



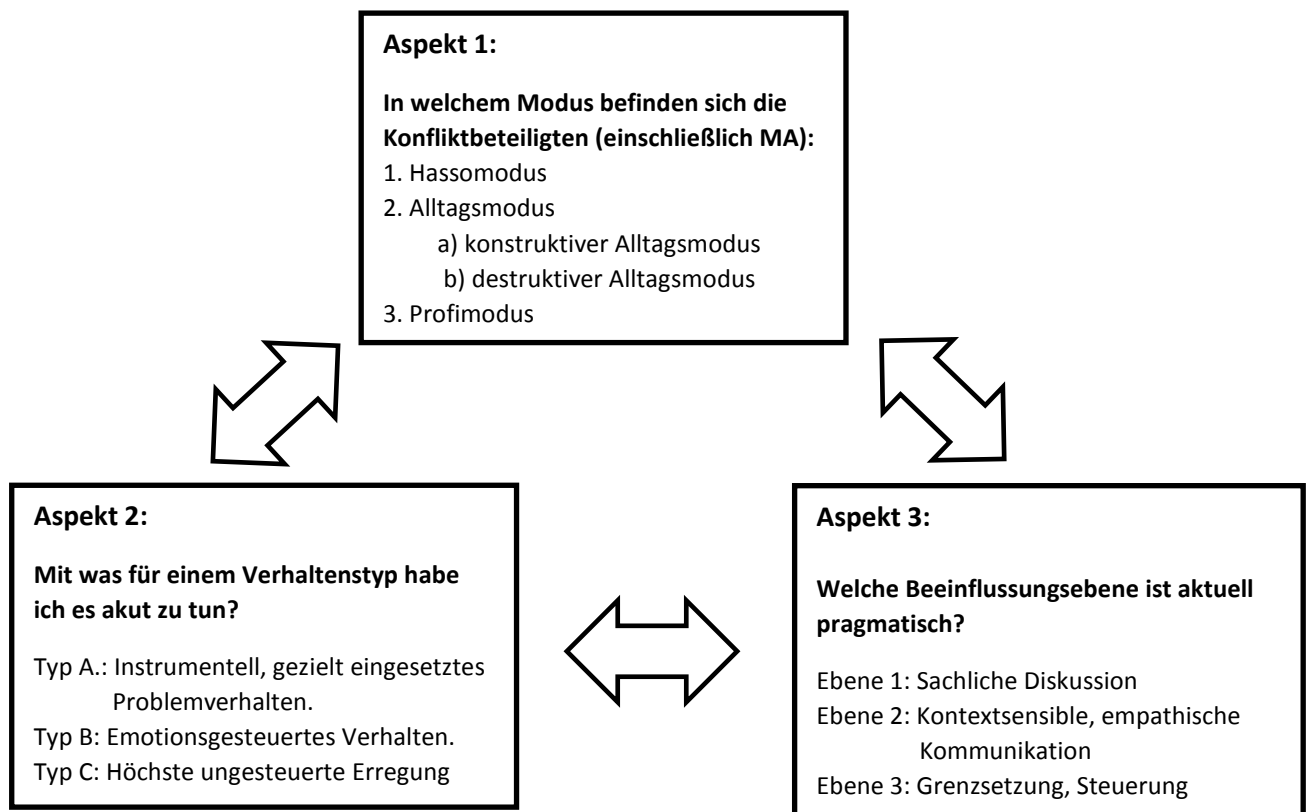
Dr. Andreas Dutschmann
Dipl.-Psych./Psychotherapeut
Supervisor BDP/Coach
www.drdutschmann.de

Der professionelle Umgang mit herausforderndem Verhalten in pädagogischen und helfenden Einrichtungen

Die 3 mal 3 – Strategie

© Dr. A. Dutschmann 2018 (Version 11.2018)

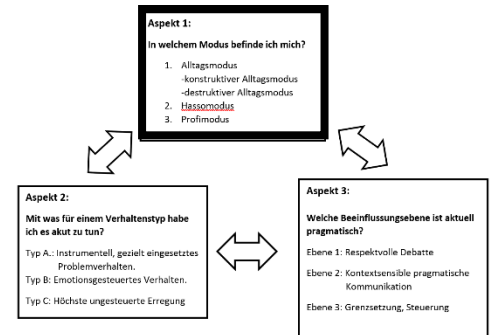
Der konstruktive Umgang mit herausforderndem Verhalten stellt hohe Ansprüche an die **Professionalität** der einzelnen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (MA) und der Teams in helfenden und pädagogischen Einrichtungen. Ist diese nicht vorhanden, laufen die meisten Lösungsbemühungen in der Praxis ins Leere. Die Erfolgswahrscheinlichkeit erhöht sich drastisch, wenn es gelingt, die folgenden drei Aspekte zu berücksichtigen und in situationsadäquates Handeln umzusetzen. Jeder Aspekt umfasst drei Elemente:



Aspekt 1:

Aspekt 1:
In welchem Modus befinde ich mich?

