



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

Der professionelle Umgang mit herausforderndem Verhalten in pädagogischen und helfenden Einrichtungen

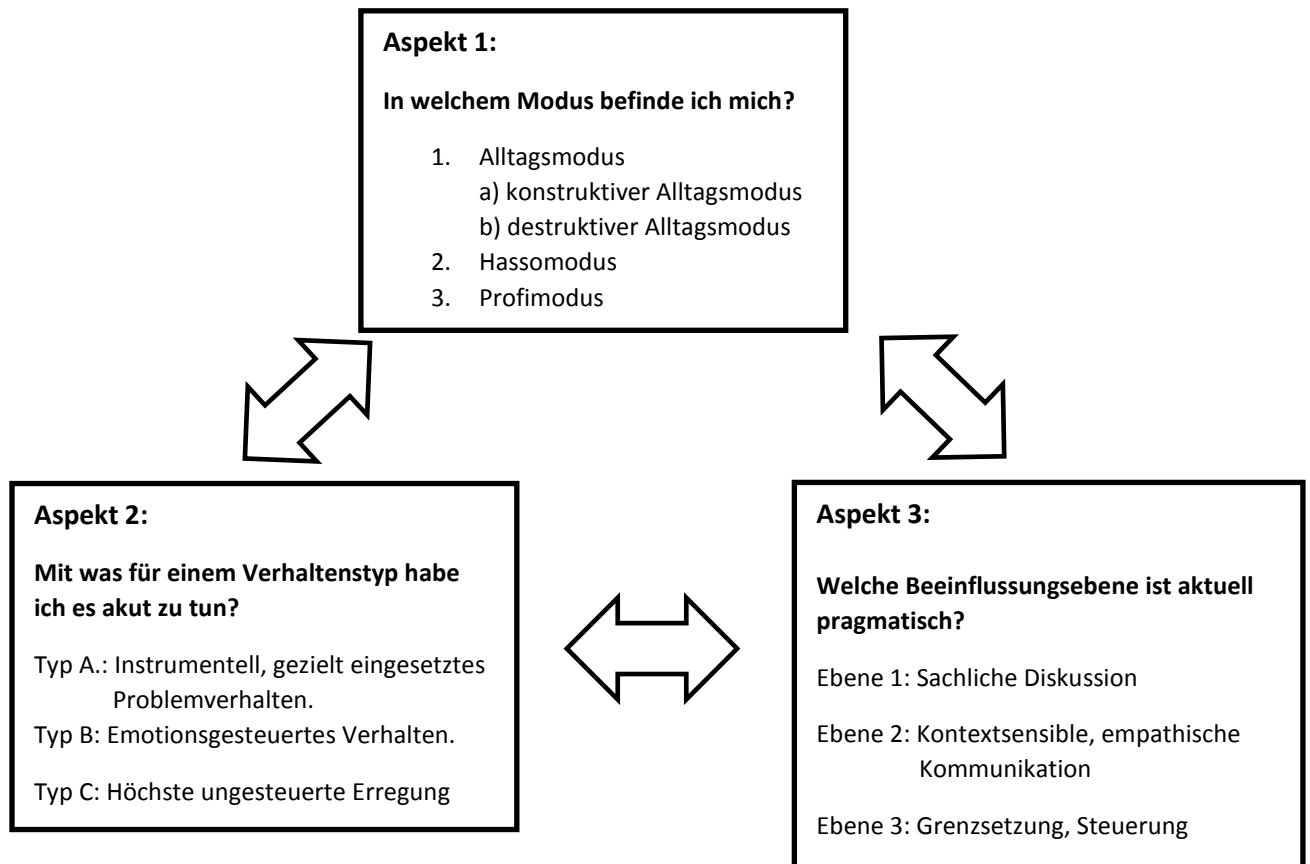
Die 3 mal 3 – Strategie

(Version 02.2017)

© Dr. A. Dutschmann 2017

Der konstruktive Umgang mit herausforderndem Verhalten stellt hohe Ansprüche an die Professionalität der einzelnen Mitarbeiter und der Teams in helfenden und pädagogischen Einrichtungen. Ist diese nicht vorhanden, laufen die meisten Lösungsbemühungen in der Praxis ins Leere. Das kann sich insbesondere dann problematisch auswirken, wenn die Schaffung und Aufrechterhaltung eines therapeutischen Milieus erforderlich ist.

