



## Training Hard-zachtmethode®

Het voorkomen en hanteren van  
ongewenst, grensoverschrijdend  
of agressief gedrag  
in het onderwijs

Deze training wordt verzorgd door trainers en acteurs van BUROVANDERVOOREN. Dit bureau verzorgt training en coaching in omgaan met lastige of spanningsvolle situaties op het werk. Wij zijn ervaren in omgaan met stress en agressie, gedrag en emotie.

BUROVANDERVOOREN is gespecialiseerd in training en coaching bij grensoverschrijdend en agressief gedrag. Thera van der Vooren ontwikkelde de Hard-zacht methode®. Deze wordt door veel docenten en medewerkers in het onderwijs met succes toegepast.

# INLEIDING

Je neemt deel aan of je hebt je ingeschreven voor de training *Voorkomen en hanteren van grensoverschrijdend of agressief gedrag* volgens de hard-zachtmethode, of je hebt de training al gevolgd.

Dit boekje kun je gebruiken om je, in aanvulling op de training zelf, te bekwamen in het voorkomen van escalatie. Je kunt je zo verder verdiepen in de verschillende fases en de vormen van verzet en lastig gedrag, zoals die in de hard-zachtmethode worden onderscheiden, én op de manier waarop je erop kunt reageren. Waarschijnlijk herken je de beschreven gedragingen maar al te goed. De kunst is om erop te gaan reageren met deze uitbreiding van je kennis en vaardigheden.

In de training wordt de hard-zachtmethode® geïntroduceerd. Deze is door BUROVANDERVOOREN ontwikkeld voor professionals in de zorg en in het onderwijs die met grensoverschrijdend of agressief gedrag te maken kunnen krijgen. Het accent ligt op het professioneel omgaan met verzet en conflictsituaties.

In de methode gaat het om uitbreiden van vaardigheden, zowel ten aanzien van jezelf als die van de ander. De methode rust namelijk op twee pijlers:

- 1 Het hanteren van de eigen spanning; daarbij hoort ook het inschatten van eigen mogelijkheden én het beoordelen van de situatie.
- 2 Met een effectieve aanpak het gedrag en de onderliggende spanning van de ander positief weten te beïnvloeden.

Tijdens de training wordt uitgebreid stilgestaan bij de rol van de eigen spanning en de impulsieve, automatische reacties in lastige conflictsituaties. Er worden mogelijkheden geboden en geoefend om hierop grip te houden en bewust te kunnen kiezen voor een andere aanpak. Het gaat er daarbij om, controle zien te houden over de eigen oplopende spanning door de spanning in het lichaam te beïnvloeden en iets in het denken en doen te veranderen. Ervaringsoefeningen in de training vergroten de toepassing hiervan in praktijksituaties.

In de training wordt uitleg gegeven over escalatie en de verschillende manieren om escalatie te voorkomen: de zogenaamde de-escalatievaardigheden. In aanvulling op de oefeningen in de training worden in dit boekje kenmerken gegeven voor elk stadium van de-escalatie, valkuilen beschreven bij het handelen, aanbevelingen voor hoe te handelen en wat te doen als dat niet werkt. Er worden vier de-escalatievaardigheden onderscheiden: de groene, de blauwe, de rode en de witte, :

- de **GROENE** aanpak wanneer de ander zijn wens wil *doordrukken*
- de **BLAUWE** aanpak wanneer de ander *boos-protest* vertoont
- de **RODE** aanpak wanneer de ander *grensoverschrijdend-agressief gedrag* vertoont
- de **WITTE** aanpak bij het begin of einde van een confrontatie of op elk ander moment naar eigen keuze en inzicht.

De hard-zachtmethode is door veel docenten en medewerkers in het onderwijs met succes toegepast. Trainers en acteurs van BUROVANDERVOOREN verwachten daarom dat je na de training in de praktijk meer tools hebt om te reageren op lastig of agressief of grensoverschrijdend gedrag van zowel leerlingen als ouders en meer mogelijkheden ziet om het te voorkomen.

## Het boekje is als volgt opgebouwd:

In het eerste hoofdstuk worden enige aandachtspunten beschreven voor veiligheid op school en de rol van het team in het voorkomen en hanteren van grensoverschrijdend en agressief gedrag .

