



Dr. Andreas Dutschmann
Dipl.-Psych./Psychotherapeut
Supervisor BDP/Coach
www.drdutschmann.de

© Dr. A.Dutschmann 2021
Nachdruck und Verbreitung unter Quellenangabe gestattet

Orientierungssysteme beim Umgang mit Aggressionen, Konflikten und Krisen -hier Schwerpunkt A-B-C-Typologie

Ergänzung zum Hand-out: Professioneller Umgang mit herausforderndem Verhalten.

Abkürzungen:

BP: Bezugspersonen, Betreuungspersonal

ZP: Zielpersonen - Kinder, Jugendlichen, Erwachsene, aber mitunter auch schwierige BP
(Teammitglieder extramurale Betreuer etc.)

Der professionelle Umgang mit Problemverhalten basiert auf **drei Säulen:**

Säule I: Basiskompetenzen:

- Selbsterkenntnis
- Selbstmanagement
- Bereitschaft zum Perspektivwechsel

Säule II: Orientierungssystem 1:

Aktuelles Coping - Die Drei-Aspekte-Strategie (3ASS)

Diese Strategie ermöglicht es, sich in akuten schwierigen Situationen auf wenige aber relevante Aspekte zu konzentrieren und sich bei den Lösungsversuchen an bestimmte Faustregeln zu halten. Die Komplexität wird verringert, ohne die Realitäten zu vergewaltigen.

Ziel ist es, das aktuelle Problemverhalten mit möglichst wenig Aufwand in den Griff bekommen.

Säule III: Orientierungssystem 2

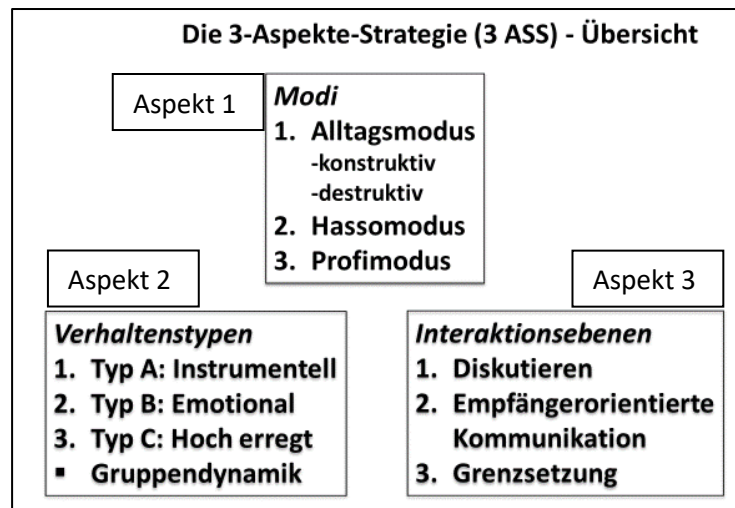
Evaluation - Die KonfliktAnalyse Modelle (KAM)

Nach ernsteren Konflikten und Krisen ist das ein **Muss**.

Man macht sich im Nachhinein anhand der Fakten Gedanken darüber, was abgelaufen ist und versucht, konstruktive Lösungen für ähnliche zukünftige Ereignisse dieser Art zu finden. Nähere Darstellung des KAM s.o.a. Hand-out.

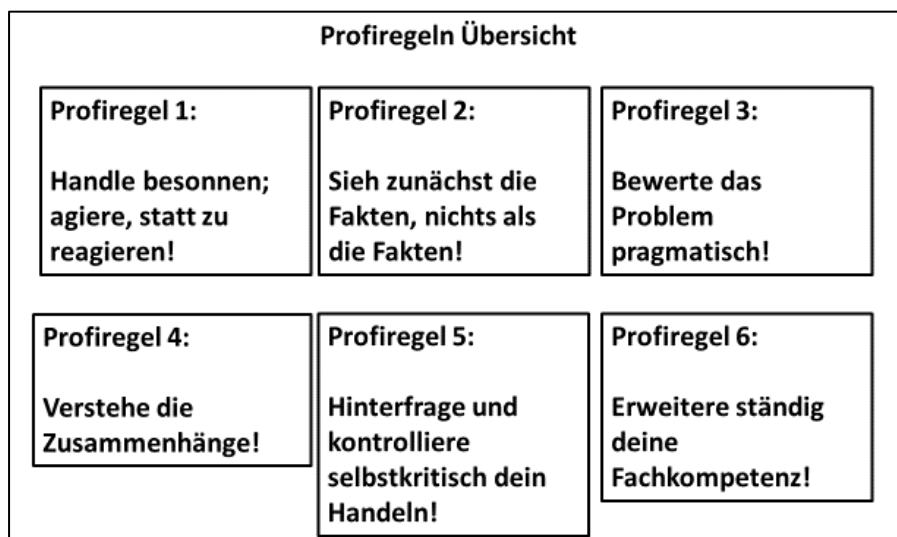
Wir konzentrieren uns zunächst auf **Orientierungssystem 1 – Die Drei-Aspekte-Strategie:**

Aspekt 1 und Aspekt 2.



Aktuelles Coping (Orientierungssystem 1) und die nachträgliche **Evaluation (Orientierungssystem 2)** sollten im Konfliktfalle möglichst im **Profimodus** erfolgen.

Hier hält man sich an folgende **Regeln**:

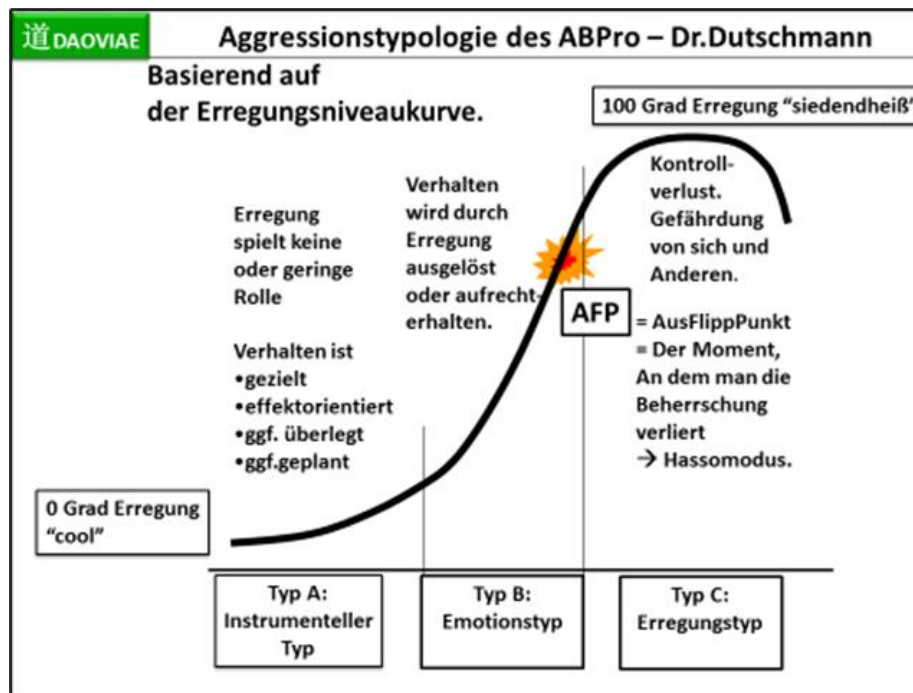


Aktuelles Coping:

Die Drei-Aspekte-Strategie (3ASS)

Aspekt 2: Mit was für einem Verhaltenstyp habe ich es aktuell zu tun?