1. Hassmodus
2. Alltagsmodus
 - a) konstruktiver Alltagsmodus
 - b) destruktiver Alltagsmodus
3. Profimodus



Unter Aspekt 1:

Beobachte im akuten Fall, in welchem Modus du dich selbst befindest:

Die drei Elemente:

1. Hassmodus
2. Alltags-Laienmodus
 - a) destruktiver Alltagsmodus
 - b) konstruktiver Alltagsmodus
3. Profimodus

Natürlich sind Übergangs- und Mischformen möglich.

Element 1- Hassmodus:

Man handelt wie der Haushund Hasso, wenn er wütend ist.

Man ist getrieben von ungebremsten Emotionen und ungesteuerter Erregung. Die Denkfunktionen sind ausgeschaltet.

Ein absolutes „NoGo“ in pädagogischen Situationen!

Element 2- Alltags- oder Laienmodus:

Hier handelt man „authentisch“, als „normaler Mensch“ wie es den persönlichen Verhaltenstendenzen und den aktuellen Befindlichkeiten entspricht. Wahrnehmen und Verhalten sind spontan, nicht oder nur wenig reflektiert.¹

Sehr nützlich und einprägsam ist diesem Zusammenhang der Begriff „Klick→Surr“, den der amerikanische Psychologe CIALDINI (1997) geprägt hat: Man handelt unter dem Einfluss bestimmter Situationen, Bedingungen oder Reize automatisch.

Klick = Ein Schalter wird betätigt.

Surr = Es läuft, wie bei einem Automaten, ein eingeschliffenes Programm quasi im „Autopilotenmodus“ ab.

Man sieht z.B. ein kleines Baby im Kinderwagen = **Klick**.

→ **Surr**: Darauf reagiert man mit „Ach wie süß!“

Dieser Mechanismus kann konstruktiv sein, wenn er situationsadäquat und zielführend ist, z.B. bei situationsangemessenen Alltagsroutinen. Mitunter ist es in diesem Sinne hilfreich, für Standard-situationen ein gut geplantes aber auch sicher eintrainiertes, aber immer wieder neu hinterfragtes Lösungsprogramm zur Verfügung zu haben. Dies verbessert die Handlungssicherheit (= **Strategisches Klick-Surr** s.u.).

Es kann aber auch zu erheblichen Problemen führen, wenn das Verhalten nicht situationsadäquat ist.

¹ Die Unterscheidung zwischen Alltags- und Profimodus wurde durch das Werk von KAHNEMANN „Schnelles Denken, langsames Denken“ (2011) angeregt.

Zu a) Konstruktiver Alltagsmodus:

Wahrnehmung, Denken, Fühlen, Verhalten sind konstruktiv, situationsadäquat, zielführend.
Problematische **Klick-Surr-Reaktionen** werden ggf. (selbst-) kritisch reflektiert.

Zu b) Destruktiver Alltagsmodus

Hier gibt es drei verschiedene **Varianten**:

Variante 1:

Das Verhalten wird durch eine generelle Neigung oder durch Persönlichkeitseigenarten der Akteure hervorgerufen.

Variante 2:

Die Methodik ist situationsunangemessen, z.B. man denkt nur juristisch oder medizinisch in einer primär pädagogisch relevanten Situation. Oder man denkt nur pädagogisch, wenn z.B. psychische Erkrankungen im Spiel sind.

Variante 3:

Man ist in einer situationsunangemessenen Stimmung: Erregung, Aggression, schlechte Laune, Euphorik, Depression etc.

Zu Variante 1:

Beispiele für destruktive Alltagsmodi bei pädagogischen und helfenden Berufen, die zu großen Problemen z.B. in Teamgesprächen, Fallbesprechungen etc. führen und somit erfolgsgefährdend sein können² (In der Praxis kommt es oft zu Überschneidungen.):

Hinweis für Profis:

Diese Typologie ist zwar nicht charmant aber weitgehend faktisch korrekt. Vielen gibt sie deshalb Anlass zur selbstkritischen Reflexion (= Profimodus). Manche jedoch reagieren mit Abwehr und Aggression.

