

Praxis der Verhaltenssteuerung und Verhaltensmodifikation in helfenden und pädagogischen Einrichtungen (Jugendhilfe, Psychiatrie, Schule etc.)

Es handelt sich hier um ein für meine Website aufbereitete Publikation.

*Ex cura theoria nascitur
(Die Theorie entsteht aus der Praxis)*

Sprachregelungen

In o.g. Einrichtungen arbeiten viele verschiedene Berufsgruppen zusammen. Um mühselige, die Lesbarkeit reduzierende Wort- und Satzkonstruktionen zu vermeiden, werden folgende Kürzel verwendet. Dass damit immer Damen und Herren gemeint sind, ist selbstverständlich:

TFK: Therapeutische oder beratende Fachkräfte.

Hier handelt es sich um Psychologen, Psychiaterinnen, Ki.-Ju.-Therapeuten, Sozialarbeiterinnen etc., die nicht permanent im Kontakt mit den Zielpersonen z.B. im Gruppendienst arbeiten.

BP: Bezugspersonen.

Diese haben mehr oder weniger ständigen Kontakt mit den Zielpersonen: Erzieher, Erzieherinnen, Eltern, Lehrer, Lehrerinnen und alle anderen beteiligten Berufsgruppen z.B. Hausmeister und Laienhelferinnen etc.

ZP: Zielpersonen,

Ihnen gelten letztlich die pädagogischen und therapeutischen Interventionen. Gemeint sind hier Kinder, Jugendliche, Erwachsene.

Zielstellung

Arbeitet man als therapeutische Fachkraft (TFK) mit im Titel genannten Institutionen zusammen, ergibt sich daraus potentiell der Vorteil, seine eigenen therapeutischen Bemühungen durch In-vivo-Interventionen generalisieren und festigen zu können. Das setzt aber eine gute Kooperation zwischen allen Beteiligten voraus. Bei den Bezugspersonen (BP) sollten dafür gute Grundlagenkenntnisse und Skills im Zusammenhang mit verhaltensmodifikatorischen und verhaltenssteuernden Maßnahmen z.B. bei akuten Konflikten vorhanden sein.

In der Praxis trifft man hier oft auf Grenzen. Den Bezugspersonen (BP) fehlen häufig solche Kenntnisse. Nicht selten orientiert man sich an sehr unterschiedlichen nicht miteinander kompatiblen

Konzepten und Überzeugungen.

Darüber hinaus muss man mit individuellen Widerständen und systemischen Grenzen rechnen.

Man wird als therapeutische Fachkraft (TFK) deshalb nicht selten schnell zur Erkenntnis kommen, dass Teams und Institutionen eine große Herausforderung darstellen, bevor man an die eigentlichen Zielpersonen herankommt. In diesem Falle sind die BP somit die ersten ZP. Diplomatisches Geschick und für die Bezugspersonen verständliche Konzepte sind deshalb gefragt.

Im folgenden wird ein in langjähriger Praxis entwickelter und bewährter Ansatz dargestellt, der zwar überwiegend auf verhaltenstherapeutischen Konzepten beruht, ansonsten aber nach allen Richtungen offen ist, wenn es die Pragmatik gebietet. Es werden Vorschläge gemacht, wie dieser Ansatz den BP vermittelt und in konkretes Handeln umgesetzt werden kann.

Der didaktische Aspekt hat also einen großen Stellenwert.

Methodik der Darstellung

Die Gruppe der BP (Bezugspersonen) ist sehr heterogen. Man kann also nicht davon ausgehen, dass alle über ausreichende psychologische Kenntnisse und ein fachspezifisches Vokabular verfügen. Eine Art **Psychoedukation** ist angezeigt. Grundgedanke dabei ist, dass Psychologie nicht nur eine **Wissenschaft** sondern im alltäglichen Leben eher auch **Handwerk** und **Kunst** ist. In der Praxis muss man in diesem Sinne Kommunikation und Methodik den jeweiligen Gegebenheiten und Zielgruppen anpassen.

Um dies zu erleichtern, bedienen wir uns in diesem Beitrag folgender Hilfsmittel:

1. Es wird eine Sprache gewählt, die möglichst für alle Beteiligten verständlich ist. Sie entspricht nicht immer den Kriterien einer präzisen, wissenschaftlich wasserdichten Definition. Im Vordergrund steht eher eine lebensnahe Bildhaftigkeit, die mitunter auch einen **Aha-Effekt** auslöst.