Die Erfolgswahrscheinlichkeit erhöht sich drastisch, wenn es gelingt, die folgenden drei Aspekte zu berücksichtigen und in Handeln umzusetzen. Jeder Aspekt umfasst drei Elemente:

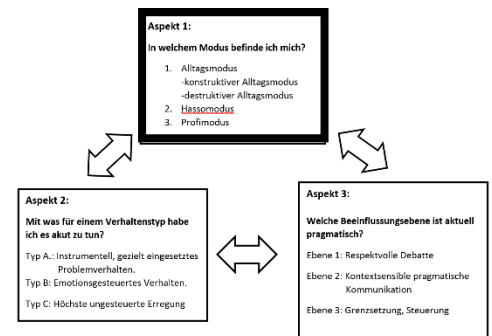


Aspekt 1:

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 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

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

gut geplantes aber auch sicher eintrainiertes 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. Man reagiert z.B. auf kleine Fehler = **Klick** anderer ständig → **Surr** automatisch mit Kritik. Oder man reagiert immer mit der gleichen „Masche“ = **Surr** auf unterschiedlichste Problemsituationen = **Klick**.

Zu a) Konstruktiver Alltagsmodus:

Wahrnehmung, Denken, Fühlen, Verhalten sind konstruktiv, situationsadäquat, zielführend.

Klick-Surr-Reaktionen können ggf. kritisch reflektiert werden

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.

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 auch zu Überschneidungen)

- **Ja-Aberologen:**
Sie sind in Wahrnehmung und Denken problemfixiert. Jedem Lösungsvorschlag werden reflexartig **-klick-surr-** mögliche Probleme **–JA ABER!**- entgegengehalten. Betroffene verbreiten Pessimismus und Frust in Teams. Die kreative Weiterentwicklung von Ideen wird unterdrückt.
- **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 Team schlechte Stimmung.
- **Maschos**
Diese gehen alle Probleme mit nur einer „Masche“ an. Oft überzeugte Anhänger aktuell modischer Ansätze und Strömungen, die unkritisch und undifferenziert übernommen werden. Im gewissen Sinne das gegenteilige Extrem des Ja-Aberologen.
- **Moralisten/Puritaner:**
Neigen schnell zu Bewertungen Andersdenkender, reagieren **–klick-surr-** abwertend, aggressiv auf ihrer Meinung nach unangemessene Meinungen oder Sprachgebrauch. Sie versuchen, Zensur auszuüben. Ein „falsches“ Wort und man wird sofort in eine negative Ecke geschoben, da sie eine

² Aus Respekt vor der gewachsenen Sprache und wegen der besseren Lesbarkeit wird im Text generell 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.

Neigung zum Schwarz-Weiß-Denken haben.

- **Praktologen/Knopfdrücker:**
Diese wollen für komplexe Probleme einfache Lösungen. „Sage mir, welchen Knopf ich drücken 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.“
- **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 eventuell problematische Neben- und Auswirkungen ihres Handelns. Andersdenkende und -handelnde werden für „Stümper“ gehalten.
- **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 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 zu betrachten. Übe Teamfähigkeit!

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

In diesem Falle:

- Beobachte sorgfältig, ob du dich deinem **AFP** („Ausflippunkt“- s.u.) näherst.
- Verlasse die Situation.
- Lasse das Problem von anderem Kollegen oder Kollegin lösen.
- Verschiebe Problemlösung.
- Trainiere im Nachgang **Selbstmanagement** (Näheres s: [www.drdeutschmann.de/downloads/Selbstmanagement in Krisensituationen](http://www.drdeutschmann.de/downloads/Selbstmanagement_in_Krisensituationen)).
- Verbessere deine fachliche Kompetenz.
- Wechsle in den **Profimodus**.

Element 3: Profimodus:

Eigenschaften:

1. Man nimmt einen **Souverän-Achtsamen- Metastandpunkt (SAM)** ein.
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 nimmt einen Souverän-Achtsamen- Metastandpunkt (SAM) ein:

S.: Souverän: Man beurteilt und entscheidet, ohne sich von Stimmungen, Ideologien, Gruppendruck, Sympathien, etc. treiben zu lassen.

A: Achtsam: Man nimmt die Fakten als Fakten wahr, nicht mehr oder weniger, ohne zu werten, unprofessionell zu kategorisieren etc.

M: Metahaltung: Man beobachtet die Vorgänge als neutraler Beobachter.

Näheres s: www.drdeutschmann.de/downloads Was ist Souveräne Achtsamkeit?