- **Ja-Aberologen:**

Sie sind in Wahrnehmung und Denken problemfixiert. Jedem Lösungsvorschlag werden **reflexartig -klick-surr-** mögliche Probleme **–JA ABER!**- entgegengehalten (= A-P-E-Prinzip, s.u.). Betroffene verbreiten Pessimismus und Frust in Teams. Die kreative Weiterentwicklung von Ideen wird unterdrückt.

- **Maschos:**

Diese gehen alle Probleme mit nur einer „Masche“ an. Sie sind oft überzeugte Anhänger aktuell modischer Ansätze und Strömungen, die unkritisch und undifferenziert übernommen werden. Maschos sind im gewissen Sinne das **gegenteilige Extrem der Ja-Aberologen**.

- **Nörgologen:**

Sie sind ständig unzufrieden, kritisieren gerne. Sind aber oft sehr empfindlich gegenüber Kritik an ihnen selbst. Schuld sind außerdem immer die Anderen, die Umstände etc. (= **extrapunitiv** sensu ROSENZWEIG 1934). Sie verbreiten in Teams schlechte Stimmung bis Hoffnungslosigkeit.

- **Moralisten/Puritaner:**

Neigen schnell zu Bewertung, reagieren **–klick-surr-** abwertend, aggressiv auf ihrer Meinung nach unangemessenen Meinungen oder Sprachgebrauch (= A-P-E-Prinzip. S.u.). Sie versuchen, Zensur auszuüben. Ein „falsches“ Wort Andersdenkender und man wird sofort in eine negative Ecke geschoben, da Moralisten/Puritaner eine Neigung zum Schwarz-Weiß-Denken haben.

- **Praktologen/Knopfdrücker:**

Diese wollen für komplexe Probleme einfache Lösungen. „*Sage mir, welchen Knopf ich drücken*“

Aber keine Angst vor Ja-Abers!

Natürlich muss man skeptisch und kritisch sein. Das rechtfertigt auch wohl erwogene „Ja-Abers“. Problematisch ist die **generelle**, destruktive Neigung zum „Ja-Aber“ und das Defizit an konstruktiven Ideen.

² Aus Respekt vor der gewachsenen Sprache und wegen der besseren Lesbarkeit wird das generische Maskulinum verwendet. Es sind deshalb gleichermaßen auch Damen gemeint. Männliche Leser brauchen sich also bei der Lektüre der Typologie nicht diskriminiert zu fühlen.

„muss, damit der Schüler das macht, was ich will!“. Sie werden ungeduldig, wenn man diese nicht liefert. Kenntnis und Verständnis der Zusammenhänge ist für sie überflüssiger „Theoriekram“. Oft Menschen, die bisher nach bestimmten für sie einsichtigen und bewährten Prinzipien gearbeitet haben. Sie versuchen, diese Erfahrungen auf neue Bedingungen zu übertragen. Die Prinzipien, die z.B. beim Vermitteln von Kulturtechniken mit ihrem klaren Regelwerk sinnvoll sind, werden jedoch unbrauchbar beim Umgang mit verhaltensauffälligen Schülern (s.a. Ja-Aberologen).

- **Pädagogische Autisten**
„Nur MEINE Methode und MEINE Ansichten sind richtig!“. Pädagogische Autisten haben in begrenzten Bereichen oft kurzfristige Erfolge. Sie machen sich aber keine Gedanken um die eventuelle Komplexität von Zusammenhängen und problematische Neben- und Auswirkungen ihres Handelns. Andersdenkende und -handelnde werden für „Stümper“ gehalten (s.a. Maschos).
- **Selbstdarsteller/“Be“-lehrer**
 Sie belehren gerne und halten, auch wenn die Zeit knapp ist, gerne lange Vorträge. Lieblingssatz bei Unterbrechung ihrer Monologe = **klick →surr** = *„Lass mich doch mal ausreden!“*
 Sie können nicht zuhören. Andere Meinungen und Ansätze werden nicht zur Kenntnis genommen oder abgewertet. Oft besteht eine Neigung zum Konkurrenzverhalten.
- **Superpädagogen**
 Typische Aussage: *„Bei MIR macht der sowas nicht!“*. Oft auch **Selbstdarsteller**.