Wie auf der Graphik unten ersichtlich kann man zwischen drei Verhaltenstypen unterscheiden. Dabei handelt es sich ausdrücklich nur um **konkrete Verhaltensweisen** und **nicht um Persönlichkeitseigenarten**:



- **Typ A:** Instrumentelles, zielgerichtetes Verhalten
- **Typ B:** Erregungs- emotionsgeleitetes Verhalten
Der **AFP** (AusFlippPunkt) ist der Moment, wo man die Contenance, die Beherrschung über sich verliert.
- **Typ C:** Völlig enthemmtes hoch erregtes Verhalten mit Selbst -und Fremdgefährdung

Diese Typologie bewährt sich insbesondere im Umgang mit Einzelpersonen. In der Praxis von Bedeutung ist aber auch die

- **Gruppendynamik.**

Es ist allerdings zu beachten:

Wie jede Heuristik hat die Typologie ihre **Grenzen**. So gibt es nicht immer ein Entweder-Oder, sondern, wie schon aus der Kurve deutlich wird, **Misch- und Übergangsformen**,

Umgang mit Typ A: Instrumentelles, zielgerichtetes Verhalten

Typ-A-Verhalten ist **zielgerichtet und aktiv**.

Es setzt aber keineswegs besondere intellektuelle Fähigkeiten voraus. Auch geistig behinderte Menschen und Kleinkinder können Typ-A-Verhalten zeigen.

Ursachen und Kennzeichen von Typ A:

- Verhalten dient aktiv der Bedürfnisbefriedigung. Hat man mit dem Verhalten Erfolg, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit der Wiederholung. Das Verhalten wird „**verstärkt**“ und somit „gelernt“.
- Verhalten erfolgt oft emotional „cool“ oder „grinsend“, z.B. bei Beleidigungen.
- Falls dies nicht der Fall ist, z.B. wenn demonstrativ geweint oder geschrien wird, endet das Verhalten, wenn damit Erfolg erzielt wurde. Das Ziel der „Show“ wurde ja erreicht.

- Oft wird von der ZP (Zielperson) deshalb aufmerksam beobachtet, ob sein Verhalten wahrgenommen und die gewünschte Wirkung erzielt wird.
- Die Umgebung reagiert oft mit reflexartiger Zuwendung, hilflosem Lachen, etc.
- BP (Bezugspersonen) oder Mitglieder der Peer-group geben nach, zeigen Hilflosigkeit.
- Verhalten wird insbesondere in Gegenwart von als schwach empfundenen BP gezeigt.
- Es gibt spezifische Opfer.
- Die Bedingung unter dem Typ-A-Verhalten auftritt wird eher **aktiv aufgesucht**.
- Betroffene verfügen häufig über ein großes Maß „kalter Empathie“ und nutzen die Schwächen Anderer aus.

Typ-A spezifische Grundstrategien:

1. Entziehe Problemverhalten den Verstärker.
2. „Bestrafe“ ggf. Problemverhalten, wenn ersteres nicht möglich.
3. Fördere alternatives Verhalten.

Spezifische Interventions- bzw. Lösungstechniken bei Typ A

Es ist unmöglich, sich im Ernstfall an alle der gleich vorgeschlagenen Techniken zu erinnern. Sinnvoll ist es deshalb, sich auf jeden Fall an die spezifischen Strategien zum Umgang mit Typ A zu halten. Für deren Umsetzung sucht man sich aber aus der folgenden Liste ein paar aus, die man mal ausprobieren möchte.

Nach der konkreten Aktion fragt man sich im Rahmen der **Evaluation**, ob die eingesetzten Techniken erwünschte Wirkungen gezeigt haben und geht zusätzlich die gesamte Liste nochmals durch. Auf diese Weise erlangt man im Laufe der Zeit immer mehr **Handlungssicherheit**.

Das gilt natürlich auch für den Umgang mit den anderen Typen.

- Setze **Profiregel 1** um.
Handle besonnen, agiere statt zu reagieren!
- Setze **Profiregel 3** um:
Sieh zunächst nur die Fakten, nichts als die Fakten!
- Setze **Profiregel 4** um:
Bewerte das Problem pragmatisch!
- Stelle dich auf die Augenhöhe der ZIELPERSON ein. Versteht sie dich überhaupt?
- Demonstriere sachlich, ruhig: „*Das ist DEIN Problem. Ich kann dir aber helfen, unangenehme Konsequenzen zu vermeiden!*“ oder
- Zeige u.U. gelassen: „*Wenn du keine Probleme machen würdest, hätte ich keinen Job.*“
- Interveniere möglichst knapp.
- Habe keine Hemmung, dich ruhig und entschlossen zu wiederholen.
- Zeige dominante, aber nicht provozierende Haltung.
- Zeige emotional unbeteiligte, **formale Haltung**, eher wie ein Sachbearbeiter.
- Man kann durchaus eine gewisse Unwilligkeit oder Langeweile zeigen.
- Vermeide aber Beleidigungen, „Diagnosen“, pauschale Aussagen über angebliche Eigenschaften des Aggressors („*Das ist typisch...*“).
- Lasse umgekehrt Beleidigungen von dir abprallen. Gähne z.B. gelangweilt.
- Vermeide Psychologisieren, wird oft als „*pädagogisches Gequatsche*“ abgetan.
- Manchmal ist jedoch die sachliche und direkt nachvollziehbare Benennung des Sachverhaltes oder des ablaufenden Programmes sinnvoll.
- Humorvolle Umdeutung des Vorganges.

- Aufforderung, das Problemverhalten zu zeigen (Paradoxe Intervention). Dabei eventuell Bedingungen vorgeben., z.B. ZP auf den Tisch stellen und möglichst viele Beschimpfungen ausstoßen lassen. Die anderen Anwesenden sollen danach applaudieren.
- Biete eher Struktur als Hilfe. Coole Gewalttäter z.B. benötigen selten Verständnis, Empathie und Hilfe, sondern eher eine klare Linie und ggf. sozialen Druck.
- Entziehe Erfolgserlebnisse.
- Mache ruhig und sachlich auf Konsequenzen des Verhaltens aufmerksam (z. B. materielle Kosten, Gesichtsverlust, Verlust von Vergünstigungen). Sei aber realistisch. Stoße keine leeren Drohungen aus.
- Sanktioniere ggf. Verhalten (möglichst zeitnah, berufe dich auf –hoffentlich lebensnahe- Hausordnung, Gruppenregeln etc.).
- Fördere angemessenes **Alternativverhalten durch Verstärkung**: Lob, Anerkennung, Zuwendung etc. Dies ist das Hauptziel jeder professionellen Intervention.
- Deshalb: Richte deinen **Focus auf angemessenes Verhalten** der ZP, fördere es.