Bei der Lektüre dieses Beitrages wird natürlich die Kenntnis der spezifischen Fachsprache und der wissenschaftlichen Hintergründe, z.B. im Zusammenhang mit der **systematischen Verhaltensanalyse** vorausgesetzt.

2. EINSTEIN soll so oder ähnlich gesagt haben: „*Man soll die Dinge so einfach machen wie möglich, aber nicht einfacher*“.

Es werden in diesem Sinne nachvollziehbare, teilweise **bildhafte Heuristiken** und **Modelle** eingeführt. Diese sind natürlich nur **Hilfsmittel** zum Verständnis der Zusammenhänge. Insofern haben sie ihre Grenzen, die, wenn sich die vorgeschlagenen Modelle im konkreten Falle nicht als pragmatisch und zielführend erweisen sollten, modifiziert oder ersetzt werden müssen.

3. Vorgeschlagen wird, bei der Psychoedukation in zwei Stufen vorzugehen, um weniger erfahrenen BP den Einstieg zu erleichtern:

Stufe 1: Basisstrategie

Mit der „**3 Aspekte Strategie 3ASS**“ wird nahegelegt, bei **jeder** Konfliktsituation mindestens drei Aspekte zu beachten. Das ist hilfreich beim **Selbstmonitoring** (s.u.).

Stufe 2: Systematische Analyse und Strategieplanung

Im Zusammenhang mit der professionellen Evaluation und bei der Planung zukünftiger Interventionen ist eine systematische Analyse der Vorgänge erforderlich. Hier bieten sich z.B. unsere **KonfliktAnalyseModelle (KAM)** und das **S-O-R-k-C- Schema** von KANFER (2000) an.

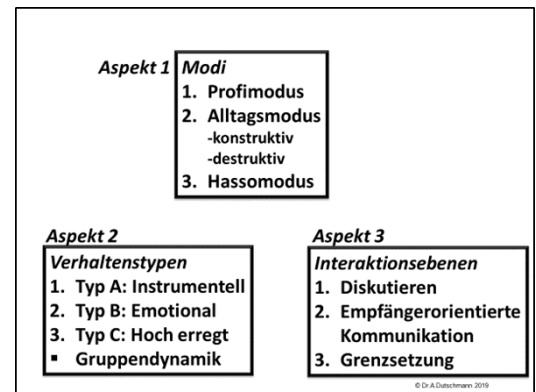
Stufe 1: Basisstrategie

Die Drei-Aspekte-Strategie (3ASS)

Unterschieden werden drei Aspekte, die im akuten Umgang mit herausforderndem Verhalten von Bedeutung sein können.

Es wird empfohlen, allen BP zu Beginn der Zusammenarbeit eine Übersicht auszuhändigen, an der sie sich in der täglichen Praxis orientieren können

(3ASS und KAM s.a. www.drdeutschmann.de/downloads).



Aspekt 1- Modi:

Die beteiligte BP beobachte sich in der akuten Situation selbst (**Selbstmonitoring**) und schätzen ab, in welchem Verhaltensmodus sie sich selbst aber auch der Interaktionspartner befinden: ¹

1. Profimodus

Auf diesen wird gleich sehr ausführlich eingegangen, da er **in problematischen Situationen** der Modus der Wahl ist.

2. Alltagsmodus

Hier kann man unterscheiden zwischen dem

- a) Konstruktiven und
- b) Destruktiven Alltagsmodus

Der **konstruktive Alltagsmodus** bezieht sich auf Einstellungen und Verhaltensmuster, die nicht unbedingt professionellem Know-How entspringen, aber durchaus für die konstruktive Bewältigung schwieriger Situationen geeignet sind. Sie sind sozusagen „**konstruktiv authentisch**“ In diesem Sinne gibt es Laien, die einfach eine natürliche Begabung haben, Problemsituationen elegant zu bewältigen. Meistens gelingt ihnen das über eine gute **Beziehung** zu den Zielpersonen (ZP). Auch erfahrene TFK (Therapeutische Fachkräfte) können von diesem Personenkreis mitunter viel lernen und sie als wichtige Ressource nutzen.