In hoofdstuk 2 worden de vaardigheden van de hard-zachtmethode geïntroduceerd, met in de paragrafen de eerder genoemde verschillende de-escalatievaardigheden: de groene aanpak, de blauwe, de rode en de witte. Tot de vaardigheden behoren ook het begin, verloop en afronding van een situatie en groepsdynamische interventies

In hoofdstuk 3 wordt het tweede deel van de methode uit de doeken gedaan: hoe grip te houden op de eigen spanning en gevoelsmatige reacties. Ook het positief kunnen benutten ervan wordt besproken. Het kan zinvol zijn om dit hoofdstuk als eerste te lezen, de eigen spanning speelt immers een grote rol in het al of niet effectief zijn in je communicatie.

Tot slot geven wij nog enkele aanbevelingen voor het verder leren in de praktijk.

# 1

## VEILIGHEID OP SCHOOL

### Grensoverschrijdend en agressief gedrag in het onderwijs

Grensoverschrijdend en agressief gedrag, van licht tot ernstig, komt ook in het onderwijs voor. Tussen leerlingen onderling gaat het bijvoorbeeld om slaan, vechten, pesten, dreigen, intimideren, schelden. In bijzondere gevallen en in het speciaal onderwijs zijn leerlingen ook op deze manier agressief naar leraren of ander onderwijspersoneel.

Vaker hebben docenten en conciërges zelf te maken met gedrag van leerlingen dat ze eerder als 'grensoverschrijdend' dan 'agressief' betitelen: provoceren, negeren, uitdagen, de machtsstrijd zoeken. De aanwezigheid van andere leerlingen maakt deze situaties met gezagsondermijnd gedrag vaak nog spanningsvoller. Escalatie ligt op de loer. Voor de medewerker is het dan een hele kunst om zich professioneel te blijven opstellen.

Ook ouders kunnen zich grensoverschrijdend of agressief opstellen naar onderwijspersoneel. Dat kan in e-mail, in (telefoon)gesprekken, of tijdens ouderbijeenkomsten, maar ook in de klas of op de gang, waar de leerlingen bij zijn.

In al deze gevallen, en nog andere die hier niet genoemd zijn, is het veilige klimaat in de school in het geding.

### Een veilige school

Het bewaken van de fysieke en sociale veiligheid is inmiddels een belangrijk aandachtspunt voor een school. Een *schoolveiligheidsplan* is voor elke school inmiddels verplicht. Deze is in feite nooit 'af' omdat er steeds weer andere situaties om aandacht vragen, actueel of preventief. Een veilige school is een school die ziet en erkent wat er op school gebeurt of kan gebeuren, en daar een concreet antwoord op heeft. Het gaat om het gezamenlijk voorkómen van situaties die de veiligheid aantasten en natuurlijk ook om het effectief handelen als het toch gebeurt.

Bij een operationeel schoolveiligheidsplan weet iedere medewerker wat zijn taak en verantwoordelijkheid is in allerlei verschillende situaties, bijvoorbeeld:

- in (conflict)situaties met ongewenst verbaal en non-verbaal gedrag van leerlingen of ouders, zonder dat er sprake is van lichamelijke agressie;
- in onmachtsituaties: lastige (conflict)situaties, waarbij een leraar of medewerker zich bedreigd of onmachtig voelt om adequaat op te treden
- bij fysieke agressie, escalaties, vechtpartijen
- in alarmsituaties: incidenten met lichamelijke agressie, wapens, geweld

- bij ontwrichtend gedrag: (cyber)pesten en buitensluiten, radicalisering, discriminatie
- bij seksuele intimidatie, homo-intimidatie, eerwraak, loverboys.

De hard-zachtmethode biedt kennis en vaardigheden voor het effectief omgaan met conflictsituaties, zoals genoemd onder het eerste punt. Het omgaan met grensoverschrijdend en agressief gedrag is te leren, als individu en als team.