Was tun, wenn man selbst betroffen ist?

Zu Variante 1- Generelle Neigung zu destruktiven Verhaltensmustern:

Bemühe dich um Selbsterkenntnis, Selbstkritik!

Zu Variante 2- Situationsunangemessene Methodik:

Versuche über den eigenen Tellerrand hinauszuschauen.
 Lerne zuzuhören und die Probleme bzw. Lösungen aus anderen Aspekten heraus zu betrachten. Übe Teamfähigkeit!

Zu Variante 3 – Man wird von Erregungen, Stimmungen, Aggressionen geleitet:

Wechsle in den **Profimodus** →→

Utilisieren:

Optimal ist es, wenn es gelingt, die problematischen Neigungen für die Problemlösung nutzbar zu machen (=Utilisieren). Man bittet z.B. Ja-Aberologen ausdrücklich um **konstruktive** Kritik. Dies aber mit zeitlicher Begrenzung. Auch „Superpädagogen“ haben tatsächlich oft gute Ideen. Etc.

Element 3: Profimodus:

Eigenschaften:

1. Man orientiert sich am **S-U-N-Prinzip: Souverän-Unprogrammiert-Neutral**.
2. Man ist fähig zur **kritischen Selbstreflexion und zum Selbstmanagement**.
3. Man geht **methodisch-strategisches** auf Basis **professionellen Know-Hows** vor.

Man muss auch auf seiner Arbeitsstelle nicht immer im Profi-Modus agieren. Ein **konstruktiver Alltagsmodus** ist meistens ausreichend.

In kritischen Situationen ist ein Wechsel in den **Profimodus** aber unumgänglich, will man Erfolge erzielen. Bei mangelnder Übung erfordert dies allerdings sehr viel Anstrengung und wird in der Praxis deshalb zu selten eingenommen.

Zu 1: Man orientiert sich am S-U-N-Prinzip: Souverän-Unprogrammiert-Neutral.

Dies entspricht in etwa dem Prinzip der „Achtsamkeit“. Dieser Begriff ist im Deutschen allerdings etwas missverständlich. Wir haben es deshalb in **S-U-N** „übersetzt“:

S = Souverän - Man entscheidet selbstbestimmt eigenständig, wie man mit den Fakten umgehen möchte, ohne sich durch Stimmungen, Emotionen, Ideologien, Gruppendruck und ähnlichem treiben zu lassen

U = Unprogrammiert - Man ist in der Lage, kreativ und unabhängig Wege zu entdecken, ohne den im Gehirn eingeschliffenen Konditionierungen zu folgen. Klick-Surr wird erkannt und vermieden.

N = Neutral - Man registriert die Fakten erst einmal wertungsfrei als Fakten, nicht mehr und nicht weniger.

Motto: Ich lasse mich nicht von äußeren und inneren Impulsen treiben, sondern ich manage die Situation.

Der Gegensatz ist das A-P-E-Prinzip:

A= Assoziativ - Ein einzelner Fakt ruft eine ganze Kette von Assoziationen hervor: Wertungen, Gefühle, Vermutungen, Theorien, Ideologieelemente. Das passiert automatisch-reflexartig.

P = Programmiert - Wahrnehmung, Denken, Verhalten folgen einem Programm, das entweder ererbt oder erlernt wurde. Es läuft automatisch, meistens unbewusst ab.

E = Erregend/Emotional – Oft werden Emotionen und Erregung hervorgerufen.

Näheres s: www.drdeutschmann.de/downloads

Zu 2: Man ist fähig zur kritischen Selbstreflexion und zum Selbstmanagement

Man ist sich dessen bewusst, dass man in Konflikt- und Krisensituationen selbst eine große Rolle beim Entstehen und Aufrechterhalten des Problems spielen kann.

Näheres s: www.drdeutschmann.de/downloads **Selbstmanagement in Krisensituationen**

s.a. Kasten oben:
Hinweis für Profis:

Zu 3: Man geht methodisch-strategisches auf Basis professionellen Know-Hows vor

- I. Analysiere spätestens im Nachhinein die problematischen Vorgänge und Dynamiken = **Evaluation**.
- II. Erstelle möglichst im Vorfeld eine Strategie. Übe ggf. Standartreaktionen ein (**strategische Klick-Surr**).
- III. Evaluiere, reflektiere kritisch die praktische Durchführung. **Vermeide dabei destruktive Alltagsmodi**.