Im **destruktiven Alltagsmodus** zeigt man dagegen Lösungsmuster, die aus problematischen Einstellungen, Impulsen, Launen, Ideologien, Vorurteilen etc. entstehen. Betroffene haben keine Hemmungen, laut, aggressiv, unsensibel zu reagieren. Sie neigen zu stark wertenden Einstellungen, zu Dichotomisierungen -gut-böse, schwarz-weiß und kennen keine Zwischentöne. Manche attribuieren dies euphemistisch als „authentisch“. Das ist durchaus richtig, aber eben **destruktiv**.

3. Hassmodus

Hasso ist ein Hundename. Außerdem erinnert er an „Hass“.

Jemand der im **Hassmodus** ist, lässt sich in diesem Sinne emotional völlig gehen. Er ist erregt. Die Denkfunktionen sind außer Kraft gesetzt. Konflikte, die im **Hassmodus** ablaufen unterscheiden sich vom intellektuellen Niveau her nicht viel vom gegenseitigen Anklaffen erregter Hunde. Das ist

¹ Die Unterscheidung wurde durch die Ideen von KAHNEMANN (2012) angeregt.

keineswegs polemisch gemeint, da in diesem Modus ja Hirnregionen überwiegend im **Limbischen System** aktiviert sind. Die kognitive Kontrolle durch das Frontalhirn entfällt.

Dieser Begriff ist zwar besonders unwissenschaftlich, hat aber wegen seiner Bildhaftigkeit einen **hohen heuristischen Wert** und ist bei Praktikern deshalb sehr beliebt. Die nachträgliche Einsicht, im „**Hassomodus**“ gewesen zu sein, kann durchaus zu **selbstkritischen Reflexionen** und **Selbstregulationen** anregen.

Die Frage nach dem eigenen Modus wird von BP oft unterschätzt. Sie erwarten lediglich „praktische“ Tipps, die sich auf die direkte Steuerung der ZP beziehen.

Dabei ist es von enormer Bedeutung, ob ich ruhig und besonnen mit einer problematischen Situation umgehe oder erregt, betroffen, wertend (**Destruktiver Alltags-** oder **Hassomodus**). Es ist eine Binsenweisheit, dass letzteres erhebliche Auswirkungen auf das Verhalten der Zielperson (ZP) haben kann. Bin ich erregt, kann das zur Eskalation beitragen. Sich selber im Griff zu haben, hat also einen weitaus größeren praktischen Wert als alle Tipps, wie man mit bestimmten Situationen umgehen kann.

Und nun ausführlicher zum

Profimodus

Grundsatz:

Handle in Krisen- Konfliktsituationen oder bei der Umsetzung gezielter verhaltenssteuernder Maßnahmen **immer im Profimodus!**

Beachte dabei die Profiregeln (PR):

PR 1:

Agiere statt zu reagieren!

Vermieden werden muss eine reflexartige Reaktion auf Problemsituationen. Professionelle Aktionen erfolgen besonnen und gezielt. Wir kommen im Zusammenhang mit dem „**Klick-Surr-Mechanismus**“ (CIALDINI, 1997) ausführlich darauf zurück.

PR 2:

Verstehe die Zusammenhänge!

Zur **Handlungssicherheit** trägt bei, wenn man die Zusammenhänge und Dynamiken versteht. In dieser Abhandlung wird ein entsprechendes **Modellsystem (KAM)** vorgeschlagen, auf das wir noch ausführlich eingehen werden.

PR3:

Sieh zunächst nur die Fakten, nichts als die Fakten!

Vorschnelle, reflexartige Wertungen und Bewertungen sind unwissenschaftlich und können in die Irre führen. Das Prinzip ist also, die Fakten und Vorgänge zunächst als solche wahrzunehmen und Bewertungen und Interpretationen möglichst zu vermeiden. Dies hat auch eine Entsprechung mit dem Prinzip der „Achtsamkeit“ (vgl. u.a. KABAT-ZINN, 2019).

PR 4:

Bewerte das Problem pragmatisch!

Schon der griechische Philosoph EPIKTET sagte: „*Nicht die Dinge an sich, sondern unsere Sicht von den Dingen ist das, was uns beunruhigt*“. Die **Rational-Emotive Therapie (RET)** von ELLIS (1993) baut auf diesem Prinzip auf.