### Verbaal en non-verbaal conflictgedrag

De training in de hard-zachtmethode gaat in op conflictgedrag, dat is méér dan grensoverschrijdend of agressief gedrag. Focus is het beïnvloeden van allerlei lastige situaties, waarbij (nog) geen sprake is van lichamelijke agressie. Vaak gaat het om verbale (of non-verbale) agressie, maar het gedrag dat mensen in conflictsituaties vertonen is veel uitgebreider dan dat. Leerlingen of ouders zetten schoolmedewerkers onder druk, worden boos, zoeken de strijd op of gaan over tot een persoonlijke aanval. Koel of verhit, bewust of impulsief, begrijpelijk of onbegrijpelijk.

De training gaat over alle stadia van conflict, verzet en escalatie. Het omgaan met grensoverschrijdend of agressief gedrag is daar een onderdeel van, maar het gaat ook om het omgaan met (heftig) boos gedrag en met lastig verzet op een regel of afspraak; iemand wil dan graag 'zijn zin' hebben terwijl dat niet kan. De focus ligt op het maximaal voorkomen van escalatie en het kunnen de-escaleren wanneer het toch gebeurt. In een 1-1 gesprek, in een groep van 5 of 30 leerlingen, in lastige gesprekken met ouders.

In het onderwijs is de eensgezindheid en deskundigheid van het gehele team daarbij van groot belang.

### Het team, op één lijn

Conflictgedrag, waaronder grensoverschrijdend of agressief gedrag, van leerlingen en/of ouders vraagt om een heldere en deskundige aanpak door de aan de school verbonden professionals. Dit geeft een basis voor de dagelijkse sociale veiligheid en een prettig schoolklimaat.

Voorwaarde voor een deskundige aanpak is dat het schoolpersoneel in voldoende mate *op één lijn* zit en elkaar ondersteunt waar nodig. 'Samen sterk' is prioriteit nummer 1. Concrete en heldere richtlijnen zijn noodzakelijk om te bepalen wat wel en wat niet toelaatbaar is op school en hoe er gehandeld moet worden.

Daarnaast is het nodig dat elke medewerker over voldoende vaardigheden beschikt om bij lastig conflictgedrag pedagogisch en effectief te kunnen optreden.

Op drie niveaus is het van belang op één lijn te zitten als team:

#### 1 Eenduidigheid in regelhantering

Als teamleden regels verschillend hanteren, kan dat juist ongewenst en grensoverschrijdend gedrag uitlokken. Ook te rigide of te soepel omgaan

met regels door het team is niet bevorderlijk voor een veilig schoolklimaat. In de training introduceren we 'zwarte' en 'grijze' regels om in het team tot een effectieve eenduidigheid te komen. Zwarte regels zijn regels die eenduidig gehandhaafd worden, bijvoorbeeld op tijd komen, een ander niet slaan. Grijze regels zijn regels waarbij de docent of medewerker zelf bepaalt wat het beste is per situatie, persoon en moment. Beide soorten regels zijn belangrijk. Zwarte regels creëren duidelijkheid, houvast en rust. Grijze regels geven ruimte, individualiteit en erkenning. Het team bepaalt welke regels zwart zijn en welke grijs.

Op veel scholen en opleidingen zijn veel zwarte regels grijs geworden. Men handhaaft te weinig op één lijn. Dit betekent dat leerlingen elke keer weer de ruimte zullen zoeken, en vinden, om de grenzen op te rekken en situaties naar de eigen hand te zetten. En gefrustreerd en agressief reageren als het een keer niet lukt. Het team is als team niet sterk en individuele leraren krijgen het voor hun kiezen.

Voor een team dat sterk is in het bewaken van de sociale veiligheid is het belangrijk dat elk teamlid bereid is de zwarte regels inderdaad ook zwart te handhaven, ook als men er een andere visie op heeft of het liever in de praktijk zelf bepaalt. Ook is het team – gezamenlijk en individueel – vaardig en weerbaar genoeg om de confrontaties bij zwarte regels effectief en pedagogisch aan te pakken.

De hard-zachtmethode vergroot ieders mogelijkheden om conflicten met leerlingen rond zwarte regels succesvol te laten verlopen.

## **2 Eenduidige bepaling van grensoverschrijdend of agressief gedrag**

Wat gaat te ver? Hetzelfde gedrag kan door verschillende mensen heel anders geïnterpreteerd en beleefd worden. Wat voor de een 'agressief' is, is voor de ander alleen maar 'overstuur'. "Ach, dat machogedoe hoort er nu eenmaal bij tegenwoordig, mij raakt het niet" of "brutaliteit pik ik niet, wie 'jamaar' zegt gaat eruit". Door deze verschillen in beleving wordt er op een school vaak heel verschillend omgegaan met conflictgedrag; de grenzen in de omgang liggen steeds anders. Dit werkt averechts: het werkt méér grensoverschrijdend en agressief gedrag in de hand.

