan dat de plaats waar een interview of een vragenlijst wordt afgenomen invloed kan hebben op de manier waarop de leerlingen antwoord

* Volgens Aronson, Wilson, Akert en Sommers (2017) bestaat de attitude van mensen uit drie verschillende componenten: de affectieve (gevoel), cognitieve (kennis) en gedragsmatige (doen) component.

geven. Er is bewust gekozen om de leerlingen de vragenlijst in een rustige omgeving te laten invullen, zodat zij gefocust en eerlijk antwoord kunnen geven op de vragen. De vragenlijst wordt eerst besproken en vervolgens vullen de leerlingen de vragenlijst individueel in. Als de leerlingen klaar zijn, mogen zij terug naar de klas. De andere leerlingen krijgen dan de mogelijkheid om in alle rust de vragenlijst verder in te vullen. Van der Donk en Van Lanen (2016) beschrijven dat het verstandig is om de vragenlijst eerst met collega's of leerlingen te bespreken. Op deze manier wordt de betrouwbaarheid en validiteit vergroot doordat er wordt nagegaan of de vragenlijst duidelijk is en of er wellicht vragen ontbreken. Dit is gedaan op 26 november door de leerkracht van groep 6. Zij heeft de vragenlijst van feedback voorzien en deze feedback is verwerkt in de definitieve vragenlijst.

Naast het afnemen van de vragenlijst is het belangrijk om de conflictsituaties goed in beeld te krijgen. Het liefst door middel van observaties. Dit is lastig, omdat er geen tijd kan worden afgesproken om te observeren. Conflicten vinden immers spontaan plaats. Daarom is gekozen voor een verslaglegging achteraf. Half november 2020 is een document opgesteld voor de leerkrachten, om achteraf informatie over de conflicten te kunnen verzamelen (zie bijlage C.2). Op de vergadering van 26 november 2020 is deze vragenlijst toegelicht. Tevens is een mail verstuurd, zodat alle leerkrachten op de hoogte zijn van de vragenlijst en de afspraken nog eens kunnen doorlezen. De betrouwbaarheid en validiteit wordt vergroot, omdat verkeerde interpretaties op deze manier worden vermeden (Van der Donk & Van Lanen, 2016). Iedere leerkracht heeft een aantal exemplaren van de vragenlijst gekregen. Als het verslag is ingevuld, kan dit in het postvakje van de onderzoeker worden gelegd. De leerkrachten krijgen tot 15 december de tijd om dit verslag in te vullen.

Deelnemers

De vragenlijst wordt afgenomen onder de leerlingen van groep 4 tot en met 8. Uit elke groep vullen vijf leerlingen deze vragenlijst in. In totaal vullen 25 leerlingen de vragenlijst in. Door uit elke groep vijf leerlingen te kiezen, zijn de deelnemers representatief voor de gehele onderzoekspopulatie. Aan de leerkrachten is gevraagd om leerlingen te selecteren die (vaak) betrokken zijn bij conflicten.

Voor het verslag van het conflict en het oplossen hiervan zijn de leerlingen die met elkaar in conflict zijn betrokken. De leerkracht die door de leerlingen gevraagd wordt om te helpen bij het oplossen van het conflict is hier tevens bij betrokken. Naderhand vult deze leerkracht het verslag van het uitpraten in. Van tevoren kan niet worden vastgesteld welke leerlingen en leerkrachten hierbij betrokken zijn, omdat een conflictsituatie op een bepaald moment tot stand komt. Het is daarom van belang dat elke leerkracht/ pleinwacht van de leerlingen uit groep 4 tot en met 8 op de hoogte is van (het invullen van) het verslag. De directie en de IB'er hebben pleinwacht. Daarom worden zij, naast de leerkrachten, geïnformeerd over het verslag. Het gaat hier om acht leerkrachten in totaal.

Instrumenten

Voor de vragenlijst voor de leerlingen uit groep 4 tot en met 8 is gebruik gemaakt van enquêtevragen met een beperkt aantal keuzemogelijkheden. Deze vragenlijst is te vinden in bijlage C.1. In deze vragenlijst staan verschillende reacties die leerlingen kunnen hebben in een conflictsituatie. Bijvoorbeeld 'ik zeg eerlijk wat er gebeurd is.' De keuzemogelijkheden bestaat uit nooit, soms, vaak of altijd. Het doel van deze vragenlijst is om helder in beeld te krijgen hoe leerlingen reageren in conflictsituaties en tijdens het oplossen hiervan.

De vragenlijst is vormgegeven op basis van de besproken theorie in het theoretisch kader. De reacties 4 en 8 zijn gebaseerd op de geweldloze communicatietheorie van Rosenberg (2012). Porro (2003) heeft een vragenlijst opgesteld met reacties op conflicten. Hierin staan veelvoorkomende reacties die leerlingen geven. Dit zijn reactie 1, 2, 9, 11 en 14. Ykema (2014) benadrukt dat leerlingen een goede zelfreflectie moeten hebben om tot een goed gesprek te kunnen komen. Hier gaat reactie 5 over. Volgens Brounstein (2014) is het belangrijk om geïnteresseerd en oprecht naar de ander te luisteren. Bovendien moeten leerling eerlijk zijn en goed nadenken voordat zij iets zeggen. Deze reacties zijn 13 en 16. De overige reacties zijn gebaseerd op de verhalen van leerlingen over hoe zij zelf reageren in een conflict. De leerlingen hebben dit aangegeven in een interview in het vooronderzoek.

Het verslag dat de leerkrachten moeten invullen bestaat uit een aantal richtvragen. Dit format is vormgegeven op basis van de theorie uit het theoretisch kader en is toegevoegd in bijlage C.2. Het doel van het verslag van conflict en oplossing is om in kaart te brengen wat de houding is van de leerlingen en welke stappen zij nemen in het gesprek. In onderdeel 1 is ruimte om de houding van de leerlingen te beschrijven (Ykema, 2014; Van Engelen, 2014). De houding van de leerlingen is belangrijk om de kans op succes te vergroten. Onderdeel 2: beschrijven van het probleem en onderdeel 3: beschrijven van de gevoelens zijn gebaseerd op de geweldloze communicatietheorie (Rosenberg, 2012). Bovendien is het stappenplan van Porro (2003) in onderdeel 4 en 5 verwerkt. Brounstein (2014) benoemt dat leerlingen actief moeten luisteren en assertief moeten spreken. In de vragenlijst wordt in onderdeel 6 en 7 gevraagd hoe de leerlingen spreken en luisteren. Tot slot kunnen leerkrachten overige opmerkingen plaatsen over het oplossen van het conflict.

Analyseren

De vragenlijst wordt geanalyseerd door de analysemethode aantallen berekenen. Deze methode kan worden ingezet om na te gaan hoe vaak de leerlingen bijvoorbeeld de mogelijkheid vaak hebben gekozen (Van der Donk & Van Lanen, 2016). De gegevens worden overzichtelijk weergegeven in een staafdiagram. Per vraag wordt weergegeven hoeveel leerlingen nooit, soms, vaak of altijd gekozen hebben. Er is bewust gekozen voor een beoordelingsschaal met een even aantal antwoordmogelijkheden. De leerlingen kunnen niet centraal kiezen, omdat het middelpunt ontbreekt (Van der Donk & Van Lanen, 2016). Vervolgens wordt een gemiddelde score per reactie berekend. Nooit krijgt de waarde 1, soms 2, vaak 3 en altijd krijgt de waarde 4. Door de antwoordmogelijkheden om te zetten in de waarde 1 tot en met 4, kan een gemiddelde worden berekend. Er wordt uitgegaan van het feit dat de leerlingen de afstand tussen de antwoordmogelijkheden als gelijk ervaren. Van der Donk en Van Lanen (2016) beschrijven dat in dit geval de antwoordmogelijkheden omgezet mogen worden in cijfers.