Zu 1: Analysiere die problematischen Vorgänge und Dynamiken

Analysiere unter Berücksichtigung möglichst vieler objektiver Daten eine problematische Dynamik spätestens nach dem Ereignis. Beziehe dich selbst und das Team mit ein. Hier bieten sich z.B. die Modelle des KLT an

(s. Graphik, DUTSCHMANN 2005 und www.drdeutschmann.de.) (s.o.)

Modell 1: Art der Informationsverarbeitung

Analysiere auf welchem Weg die Ereignisse abgelaufen sind: (In Anlehnung an LeDOUX 1998):

Oberer Weg: Rational, überlegt → **S-U-N-Prinzip**

Unterer Weg: Emotional, erregt, betroffen etc.

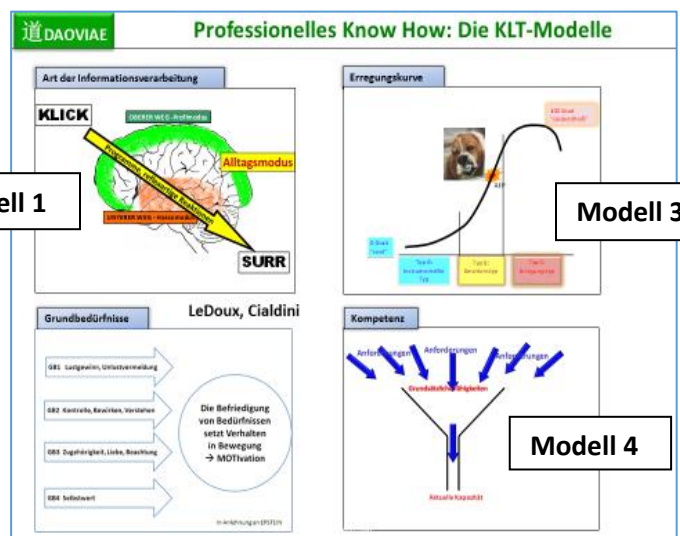
Klick-surr: Automatisch, reflexartig (s.o.)

Modell 2: (Grundbedürfnisse GB) (in Anlehnung an EPSTEIN 1990)

Mache dir Gedanken über die Motivation der Beteiligten:

GB1: Lust, Unlustvermeidung

GB2: Kontrolle, Bewirken, Verstehen u.Ä.



Modell 1

Modell 3

Modell 2

Modell 4

GB3: Zugehörigkeit, Liebe, Beachtung u.Ä.
 GB4: Selbstwert u.Ä.

Modell 3: (Erregungskurve)

Wie hoch war die Erregung der Beteiligten?

Der **AFP (Ausflippunkt)** ist der Moment, in dem man die Beherrschung verliert und in den **Hassomodus** überwechselt.

Modell 4: (Trichtermodell)

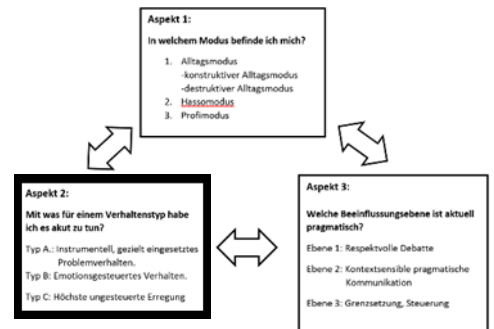
Dieses weist darauf hin, dass der Mensch in einem bestimmten Zeitraum nur eine begrenzte Menge Informationen aufnehmen und verarbeiten kann.

Sollten fachpsychologische Kompetenzen zur Verfügung stehen, nutze auch die Möglichkeiten z.B. der **Verhaltens- und Schemaanalyse**. Leite daraus entsprechende Strategien ab.

Nutze jedes Problem zur Weiterentwicklung der eigenen und der Teamkompetenz.