Het is essentieel voor een team om een heldere bepaling van grensoverschrijdend en agressief gedrag te hebben om eenduidig optreden in de praktijk mogelijk te maken. In de hard-zachtmethode wordt een heldere definiëring aangeboden, op basis van de *bedoeling* van gedrag. Naast grensoverschrijdend-agressief gedrag, kun je dan ook boos of protesterend gedrag en 'doordrukgedrag' onderscheiden en concreet herkennen. Deze gedragsbepaling wordt gekoppeld aan effectieve handelingsrichtlijnen, zodat iedere schoolmedewerker weet wat hij of zij kan doen om de situatie om te buigen. Zo is het gemakkelijker voor een team om op één lijn te opereren bij niet te tolereren gedrag, zonder rigide of repressief te worden.

## **3 Eenduidige pedagogische visie op grensoverschrijdend en agressief gedrag**

Mensen verschillen in hun opvattingen over conflictgedrag, boosheid, agressief gedrag – ook wanneer het gedrag van leerlingen betreft. In het onderwijs is, naast het bewaken van de (sociale) veiligheid, ook een gezamenlijk pedagogisch handelen nodig, gericht op de

sociaal-emotionele ontwikkeling van leerlingen. Dat geldt ook voor grensoverschrijdend of agressief gedrag. Dan is het bijvoorbeeld de vraag of het snel wegsturen, schorsen of buitensluiten van leerlingen de meest effectieve aanpak is. Net zoals het praten met leerlingen en ouders over de achterliggende problematiek, zonder dat er een concreet gedrags(leer)plan wordt opgesteld. Met de toename van 'rugzak'-leerlingen en van oppositioneel, emotioneel of agressief gedrag betekent de pedagogische verantwoordelijkheid zeker een verzwaring van de onderwijstaak.

De training in de hard-zachtmethode ondersteunt een team in de pedagogische visie en de pedagogische vaardigheden rond conflict, boosheid en gedrag. Centraal staan de mogelijkheden *in the heat of the moment*. Door als volwassene op het moment zelf een stevig houvast te bieden, kan het kind of de jongere een leerervaring opdoen in het omgaan met grenzen en frustratie, macht en onmacht, boosheid en agressie.

Door veilige en leerzame confrontaties met 'wijze' volwassenen leren leerlingen beter om te gaan met hun temperament, persoonlijkheid of beperkingen. Ze breiden hun sociaal-emotionele vaardigheden uit en hun vermogen tot zelfsturing neemt toe. Het gaat er niet zozeer om dat iedereen in een team hier altijd toe in staat is, wel dat het team hier eenzelfde visie over heeft en die maximaal wil realiseren. De hard-zachtmethode ondersteunt dit.

# 2

## DE HARD-ZACHTMETHODE® DEEL 1 DE-ESCALATIEVAARDIGHEDEN

### 2.1 INTRODUCTIE OP DE METHODE

De hard-zachtmethode® is een hulpmiddel om lastige situaties met leerlingen of ouders effectief aan te pakken en succesvol af te ronden. Het gaat om situaties waarbij iemand grensoverschrijdend of agressief gedrag vertoont, of mogelijk gaat vertonen. De methode geeft inzicht in mechanismes van escalatie en biedt handvatten voor de-escalatie.

#### Zes concrete vaardigheden

Het gaat om zes essentiële vaardigheden:

- 1 *Controle houden over je eigen impulsieve spanningsreacties*  
Eerst je eigen spanning hanteren om daarna stevig, kalm en vriendelijk de goede richting in te slaan.
- 2 *Snel resultaten bereiken door duidelijke grenzen zacht te brengen*  
Hard en zacht weten te combineren als je 'nee' een 'nee' moet blijven.
- 3 *De spanning uit de lucht halen*  
Spanningsbrekers inzetten om ontspanning in de situatie te brengen.
- 4 *Situaties de-escaleren als de emoties oplopen*  
Adequaat en kalmerend reageren op frustratie, boosheid en woede.
- 5 *Grensoverschrijdend gedrag ombuigen in drie stappen*  
Professioneel en pedagogisch reageren op grensoverschrijdend of agressief gedrag. Dit weten te stoppen zonder strijd, tumult of escalatie.
- 6 *De situatie normaliseren en overgaan tot de orde van de dag*  
Zorgen dat de situatie weer normaal wordt, zodat iedereen ontspannen verder kan gaan.