Het observatieverslag wordt geanalyseerd aan de hand van horizontaal vergelijken. Hierbij wordt beschreven hoe de leerlingen in elk onderdeel handelen/ reageren. Deze methode kan gebruikt worden om in beeld te krijgen hoe de verschillende conflicten worden opgelost. De verschillende conflictsituaties kunnen op een overzichtelijke manier met elkaar worden vergeleken. De overeenkomsten en verschillen zijn in één oogopslag duidelijk. Daarnaast wordt de analysemethode aantallen berekenen toegepast (Van der Donk & Van Lanen, 2016). De leerkrachten geven naast een beschrijving aan of een onderdeel wel of niet terugkomt in het gesprek. Door deze gegevens in een staafdiagram te zetten, kan gekeken worden hoe vaak een bepaald onderdeel terugkomt in het oplossen van de conflicten.

Materialen

Zowel de leerlingen als de leerkrachten maken gebruik van pen en papier. 25 vragenlijsten zijn geprint voor de leerlingen. Iedere leerkracht van groep 4 tot en met 8 (inclusief directie en IB'er) krijgt vier verslagen van conflict en oplossing die zij eventueel kunnen invullen. In totaal zijn 32 formulieren uitgeprint.

Deelvraag 7: Wat is de huidige attitude van de leerkrachten met betrekking tot het begeleiden van de effectieve communicatie tijdens het oplossen van conflicten?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden is het van belang om te weten wat wordt verstaan onder attitude. Volgens Aronson et al. (2017) bestaat de attitude van mensen uit drie verschillende componenten: de affectieve, cognitieve en gedragsmatige component. Bij de affectieve component draait het om het gevoel dat mensen krijgen. Bij cognitief draait het om de kennis en opvattingen die leerkrachten in dit geval hebben over effectieve communicatie tijdens het oplossen van een conflict. Tot slot is de gedragsmatige component bepalend voor de attitude. Hierbij gaat het om de handelingen, vaardigheden of het observeerbare gedrag dat leerkrachten laten zien.

Procedure

Vanaf eind september is er theorie gezocht over het begeleiden van de effectieve communicatie tijdens het oplossen van conflicten. Aan de hand van deze theorie en de theorie over de drie componenten van de attitude (Aronson, et al., 2017) is een open vragenlijst opgesteld. Deze is terug te vinden in bijlage C.3. Volgens Van der Donk en Van Lanen (2016) is bevragen een goede manier van data verzamelen om de drie componenten gevoel, kennis en gedrag van leerkrachten in kaart te brengen. De vragenlijst is door de onderzoekscoördinator en de leerkracht van groep 6 vooraf gecontroleerd. De validiteit en de betrouwbaarheid wordt hierdoor vergroot, omdat de leerkrachten feedback geven om de vraagstelling te verbeteren. De kans dat leerkrachten de vraag niet begrijpen of verkeerd interpreteren verkleint hierdoor. Op donderdag 26 november 2020 wordt de vragenlijst uitgedeeld. In de vergadering van die middag is ruimte om vragen te stellen over de vragenlijst, zodat de vragen niet verkeerd geïnterpreteerd worden. Volgens Van der Donk en Van Lanen (2016) kan verkeerde interpretatie namelijk een nadeel zijn van de openvragenlijst. De leerkrachten van de groepen 4 tot en met 8 hebben de vragenlijst individueel ingevuld. De leerkrachten krijgen tot 4 december de tijd om de vragenlijst in te vullen.

Deelnemers

Alle leerkrachten van groep 4 tot en met 8 hebben de vragenlijst ingevuld. Eén van de leerkrachten staat in drie verschillende groepen, waardoor in totaal zes leerkrachten voor groep 4 tot en met 8 staan (uitgezonderd de onderzoeker). Dit zorgt voor een representatief beeld, omdat alle betrokken leerkrachten de vragenlijst hebben ingevuld.

Instrument

Om antwoord te kunnen vinden op de deelvraag is een open vragenlijst opgesteld (bijlage C.3). Het doel van deze vragenlijst is om in beeld te brengen wat de attitude van de leerkrachten is. De vragenlijst is verdeeld in drie blokken: kennis, gevoel en doen. Er is bewust gekozen voor een open vraagstelling. Door gebruik te maken van de open vragen krijgen de leerkrachten de mogelijkheid om echt zelf een antwoord te geven en niet gestuurd te worden door eventuele antwoordmogelijkheden. Door bijvoorbeeld antwoordmogelijkheden te geven bij de kennisvragen, ontstaat een vertekend beeld over de kennis die de leerkrachten daadwerkelijk bezitten. Het gevoel is bij iedere deelnemer

verschillend en het is belangrijk dat leerkrachten hun eigen gevoel kunnen beschrijven zonder een keuze te hoeven maken uit antwoordmogelijkheden. Kortom, de antwoorden komen echt uit de leerkrachten zelf. Dit geeft een juist beeld over de beginsituatie van de leerkrachten. De vragenlijst is gehouden onder een klein aantal deelnemers, namelijk zes leerkrachten, dit maakt een open vragenlijst een geschikte mogelijkheid (Van der Donk & Van Lanen, 2016).

In vraag 1 wordt aan de leerkracht gevraagd wat volgens hem of haar de definitie van effectieve communicatie is (Pinto, 2007; Rosenberg, 2012). Bij vraag 2 wordt gevraagd naar de voorwaarden voor effectieve communicatie (Bolton, 2015; Brounstein 2014). Vraag 3 is gebaseerd op de stappenplannen van Porro (2003) en Rosenberg (2012). De vragen 6,7,8, en 9 zijn gebaseerd op de theorie over de rol van de leerkracht (Kayser, 2010).

Analyseren

De data die voorkomt uit deze vragenlijst wordt via de analysemethode horizontaal vergelijken geanalyseerd. Met deze methode worden de verschillende antwoorden van de leerkrachten in beeld gebracht. Per vraag worden de antwoorden naast elkaar geplaatst in een tabel (Van der Donk & Van Lanen, 2016). Hierbij wordt onder andere gekeken naar de stappen van Porro (2003) en Rosenberg (2012). In verband met de privacy van de leerkrachten worden de antwoorden anoniem verwerkt in het verslag. Er wordt gebruik gemaakt van ‘leerkracht 1 tot en met leerkracht 6.’

Materialen

De leerkrachten van groep 4 tot en met 8 hebben voor het invullen van deze vragenlijst de open vragen nodig. In totaal zijn dus zes vragenlijsten uitgedeeld. Deze vragenlijst wordt schriftelijk ingevuld, wat betekent dat zij een pen nodig hebben. Verder is er tijd in de vergadering nodig om eventuele vragen te kunnen stellen.

Deelvraag 8: Wat zijn de wensen van de leerkrachten met betrekking tot het ontwerp?

Procedure

De theorie die vanaf eind september is gezocht wordt na het afnemen van de openvragenlijst voor de leerkrachten gedeeld met het team. De leerkrachten zullen lezen over de verschillende materialen die ingezet kunnen worden om de effectieve communicatie tijdens het oplossen van conflicten te begeleiden. Eind november is een interviewleidraad opgesteld met vragen voor de leerkrachten. De leerkrachten ontvangen via de mail een uitnodiging voor het interview en de vraag om de theorie door te lezen. Van der Donk en Van Lanen (2016) benoemen dat het belangrijk is om de leerkrachten van tevoren op de hoogte te brengen van het interview. De leerkrachten kunnen hier in hun tijdsplanning rekening mee houden. Het interview wordt afgenomen op woensdag 9 december. De leerkrachten hebben vooraf overleg over het klassenmanagement en aansluitend vindt het interview plaats. De zes leerkrachten uit groep 4 tot en met 8 zullen op hetzelfde moment geïnterviewd worden. Er is bewust gekozen om het interview in groepsverband af te nemen, omdat het waardevol is dat leerkrachten op elkaar reageren. Uiteindelijk moet het ontwerp aansluiten bij de wensen van de verschillende groepen. Door met elkaar in gesprek te gaan worden de verschillende perspectieven gedeeld, waardoor leerkrachten wellicht nieuwe inzichten krijgen (Van der Donk & Van Lanen, 2016). Het gesprek wordt opgenomen, zodat de interviewer de antwoorden op een later moment rustig kan terugluisteren. De interviewer schrijft de belangrijke steekwoorden op. De interviewer stelt de vragen één voor één. De leerkrachten antwoorden in willekeurige volgorde.