Die beiden letzten Punkte werden in der Praxis oft nicht umgesetzt, was ein Scheitern quasi garantiert.

Typ B: Erregungs- emotionsgeleitetes Verhalten

Dies ist ein eher **reaktives** Verhalten, das von Emotionen und Erregung begleitet oder mitverursacht wurde. Damit verbunden sind in der Regel Einschränkungen der kognitiven Fähigkeiten. Das tritt spätestens dann auf, wenn der **AFP-der „Ausflippunkt“** überschritten wird

Ursachen und Kennzeichen von Typ B

- Das Verhalten ist eher nicht zielgerichtet, sondern wird ausgelöst bzw. gefördert durch Frustration, Missstimmungen etc.
- Schlechte Erfahrungen mit einer Situation. Die Erregung wird reflexartig ausgelöst.
- Aktuelle negative Grundstimmung
- Erregende Gruppendynamik
- Ansteckung (z.B. durch **erregte Bezugspersonen!**)
- Man fühlt sich eher in einer **Verteidigungshaltung**.
- Eher Neigung, problematische Situationen zu **vermeiden**.
- ZP scheint wirklich zu leiden.
- ZP zeigt Emotionen, Erregung (Achtung! Kann aber auch instrumentell- manipulativ eingesetzt werden im Sinne von Typ A (s.u. Mischformen).
- Überforderung, bekommt sich deshalb selbst nicht in den Griff.
- Unfähigkeit, Situation zu verstehen
- Hilflosigkeit
- Verhaltensalternativen stehen nicht zur Verfügung.
- Organische Erkrankungen.

Typ-B-spezifische Grundstrategien:

1. Erkenne Frühzeichen.
2. Interveniere rechtzeitig.
3. Deeskaliere.
4. Vermittle ggf. bei Konflikten.

5. Lasse ggf. angerichteten Schaden wieder gut machen (nicht im Sinne einer Strafe).
6. Trainiere ZP im Zeigen alternativer Problemlösestrategien.

Spezifische Interventions- bzw. Lösungstechniken bei Typ B

Typ-B-Verhalten entspringt weitgehend älteren-archaischen- Hirnregionen, dem **Limbischen System**. Die Betroffenen sind kognitiv nur eingeschränkt erreichbar. Je höher die Erregung, desto geringer deshalb der Einfluss von Hirnregionen, die für Einsicht und Rationalität zuständig sind

Gehe diese Liste nach bedeutsamen Einsätzen nochmal durch (**Profiregeln 5 und 6**).

- Setze **Profiregel 1** um:
Handle besonnen, agiere statt zu reagieren!
- Setze **Profiregel 3** um:
Sieh zunächst nur die Fakten, nichts als die Fakten!
- Erregte Menschen sind diesem Moment möglicherweise „böse“ und „gemein“, sie sind aber nicht intelligent. Also: Setze „IQ“ ein statt Erregung.
- Setze **Profiregel 4** um:
Bewerte das Problem pragmatisch!
- Es ist unwichtig, was du über den Erregten denkst, wie du ihn bewertest. Im Mittelpunkt steht die Frage, was die betroffene ZP in diesem Moment erlebt.
- Intervenierte frühzeitig.
- Entferne konfliktauslösende Personen, z.B. „Gegner“
- Deeskalieren.
- Zeige eine eher **empathische Haltung**.
- Vermeide hektische Bewegungen und schnelles Sprechen.
- Achte auf eigenes entspanntes Ausdrucksverhalten.
- Gib Richtung vor, lenke.
- Veranlasse zum Ortswechsel.
- Suche einen angenehmen, ruhigen Platz aus, möglichst ohne Gegenwart anderer Personen (s.a. Kasten rechts).
- Biete Sitzplatz an.
- Biete etwas zu Essen oder Trinken an.
- Biete Hürdenhilfe. Gib z.B. Tipps, wie ZP sich zur Problemlösung verhalten könnte.

Coole, sachbezogene Deeskalation:

Die Bezugsperson wirkt emotional eher unbeteiligt, wie ein „Sachbearbeiter“. Ihr Augenmerk konzentriert sich auf die Verhaltenssteuerung. Sie zeigt eine klare, eher dominante Haltung. Es wird dafür gesorgt, dass äußere Umstände nicht zu weiteren unnötigen Eskalationen führen.

Empathische Deeskalation:

Die Bezugsperson bemüht sich um eine verständnisvolle, einfühlsame Haltung, berücksichtigt Motive und Sichtweisen der Zielperson. Sie sendet verbal und/oder non-verbal beruhigende Signale aus.

Destruktive und konstruktive äußere Bedingungen

Die äußeren Bedingungen unter denen Konfliktgespräche geführt werden, können einen erheblichen Einfluss auf den Verlauf nehmen.

Destruktive Bedingungen:

- Atmosphäreloser Raum
- Grelle oder zu dunkle Beleuchtung
- Akustisch schallender Raum
- Unangenehme Temperaturen
- Zugluft
- Unbequeme Sitzposition
- Verschmutzte Luft, z.B. Zigarettenqualm
- Lärm
- Ständige Unterbrechungen z.B. durch Telefon
- Zeitdruck
- Hektik
- Gegenwart unerwünschter Dritter
- Etc.