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

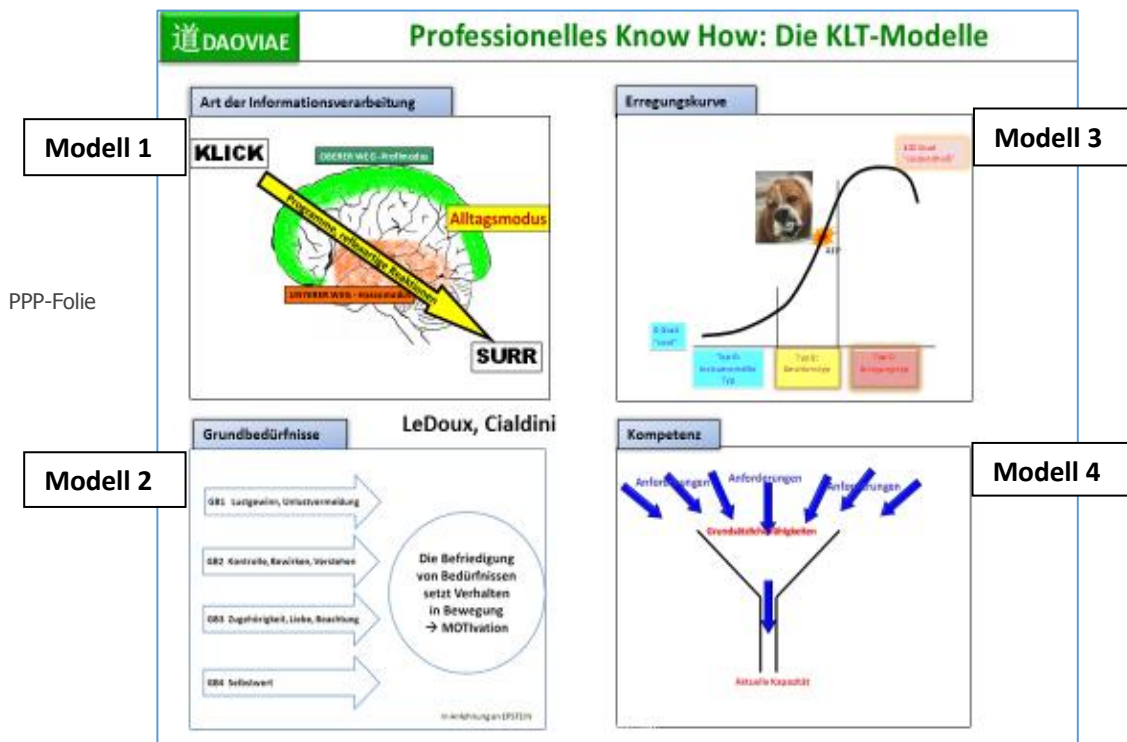
Zu 3: Man geht methodisch-strategisches auf Basis professionellen Know-Hows vor

1. Analysiere spätestens im Nachhinein die problematischen Vorgänge und Dynamiken = **Evaluation**.
2. Erstelle möglichst im Vorfeld eine Strategie. Übe ggf. Standardreaktionen ein (**strategische Klick-Surr**).
3. Evaluiere, reflektiere kritisch die praktische Durchführung. Vermeide dabei destruktive Alltagsmodi (s.o.).

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. DUTSCHMANN 2005) und www.drdeutschmann.de.



Modell 1: Art der Informationsverarbeitung

Analysiere auf welchem Weg die Ereignisse abgelaufen sind:

Oberer Weg: Rational, überlegt

Unterer Weg: Emotional, erregt, betroffen etc.³

Klick-surr: s.o.

Modell 2: (Grundbedürfnisse GB)⁴

Mache dir Gedanken über die Motivation der Beteiligten.

GB1: Lust, Unlustvermeidung

GB2: Kontrolle, Bewirken, Verstehen u.Ä.

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, wo man die Beherrschung verliert und in den **Hassmodus** 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

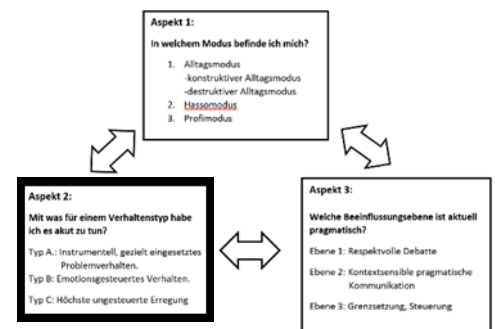
Aspekt 2:

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.drDutschmann.de/Das strategische Konfliktmanagement](http://www.drDutschmann.de/Das_strategische_Konfliktmanagement))