Deelnemers

Voor dit interview worden alle leerkrachten die voor groep 4 tot en met 8 staan uitgenodigd voor het interview. Op woensdag 9 december zijn alle leerkrachten aanwezig in verband met het overleg over het klassenmanagement. Alle zes de leerkrachten nemen dus deel aan het interview.

Instrumenten

De onderzoeksmethode die bij deze deelvraag centraal staat is bevragen. Er is gekozen voor een gestructureerd interview met open vragen. De interviewleidraad is te vinden in bijlage C.4. Het doel van het interview is dat de wensen van de leerkrachten omtrent het ontwerp duidelijk worden door met elkaar in gesprek te gaan. De vragen zijn gebaseerd op de literatuur. Er wordt verwezen naar de stappenplannen van Rosenberg (2012) en Porro (2003). Bovendien kunnen de leerkrachten hun voorkeur aangeven voor de methode voor de sociaal- emotionele ontwikkeling van leerlingen (Slebers en van Midden, 2020; Stichting Kanjertraining, 2020). In dit interviewleidraad zijn het doel, de manier waarop het gesprek wordt vastgelegd en de afspraken over de anonimiteit en het terugkoppelen van de resultaten beschreven (Van der Donk & Van Lanen, 2016). De vragen zijn voorafgaand aan het gesprek opgesteld. Dit zijn directe en indirecte vragen. Directe vragen zijn vragen over de belangrijke thema's van het onderzoek. De leerkrachten hebben in eerdere gesprekken al aangegeven wat zij belangrijk vinden en daarom kunnen deze directe vragen gesteld worden. Bij de indirecte vragen wordt van de respondent verwacht dat hij zich inleeft in de gevoelens van de ander, in dit geval de leerlingen (Van der Donk & Van Lanen, 2016).

Analyse

De data die voortvloeit uit het interview wordt geanalyseerd aan de hand van de methode thematisch coderen. Deze analyse resulteert namelijk in een samenvatting van het interview op basis van de centrale thema's (Van der Donk & Van Lanen, 2016). De thema's zijn: materiaalkeuze, invulling materiaal en praktische punten. Per punt wordt beschreven wat de leerkrachten aangaven tijdens het interview.

Materialen

Voor dit interview heeft de interviewer de vragen nodig. Daarnaast heeft zij pen en papier nodig om aantekeningen te kunnen maken tijdens het interview. Het gesprek wordt opgenomen, dus er is een device nodig. Het opnemen van het gesprek vergroot de betrouwbaarheid, omdat de antwoorden later op een rustig moment beluisterd kunnen worden. Dit voorkomt een verkeerde interpretatie of onjuiste citering. De leerkrachten hebben op het moment van het interview niks nodig. Tijdens de voorbereiding is het wenselijk dat zij het theoretisch kader doorlezen.

3.3: resultaten contextonderzoek

Deelvraag 6: Welke kennis en vaardigheden zetten de leerlingen al in bij het communiceren tijdens het oplossen van een conflict?

Vragenlijst leerlingen

In Tabel 1 staan de reactie van de leerlingen en de gemiddelde score. De ruwe data staat in bijlage D.1. Er zijn geen grote verschillen tussen de antwoorden van de leerlingen uit groep 4 tot en met 8. Daarom is ervoor gekozen om de resultaten van de 25 ingevulde vragenlijsten gezamenlijk te analyseren.

Tabel 1
Reacties van leerlingen in een conflict

Tabel: Reactie van leerlingen in een conflict	Gemiddelde
Terugschreeuwen of bedreigen	2,16
De ander uit de weg gaan	2,12
Proberen te begrijpen waarom de ander zo doet	2,52
Ik zeg eerlijk wat er gebeurd is	3,4
Ik heb respect voor de ander ook al ben ik boos op hem of haar	2,24
Ik vraag de juf of meester om te helpen	2,44
Ik denk: laat de ander het maar oplossen	1,88
Ik vertel wat ik graag anders zou willen	1,84
Samen met de ander bedenken ik zo veel mogelijk oplossingen voor het probleem	1,88
Ik laat de ander uitpraten	2,64
Ik maak een grapje van de ruzie	1,4
Tijdens het uitpraten zeg ik eigenlijk niks	2,32
Ik luister geïnteresseerd naar de ander als hij of zij zijn kant van het verhaal vertelt	2,64
Ik vind samen met de ander een goede oplossing voor het probleem	1,92
Ik weet en benoem mijn eigen rol in het conflict	3,12
Ik denk na voordat ik iets zeg, zodat ik op een aardige manier spreek	2,36

Opvallend is de score van de reactie ik zeg eerlijk wat er gebeurd is. Deze is namelijk 3,4 wat inhoudt dat de reactie vaak tot altijd gegeven wordt. Leerlingen geven tevens aan dat zij vaak tot altijd (3,12) hun eigen rol in het conflict weten en dit ook benoemen.

Voor de rest vallen de reacties ik vind samen met de ander een goede oplossing voor het probleem; ik vertel wat ik graag anders zou willen en samen met de ander bedenken ik zo veel mogelijk oplossingen voor het probleem op. Deze drie reacties scoren namelijk lager dan een 2, wat betekent dat leerlingen soms tot nooit op deze manier reageren. Vooral leerlingen van groep 7 en 8 gaven tijdens het invullen van de vragenlijst aan dat ze dit niet doen: ‘als ik ruzie heb met iemand, dan ga ik toch niet met hem praten.’ Ook nadat is uitgelegd dat het gaat om het uitpraten van het conflict achteraf, gaven de leerlingen aan dat zij niet samen naar

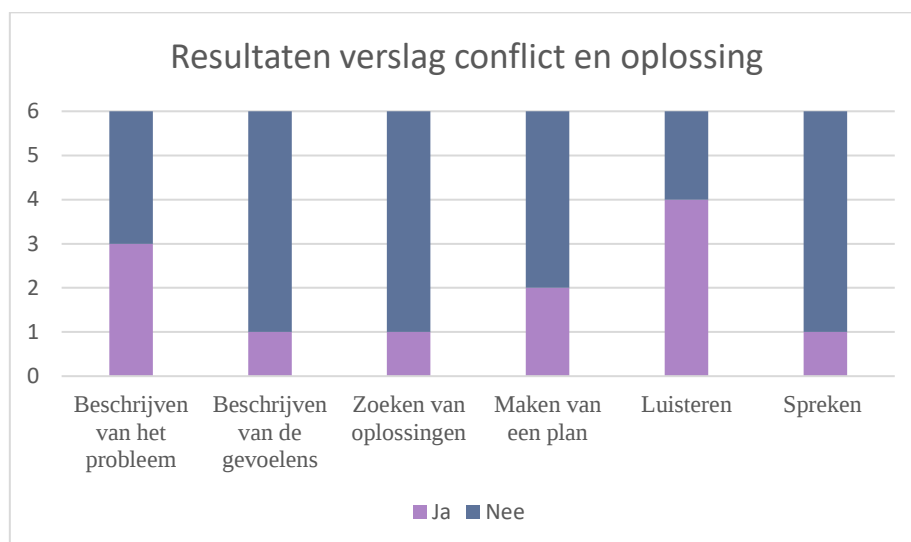
een oplossing zoeken. Hierbij sluit het resultaat van de reactie samen met de ander bedenken ik zo veel mogelijk oplossingen voor het probleem aan. Leerlingen geven aan dit nooit of soms te doen (1,88). Vijf leerlingen hadden bij opmerkingen geschreven dat de oplossing die bedacht wordt meestal ‘sorry zeggen’ is. Eigenlijk vinden zij dit geen goede oplossing, maar ze kunnen geen betere oplossingen bedenken. De reactie ik vertel wat ik graag anders zou willen scoort een 1,92. Zes van de 25 leerlingen gaven aan dat zij vertellen wat de ander gedaan heeft. Eén leerling lichtte dit toe en zij: ‘als hij iets fout heeft gedaan, hoop ik dat hij straf krijgt of in ieder geval weet dat hij iets fout heeft gedaan.’ Ik maak een grapje van de ruzie scoort met een 1,4 het laagst in vergelijking met de andere reacties. Deze score houdt in dat de leerlingen nooit tot soms een grapje maken van de ruzie.