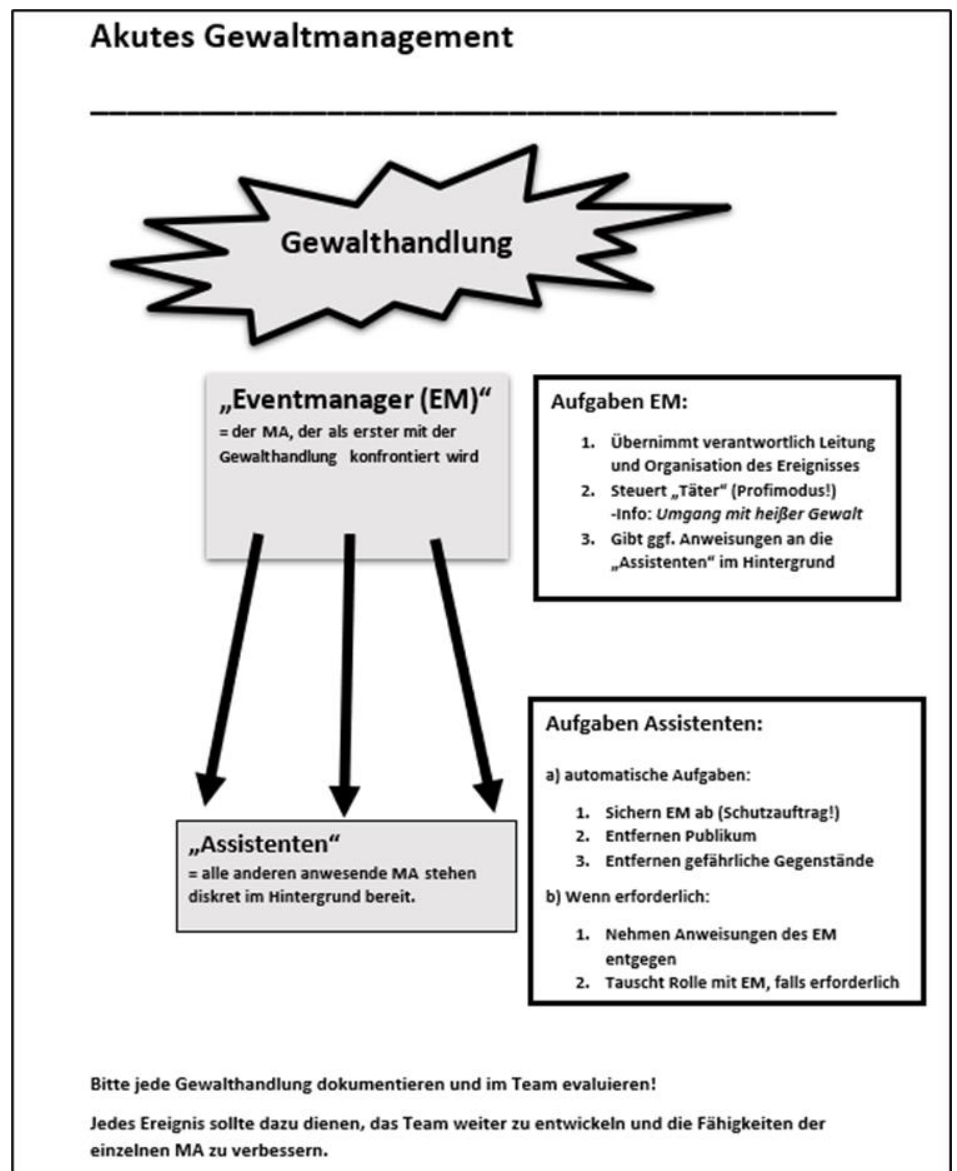
Konstruktive, entspannende Bedingungen:

- Gemütliche, weiche Sitzposition
- Freundlich eingerichteter Raum z.B. mit Blumen
- Frische, gut temperierte Luft
- Ruhige, entspannte Atmosphäre
- Getränke, Knabbereien
- U.ä.

- Höre zu!
- Vermeide Vorwürfe.
- Vermeide Provokationen, wie Abwertungen, Diagnosen, Parteinahme etc.
- Vermeide möglichst auch Aussagen wie: „Jetzt beruhige dich doch erst mal!“. Das kann u.U. eher provozierend wirken.
- Sprich auf Augenhöhe mit der ZP. Passe dich seiner Sprachkompetenz an. Fühle dich in seine Denkwelt ein.
- Vermeide „Warum“-Fragen. Frage eher: „Wann“, „wer“, „wo“, „wie“.
- Vermeide Diskussionen. Alles was du sagst könnte aus der Sicht des Erregten falsch sein.
- Vermittle ggf. zwischen Parteien.
- Entspanne mit Humor.
- Vermeide aber möglichst Erfolgserlebnisse der ZP im Zusammenhang mit dem Problemverhalten.
- Trete ggf. auch als Helfer statt nur als Autoritätsperson auf.
- Biete Trainings zum konstruktiven Umgang mit erregenden Ereignissen.

Für den Fall, dass man es mit erregten **Gewaltakten von ZP** zu tun hat, bieten sich zusätzlich noch folgende Techniken an:

- Sorge für Sicherheit (s. Graphik):
- Beauftrage zuverlässige Person, andere Kollegen zu informieren.
- Reduziere die Menge einstürmender Reize, z.B. durch Entfernung anderer ZP oder vielredender, erregter, hektischer BP.
- Halte Fluchtweg offen – z.B. Türe im Rücken
- Entferne potentielle Waffen (Flaschen, Stöcke, Messer usw.; übernimmt ggf. „Assistent“ im Hintergrund).
- Halte dich außerhalb der Schlagdistanz des Aggressors – entsprechende Techniken einüben!
- Sorge ggf. für eine Barriere zwischen dir und dem Aggressor (Tisch o.ä.).



- Drehe dem Aggressor nie den Rücken zu.
- Reagiere dosiert und überlegt.
- Vermeide heftige oder Überreaktionen.
- Tausche die Rolle mit dem Kollegen falls du merkst dass deine eigene Erregung zu hoch wird
- Übernimm die Kontrolle →
- Versuche Ablenkungsmanöver (z. B. etwas zu trinken anbieten).
- Gib klare einfache positive Anweisung: „*Leg den Stock weg!*“
- **Vermeide** Negativaussagen, wie „*Hier wird nicht geschlagen!*“.
- Weise Alternativ auf einfache und klare Regeln hin: „*Schlagen verboten!*“
- Sprich den Aggressor mit Namen an: „*Peter - aufhören!*“
- Stelle dich auf die Sprache des Aggressors ein: Keine Fremdwörter, keine verschachtelten Sätze oder verkomplizierende Formulierungen.
- Demonstriere Interesse für die Probleme und Gefühle des Aggressors, wenn tatsächlich Typ B im Vordergrund steht.
- Achte möglichst darauf, dass der Aggressor sein Gesicht bewahren kann.

Typ C: Völlig enthemmtes hoch erregtes Verhalten mit Selbst -und Fremdgefährdung

Hierbei handelt es sich um eine Steigerung von Typ-B-Verhalten. Sämtliche Selbststeuerungsfunktionen sind ausgeschaltet.

Es kommt besonders häufig bei ZP mit organischen oder psychischen Schäden vor, z.B. geistig behinderten, autistischen Menschen etc. Eine medizinische und psychiatrische Abklärung ist unbedingt erforderlich.