#### Twee pijlers, twee hoofdstukken

De eerste vaardigheid – controle houden over je eigen spanningsreacties – is zo belangrijk dat daar een apart hoofdstuk aan gewijd is (hoofdstuk 3). In dit hoofdstuk gaat het over effectieve beïnvloeding van de spanning en het gedrag van de ander.

Door in een situatie te focussen op beide aspecten is er een grotere kans op succesvol handelen. Het hanteren van je eigen spanning én weten wat je kunt zeggen of doen om de spanning bij de ander af te laten nemen: het zijn de twee pijlers van de hard-zachtmethode.

#### Valkuilen: te hard of te zacht

De spanning in lastige situaties maakt dat medewerkers de neiging hebben om te hard of te zacht te reageren. Dat gaat veelal onbewust en automatisch. Het is een poging om controle te houden. Maar het werkt op de korte of lange termijn escalatie in de hand.

Soms komt een leraar in een verhitte machtsstrijd terecht, op een ander

moment blijft hij strak glimlachen en vragen of de les weer hervat kan worden. De een wordt te fel, kwetsend of autoritair, de ander wordt te aardig, tolerant of passief. De een stelt te harde grenzen en sluit zich af, de ander ziet te veel door de vingers en geeft te veel begrip op het verkeerde moment. Te hard of te zacht: dat werkt vaak averechts.

Ook in dit geval geldt: waar 'te' voor staat is het goede verloren gegaan. Het contact raakt verstoord en de confrontatie levert meer verlies dan winst op. Er is verstoring in de relatie met leerling, klas of ouder. Soms betekent het ook een verlies in de gezagspositie van leraar of medewerker.

#### Effectief en veilig: hard én zacht

De essentie van de hard-zachtmethode is eenvoudig en uitdagend: richt je in een conflictsituatie op een aanpak die zowel 'hard' als 'zacht' is. Daarmee voorkom je een 'teveel' van het een of van het ander. Je wordt dan duidelijk én vriendelijk, stellig én betrokken, krachtig én begripvol. Dit maakt dat de spanning bij de ander kan afnemen en de situatie zich kan normaliseren. Iedereen ontspant en kan weer verder.

Door confrontaties en conflicten op een hard-én-zachte manier tegemoet te treden is er ook minder kans op schade in de relatie. Integendeel: de medewerker heeft grip op de situatie en biedt de ander een stevig houvast, waardoor conflicten veilig kunnen verlopen, ook als er sprake is van grensoverschrijdend of agressief gedrag. Ook de andere leerlingen ervaren deze veiligheid. Hierdoor kunnen conflictsituaties juist bijdragen aan de ontwikkeling van goede relaties met leerlingen, klassen en ouders.

#### Aanleidingen: het ontstaan van ja/nee-kwesties

Soms weet je van tevoren dat een situatie lastig kan worden en soms word je overvallen door het gedrag van leerling(en), klas of ouder(s). Het helpt natuurlijk om te weten wat de aanleiding is, wat de kwestie is waar de leerling of ouder zich druk om maakt. Soms kun je dan snel de angel eruit halen of kun je een misverstand rechtzetten. In de meeste conflictsituaties gaat het om iets waarin de leerling of ouder echt iets anders wil of wilde dan mogelijk is. De aanleiding is dan een ja/nee-kwestie: de ander wil een 'ja' terwijl de medewerker van de school zich aan een 'nee' wil houden.

Veelvoorkomende aanleidingen, die ja/nee-kwesties worden:

- iemand wil een uitzondering op een regel, afspraak of procedure en krijgt toch 'nee' te horen
- een aansporing of opdracht krijgen
- aangesproken worden op ongewenst gedrag, gecorrigeerd worden
- een vervelend bericht horen, slecht nieuws krijgen.