Aspekt 2

Aspekt 2:
Mit was für einem Verhaltenstyp habe ich es akut zu tun?
 Typ A.: Instrumentell, gezielt eingesetztes Problemverhalten.
 Typ B: Emotionsgesteuertes Verhalten.
 Typ C: Höchste ungesteuerte Erregung



Unter Aspekt 2:

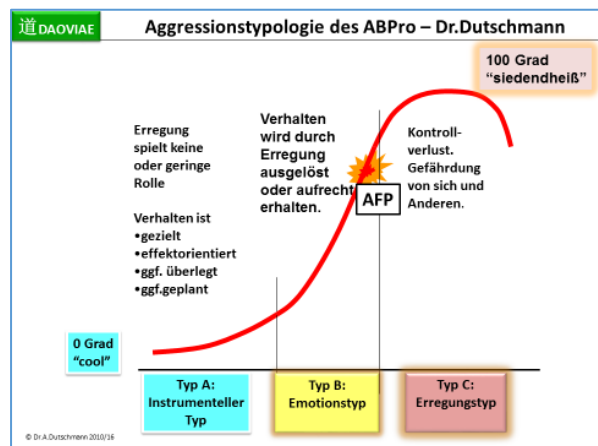
Schätze ein, mit was für einem Verhaltenstyp du es aktuell zu tun hast:

Nutze dazu **das Modell 3 (Erregungskurve)** und die Verhaltenstypologie des ABPro (Näheres s: [www.drdeutschmann.de/Das strategische Konfliktmanagement](http://www.drdeutschmann.de/Das_strategische_Konfliktmanagement))

Die drei Elemente:

1. Verhalten vom Typ A
2. Verhalten vom Typ B
3. Verhalten vom Typ C

AFP (Ausflippunkt) = der Moment, in dem man die Beherrschung verliert! →Hassomodus.



Bei diesen Typen gibt es natürlich Misch- und Übergangsformen!

Achtung: Die Typologie bezieht sich auf konkrete Verhaltensweisen, nicht auf Personen!

In der Praxis muss man natürlich auch mit **gruppendynamischen Prozessen** rechnen. Hier müssen dann situationsadäquat Zusatzüberlegungen angestellt werden.

Lösungsstrategien zu den verschiedenen Typen:

Es liegt auf der Hand, dass jeder Typ andere Copingstrategien erfordert:

Element 1: Typ A

- **Eher aktiv, Verhalten dient einem bestimmten Zweck,**
- Wechsle in den **Profimodus** → **S-U-N-Prinzip**.
 - Entziehe dem Verhalten den/die Verstärker.
 - Fördere Alternativverhalten.
 - Setze Grenzen (s.u. **Ebene 3**).
 - Lasse Schaden wiedergutmachen.
 - Reflektiere, evaluiere Vorgang zeitnah.
 - Nutze z.B. das Hand-out „**Umgang mit cooler Gewalt (Typ A)**“
Näheres s: www.drdeutschmann.de/downloads

Element 2: Typ B

- **Eher getrieben, Verhalten wird geprägt oder ausgelöst durch starke Emotionen**
- Wechsle in den **Profimodus** → **S-U-N-Prinzip**.
 - Löse im Nachhinein dahinterliegende Konflikte.
 - Lasse aber eventuell angerichteten Schaden wiedergutmachen.
 - Reflektiere, evaluiere Vorgang zeitnah.
 - Nutze dafür das Hand-out „**Umgang mit heißer Gewalt-(Typ B-C)**“
 - Nutze kreativ die Tatsache, dass sich der Erregte im A-P-E-Prinzip bewegt.
 - Also: Sende deeskalierende Signale.
 - Unterbreche aktuell ablaufende und ggf. automatisierte Programme.
 - Näheres s: www.drdeutschmann.de/downloads

Element 3: Typ C

- **Völliger Steuerungsverlust. Hoch erregt und pädagogisch nicht mehr erreichbar**
- Wechsle in den **Profimodus** → **S-U-N-Prinzip!**
 - Sorge für die Sicherheit aller Beteiligten.
 - Reflektiere und Evaluiere jede Gewalthandlung zeitnah und leite daraus Schlussfolgerungen für ähnliche Szenarien ab.
Nutze z.B. das Hand-out „**Umgang mit heißer Gewalt (Typ B-C)**“ (s.o.)
 - Veranlasse fachpsychologische und/oder psychiatrische Abklärung.
 - Entwickle im Vorfeld einen Einsatzplan für den Ernstfall.
 - Entwickle angemessenes Risikobewusstsein.
Nutze z.B. Info **Gewalt-Risikoabwägung** (www.drdeutschmann.de/downloads).