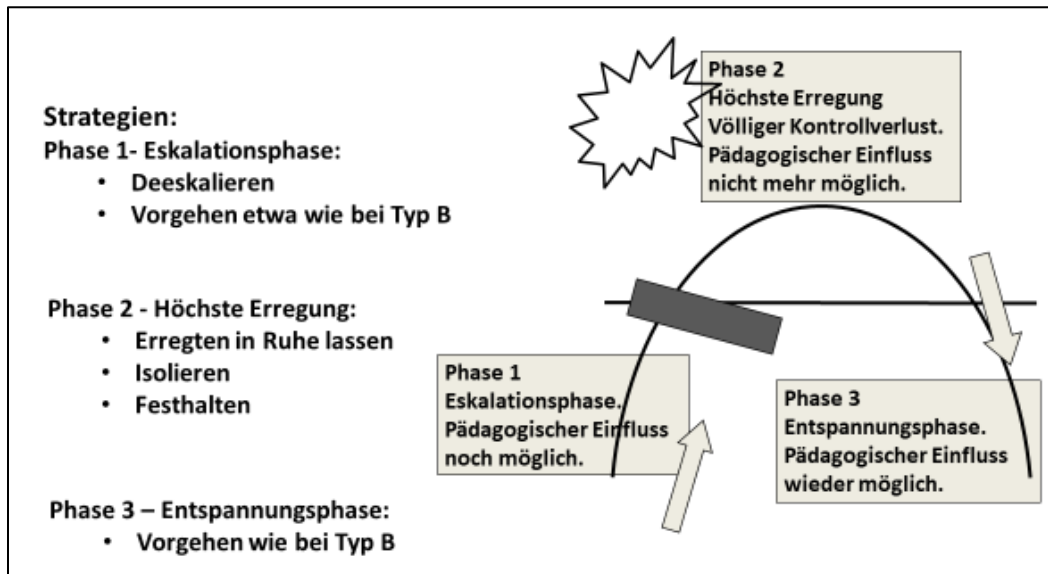
Kennzeichen von Typ C

- Erregungszustand deutet sich oft (nicht immer!) durch spezifische Vorzeichen an.
- Höchste Erregung.
- Völlige Hemmungslosigkeit
- ZP ist pädagogisch nicht mehr erreichbar.
- Gefährdet sich und andere.
- Oft in Verbindung mit Selbstbeschädigung.
- Möglicherweise **Lawinensyndrom** (steigert sich selbst immer mehr hinein = oft Hinweis auf ein somatisches Problem!).
- Bisweilen sind spezifische Phasen zu beobachten, die pädagogische genutzt werden können.

Typ-C- spezifische Strategien:

1. Erkenne Frühzeichen.
2. Interveniere in einem Frühstadium.
3. Versuche zunächst zu deeskalieren, wie bei Typ-B-Verhalten.
4. Wenn das nicht gelingt, Sorge für Sicherheit (s.a. oben Eventmanagement).
5. Nutze die Entspannungsphase pädagogisch.
6. Lasse die Problematik diagnostisch abklären (psychologisch, medizinisch).

Häufig können beim Typ-C-Verhalten drei Phasen unterschieden werden, auf die man sich flexibel einstellen sollte:



Spezifische Interventions- bzw. Lösungstechniken bei Typ C:

Man muss berücksichtigen, dass die Übergänge zwischen den Typen fließend sein können. Manche der hier beschriebenen Techniken sind deshalb bisweilen auch im Zusammenhang mit anderen Typen hilfreich.

- Setze **Profiregel 1** um:
Handle besonnen, agiere statt zu reagieren!
- Sorge für einen Notfallplan.
- Interveniere frühzeitig.
Erste Anzeichen (Prodrome) müssen deshalb sorgfältig dokumentiert werden, um schon in Phase 1 (s. Graphik unten) rechtzeitiges Eingreifen zu ermöglichen.
- Deeskaliere.
- Sorge für Sicherheit Spiele nicht den Helden! Flüchte ggf.
- Rufe notfalls um Hilfe – laut aber nicht panisch, falls es kein Notrufsystem oder keine aktuellen Unterstützung im Sinne des „Eventmanagements“ gibt.
- Halte Angreifer auf Distanz – **vorher unter professioneller Anleitung gründlich üben und Fertigkeiten ständig auffrischen!**
- Nutze z.B. Stühle, Matratzen o.ä. als Schutz.
- Wende ggf. Befreiungsgriffe an – **vorher gründlich üben!**
- Fixiere den Aggressor ggf. mit geeigneten Griffen: – **vorher gründlich üben!**
- **Solche Maßnahmen vorher evtl. mit Erziehungsberechtigten und/oder zuständigen Behörden absprechen und absichern lassen. Erfahrungsgemäß werden dagegen immer wieder Bedenken angemeldet. Von Bedenkenträgern aber machbare Alternativen einfordern.**
- Sollte aktiver körperlicher Einsatz notwendig sein, achte darauf, dass du oder/und deine Kollegen sich körperlich in deutlicher Übermacht befinden.
- Achte darauf, dass keine weitere Eskalation eintritt. Sehr häufig legt sich die Erregung des Aggressors bei Typ-C-Verhalten nach einigen Minuten von selbst.
- Führe den Aggressor im Nachhinein einer klinischen Untersuchung (z.B. Psychiatrie) zu.

- Führe auf jedem Falle eine gründliche Evaluation durch. Überarbeite die Notfallpläne und Interventionsstrategien unter Berücksichtigung des jeweils letzten Ereignisses.

Mischformen

Im realen Leben kann man oft nicht genau unterscheiden, welcher Verhaltenstyp momentan vorliegt.

Es gibt Situationen, bei denen ZP von schlechten Gefühlen oder Launen **getrieben** werden, was man in gewisser Weise als Typ-B-Verhalten deuten könnte. Gleichzeitig scheinen sie aber Gewinn daraus zu ziehen, dass die BP verunsichert, hilflos oder emotional reagieren, das wäre eher ein Typ-A-Verhalten.

Hier muss man sich die Frage stellen, ob das Individuum in dieser Situation **wirklich leidet**-Schmerzen, Verlust etc. In diesem Falle empfehlen sich primär **empathische Deeskalationstechniken**. Betroffene zeigen sich dann im Rahmen der **Evaluation** oder individuellen Nachbearbeitung in der Regel einsichtig und kooperativ.

Oft mischt sich aber in die emotionale Getriebenheit aber auch eine Lust am eigenen Leiden („*Ich Ärmster*“). Das Leiden lenkt momentan von mühsamen und konstruktiven Problemlöseversuchen ab. Man bewirkt aber auch Verunsicherung und Ängste bei den offensichtlich bemühten, aber hilflosen BP. Das vermittelt Machtgefühle, was eine mächtige **Verstärkerwirkung** hat.

Im Moment der Erregung sind alle anderen zudem „böse“ und die verdienen eine gerechte Strafe. Eigene Beteiligung an der Entstehung des Problems oder gar die Schuld braucht dann für die Betroffenen kein Thema zu sein. Schuld sind immer die anderen. Beschimpfen, Beleidigen und Schlagen sind also scheinbar gerechtfertigt.

Besonders Kleinkinder, aber auch manche Erwachsenen, entwickeln hier beträchtliche Fähigkeiten indem sie z.B. wie auf Kommando herzerweichend unter Tränenströmen weinen.

Erregung setzt zudem kognitive und moralischen Hemmmechanismen außer Kraft. Was man normalerweise als unhöflich oder moralisch verwerflich findet, hat aktuell keine Bedeutung mehr und somit keinen Einfluss auf das Verhalten. Man kann also seiner Wut und Aggression freien Lauf lassen.

Häufig reagieren Betroffene auf ansonsten relativ irrelevante Reize gezielt oder automatisch sehr sensibel und bauen dies in ihr Verhaltensprogramm ein. Ein einzelnes Wort, eine einzelne Geste kann genügen, um den „Gegner“ bössartige Motive zu unterstellen und ihn moralisch zu diskreditieren. Hier werden oft latent vorhandene feindselige Programme aktiviert, die aber unter dem Einfluss des Verstandes normalerweise unterdrückt werden.

Man kann hier also von „**Instrumentalisierten Leiden**“ sprechen.

Es gibt außerdem Menschen, die empfinden **eigene** Erregung auch gar nicht als Problem.

Im Gegenteil, in dem Moment, wo sie rumbrüllen, empfinden sie ein Gefühl der Stärke. Die Unterwerfung der ZP erleben sie dann als mächtigen Verstärker. Widerstand dagegen ist für sie frustrierend und führt zur Eskalation. Im Laufe der Interaktion können sie sich dann erheblich Hineinsteigern, wie erregte Hunde im Bell- und Beißmarathon.