PR 5:**Hinterfrage und kontrolliere selbstkritisch dein Handeln!**

Man nimmt eine Metahaltung ein und praktiziert **akutes Monitoring** und/oder **Ex-Post-Evaluation**.

PR 6:**Erweitere ständig deine Fachkompetenz!**

Das bezieht sich auf Hintergrundwissen („Theorie“) und auf handwerkliche Fertigkeiten („Praxis“).

Dies sollte man in der Realität nicht unterschätzen, da viele BP dazu neigen, in Problemsituationen - klick-surr- immer nach dem gleichen, eingeschliffenen Mustern zu denken und zu handeln. Für sie ist das dann „Praxis“, also „gut“. Was davon abweicht ist „Theorie“, also „schlecht“.

Intermittierende Verstärkererlebnisse, dysfunktionale Kognitionen und gruppenspezifische Prozesse festigen diese Haltung und führen oft zu einer problematischen **Kompetenzillusion**.

Aspekt 2- Verhaltenstypen:

Dieser Aspekt ist bedeutsam, um bei Praktikern Sensibilität dafür zu vermitteln, dass phänomenologisch oder semantisch -scheinbar- identische Phänomene unterschiedliche Dynamiken zugrunde liegen können. Es wird **Profiregel 2** realisiert: **Verstehe die Zusammenhänge!** (s.o.).

Der Begriff „Aggressivität“ z.B. verleitet in diesem Sinne fälschlicherweise zur Annahme, dass es DIE Aggressivität gibt und dementsprechend EINE bestimmte Reaktion sinnvoll ist.

(Standardfrage vieler Lehrer: „*Was mache ich, wenn ein Schüler aggressiv wird?!*“)

Es gibt ZP, die grundsätzlich Spaß an Gewalt und Aggressionen haben. Diese werden oft zu völlig nutzlosen „Antiaggressionstrainings“ geschickt. Oder es wird ihnen empfohlen, ihre Aggressionen an Boxsäcken etc. „abzureagieren“. Auch der Versuch, lediglich ihre vermeintlichen oder tatsächlichen Traumata aufzuarbeiten, hat in der Regel keinen nachhaltigen Effekt.

Es wird deshalb eine Typologie angeboten, die den Praktikern **erste Hinweise** auf mögliche **Copingstrategien** bietet. Wie jede Typologie, jede Heuristik hat sie jedoch ihre **Grenzen**. Es gibt **Misch- und Übergangsformen**. Im Zusammenhang mit bestimmten Phänomen z.B. beim Autismusspektrum ist sie zudem nur sehr eingeschränkt brauchbar.

Wichtig ist, immer wieder zu betonen, dass mit dieser Einteilung zunächst nur **konkrete Verhaltensweisen** und nicht Persönlichkeitseigenarten gemeint sind:

1. Typ A: Instrumentelles, zielgerichtetes Verhalten

Dies entspricht dem Instrumentellen oder operanten Verhalten in der Lernpsychologie (vgl. SKINNER 1969, KANFER 2000, etc.). Es ist zielgerichtet und aktiv.

2. Typ B: Erregungs- emotionsgeleitetes Verhalten

Dies entspricht in etwa dem **respondenten Verhalten**. Es ist also eher reaktiv. Wir fassen es etwas weiter, in dem Sinne, dass darunter Verhaltensweisen verstanden werden, die primär aktuell durch Emotionen hervorgerufen oder wesentlich beeinflusst werden.

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

Hierbei handelt es sich um eine Steigerung von Typ-B-Verhalten.

Diese Unterscheidung hat sich als sehr **pragmatisch** und **praxisrelevant** herausgestellt, da jedem Typ bestimmte Copingstrategien zugeordnet werden können.

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

- **Gruppendynamik.**

Hier gelten besondere Regeln, auf die wir gleich zurückkommen werden.

Grundstrategien im Umgang mit den einzelnen Verhaltenstypen:

Typ A: Instrumentelles, zielgerichtetes Verhalten

Kennzeichen und Ursachen:

- Verhalten dient aktiv der Bedürfnisbefriedigung (C+).
- Verhalten erfolgt oft emotional „cool“ oder „grinsend“, z.B. bei Beleidigungen.
- Falls nicht, z.B. wenn demonstrativ geweint oder geschrien wird, endet das Verhalten, wenn damit Erfolg erzielt wurde.
- Oft wird von der ZP aufmerksam beobachtet, ob sein Verhalten wahrgenommen und die gewünschte Wirkung erzielt wird.
- Die Umgebung reagiert mit Lachen, Aufmerksamkeit etc.
- BP oder Mitglieder der Peer-group geben nach, zeigen Hilflosigkeit. (S^d , C+)
- Verhalten wird insbesondere in Gegenwart von als schwach empfundenen BP gezeigt (S^d)
- Es gibt spezifische Opfer (S^d)
- Die Bedingung unter dem Typ-A-Verhalten auftritt (S^d) wird **aktiv aufgesucht**.
- Etc.