Bei problematischen **gruppendynamischen Prozessen** gilt:

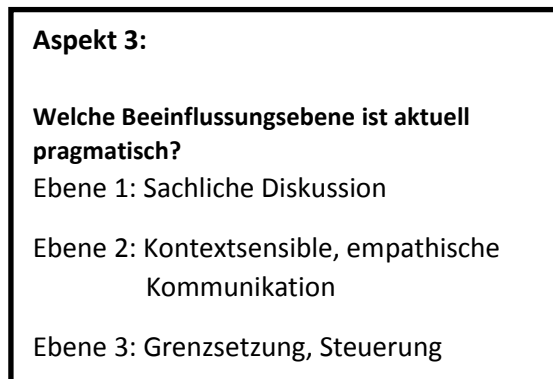
- Klare Regeln definieren und durchsetzen.
- Dominanz, Präsenz zeigen, Führung übernehmen.
- Frühzeitig intervenieren.
- Problematische Einzelpersonen isolieren bzw. steuern.
- Aktivitäten und Methoden ändern.
- Gruppenzusammensetzung ändern.

Achtung:

Besonders in diesem Zusammenhang ist konstruktive Teamarbeit gefragt. Alle MA müssen sich z.B. sicher sein, im „Ernstfall“ Rückhalt im Team zu haben.

Bez. praktische Anwendung im Umgang mit aggressiven Kindern und Jugendlichen s. Dutschmann 1999,2000, 2018 → Literaturverzeichnis.

Aspekt 3:



Unter Aspekt 3:

Entscheide dich im akuten Falle, welche Beeinflussungsebene zielführend sein könnte:

Die drei Elemente:

1. Ebene 1: Sachliche Diskussion
2. Ebene 2: Kontextsensible, empathische Kommunikation
3. Ebene 3: Kontrolle, Grenzsetzung

Auch hier gibt es natürlich, je nach Situation und Entwicklung einer Interaktion Übergangs- und Mischformen.

Ebene 1: Sachliche Diskussion

Primäres Ziel:

Es soll Einsicht erzeugt werden.

Unter Profis werden auf Augenhöhe Sachargumente ausgetauscht, Hypothesen aufgestellt und so objektiv wie möglich abgewogen. Destruktive Interaktionsmuster und Modi werden vermieden (s.o.).

Bei Kindern, Jugendlichen, intellektuell eingeschränkten Menschen und/oder unter emotionaler Beteiligung trifft man hier jedoch schnell auf Grenzen. Ungeschickte Diskussionen und Erklärungen werden von problematischen Jugendlichen zudem oft als „Pädagogisches Gequatsche“ oder „Psychogelaber“ abgetan.

Ebene 2: Kontextsensible empathische Kommunikation

Primäres Ziel:

Im Vordergrund steht hier die Förderung angemessener, erwünschter Verhaltensweisen. In der Praxis sollte man diesem den Vorzug geben, statt ausschließlich zu versuchen, unangemessenes Verhalten zu unterdrücken (s.a. oben „Nörgologen“).

Hier geht man davon aus, dass sich die Menschen meistens im Alltagsmodus befinden. Neben der rationalen Argumentation spielen also auch Stimmung und Gefühl eine Rolle. Die Kunst besteht deshalb darin, seine Kommunikation an die Fähigkeiten, Befindlichkeiten und Bedürfnissen des Gesprächspartners anzupassen. Erforderlich ist deshalb ein ausreichendes Maß an **Empathie** und **Kontextsensibilität**.

Nimmt man unsere **KLT-Modelle** als Basis, sind in der Praxis folgende Fragen von Relevanz:

Modell 1: Ist es sinnvoll, in einem gegebenen Moment nur rational zu argumentieren (**Oberer Weg**)? Welche Rolle spielen emotionale Bedingungen (**Unterer Weg**)? Muss ich vielleicht erst einmal emotional stimmige

Voraussetzungen schaffen, um den Weg für eine rationale Diskussion zu ebnen (Deeskalieren, Beziehung aufbauen)?

Gibt es bestimmte Denk- und Verhaltensprogramme (**Klick-Surr, A-P-E-Prinzip**), die rationalen Argumenten nur schwer zugänglich sind, z.B. Glaubensinhalte, Vorurteile, Ideologien, neurotische Fixierungen? Muss man diesen entgegenkommen und wie weit, um einen Zugang zum Adressaten zu gewinnen?

Modell 2: Welche Bedürfnisse werden durch die Kommunikation berührt? Wertet man sein Gegenüber z.B. ab, sei es durch Wortwahl oder nonverbale Signale ist dies unlustvoll (**GB1**), schlecht für die Beziehung (**GB3**) und kann am Selbstwert nagen (**GB4**). Dies führt zu **Abwehr, Frustration, Aggression** (→ **Modell 3**). Die Bereitschaft, sich beeinflussen zu lassen, sinkt. Die Konfliktgefahr steigt.