Dies ist als **instrumentelle Erregung** zu bezeichnen.

In der Praxis muss man hier einfach ein gewissen „Bauchgefühl“ dafür entwickeln, welche Qualität ein solches Verhalten hat. Auf jeden Fall sollte das in der Evaluation reflektiert werden.

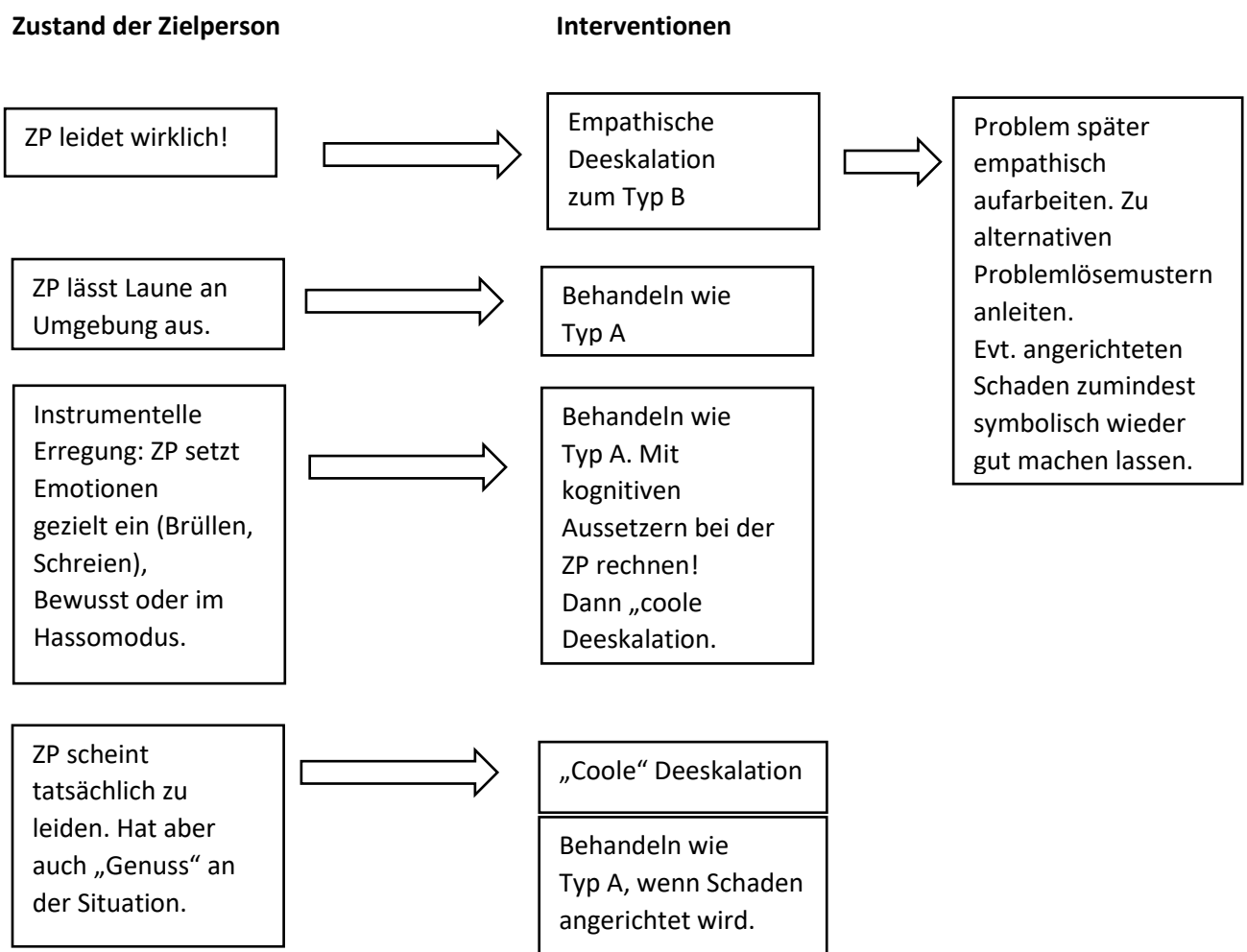
Faustregel ist, dass in allen diesen Fällen eine „**coole**“ **Deeskalation** angesagt ist. Je mehr man emotional involviert ist, umso größer ist die Gefahr, dass man zur Eskalation beiträgt. Grundsatz ist

hier also, Ruhe und Stabilität ausstrahlen. Man vermeide möglichst alles, was eine Eskalation anheizen oder einen instrumentellen Wert haben könnte, lässt sich aber ansonsten unbeeindruckt von den Attacken der Betroffenen.

Besonders destruktiv wirken sich hier Diskussionen zwischen den Beteiligten aus (s. dazu Aspekt 3 der 3ASS, Ebene 1). Durch die **Ausschaltung des Großhirns** haben diese keinen Sinn. Hier ist deshalb eher eine deutliche aber besonnene **Grenzsetzung** angesagt (Aspekt 3, Ebene 3).

Eine **spätere Aufarbeitung** und/oder **Wiedergutmachung** sollte selbstverständlich sein. Bei normalintelligenten Personen muss man auch die Bereitschaft fordern, an angemessener **Selbstkontrolle** zu arbeiten.

Übersicht zum Umgang mit Mischformen



Gruppendynamik

Ist man als BP nicht Herr der Gruppendynamik, läuft man Gefahr, dass diese einem entgleitet. Dies ist besonders für Lehrkräfte von Bedeutung.

Das ist ein sehr komplexes, buchfüllendes Thema und kann hier nur angerissen werden. Folgende Grundregeln sollten auf jedem Fall beachtet werden:

Akutmaßnahmen

- Handle **immer** im **Profimodus**
- Zeige Präsenz, suche ggf. räumliche Nähe.
- Behalte Übersicht („Augen hinten“). Als Lehrkraft Sorge für Unterrichtsfluss.
- und Sorge für breite aber von dir kontrollierter Aktivierung.
- oder wechsele Methode, Aktivität.
- Pacing-Leading = man nimmt Impulse auf (Pacing) und entwickelt sie im konstruktivem Sinne weiter (Leading).
- Konzentriere dich auf **positive** Dynamiken.
- Reagiere möglichst **knapp** auf Störungen, beachte Strategien im Zusammenhang mit Typ A.
- Belohne Gruppe, wenn sie nicht auf „Störer“ eingeht. Hier könnten im Vorfeld Absprachen mit den Gruppenmitgliedern erfolgen.
- Entferne problematische ZP kurz oder längerfristig aus der Gruppe = Time -out.
- Kombiniere längeres Time-out aber **immer** mit Bemühungen um Hilfe zur nachhaltigen, konstruktiven Verhaltensänderung.
- Halte „Störer“ körpernah unter Kontrolle.
- Schaffe Distanz zwischen kritischen Personen.
- Interveniere frühzeitig, z.B. über ein vereinbartes Signalsystem.
- Nutze die vielen Möglichkeiten der **nonverbalen** Interaktion (wird von BP oft unterschätzt!).
- etc.