Basiscopingstrategie im Zusammenhang mit Typ A:

1. Interveniere möglichst knapp.
2. Zeige emotional unbeteiligte, **sachliche Haltung**.
3. Entziehe Erfolgserlebnisse.
4. Sanktioniere ggf. Verhalten (möglichst zeitnah, berufe dich auf –hoffentlich lebensnahe- Hausordnung).
5. Fördere **angemessenes Alternativverhalten (R')**. Dies ist das Hauptziel jeder pädagogisch und therapeutisch relevanten Intervention.
6. Deshalb: Richte deinen **Focus auf angemessenes Verhalten** der ZP, fördere es ($R' \rightarrow C+$). Das muss den BP immer wieder ausdrücklich bewusst gemacht werden.

Typ B: Erregungs- emotionsgeleitetes Verhalten

Kennzeichen und Ursachen:

- ZP zeigt Emotionen, Erregung (Kann aber auch instrumentell- manipulativ eingesetzt werden im Sinne von Typ A).
- Heftiges, unreflektiertes Verhalten (kann auch instrumentell eingesetzt sein).
- Eher Neigung, problematische Situationen (S^d , CS) zu **vermeiden**.
- ZP scheint wirklich zu leiden.
- Überforderung
- Hilflosigkeit
- Verhaltensalternativen stehen nicht zur Verfügung.
- Unfähigkeit, Situation zu verstehen
- Aversive Konditionierung

- Aktuelle Grundstimmung
- Gruppendynamik
- Ansteckung (z.B. durch erregte BP)
- Organische Erkrankungen.

Basiscopingstrategie im Zusammenhang mit Typ B:

1. Interveniere frühzeitig.
2. Deeskaliere.
3. Zeige eine eher **empathische Haltung**.
4. Gib Richtung vor, lenke.
5. Biete Hürdenhilfe.
6. Konfliktmanagement
7. Vermeide aber möglichst Erfolgserlebnisse im Zusammenhang mit R (bzw.CR).
8. Biete Trainings zum konstruktiven Umgang mit erregenden Ereignissen, z.B. via Wut-Reduktionstraining WuRT (s. DUTSCHMANN&LIFFERT, 2004)

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

Kennzeichen und Ursachen:

- Höchste Erregung
- ZP ist pädagogisch nicht mehr erreichbar.
- Gefährdet sich und andere.
- Möglicherweise **Lawinensyndrom** (steigert sich selbst immer mehr hinein = oft Hinweis auf ein somatisches Problem!).

Basiscopingstrategie im Zusammenhang mit Typ C:

1. Interveniere frühzeitig. **Prodrome** müssen deshalb sorgfältig dokumentiert werden, um rechtzeitiges Eingreifen zu ermöglichen.
2. Deeskaliere
3. Sorge für Sicherheit, notfalls physischer Eingriff erforderlich.
4. Klinische Abklärung (psychiatrisch, somatisch).

Erfahrungsgemäß reagieren BP in solchen Situationen besonders hilflos. Hier sind spezielle sicherheitsspezifische Maßnahmen und Schulungen erforderlich, die auch besonnenes, professionelles körperliches Eingreifen und eine gute Kooperation beinhalten. Die Neigung, in Akutfällen lediglich Polizei oder den Notdienst der Psychiatrie in Anspruch zu nehmen, ohne eigene Lösungsversuche vor Ort, ist problematisch.

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**.