Kijkend naar de staafdiagram in bijlage D.1 vallen drie staven op. Zestien leerlingen gaan de ander soms uit de weg. Vijftien leerlingen zeggen altijd eerlijk wat er gebeurd is en tot slot maken zeventien leerlingen nooit een grapje van de ruzie.

Vier jongens gaven bij de opmerkingen aan dat zij tijdens conflicten fysiek zijn. Een leerling uit groep 4 gooit anderen op de grond als hij ruzie heeft. Twee jongens uit groep 8 gaven aan dat zij hard terugslaan als zij zelf geslagen worden. Ze weten beiden dat het verstandiger is om naar de juf of meester te gaan, maar op het moment zelf vinden ze dit lastig en kiezen ze voor terug slaan. Eén jongen uit groep 6 schrijft bij de opmerking ‘niet slaan en schoppen, maar dat doe ik nu wel.’ Hij geeft aan dat als hij boos is hij niet meer goed kan nadenken. Hij uit zijn woede door de slaan en te schoppen. Als een juf hem hierop aanspreekt, snapt hij goed wat hij fout gedaan heeft.

Verslag conflict en oplossing

De verschillende situaties zijn uitgewerkt via de methode horizontaal vergelijken en staan in bijlage D.2 In totaal zijn zes verschillende situaties geanalyseerd. In Figuur 2 is weergegeven of de leerlingen de verschillende stappen wel of niet toepassen.



Figuur 2. Resultaten verslag conflict en oplossing.

Houding

Opvallend is dat de leerlingen tijdens het uitpraten in drie van de zes situaties door hun emoties niet in staat zijn om een goed gesprek aan te gaan. In situatie 1 en 2 zijn de leerlingen erg emotioneel en in situatie 5 is één leerling erg boos.

Beschrijven van het probleem en de gevoelens

In twee gevallen worden de feiten niet benoemd. Leerlingen vertellen verschillende verhalen en benoemen dan vooral de fouten van de ander. In één situatie heeft de leerkracht de leerlingen op de gang gestuurd om samen tot één verhaal te komen. Dit is de leerlingen uiteindelijk gelukt. Het is tevens opvallend dat in één situatie de gevoelens van de leerlingen beschreven is. In deze situaties is de leerling geëmotioneerd en legt aan de andere leerlingen uit waarom. In de andere situaties zijn de leerlingen geëmotioneerd of boos, waardoor zij volgens de leerkrachten niet in staat zijn om de gevoelens onder woorden te brengen en te beschrijven.

Zoeken van een oplossing en maken van een plan

In één van de zes situaties zijn de leerlingen (samen) op zoek gegaan naar een goede oplossing. De leerkracht heeft tijdens het uitpraten de vraag gesteld hoe het opgelost kan worden. De leerlingen probeerden goede oplossingen te bedenken en lieten zien dat zij het probleem graag wilden oplossen. De leerlingen bieden in twee situaties hun excuses aan. Daarna gaan de leerlingen niet opzoek naar een oplossing die voor alle leerlingen gunstig kan zijn. In twee gevallen maken de leerlingen een plan om het in het vervolg anders te doen. Deze twee situaties zijn voorgevallen in groep 5. Hier geldt de regel stop = stop. De leerlingen hebben deze regel herhaald en afgesproken om dit in het vervolg te zeggen. Ze proberen zich aan deze regel te houden.

Luisteren

In vier gevallen luisteren de leerlingen oprecht naar elkaar en proberen ze elkaar te begrijpen.

Leerlingen geven elkaar de ruimte om hun verhaal te vertellen. In twee situaties stelt één leerling de ander een vraag om beter te begrijpen wat de ander zegt. De leerling luistert actief om zo de ander te begrijpen. In de andere twee gevallen pratten de leerlingen door elkaar en lieten ze elkaar niet uitpraten. Tevens gaf een leerling de indruk dat hij niet wilde luisteren naar de ander.

Spreken

Opvallend is dat alleen de leerlingen uit groep 4 goed met elkaar spreken. Ze praten vanuit de ik-boodschap. De leerlingen vertellen eerlijk hun kant van het verhaal en wijzen hierbij niet met de vinger naar de ander. In alle andere gevallen lukt het de leerlingen niet om op de juiste manier te spreken. De leerlingen ontkennen hun eigen rol of beschuldigen de ander. In één geval laten de leerlingen elkaar niet uitpraten en zeggen ze dingen zonder hier goed over na te denken.

Overig

Tot slot konden de leerkrachten overige opmerkingen kwijt. Leerkrachten geven aan dat de leerlingen het lastig vinden om het gesprek op gang te houden. Bovendien blijven sommige leerlingen volhouden dat ze iets niet gedaan hebben. Uiteindelijk blijkt dat deze leerling toch het een en ander gedaan heeft. Dit staat het vinden van een goede oplossing in de weg. Eén leerkracht geeft aan dat het aanbieden van het excuses oprechter mag.

Deelvraag 7: Wat is de huidige attitude van de leerkrachten met betrekking tot het begeleiden van de effectieve communicatie tijdens het oplossen van conflicten?

De vragenlijst zijn één voor één geanalyseerd. Deze resultaten zijn te vinden in bijlage D.3. In totaal hebben zes leerkrachten de vragenlijst ingevuld.

Kennis

Volgens de leerkrachten van groep 4 tot en met 8 zorgt effectieve communicatie ervoor dat er naar elkaar geluisterd wordt. Door deze manier van communiceren begrijp jij wat de ander bedoelt. Deze manier van communiceren is helpend bij het oplossen van conflicten. Alle leerkrachten geven aan dat het hierbij belangrijk is dat er geluisterd wordt naar elkaar en dat alle leerlingen open staan voor het verhaal van de ander. Twee leerkrachten geven aan dat de wil om het conflict op te lossen van belang is om effectief te kunnen communiceren. Tevens benoemen de leerkrachten dat een goede omgeving en geen vooroordelen voorwaarden zijn voor de effectieve communicatie.

Alle leerkrachten benoemen beide partijen laten spreken als stap bij het effectief communiceren tijdens het oplossen van conflicten. Twee leerkrachten vatten vervolgens samen wat de leerlingen zeggen en checken of dit klopt. Alle leerkrachten benoemen dat een oplossing gevonden moet worden. Deze oplossing voor beide partijen fijn moet zijn. Slechts één leerkracht geeft aan dat het belangrijk is om te checken of de afspraak voldoende geholpen heeft.