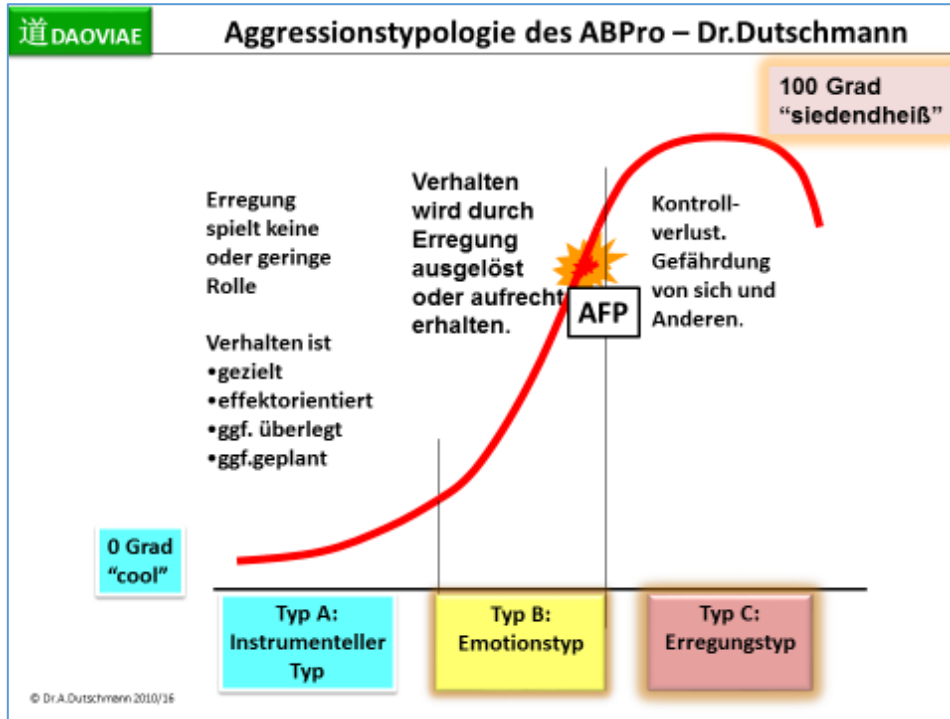
³ In Anlehnung an LeDOUX (1998)

⁴ In Anlehnung an EPSTEIN (1990)

Die drei Elemente:

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

PPP-Folie:



AFP
(Ausflippunkt)
 = der Moment, wo man die Beherrschung verliert!
 → Hassmodus.

Bei diesen Typen gibt es natürlich Misch- und Übergangsformen!

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

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**.
- 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.drutschmann.de/downloads

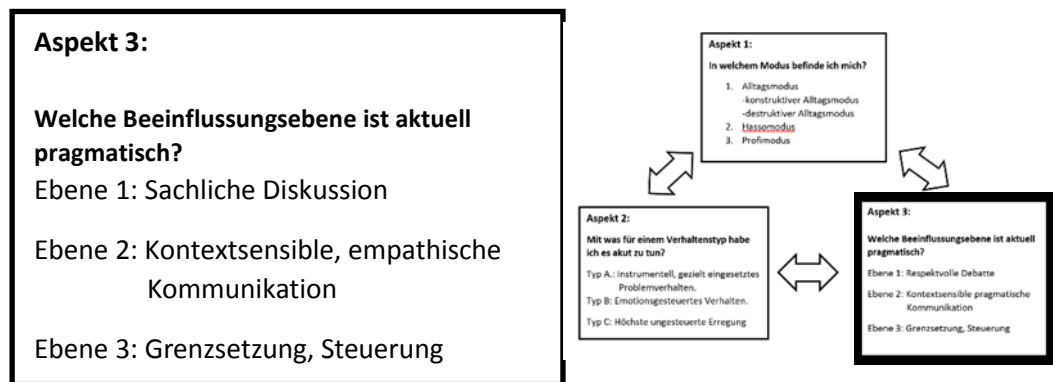
Element 2: Typ B – Eher getrieben, Verhalten wird geprägt oder ausgelöst durch starke Emotionen

- Wechsle in den **Profimodus**.
- Deeskaliere einfühlsam.
- Löse dahinterliegende Konflikte.
- Lasse aber eventuell angerichteten Schaden wiedergutmachen.
- Reflektiere, evaluiere Vorgang zeitnah.
- Nutze z.B. das Hand-out „**Umgang mit heißer Gewalt-(Typ B-C)**“
- Näheres s: www.drutschmann.de/downloads

Element 3: Typ C – Völliger Steuerungsverlust. Hoch erregt und pädagogisch nicht mehr erreichbar

- Wechsle in den **Profimodus!**
- 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).