Oft mischt sich aber in die emotionale Getriebenheit auch eine Lust am eigenen Leiden („*Ich Ärmster*“). Das Leiden lenkt momentan von mühsamen und konstruktiven Problemlöseversuchen im Sinne einer **negativen Verstärkung** ab (= C/-). Man bewirkt aber auch Verunsicherung und Ängste bei den offensichtlich bemühten aber hilflosen BP (→C+). Das vermittelt Machtgefühle und **Ausschüttung von Endorphinen**, was eine mächtige **Verstärkerwirkung** hat. Im Moment der Erregung sind alle anderen zudem „böse“ und die verdienen eine gerechte Strafe. Beschimpfen und Schlagen sind also scheinbar gerechtfertigt.

Die Erregung setzt zudem kognitive und moralischen Hemmmechanismen außer Kraft.

Möglicherweise ist man auch noch ideologisch beeinflusst und wähnt sich an der „guten Seite“.

Häufig reagieren Betroffene auf ansonsten relativ irrelevante Reize -Mimik, Tonlage, spezifische Wortwahl etc.- gezielt oder automatisch sehr sensibel und bauen dies in ihr Verhaltensprogramm ein, indem sie das als Beleg für die „Bösartigkeit“ der Anderen deuten.

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

Besonders Kleinkinder, aber auch manche Erwachsenen, entwickeln hier beträchtliche Fähigkeiten indem sie z.B. wie auf Kommando herzerweichend unter Tränenströmen weinen. Eine beliebte Technik ist dies bei Menschen mit einer Borderlinepersönlichkeit. Auf unerfahrene BP kann das sehr überzeugend und verhaltenssteuernd wirken.

In solchen Fällen ist eine „**coole**“ **Deeskalation** angesagt. Je mehr man emotional involviert ist, umso größer ist die Gefahr, dass man zur Eskalation beiträgt. Man vermeide also 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). Hier ist eine deutliche aber besonnene **Grenzsetzung** angesagt (Aspekt 3, Ebene 3).

Ungeschickte Reaktionen von BP können hier leicht zu einer Eskalation zu „echten“ Typ-B oder gar C-Verhaltensweisen führen. Hier ist **Selbstmanagement** und **Selbstkritik** der BP von großer Bedeutung.

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

Gedanken zum Thema Gruppendynamik

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

Man sollte betroffenen BP folgende Grundregeln vermitteln:

Akutmaßnahmen:

1. Handle **immer** im **Profimodus**
2. Zeige Präsenz, suche ggf. räumliche Nähe (S^A).
3. Behalte Übersicht („Augen hinten“)
4. Als Lehrkraft Sorge für Unterrichtsfluss
5. und Sorge für breite aber von dir kontrollierter Aktivierung
6. oder wechsele Methode, Aktivität.

7. In manchen Kontexten ist jedoch **Deaktivierung** angezeigt (z.B. Bett-Geh-Zeit in Horten und Wohngruppen).
8. Pacing-Leading = man nimmt Impulse auf (Pacing) und entwickelt sie im konstruktivem Sinne weiter (Leading) (vgl. z.B. KOSSAK, 1993).
9. Konzentriere dich auf **positive** Dynamiken ($R' \rightarrow C+$).
10. Reagiere möglichst **knapp** auf Störungen, beachte Strategien im Zusammenhang mit Typ A.
11. Belohne Gruppe, wenn sie nicht auf „Störer“ eingeht. Hier könnten im Vorfeld Absprachen mit den Gruppenmitgliedern erfolgen.
12. Entferne problematische ZP kurz oder längerfristig aus der Gruppe = Time -out.
13. Kombiniere längeres Time-out aber **immer** mit Bemühungen um Hilfe zur nachhaltigen, konstruktiven Verhaltensänderung ($S^A \rightarrow R' \rightarrow C+$).
14. Halte „Störer“ körpernah unter Kontrolle (S^A).
15. Schaffe Distanz zwischen kritischen Personen.
16. Interveniere frühzeitig, z.B. über ein vereinbartes Signalsystem („Gelbe Karte“ = S^A).
17. Nutze die vielen Möglichkeiten der **nonverbalen** Interaktion (wird von BP oft unterschätzt!).
18. etc.

Sonstige Maßnahmen:

1. Fördere Gemeinschaft, Wir-Gefühl
2. Etabliere Regeln. Beteilige dabei die Gruppenmitglieder. Das entspricht demokratischen Prinzipien und fördert die Kooperationsbereitschaft.
3. Trenne, wenn möglich „Störer“ räumlich (andere Gruppe)
4. Analysiere Situation und Problemverhaltensweisen der „Störer“ u.a. mit KAM.
5. Baue zum Störer Beziehung auf, ohne dich anzubiedern.
6. Beschäftige dich außerhalb der Gruppensituation besonders mit ihm. Halte dich im Gruppenkontext aber an die Techniken 9 und 10 der Akutmaßnahmen (s.o.).
7. 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**.
8. Etc.