Voelen

Vier leerkrachten geven aan dat zij negatieve gevoelens hebben als zij denken aan de effectieve communicatie tijdens het oplossen van conflicten. Zij denken dat het een lang gesprek gaat worden, waarin de leerlingen oordelen over elkaar en de ander beschuldigen. Leerlingen blijven lang hangen in het probleem en er wordt weinig aandacht besteed aan een oplossing. De leerkrachten krijgen het gevoel dat zij niet kunnen doordringen tot de leerlingen. Dit leidt tot irritatie en het gevoel dat er niks bereikt is. De andere leerkrachten geven aan dat het lastig is om een gesprek aan te gaan als de leerlingen boos en verdrietig zijn. Leerlingen zijn niet to the point en wijzen vooral met de vinger

naar de ander. Het kost veel moeite om het gesprek in goede banen te leiden. Eén leerkracht geeft aan dat zij het gesprek voor haar gevoel goed wil afsluiten. Dit lukt als de boosheid en verdriet bij de leerlingen gaandeweg het gesprek verdwijnen.

Twee leerkrachten geven aan dat zij graag meer informatie willen over de stappen en opbouw van een goed gesprek. Andere leerkrachten sluiten hierbij aan en hebben behoefte aan voorbeelden van een goed gesprek. De leerkrachten willen weten welke vragen zij kunnen stellen, zodat de oplossingen meer vanuit de leerlingen komen.

Doen

Alle leerkrachten geven aan dat zij het gesprek leiden. De leerkrachten geven gespreksbeurten en stimuleren om vanuit de ik-vorm te spreken. Dit doen de leerkrachten om ervoor te zorgen dat de leerlingen naar elkaar luisteren. Drie leerkrachten sturen het gesprek naar een oplossing waarvan zij denken dat dit een juiste is. Twee leerkrachten vatten samen om te checken of de leerlingen elkaar goed begrepen hebben. Als het gesprek vastloopt, geven twee leerkrachten aan dat zij helpen om het gesprek weer op te pakken. Alle leerkrachten stimuleren de leerlingen om hun behoeften te uiten. De leerkrachten stellen hiervoor vragen.

De voorwaarde niet door elkaar praten vinden alle leerkrachten belangrijk. Iedere leerling moet namelijk de kans hebben om zijn of haar verhaal te vertellen. Beide partijen moeten volgens één rustig zijn tijdens het gesprek. Zo gaan de leerlingen respectvol met elkaar om.

Deelvraag 8: Wat zijn de wensen van de leerkrachten met betrekking tot het ontwerp? Materiaalkeuze

Alle aanwezige leerkrachten gaven tijdens het interview aan dat de methode Kwink te weinig aandacht besteedt aan het communiceren tijdens conflicten. Leerkrachten willen graag ander materiaal ter beschikking krijgen dat losstaat van de methode Kwink. Eén leerkracht noemde als voorbeeld een poster waar alle stappen op staan die de leerlingen bij langs moeten gaan om goed met elkaar in gesprek te kunnen. Daarnaast vinden sommige leerkrachten het lastig om de juiste open vragen te stellen. Hiervoor zouden zij een aantal voorbeelden willen krijgen, die sturing geven aan het gesprek. Met een stappenplan of iets dergelijks kunnen de leerlingen concreet aan de slag. Leerlingen weten nu vaak niet wat ze moeten zeggen en hoe ze het gesprek moeten beginnen. Doordat de stappen visueel worden, hebben de leerlingen de handvatten om met elkaar het conflict uit te praten. De overige leerkrachten geven tevens aan dat de rol van de leerkracht in het begin groot zal zijn. Door een schoolbrede aanpak zijn de leerlingen hopelijk na een tijdje in staat om het gesprek zelfstandig te voeren.

Invulling materiaal

Volgens de leerkrachten is een aantal stappen belangrijk. De leerlingen moeten elkaar respecteren en uit laten praten. De leerlingen praten niet door elkaar heen en vatten samen wat de ander gezegd heeft. Dit zorgt ervoor dat de leerlingen goed naar elkaar moeten luisteren. Tijdens het spreken stimuleert één leerkracht het praten vanuit de ik-boodschap. De andere leerkrachten vinden dit een belangrijke stap in het uitpraten en oplossen van de conflicten. De leerkrachten geven aan dat ze het fijn zouden vinden om de stappen te oefenen met de leerlingen. Een leerkracht stelt voor om een casus klassikaal te bespreken en dit eventueel uit te spelen. De leerkrachten zijn het met elkaar eens dat deze casussen

niet gekoppeld moeten worden aan echte gebeurtenissen. Tenzij leerlingen zelf of in overleg met de leerkracht aangeven dat ze het fijn vinden om het conflict klassikaal uit te spelen.

Praktische regels

Alle leerkrachten benoemen dat het niet nodig is om een vaste plek af te spreken om de conflicten uit te praten. Op het moment van het conflict wordt gekeken waar de leerlingen dit het beste uit kunnen praten. De leerlingen krijgen ongeveer vijf minuten de tijd om het conflict uit te praten en op te lossen. Als het langer duurt, geven de leerkrachten aan dat de leerlingen dit op een ander moment op moeten pakken. Als de leerkracht geen tijd heeft om het conflict op te lossen, dan bespreekt hij of zij dit met de leerlingen. Vervolgens wordt het uitpraten op een later moment opgepakt. De leerlingen zijn afgekoeld en kunnen in de tussentijd nadenken over hun eigen gedrag. Als leerlingen tijd nodig hebben om af te koelen, moeten zij die tijd krijgen. Het is fijn als er een plekje buiten de klas is, waar de leerlingen rustig kunnen worden.

3.4: conclusie contextonderzoek

Deelvraag 6: Welke kennis en vaardigheden zetten de leerlingen al in bij het communiceren tijdens het oplossen van een conflict?

Zowel uit de vragenlijst voor de leerlingen als uit het verslag van het conflict en oplossing blijkt dat de leerlingen goed in staat zijn om naar elkaar te luisteren. De leerlingen geven zelf aan dat zij de ander laten uitpraten en dat zij geïnteresseerd luisteren naar de ander als hij zijn kant van het verhaal vertelt. De leerkrachten geven in de open vragenlijst over de attitude van de leerkrachten aan dat zij luisteren naar elkaar een belangrijke stap/ voorwaarde vinden tijdens het gesprek. Hieruit kan geconcludeerd worden dat leerlingen weten dat goed luisteren belangrijk is. De leerlingen worden tevens door de leerkrachten gestimuleerd om oprecht te luisteren. Daarentegen hebben de leerlingen meer moeite met spreken. Uit het verslag conflict en oplossing blijkt dat leerlingen vooral met de vinger naar de ander wijzen en beschuldigend zijn. Bovendien ontbreekt de ik-boodschap.

Leerlingen zijn goed in staat om het probleem te beschrijven. Tijdens deze beschrijving richt de helft van de leerlingen zich op de feiten. Zij geven een korte beschrijving van het conflict. Uit de vragenlijst die is afgenomen onder de leerlingen blijkt dat de leerlingen van mening zijn dat zij eerlijk vertellen wat er gebeurd is. Doordat leerlingen eerlijk zijn, wordt het probleem feitelijk beschreven. Uit het verslag conflict en oplossing blijkt dat leerlingen moeite hebben met de vervolgstap. Leerlingen zoeken nauwelijks naar een goede oplossing en het maken van een plan ontbreekt tevens in de meeste gevallen. Dit blijkt ook uit de vragenlijst reacties van leerlingen. Leerlingen benoemen dat zij nooit of soms een goede (samen met de ander) een goede oplossing vinden voor het probleem. Hieruit kan de conclusie getrokken worden dat de leerlingen onvoldoende in staat zijn om naar een goede oplossing te zoeken en een plan te maken.

Deelvraag 7: Wat is de huidige attitude van de leerkrachten met betrekking tot het begeleiden van de effectieve communicatie tijdens het oplossen van conflicten?