Strukturelle Maßnahmen

- Fördere Gemeinschaft, Wir-Gefühl
- Etabliere Regeln. Beteilige dabei die Gruppenmitglieder. Das entspricht demokratischen Prinzipien und fördert die Kooperationsbereitschaft.
- Trenne, wenn möglich „Störer“ räumlich (andere Gruppe)
- Analysiere Situation und Problemverhaltensweisen der „Störer“ u.a. mit KAM.
- Baue zum Störer Beziehung auf, ohne dich anzubiedern.
- Beschäftige dich außerhalb der Gruppensituation besonders mit ihm
- Entwickle Notfallpläne! Diese beziehen sich insbesondere auf Gewalttaten. Jede BP muss die Gewissheit haben, in solchen Fällen nicht alleine zu stehen. Das erhöht das Gefühl der **Selbstwirksamkeit** und **Sicherheit**.
- Etc.

Häufig gemachte Fehler

- Gruppe ist sich selbst überlassen.
- Frühzeichen werden nicht erkannt.
- Es wird zu spät interveniert.
- BP lassen sich von der Gruppendynamik anstecken und mitreißen.

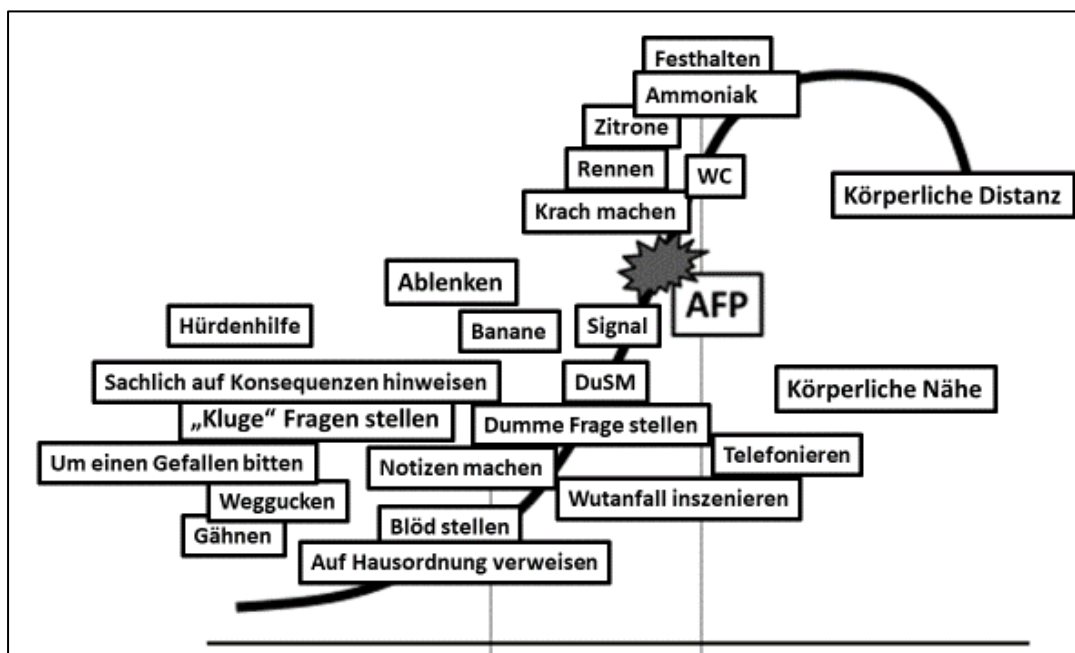
- BP hat Schwierigkeiten, im Ernstfall Dominanz zu zeigen und die Leitung zu übernehmen.
- BP verfällt in destruktiven Alltags- oder gar Hassmodus.
- BP reagiert also emotional, ist erregt, schreit, redet viel.
- BP zeigt verbal wie nonverbal Zeichen von Schwäche, Angst.
- BP bietet sich an, z.B. durch hilfloses reflexartiges Lachen nach problematischem Verhalten.
- Planlosigkeit -es bestehen z.B. keine Notfallpläne.
- Unprofessionelle Diskussionen mit ZP in der akuten Situation.
- Problematische Personen erlangen viel Aufmerksamkeit und sind Mittelpunkt.
- Nachträgliche Evaluationsgespräche im Team fehlen. Oder sie werden unprofessionell geführt, zum Jammern und extrapunitiven Schuldzuweisungen missbraucht.

Die Erregungsniveaueurve als Ideenfindungswerkzeug

In gut funktionierenden Teams ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass für fast alle Probleme auch Lösungen gefunden werden.

Dabei kann die Erregungsniveaueurve hilfreich eingesetzt werden. Hat jemand eine Idee für den Umgang mit Problemverhalten, kann diese z.B. mit Moderatorenkärtchen auf einer großen Erregungskurve z.B. im Teamzimmer angebracht werden. Auf diese Weise gehen Ideen nicht verloren und sind ständig präsent.

Hier das Beispiele aus einer Jugendhilfeeinrichtung, die aber auch für andere Institutionen interessant sein könnten. Dazu Kommentare zu den einzelnen Vorschlägen.



Kommentare zu den einzelnen Ideen:

Keine kognitionseinschränkende Erregung bei den ZP vorhanden z.B. bei Typ-A-Verhalten →

Auf Hausordnung verweisen:

Das setzt natürlich das Vorhandensein einer lebensnahen Hausordnung voraus. Die BP kann hier ganz sachlich, ohne sich emotional engagieren zu müssen, wie ein „Sachbearbeiter“ auf die Regeln hinweisen.

Gähnen:

Hier kann man Souveränität demonstrieren und zeigen, dass man sich nicht provozieren lässt. Das kommt einem Verstärkerentzug gleich.

Blöd stellen:

Man tut so, als würde man eine provozierende Aussage nicht verstehen. Die Provokation verfehlt somit ihr Ziel.

Weggucken:

Auch das ist bei gezielten Provokationen wirksam.

Wutanfall inszenieren:

Eine Methode, die bei als starke aber normalerweise ruhig und besonnen reagierenden BP sehr eindrucksvoll sein kann als Signal: Vorsicht, jetzt habt ihr eine Grenze überschritten! In manchen Situationen und theatralisch überzogen, kann man aber auch dadurch die Aufmerksamkeit auf sich ziehen und die Überraschung ausnutzen, um z.B. eine sich problematisch entwickelnde Gruppendynamik zu beeinflussen.

Notizen machen:

Man schaut den „Übeltäter“ schweigend an und macht sich offensichtlich Notizen. Übrigens auch eine gute Methode, um ausfällig gewordene Kollegen oder Vorgesetzte zu beeindrucken.

Telefonieren:

Eine sehr gute Methode, um glaubwürdig die Aufmerksamkeit entziehen. Ein Jugendlicher versucht zu provozieren. In diesem Moment greift man, vielleicht verbunden mit einer Entschuldigung zum Handy und nimmt ein imaginäres Telefonat entgegen.