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

Hier werden auf Augenhöhe und im **Profimodus** 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 schnell auf Grenzen. Ungeschickte Diskussionen und Erklärungen werden von problematischen Jugendlichen zudem oft als „*Pädagogisches Gequatsche*“ oder „*Psychogelaber*“ abgetan.

Ebene 2: Kontextsensible empathische Kommunikation

Hier geht man davon aus, dass sich die Menschen meistens im Alltagsmodus befinden. Eine ausschließlich rationale Kommunikation ist hier in der Regel nur begrenzt wirksam bisweilen auch unangemessen. Es geht hier darum, seine Kommunikation **empathisch** und im ausreichenden Maße an die Fähigkeiten, Befindlichkeiten und Bedürfnissen des Gesprächspartners anzupassen. Erforderlich ist deshalb ein ausreichendes Maß an **Empathie** und **Kontextsensibilität**.

Primäres Ziel:

Anregung und Förderung angemessener, erwünschter Verhaltensweisen.

In der Praxis sollte man diesem möglichst den Vorzug geben, statt ausschließlich darum bemüht zu sein, unerwünschtes Verhalten zu unterdrücken (s.a. oben: „**Nörgologen**“)

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?

Gibt es bestimmte Denk- und Verhaltensprogramme (**Klick-Surr**), die rationalen Argumenten nur schwer zugänglich sind, z.B. Glaubensinhalte, Vorurteile, Ideologien?

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!“*

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 paraverbaler Signale eine größere Rolle als der Einsatz rationaler Erklärungen.

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 überschaut. Negativaussagen, wie *„Wir schlagen NICHT“*, können verwirren. (Die Rauchen 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

Primäres Ziel:

Kontrolle und Abbau unangemessener problematischer Verhaltensweisen.

Hier beruft man sich auf **Regeln, Gesetze, Absprachen** und setzt diese notfalls auch mit Sanktionen durch. Ein Übermaß an Kontrolle kann, besonders auch, wenn sie ungeschickt umgesetzt wird, zu Widerstand führen. Deshalb sollten sie im **Profimodus** mit Bedacht und möglichst nie unter Erregung eingesetzt werden. Sie sollten, wenn möglich, mit Hilfen zum Aufbau angemessener Verhaltensweisen verknüpft sein (s.o). Konsequenzen sollten zudem möglichst

- deutlich aber sachlich vorgetragen werden
- zeitnah wirksam sein
- in einem nachvollziehbaren Zusammenhang mit dem Fehlverhalten stehen
- konstruktive Betroffenheit erzeugen und zur Grenzsetzung im wohlverstandenen Interesse des Betroffenen und der Gesamtgruppe beitragen.

Bei der Diskussion um Konsequenzen, Grenzsetzungen u.Ä. kommt es in Teams oft zu Unstimmigkeiten, die besonders durch „**Ja-Aberologen**“, „**Moralisten**“, „**Maschos**“ etc. hervorgerufen und aufrechterhalten werden (s.o.).

Zusammenfassung:

Aspekt 1:

Überlegungen zum Umgang mit herausforderndem Verhalten sollten immer mit der Frage verknüpft sein, in welchem Modus, in welchem Zustand man sich aktuell selbst befindet. In kritischen Situationen muss man immer bemüht sein, besonnen und fachlich qualifiziert zu handeln (**Profimodus**). Anderenfalls läuft man Gefahr, selbst zur Eskalation oder zur Unlösbarkeit des Problems beizutragen.

Aspekt 2:

Es ist sinnvoll, darauf zu achten, ob ein herausforderndes Verhalten zielgerichtet ist, also als Instrument eingesetzt wird, etwas zu erreichen (=Typ A). Es ist aber auch möglich, dass es durch Erregung ausgelöst oder aufrechterhalten wird (Typ B). Vom Typ-C-Verhalten spricht man, wenn jemand völlig die Beherrschung verliert, sich und andere gefährdet. Natürlich gibt es Misch- und Übergangsformen. Es liegt auf der Hand, dass man auf jeden Typ anders reagieren muss.

Aspekt 3:

Letztlich ist es wichtig, seine Kommunikation den jeweiligen Bedingungen anzupassen. Es ist z.B. wenig sinnvoll, mit einem erregten Menschen zu diskutieren. Eine verbale Überfrachtung, Abstraktes „pädagogisches“ Sprechen, Senden aversiver Signale, Zeigen von Erregung etc. kann zum Teil des Problems werden. Einseitige Fixierung auf Diskussionen mit den Betroffenen oder Aussprechen von Sanktionen führt in der Regel in eine Sackgasse.

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

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

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.