Uit de openvragenlijst die door de leerkrachten is ingevuld blijkt dat de leerkrachten een duidelijk beeld hebben van het begrip effectieve communicatie. Alle leerkrachten vinden het belangrijk dat er goed geluisterd wordt naar de ander. Tevens noemen alle leerkrachten de stappen leerlingen hun verhaal laten doen en het vinden van een oplossing. Uit het verslag van het conflict en de praktijk blijkt echter dat de stap het zoeken van een oplossing onvoldoende terugkomt in het gesprek. Hieruit blijkt dat leerkrachten niet in staat zijn om de leerlingen te begeleiden bij het vinden van een goede

oplossing, terwijl zij dit wel belangrijk vinden. Leerkrachten geven aan dat zij negatieve gevoelens hebben als zij denken aan de effectieve communicatie tijdens het oplossen van conflicten. Zij zouden graag voorbeelden willen van een goed gesprek en zij willen weten hoe zij goede oplossingen vanuit de leerlingen kunnen laten komen. De rol van de leerkracht is vooral sturend en begeleidend. Leerkrachten geven aan dat zij leerlingen stimuleren om hun gevoelens uit te drukken, maar zij zien dit niet als een aparte stap van de effectieve communicatie. Dit geldt tevens voor de stap het beschrijven van de behoefte.

Deelvraag 8: Wat zijn de wensen van de leerkrachten met betrekking tot het ontwerp?

Uit het gezamenlijk interview dat is afgenomen onder alle leerkrachten blijkt dat zij graag handvatten willen bij de begeleiding van de communicatie tijdens het oplossen van een conflict. Leerkrachten herkennen bij zichzelf dat zij niet goed weten welke stappen zij de leerlingen kunnen aanbieden om het gesprek goed te laten voorlopen. Dit blijkt tevens uit de open vragenlijst voor leerkrachten over de attitude. De stap *het maken van een plan* wordt bijvoorbeeld in deze vragenlijst door geen enkele leerkracht benoemd. Leerkrachten staan open voor veranderingen en denken actief mee over de invulling van het materiaal. Zo denken zij aan een stappenplan voor de leerlingen en voorbeeldvragen voor de leerkrachten bij een aantal stappen. Het ontwerp moet visueel zijn voor de leerlingen en de tekst of uitleg moet kort en bondig zijn.

Hoofdstuk 4: Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk worden de discussiepunten beschreven. Vervolgens wordt een antwoord geformuleerd op de hoofdvraag in paragraaf 4.2 Tevens wordt in deze paragraaf een aanbeveling geschreven die uit dit onderzoek voortkomt.

4.1: discussie

Aan het begin van het schooljaar is aan de leerkrachten gevraagd waar zij tegen aan lopen met betrekking tot de effectieve communicatie. Hieruit is het praktijkprobleem opgesteld en vervolgens zijn de hoofd- en deelvragen geformuleerd. Veel conflicten vonden plaats in de pauze. Door Covid-19 heeft het team besloten om per 21 oktober 2020 gescheiden pauzes te houden, zodat minder leerkrachten tegelijk in de personeelskamer zitten. Dit heeft ertoe geleid dat twee of drie groepen tegelijkertijd pauze hebben. De leerlingen hebben vanaf dit moment veel meer ruimte op het schoolplein. Volgens Malone en Tranter (2004) neemt het aantal conflicten af als er meer ruimte op het schoolplein beschikbaar is en wanneer voldoende speelmateriaal beschikbaar is waar de leerlingen uit kunnen kiezen. De verslagen van de conflicten zijn in november en december 2020 ingevuld. Wanneer het onderzoek op een ander moment was uitgevoerd zouden de resultaten anders zijn.

Het verslag van het conflict en de oplossing is ingevuld door verschillende leerkrachten. De leerkrachten moesten zelf aangeven of er bijvoorbeeld op een goede manier geluisterd wordt. Het is mogelijk dat een andere leerkracht dezelfde situatie anders beoordeelt. Door deze verschillende interpretaties kan de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderdeel in twijfel worden gebracht. Twee dezelfde situaties kunnen namelijk verschillende resultaten opleveren, omdat verschillende leerkrachten het verslag invullen. Anderzijds is het onmogelijk om het verslag door één leerkracht in te laten vullen. Van der Donk en Van Lanen (2016) spreken in dit geval over onderzoekerstriangulatie. Hierbij worden meerdere mensen ingezet die helpen bij het verzamelen van de data. Als het voor de onderzoeker onmogelijk is om alle situaties te observeren, is dit een goede manier om toch de benodigde data te verzamelen.

In het huidig onderzoek ligt de nadruk op de begeleiding van de leerlingen door de leerkrachten en is geen aandacht besteed aan de begeleiding door leerlingen. Pauw (2017) spreekt in dit verband over peer mediation. Een groep leerlingen wordt in deze methode getraind tot bemiddelaar. Zij leren hoe zij een conflict tussen leeftijdsgenoten op kunnen lossen. Als er een conflict is, wordt dit uitgesproken met een leerling als bemiddelaar. Hij of zij zorgt ervoor dat de leerlingen op een goede manier met elkaar praten en helpt bij het formuleren van een oplossing.

Zowel de openvragenlijst over de attitude van de leerkrachten en het interview over de wensen van de leerkrachten zijn afgenomen onder de gehele onderzoekspopulatie. Met andere woorden: alle leerkrachten zijn bevraagd. Het was onmogelijk om alle leerlingen uit groep 4 tot en met 8 de vragenlijst te laten invullen. In overleg met de groepsleerkracht zijn vijf leerlingen uit iedere klas gekozen om de vragenlijst over de reacties in een conflict in te vullen. Deze leerlingen zijn zorgvuldig gekozen en zijn geregeld in aanraking met conflicten, zodat zij voldoende ervaring hebben in het hebben van conflicten. Dit vergroot de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek.

In dit onderzoek zijn alleen de leerkrachten bevraagd over hun wensen voor het ontwerp. De leerlingen hebben hun wensen omtrent het oplossen van conflicten niet uitgesproken. Een

vervolgvraag zou kunnen zijn: ‘Wat zijn de wensen van de leerlingen uit groep 4 tot en met 8 met betrekking tot het ontwerp?’

4.2: conclusie en advies

Conclusie

Na de uitvoering van het literatuuronderzoek en het contextonderzoek kan een antwoord geformuleerd worden op de hoofdvraag: ‘*Hoe kunnen de leerkrachten van groep 4 tot en met 8 de leerlingen begeleiden bij de effectieve communicatie tijdens het (zelfstandig) oplossen van conflicten?*’ Van Bekeuring en Van der Wolf (2009) benadrukken dat de rol van de leerkracht groot is bij het aanleren van effectieve communicatie bij het oplossen van conflicten. De leerkrachten geven in de openvragenlijst aan dat het vinden van een oplossing belangrijk is. Brounstein (2014) en Rosenberg (2012) benadrukken dat de leerkracht tijdens het gesprek de nadruk moet leggen op het vinden van een oplossing. Uit de resultaten van het verslag conflict en oplossing blijkt dat er onvoldoende wordt gezocht naar een oplossing. Er is enige twijfel of deze situaties representatief zijn voor de conflicten gedurende het schooljaar, aangezien groepen gescheiden pauzes hadden. De leerlingen spelen dus met minder groepen/ leerlingen op het plein.