Am größten ist die Chance jemanden zu beeinflussen, wenn man ihm das GEFÜHL vermittelt: „*Es ist gut und angenehm, wenn ich der Argumentation folge!*“

Achtung: Jede Negativaussage hinterlässt ein Loch: „*Wir sind NICHT aggressiv*“. Deshalb: Benutze positive Formulierungen, die konkrete positive Verhaltenstipps beinhalten und möglichst kompatibel zu den Bedürfnissen des Betreffenden sind.

Modell 3: Wie hoch ist das Erregungslevel bei den Beteiligten? Ist z.B. der **AFP** überschritten, ist eine Diskussion sinnlos. Hier sind Deeskalationsmaßnahmen erforderlich. Dabei spielt der Einsatz non- und paraverbalen Signale eine größere Rolle als der Einsatz rationaler Erklärungen (**A-P-E-Prinzip** ausnutzen!).

Modell 4: Überfordere ich mein Gegenüber mit einem Wortschwall? Spreche ich unklar, zu abstrakt? Bin ich dazu in der Lage, sich auf SEINE Sprachwelt und kognitiven Fähigkeiten einzustellen? Das gilt insbesondere für den Umgang mit Kindern und Menschen mit intellektuellen Defiziten.

Überforderungen entstehen z.B. durch ein Übermaß an Regeln, die keiner mehr übersieht. Negativaussagen, wie „*Wir schlagen NICHT*“, können verwirren. (Die Raucher mögen bitte mal NICHT ans Rauchen denken!)

Wirksamer ist Hinweis auf umsetzbare Alternativen.

Achtung:

Vielredner haben nicht die Kapazität, auch zuzuhören und zu beobachten. Senden sie außerdem noch emotional unangenehme Signale (laut, heftig reden, tadeln, negativ bewerten u.Ä.) kann das zur **Eskalation** beitragen. Vielredner sind deshalb oft ein Teil des Problems. Sie laufen im erhöhten Maße Gefahr, Opfer von Gewalthandlungen zu werden.

Ebene 3: Kontrolle, Grenzsetzung

Hier wird deutlich gemacht, dass man sich bestimmten **Regeln, Gesetzen und Absprachen** zu unterwerfen hat. Anderenfalls muss man mit Sanktionen rechnen. Dieser Ansatz ist besonders im **Umgang mit problematischen Gruppen** wichtig.

Die Erfolgswahrscheinlichkeit bei der Durchsetzung von Regeln steigt unter folgenden Bedingungen:

- Grenzsetzungen und ggf. Sanktionen werden deutlich aber im **Profimodus** vorgetragen.
- Sie stehen in einem nachvollziehbaren Zusammenhang mit dem Fehlverhalten.
- Die Sanktion, bzw. Konsequenz muss deutliche Betroffenheit und zumindest extrinsischen Motivationsdruck erzeugen. Im Sinne von *Latané* (1981) muss die Quelle der Einflussnahme deshalb als stark empfunden werden („strength“), die Konsequenzen zeitnah („immediacy“) und eine spürbare Menge an Einflüssen („number of sources“) vorhanden sein.

Ein kodifizierter Regelkatalog, der auch von den Betroffenen mitgetragen wird, ist hilfreich. Es ist aber besonders bei Kindern und Jugendlichen darauf zu achten, dass dieser nicht zu umfangreich und komplex ist. Zu empfehlen ist auch, Regeln möglichst konkret und positiv zu formulieren. Aussagen wie: „*Wir gehen respektvoll miteinander um*“ oder „*Es wird nicht geschlagen!*“ sind zwar ethisch wünschenswert, haben aber wenig Handlungsrelevanz. Klarer sind Aussagen, wie „*Schlagen verboten!*“, „*Wer was kaputt macht, muss das bezahlen!*“ etc.

Solche Regeln sind auch nutzbar, indem man sich im Konfliktfalle als Helfer anbietet. Man sagt z.B. im **Profimodus** gelassen oder besorgt: „*Eh, wenn du jetzt Mist baust, bekommst DU ganz schön Ärger, weil das gegen Regel x verstößt. Ich kann dir helfen, diesen zu vermeiden, also....*“. Man signalisiert dadurch: „*DU hast ein Problem, nicht ich!*“. Auf diese Weise vermeidet man auch Erfolgserlebnisse bei einer Typ-A-Handlung.

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
- 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.