Schon leichte Erregung bei den ZP vorhanden aber kognitiv noch mehr oder weniger erreichbar, eher Typ-B-Verhalten →

„Dumme“ Fragen stellen:

Gut einsetzbar, wenn sich ZP beginnen zu streiten. Man stellt z.B. Fragen, die nicht in den Kontext passen: *„Du Marianne, wann ist eigentlich deine Mutter geboren!“*

Oder: *„Hans, weißt du zufällig, wie spät es ist?“*

In der Regel reagieren die Angesprochenen mit Verblüffung. Das Erregungsprogramm ist unterbrochen, was man ausnutzen kann, die Streithähne voneinander zu trennen.

„Kluge“ Fragen stellen:

Hier stellt man durchaus in den Kontext passende Fragen: *„Was stört dich daran so“, „Kann ich dir irgendwie behilflich sein?“* etc.

Sachlich auf Konsequenzen hinweisen:

„He, wenn du das Fenster kaputt machst, wird das teuer für dich!“

DuSM: „Dutschies SchockMethode“

Man schaut die ZP an und zieht seine (eigene) Nasenspitze mit dem Daumen kräftig nach oben. Die Hand muss dabei so gehalten werden, dass dies für die ZP deutlich sichtbar ist. Das sieht wirklich dämlich aber auch erschreckend aus. Im richtigen Moment angewandt kann man dadurch ein Programm gut unterbrechen.

Körperliche Nähe der BP:

Allein die Anwesenheit der BP kann verhaltenssteuernd wirken. Diese kann aber auch schnell eingreifen, wenn es zur Eskalation kommen sollte.

Hürdenhilfe:

Man bietet dem erregten Kind seine Hilfe an oder gibt Tipps, wie man mit einem Problem umgehen kann.

Banane:

Das ist ein vielseitig einsetzbares Mittel. Nehmen wir an, zwei Kinder beginnen, sich zu streiten. Man geht auf sie zu, spricht einem von beiden mit Namen an, um Aufmerksamkeit zu erzielen. Dann macht man eine Andeutung, dass man ihm eine Banane zuwirft: „*Möchtest du eine?*“ und wirft dann. Hast man das geschickt getimed, reagiert das angesprochene Kind meist reflexartig und fängt die Banane auf. Schon ist das Programm unterbrochen und man hat die Möglichkeit, einzugreifen. Man kann aber auch beiden ein Stück Banane anbieten. Obst hat auch noch den Vorteil, dass es Fruchtzucker enthält, der schnell ins Blut geht und deshalb erregungsmindernd wirkt.

Natürlich funktioniert das auch mit Äpfeln oder anderen essbaren Objekten.

Signal:

Man kann mit einsichtigen und kooperativen ZP ein Signalsystem ausmachen, ähnlich wie beim Fußball mit der gelben und roten Karte. Man übernimmt damit als BP in kritischen Momenten die Rolle des PFC der ZP. Das kann durchaus noch bei mittelgradiger Erregung funktionieren.

Ablenken:

Das ist bei Einzelpersonen aber auch Gruppen möglich. Es ist hilfreich, wenn hier eine größere Anzahl von Möglichkeiten definiert worden sind, damit man die Manöver zielgenau einsetzen kann.

AFP ist schon überschritten, die ZP ist/sind stark aktiviert und kognitiv kaum noch erreichbar. Typ-B-C-Verhalten →

Krach machen:

Plötzlicher Lärm ist ein Signal, dass auch erregte Verhaltensprogramme unterbrechen kann. Auch hier sollte man sich in der Evaluation ein gewisses Repertoire zurecht legen.

Rennen:

Hier nutzt man die Möglichkeit, dass körperliche Aktivitäten Spannungen abbauen könnten. Aber Vorsicht: Es kann auch genau der gegenteilige Effekt eintreten.

Deshalb sollte man ZP nie alleine losrennen lassen, damit man rechtzeitig eingreifen kann, wenn sich unbesonnenes Verhalten andeutet.

Man kann wohl in der Regel eher davon ausgehen, dass der Ortswechsel entspannend wirkt. Möglicherweise ist ein gemeinsamer gemütlicher Spaziergang bisweilen sinnvoller.

Körperliche Distanz:

Das dient in höchster Erregung zunächst der eigenen Sicherheit. Man sollte sich zumindest außerhalb der Schlagdistanz der ZP befinden. Körperliche Nähe könnte hier auch provozierend wirken.ä

Zitrone:

Markante Geschmacksreize können bei höchster Erregung bisweilen zu einer Unterbrechung führen.

Ammoniak:

Das gleiche gilt für starke Gerüche. Natürlich muss man mit dieser Chemikalie vorsichtig sein.

Es genügt, ein mit Ammoniak getränktes Wattestäbchen dem Erregten unter die Nase zu halten.

Festhalten:

In höchster Typ-C-Erregung ist das mitunter nicht zu vermeiden. Dass muss aber absolut professionell geschehen. S. dazu auch die Ausführungen zum Typ C.

Literatur

- Cialdini, R.** (1997). Die Psychologie des Überzeugens. Bern: Hans Huber
- Dutschmann, A.** (1999). Aggressivität und Gewalt bei Kindern und Jugendlichen -Steuerung fremdgefährdenden Verhaltens. Tübingen: DGVT-Verlag
- Dutschmann, A.** (2000). Verhaltenssteuerung bei aggressiven Kindern und Jugendlichen - Der Umgang mit gezielten -instrumentellen- Aggressionen. Tübingen: DGVT-Verlag
- Dutschmann, A.** (2000). Aggressionen und Konflikte unter emotionaler Erregung -Deeskalation und Problemlösung. Tübingen: DGVT-Verlag
- Dutschmann, A.** (2005). Das Konfliktlösungstraining für Eltern und Pädagogen (KLT) - Lösungsstrategien, Tipps und Tricks
- Dutschmann, A.** (2/2008). Selbstmanagement in pädagogischen Konfliktsituationen In: Jugendhilfe und Psychiatrie. Aggressive Krisen-Diagnostik- Gelungene Kooperation. EREV-Schriftenreihe 2/2008
- Dutschmann, A.** (2018). Grenzsetzung bei dissozialen, aggressiven Kindern und Jugendlichen. In: Jugendhilfe 1/2018. Luchterhand Verlag
- Dutschmann, A.** (2022, in Vorbereitung). Stressoren-Ressourcen-Lösungen. Teufelskreis Aggressionen, Konflikte, Stress. Professionelle Wege zur Bewältigung in pädagogischen, helfenden und klinischen Einrichtungen.
- Ellis, A.** (1977). Die Rational-Emotive Therapie. München: Pfeiffer.
- Epstein, S.** (1990). Handbook of personality: Theory and research. New York: Guilford.
- Kahnemann, D.** (2011). Schnelles Denken, langsames Denken. München: Verlagsgruppe Random House GmbH
- Latané, B.** (1981): The psychology of social impact. In: *American Journal of Psychology*, 36, S.343-356.
- LeDoux, J.** (1998). Das Netz der Gefühle. München, Wien: Carl Hanser Verlag
- Rosenzweig, S.** (1934) Types of reaction to frustration. *J Abnorm Soc Psych* 29: 298–300.