De leerkrachten zouden de nadruk kunnen leggen op het vinden van een oplossing door gebruik te maken van het zes-stappenplan van Porro (2003) of van de geweldloze communicatietheorie van Rosenberg (2012). De leerkrachten zullen in het begin de stappen één voor één met de leerlingen moeten doorlopen en het gesprek sturen (Porro, 2003). Hierbij is het belangrijk dat de leerlingen actief luisteren en assertief spreken (Brounstein, 2014). Leerkrachten geven aan dat zij expliciet aandacht besteden aan het luisteren naar elkaar in een gesprek. Dit blijkt tevens uit het verslag conflict en oplossing: de leerlingen zijn goed in staat om naar elkaar te luisteren. In de vragenlijst voor de leerlingen geven de leerlingen zelf aan dat ze soms tot vaak geïnteresseerd luisteren naar de ander en hem of haar laat uitpraten. Daarentegen scoort het spreken een stuk lager. In slechts één situatie spreken de leerlingen vanuit de ik-boodschap en denken zij goed na voordat zij iets zeggen. Volgens Porro (2003) moet de leerkracht de rol van gesprekleider op zich nemen. Zo kan de leerkracht de leerlingen stimuleren om vanuit de ik-boodschap te spreken en de gespreksbeurten verdelen.

Leerlingen moeten tijdens het uitpraten hun gevoelens en behoeftes verwoorden (Rosenberg, 2012). Uit het verslag conflict en resultaten blijkt dat de leerlingen dit in slechts één situatie doen. Leerkrachten geven in het interview over de wensen van het ontwerp aan dat zij het lastig vinden om de juiste open vragen te stellen. Zij krijgen het antwoord ‘weet ik niet’ en leerlingen blijven vooral met de vinger naar de ander wijzen. De leerkrachten zouden hier meer handvatten voor willen krijgen. De leerkracht kunnen de leerlingen hier in begeleiden door open vragen te stellen en tevens de ‘waarom- vraag’ te stellen (Rosenberg, 2012). De laatste stap is het formuleren van een verzoek (Rosenberg, 2012) of het maken van een plan (Porro, 2003). Het maken een plan wordt door zowel leerkrachten als leerlingen wel eens vergeten. Dit blijkt uit de resultaten van het verslag en conflict. De leerkracht moet zich bewust zijn van deze stap, zodat zij dit kan bespreken met de leerlingen. Tot slot moet de leerkracht ervoor waken dat de leerlingen respect hebben voor elkaar (Bolton, 2015). Leerkrachten benoemen dit zelf als voorwaarde om het gesprek aan te gaan in de open vragenlijst. Leerlingen geven in de vragenlijst aan dat ze soms tot vaak respect hebben voor de ander, zelfs als ze boos zijn op de ander.

Advies

In de praktijk is het van belang dat de leerkrachten weten wat effectieve communicatie bij het oplossen van conflicten inhoudt. Hiervoor zouden zij de theorie van dit onderzoek kunnen bestuderen. Daarnaast is het belangrijk dat de leerkrachten weten welke stappen gehanteerd worden in het ontwerp. Tot slot moeten de leerkrachten deze kennis met de leerlingen delen. Zij moeten de leerlingen stimuleren om de nadruk in het gesprek te leggen op het vinden van een oplossing. Het ontwerp geeft hiervoor de juiste handvatten.

In een vervolgonderzoek zou peer mediation onderzocht kunnen worden. In dit onderzoek staat de begeleiding van de leerkracht centraal. Leerkrachten geven aan dat het veel tijd kost om conflicten uit te praten en dat zij die tijd niet hebben. Wellicht is het zinvol om leerlingenbemiddelaars in te zetten om de conflicten uit te praten.

Hoofdstuk 5: ontwerpen

5.1: uitgangspunten ontwerpen

Ontwerpeisen

Algemene ontwerpeisen en randvoorwaarden

Het ontwerp moet

- Voor alle leerkrachten van groep 4 tot en met 8 uitvoerbaar zijn.
- In groep 4 tot en met 8 uit te voeren zijn.
- Betrekking hebben op de effectieve communicatie bij het oplossen van conflicten.
- Uitvoerbaar zijn in de periode maart 2021 tot en met mei 2021.

Ontwerpeisen	Bron
Het gesprek moet gericht zijn op het vinden van een oplossing en niet te veel aandacht besteden aan het probleem.	Tekstbron: Het gesprek moet een oplossingsgericht gesprek zijn. Leerlingen moeten de nadruk leggen op het vinden van een oplossing en niet blijven hangen in het probleem (Brounstein, 2014; Rosenberg 2012). Vragenlijst reacties van leerlingen: Leerlingen geven in de vragenlijst aan dat ze nooit tot soms met de ander een oplossing zoeken voor het probleem. Als zij boos op elkaar zijn, zijn ze niet of nauwelijks in staat om samen een goede oplossing te zoeken.
Leerlingen moeten gestimuleerd worden om hun gevoelens en behoeften te verwoorden.	Tekstbron: Het uiten van gevoelens is de tweede stap in de geweldloze communicatietheorie. De leerling beschrijft open en eerlijk zijn gevoel (Rosenberg, 2012). Verslag conflict en oplossing: in één van de zes gevallen beschrijven de leerlingen hun gevoelens. In twee gevallen wordt de stap overslagen. In andere gevallen geven leerlingen hun mening of lukt het door emoties niet om de gevoelens te uiten.
De leerlingen worden gestimuleerd om actief te luisteren en assertief te spreken.	Tekstbron: Het is van belang om actief te luisteren. De leerling luistert aandachtig en met respect. Hij probeert de boodschap te begrijpen. Bij actief spreken, spreekt een leerling positief en denkt na voordat hij iets zegt (Brounstein, 2014). Verslag conflict en oplossing: in slechts één van de zes situaties spreken de leerlingen

	vanuit de ik-boodschap en denken zij goed na voordat ze wat zeggen. In de andere gevallen praten de leerlingen door elkaar en wijzen zij steeds met de vinger naar de ander.
Leerkrachten krijgen voldoende kennis en vaardigheden aangeboden, zodat leerkrachten vanuit deze kennis en vaardigheden kunnen reageren.	Tekstbron: Leerkrachten kunnen op verschillende manieren reageren in conflicten. Als de leerkracht reageert vanuit kennis, kan hij de leerlingen verder helpen in de praktijk (De Jong en Verheijen, 2006).
Er moet in het stappenplan aandacht zijn voor de stap <i>het maken van een plan</i> .	Tekstbron: Porro (2003) geeft aan dat het maken van een plan een belangrijke stap is om het probleem daadwerkelijk aan te pakken. Openvragenlijst attitude voor leerkrachten en verslag conflict en oplossen: De leerkrachten benoemen deze stap echter niet in de openvragenlijst. Tevens komt in het verslag conflict en oplossing naar voren dat in twee van de zes gevallen een plan wordt gemaakt. De leerkrachten en leerlingen hebben hier dus handvatten voor nodig.
Er moeten voorbeelden worden gegeven van open vragen die leerkrachten gedurende het gesprek kunnen stellen aan de leerlingen.	Interview leerkrachten over hun wensen: Leerkrachten geven aan dat zij graag voorbeeldvragen willen, zodat zij het gesprek op een goede manier kunnen begeleiden en sturen.
Leerkrachten moeten voorbeelden krijgen van een gesprek waarbij de oplossingen vanuit de leerlingen komen.	Openvragenlijst attitude leerkracht: De leerkrachten geven aan dat zij graag voorbeelden willen van een goed gesprek. Zij willen de oplossingen vanuit de leerlingen laten komen, maar leerlingen kunnen op dit moment geen goede oplossing bedenken.
Het ontwerp moet visueel zijn voor de leerkrachten en leerlingen. Bijvoorbeeld een poster waar de stappen op staan beschreven.	Interview leerkrachten over hun wensen: Een poster waarop de stappen/ richtlijnen staan beschreven zouden de leerkrachten erg prettig vinden. In groep 4 kan deze poster bestaan uit pictogrammen en in de andere groepen uit een plaatje en een beknopte tekst.
Het is wenselijk dat het ontwerp schoolbreed kan worden toegepast.	Interview leerkrachten over hun wensen: Een schoolbrede aanpak vinden de leerkrachten wenselijk, omdat de leerkrachten en leerlingen kunnen

	voortborduren op de kennis van de voorgaande jaren. Een leerkracht hoeft dan niet elk jaar opnieuw aandacht te besteden aan de juiste wijze van het communiceren in het oplossen van conflicten.
--	--

Voorlopige doelen van het ontwerp

Innovatiedoel

Na het invoeren van het ontwerp hebben de leerkrachten van groep 4 tot en met 8 de juiste handvatten gekregen. Zo weten zij welke stappen er zijn bij de effectieve communicatie en hoe zij de leerlingen hier in kunnen begeleiden.