Of een aanleiding een ja/nee-kwestie wordt is afhankelijk van de belangen, behoeftes en stemming van degene die het slechte bericht hoort. De aanleiding roept dan verzet, boosheid of agressie op. Dat is afhankelijk van de persoon. De aanleiding zelf is niet de oorzaak.

#### Twee conflictfasen, drie vormen van conflictgedrag, vier manieren van de-escaleren

In een beginnend conflict (fase 1) is het vooral belangrijk dat snel 'het kwartje valt' over het feit dat nee echt nee is. De frustratie bij de ander kan daarna (fase 2) heftig zijn. Als de medewerker deze weet te kanaliseren zonder zich tot strijd te laten verleiden, kan de situatie goed worden

afgerond. Het onderscheid tussen de fase vóór en ná het gevallen kwartje is in de hard-zachtmethode belangrijk om te weten wat je kunt doen om escalatie te voorkomen.

Mensen kunnen heel verschillende reageren op een 'nee'. De vele mogelijke reacties zijn te herleiden tot drie vormen van conflictgedrag, die elk vragen om een eigen manier van de-escaleren; wat bij het ene gedrag werkt kan bij het andere averechts uitpakken.

Er zijn vier manieren om te de-escaleren:

- 1 De eerste manier van de-escaleren gaat over *duidelijkheid bieden*. Deze is belangrijk als de ander in verzet gaat en de medewerker probeert te bewegen om zijn beslissing te herzien. De medewerker heeft de 'nee' dan nog een keer en goed duidelijk te maken en wel zo dat het geen verdere strijd oproept.
- 2 De tweede gaat over *ruimte laten voor gevoelens*. De ander wordt emotioneel en laat geïrriteerd of boos protest horen. Als de medewerker dan enige ruimte en begrip geeft voor de gevoelens die opspelen kan iemand sneller kalmeren en de 'nee' accepteren.
- 3 Maar als iemand grensoverschrijdend of agressief wordt, is het zaak om de ander *snel te laten stoppen met dit gedrag*. De kunst is om dit zo te doen, dat er snel resultaat wordt geboekt en met zo min mogelijk kans op escalatie van het conflict.
- 4 Daarnaast helpt het vaak goed om met *humor of afleiding* de spanning te breken. Ook niet-reageren kan ervoor zorgen dat de spanning afneemt en ongewenst gedrag stopt. Op deze manieren de spanning uit een situatie halen is de vierde manier van de-escaleren.

### Toelichting op het model

Een aanleiding leidt tot een ja/nee-kwestie. De ander accepteert de 'nee' niet en gaat conflictgedrag vertonen. De-escalerend optreden begint met het herkennen van de vorm van conflictgedrag. Het onderscheid is gebaseerd op een verschil in de belangrijkste intentie van de communicatie op dat moment.

