

Pedagogisch toezicht nodig

De conciërge als verlengstuk



Vraag eens op een feestje, wie de conciërge van zijn of haar middelbare school nog kent, en je zult versteld staan! Veelal kennen we de persoon nog, al dan niet bij naam. Omdat je er altijd een briefje moest halen als je te laat was. Omdat hij wel compassie had met 'zijn' studenten. Of juist niet...

Tekst Judith Chin Kwie Joe Foto Kees Rutten

Cop de meeste basis- en middelbare scholen in Nederland is er een conciërge. Zijn of haar belangrijkste taak is het toezicht houden en bewaken van het gebouw. Afhankelijk van de persoon én de opdracht vanuit de organisatie, staat deze persoon dicht of minder dicht bij het onderwijs en de leerlingen in het pand. Dat hiermee een verschil gemaakt kan worden, is het betoog in dit artikel. Centraal staat de vraag of de conciërge vooral een bewakingsfunctie heeft, of dat

er juist ook op het meer pedagogische vlak een taak voor hem is weggelegd.

Hij kent zijn pappenheimers

De conciërge hoort tot het onderwijs ondersteunend personeel. De algemene ruimten zijn het domein van de conciërge, die veelal zijn plek heeft nabij de (hoofd)entree van het gebouw. Hier heeft de conciërge een prima overzicht van wie er binnen

komt en wat er gebeurt. De conciërge kent vaak veel leerlingen van gezicht en op een kleinere locatie kent hij 'zijn pappenheimers' zelfs bij naam; hij weet wie hij in de gaten moet houden.

Onafhankelijk

Het voordeel van de conciërgefunctie is dat deze veel onafhankelijker staat ten opzichte van de leerling dan de docent: De conciërge zit niet met de leerlingen in een klas, hoeft geen cijfers te geven en staat ook vanuit het perspectief van de leerling 'aan de rand van het onderwijsproces'. Dat maakt dat de conciërge anders aangesproken kan worden; dat de leerling een 'oneerlijke' ervaring met een docent hier prima kan ventileren en andersom, feedback op zijn of haar gedrag door de conciërge ook veel neutraler kan opvatten (er hangen geen consequenties aan). Een conciërge die een boze of geïrriteerde leerling de figuurlijke 'arm om de schouders kan slaan' kan in veelgevallen de-escalierend werken. Dat gaat uiteraard niet zomaar; de conciërge moet die rol verdienen. Dat vraagt aandacht voor de leerlingen, een luisterend oor, niet (te snel) oordelen; maar wél meedenken, je verplaatsen in de leerling, bereid zijn samen oplossingen te vinden die passen binnen de regels en de behoeften.

Grip op leerlingen

Bij Zadkine, één van de twee ROC's in de Rotterdamse regio, is in 2009 bewust gekozen om de conciërge als kernfaciliteit te positioneren. Het besef hiertoe kwam vanuit het goed registreren en analyseren van incidenten. Hieruit bleek dat er een verband was tussen de positie van de conciërge ten opzichte van de onderwijsteams op de locatie en het aantal incidenten: daar waar de conciërge werd beschouwd als onderdeel of verlengstuk van het onderwijsteam en een goede samenwerking werd nageleefd, was er meer grip op de leerlingen. Zadkine Facilitair Bedrijf heeft daarop het concept 'pedagogisch toezichhouden' ontwikkeld. Doel was een 'conciërge nieuwe stijl', die nog dichter bij het onderwijsproces werd geplaatst dan al het geval was. Deze medewerker kreeg een 'allround' profiel, waarbij naast de algemene bewaking- en handyman taken, een zwaar accent op het aanspreken van en omgaan met de leerlingen werd toegevoegd.

Voorbeeldgedrag

Het concept pedagogisch toezichhouden vraagt ook een andere houding bij het onderwijs. Het is ongemakkelijk voor een conciërge om leerlingen aan te spreken op gedrag, dat docenten zelf ook vertonen (bijvoorbeeld eten op de gang terwijl de huisregels zeggen dat dit niet mag). Het gezamenlijk opstellen van huisregels door onderwijs- en conciërgeteam én commitment van beide kanten om deze regels voor te leven en te handhaven, is een basisvoorwaarde

voor de nieuwe samenwerking. Hoe beter de relatie, hoe minder ruimte voor de leerling (want die weten ze feilloos te vinden en benutten!). Het gaat ook om de discussie over de achterliggende doelen: in gesprek met een leerling moet de conciërge ruimte hebben om mee te voelen met de leerling en tegelijk begrip te kweken voor de reden waarom de regels er zijn. Ja, dat vraagt sociale en gespreksvaardigheden van de conciërge; die daardoor meer en meer een 'maatschappelijk werker' is. Er wordt ook daadwerkelijk op een ander type conciërge geworven!

Minder beveiliging is veiliger?

De kosten voor beveiliging in het vo- en mbo-onderwijs, zijn de afgelopen jaren soms tot schrikbarende proporties opgelopen. Die tendens moet gekeerd, vooral ook omdat het een schijnveiligheid heeft gecreëerd. Het kost veel geld, maar heeft niet altijd de gewenste situatie gegeven. Een extra bewaker inhuren lijkt een oplossing voor toenemende agressie of wangedrag. Maar is dat ook zo? Of maskeren we het werkelijke probleem; dat de zaken wellicht niet optimaal georganiseerd zijn? Voeden we de maatschappelijke discussie ten aanzien van onveiligheid, zonder echt oplossingen te creëren? En: wil je dat wel, een school met poortjes, bewakers voor de deur en overal camera's? Wat lost het op?

Samen sterk!

Veiligheid is een issue waar onderwijs en ondersteunend personeel nadrukkelijk op moeten samenwerken. Heldere doelen en regels zijn noodzakelijk op het vlak 'wie heeft waar de touwtjes in handen'. Een conciërge die wordt gebeld door een docent om een leerling uit een klas te halen, moet goed weten wat hij doet. Bij Zadkine werd afgesproken: De docent is in de klas verantwoordelijk; de conciërge ondersteunt daarbuiten. Een leerling uit de klas halen is niet zo moeilijk voor een goed getrainde conciërge. De docent is echter voor de hele groep zijn 'macht' verloren. Dat doen we dus niet! Situaties waarin een docent zich onveilig of onmachtig voelt, worden in het team besproken. En daar schuift ook de (hoofd)conciërge bij aan. Overigens leidde dergelijke besprekingen ook tot de wetenschap dat over het algemeen de conciërge beter getraind is in het omgaan met agressie, verbaal geweld en dreiging dan de docent. Op dit vlak konden de conciërges de onderwijscollega's best wat leren!

Door elkaar te respecteren in je rol en verantwoordelijkheid, samen op te trekken rond een gemeenschappelijk kader, ontstaat een warme, veilige schoolomgeving. En kunnen de kosten voor beveiliging weer in verhouding worden gebracht en blijft het onderwijs gezellig én betaalbaar. ◀

Neem voor informatie over dit artikel contact op met Judith Chin Kwie Joe –Donkers van CKJ Consultancy: 06-44482123 of volg haar op www.twitter.com/CKJudith.

De kosten voor beveiliging zijn de afgelopen jaren tot schrikbarende proporties opgelopen.