Na het invoeren van het ontwerp kunnen de leerlingen het stappenplan gebruiken om de conflicten (zelfstandig) op te lossen. De rol van de leerkracht wordt hierbij steeds minder.

Na het invoeren van het ontwerp is er voor de midden- en bovenbouw een format ontwikkeld waarin de verschillende stappen voor het oplossen van het conflict staan beschreven. Dit format is gebaseerd op de theorie over effectieve communicatie.

Implementatiedoel

Na het invoeren van het ontwerp wordt er een proces op gang gebracht waarin de leerkrachten de leerlingen begeleiden bij de effectieve communicatie tijdens het oplossen van conflicten.

Na de invoer van het ontwerp wordt er een proces op gang gebracht waarin de leerlingen uiteindelijk zelfstandig conflicten kunnen oplossen door gebruik te maken van de stappen uit het ontwerp.

Literatuurlijst

- Alblas, G., & Vos, W. (2017). *Inleiding groepsdynamica*. Groningen/Utrecht: Noordhoff.
- Algemene Vereniging Schoolleiders (21 september 2020). *Scholen hebben ondanks Coronacrisis aandacht voor sociale veiligheid*. Geraadpleegd op 12 oktober 2020, van <https://avs.nl/actueel/nieuws/scholen-hebben-ondanks-coronacrisis-aandacht-voor-sociale-veiligheid/>
- Aronson, E., Wilson, T.D., Akert, R.M., & Sommers, S.R. (2017). *Sociale psychologie*. (9^e editie). Amsterdam: Pearson Education.
- Bolton, R. (2015). *People skills: Het geheim van helder en overtuigend communiceren* (W. van Paassen en C. van Paassen, Vert.). Amsterdam: Maven Publishing.
- Brounstein, M. (2014). *Effectief communiceren voor dummies* (Frontline, Vert.). (Tiende druk). Amersfoort: BBNC.
- De Jong, R., & Verheijen, W. (2006). Ruzie?? Competent oplossen! *Jeugd in School en Wereld*, 91(7), 22-25.
- Hooijmaaijers, T., Stokhof, T., & Verhulst, F. (2019). *Ontwikkelingspsychologie: voor leerkrachten basisonderwijs*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Kayser, D. (2010). *Oplossingsgericht begeleiden: Basisboek voor het primair onderwijs*. Bussum: Coutinho.
- Leu, L. (2014). *Geweldloze communicatie: werkboek*. Derde druk. Rotterdam: Lemniscaat.
- Luttmer, S. (2020). *Effectieve kindgesprekken: Gesprekken tussen de leerkracht en het kind*. Geraadpleegd op 4 oktober 2020, van <https://catent.sharepoint.com/scholen/titusbrandsma/Leerkrachten/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fscholen%2Ftitusbrandsma%2FLeerkrachten%2F16%2DAOS%2FAcademische%20school%2019%2D20%2FSorayaBachelorThesisKindgesprekken8%2D6%2Epdf&parent=%2Fscholen%2Ftitusbrandsma%2FLeerkrachten%2F16%2DAOS%2FAcademische%20school%2019%2D20>
- Malone, K & Tranter, P. (2004.) *Children's Environmental Learning and the Use, Design and Management of Schoolgrounds*. Geraadpleegd op 17 december 2020, van http://www.colorado.edu/journals/cye/13_2/Malone_Tranter/ChildrensEnvLearning.htm
- Mastenbroek, W. (2003). *Conflicthantering en organisatieontwikkeling*. Deventer: Wolters Kluwer Nederland BV.
- Pauw, L. (2017). Leerlingbemiddeling in het onderwijs slaat aan, maar met moeite. *Tijdschrift conflicthantering*, 12(2), 13-17.
- Pinto, D. (2007). *Interculturele communicatie: een stap verder*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Poort- van Eeden, J. (2011). *Kinderen en...Omgaan met conflicten: Praktische handleiding*. Amersfoort: Kwintessens.
- Porro, B. (2003). *Kinderen en.. hun rol als bemiddelaar*. Hilversum: Kwintessens.

- Professor Titus Brandsma School, 2020. *Schoolplan 2020-2022 Professor Titus Brandsma: jij bent aan zet voor je eigen toekomst!* Geraadpleegd op 4 oktober 2020 ,van [https://catent.sharepoint.com/scholen/titusbrandsma/Leerkrachten/12-beleidsdocumenten/Schoolplan/Schoolplan%20Professor %20Titus%20Brandsma%202020-2022.pdf?CT=1600782408875&OR=ItemsView](https://catent.sharepoint.com/scholen/titusbrandsma/Leerkrachten/12-beleidsdocumenten/Schoolplan/Schoolplan%20Professor%20Titus%20Brandsma%202020-2022.pdf?CT=1600782408875&OR=ItemsView)
- Remmerswaal, J. (2006). *Begeleiden van groepen: Groepsdynamica in de praktijk* (Tweede, herziene druk). Houten: Bon Stafleu van Loghum.
- Rosenberg, M. B. (2012). *Geweldloze Communicatie: Ontwapenend, doeltreffend en verbindend* (P. van der Veen en C. van Soelen, vert.). Rotterdam: Lemniscaat.
- Slebers, W. &, Van Midden, G. (Z.D.). *Handleiding Kwink: praktisch aan de slag met sociaal-emotioneel leren*. Amersfoort: Kwintessens. Geraadpleegd op 6 oktober 2020, van <https://www.kwinkopschool.nl/index.php?eID=dumpFile&t=f&f=69647&token=59f46e00e0ad76c2b15faf2bb6134acf255d019a>
- SLO (2019). *Sociaal-emotionele ontwikkeling in het basisonderwijs: Alle informatie uit de website*. Geraadpleegd op 13 oktober 2020, van file:///D:/UserData/Downloads/sociaal-emotionele-ontwikkeling-info-slo-03.pdf
- SLO (2020). *21^e – eeuwse vaardigheden: Communiceren*. Geraadpleegd op 13 oktober 2020, van <https://www.slo.nl/thema/meer/21e-eeuwsevaardigheden/communiceren/>
- Stichting Kanjertraining (2017). *Handleiding Conflictbeheersing en Mediation*. Geraadpleegd op 26 oktober 2020, van file:///D:/UserData/Downloads/4.0_Handleiding_Tabblad_Conflictbeheersing_augustus_20171.pdf
- Stichting Kanjertraining (2020). *Algemene Handleiding: Uitgangspunten van de Kanjertraining (Primair Onderwijs)*. Geraadpleegd op 26 oktober 2020, van file:///D:/UserData/Downloads/1_Handleiding_Tabblad_Algemene_Informatie_augustus_2020%20aanpassing%20versie%202019.pdf
- Van Beukering, T., & Van der Wolf, K. (2009). *Gedragsproblemen in scholen: Het denken en handelen van leraren*. Leuven: Acco.
- Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2016). *Praktijkonderzoek in de school*. Bussum: Coutinho.
- Van der Molen, H., & Kluijtmans, F. (2005). *Gespreksvoering: Basisvaardigheden en gespreksmodellen*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Van Engelen, R. (2014). *Grip op de groep*. Amersfoort: ThiemeMeulenhoff.
- Ykema, F. (2014). *Rots en water: psychofysieke training voor jongens én meisjes: praktijkboek*. Amsterdam: SWP.