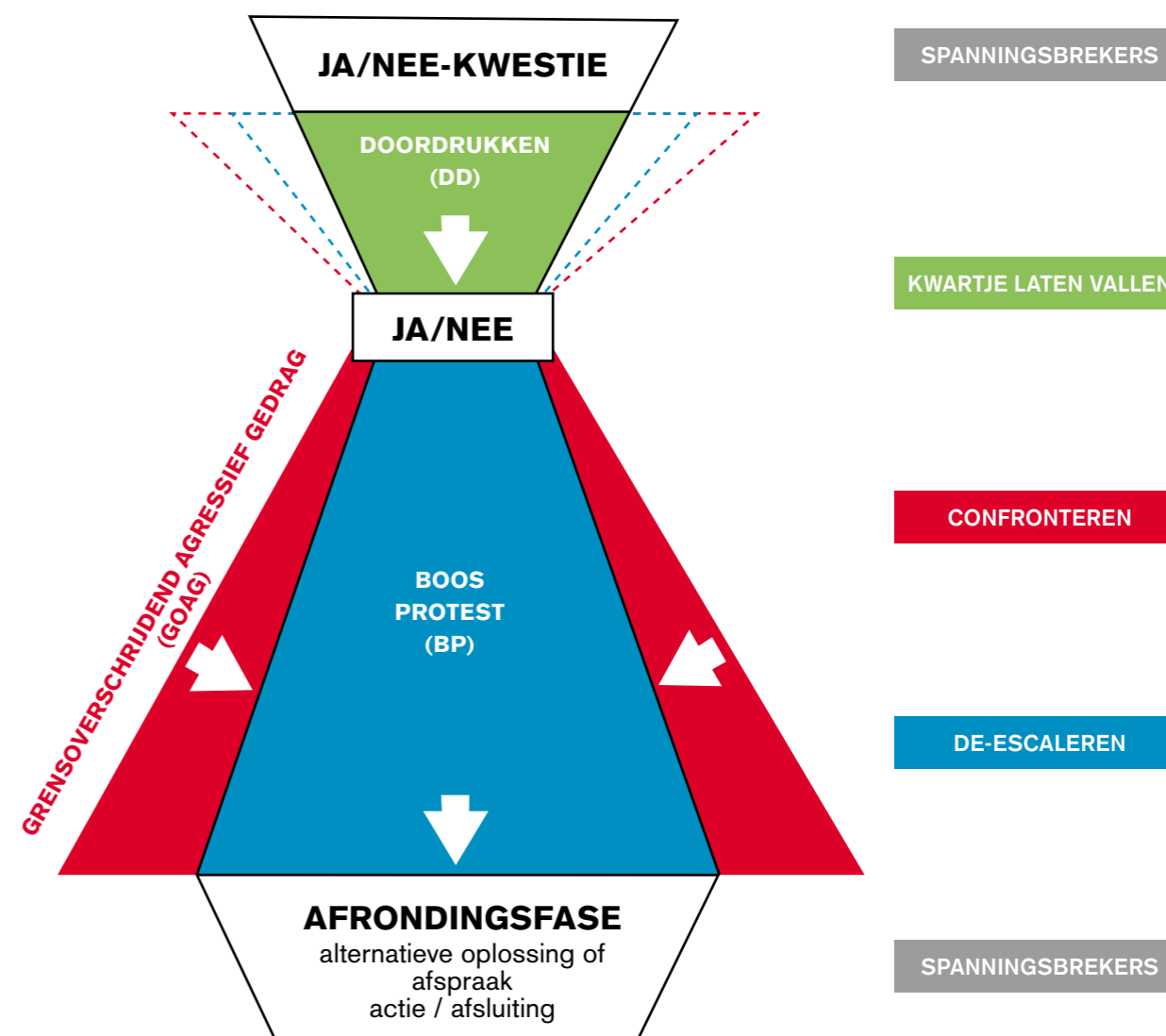
**DD** **Doordrukken (DD)**. Een uitzondering willen op regels en afspraken en opkomen voor eigen wil, verlangen en behoefte. Je toestemming krijgen. De onderliggende boodschap is: "Toe, laat me/ geef me de uitzondering. Dit is belangrijk voor me."

**BP** **Boos-protest (BP)**: Luchten van gevoelens van frustratie. Gezien en gehoord willen worden. Emotie en frustratie staan centraal: boosheid als protest omdat iemand niet krijgt wat hij of zij wil. De onderliggende boodschap is: "Au, hoor me, zie me, dit doet mij pijn."

**GOAG** **Grensoverschrijdend-agressief (GOAG)**: De persoonlijke aanval naar jou staat centraal. Willen kwetsen, vergelding zoeken, de strijd opzoeken. De onderliggende boodschap is: "Ik pijn, nee liever: jij pijn".

Door het gedrag te herkennen kun je de aanpak kiezen die het meest gaat opleveren. Vaak vraagt een conflict om de vaardigheid te kunnen schakelen tussen de vier verschillende de-escalatievaardigheden, zie hiernaast.

### De methode in een model



Een goed **begin** is het halve werk: een zorgvuldige 'nee'-boodschap voorkomt lastige conflictsituaties.

**GROENE AANPAK** het kwartje laten vallen bij doordrukken.

**BLAUWE AANPAK** ruimte geven en de-escaleren bij boos-protest.

**RODE AANPAK** confronteren en gedrag ombuigen bij grensoverschrijdend-agressief gedrag.

**WITTE AANPAK** de spanning breken bij het begin of einde van een confrontatie of op elk ander moment naar eigen keuze en inzicht.

Het goed **afronden** van een situatie voorkomt een ongewenste nasleep of herhaling.