Häufig gemachte Fehler:

- Gruppe ist sich selbst überlassen.
- Frühzeichen werden nicht erkannt.
- Es wird zu spät interveniert.
- 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 lässt sich von der Gruppendynamik mitreißen.
- BP zeigt verbal wie nonverbal Zeichen von Schwäche, Angst.
- BP biedert 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.

Aspekt 3- Interaktionsebenen:

Hier stellt man sich die Frage, auf welche Weise man die Zielperson erreichen kann:

1. **Diskussion auf Augenhöhe**
2. **Empfängerorientierte Kommunikation**
3. **Grenzsetzung, Regelvorgabe**

Zu 1: Diskussion auf Augenhöhe

Diskussion auf Augenhöhe ist dann sinnvoll, wenn die Zielperson dazu kognitiv in der Lage und selbst motiviert ist. Anderenfalls kann die intellektuelle Überforderung von Kindern oder mental beeinträchtigten ZP zu Missverständnissen und Eskalationen führen.

Diskussionen können von den ZP im Sinne eines Typ-A-Verhaltens „missbraucht“ werden. Die damit verbundene Zuwendung oder die erlebte Hilfslosigkeit der BP etc. können mächtige kontingente Verstärker für ein Problemverhalten sein. Durch Diskussionen kann man vom eigentlichen Problem ablenken, Schuld zuweisen etc.

Besonders problematisch ist es, wenn BP, die sich auf Diskussionen mit ZP einlassen, selbst erregt sind, da dies zu kognitiven Einschränkungen bei allen Beteiligten und zur emotionalen Eskalation beiträgt.

Zu 2: Empfängerorientierte Kommunikation

In der Praxis haben BP häufig beträchtliche Probleme, ihr spezifisches Alltagskommunikationsverhalten auf die jeweilige ZP und die akuten Bedingungen einzustellen. Sie folgen ihrem eingeschliffenen laienhaften Klick-Surr-Programm.

Folgende Regeln sollte ihnen deshalb nahegebracht werden:

1. Kommuniziere im **konstruktiven Alltagsmodus**. Kontrolliere dein Vorgehen ggf. im **Profimodus**.
2. Stelle dich auf das **intellektuelle Niveau der Zielperson** ein: Sprich möglichst klar, verständlich (s.o.).
3. Höre zu!
4. Handle möglichst nach der „**Goldenen Regel**“. Behandle die Zielperson so, wie du selbst behandelt werden möchtest. Hab aber keine Hemmungen ggf. deutlich und mit geeigneten Mitteln - **im Profimodus!** -Grenzen zu setzen, wenn es die Situation erfordert.
5. Vermeide Anklagen, Vorwürfe, Diagnosen etc.
6. Stelle dich -in Maßen- auf **die Denk- und Sprachwelt der Zielperson** ein. Vermeide möglichst gekünzelte, unnatürliche „**Psychosprache**“ oder verkomplizierenden „**Neusprech**“².
7. Fühle dich in die relativ überdauernde **Motivationswelt** der ZP ein. Ideal, wenn auch nicht immer umsetzbar, wäre es, wenn die Zielperson gerne das macht, was man von ihr erwartet.
8. Berücksichtige besonders den **aktuellen Motivationsstatus**. Hier ist **Empathie** gefragt, die es z.B. ermöglicht, aktuell relevante Impulse aufzunehmen und in angemessene Richtung zu lenken. Hier bieten sich **Pacing-Leading-Techniken** an, wie sie z.B. in der Hypnotherapie eingesetzt werden (vgl. KOSSAK 1993).
9. Fühle dich in die **Kompetenzwelt** der ZP ein. Welche Alternativen verfügt sie z.B. zum „Nicht-Schlagen“.

² Der Begriff stammt ursprünglich von Georg ORWELL, s. sein Werk „1984“.

10. Vermeide Überforderung. Erkenne auch kleine Fortschritte und verstärke sie. Hier werden von BP mitunter erhebliche Fehler gemacht, indem man z.B. perfektes Verhalten erwartet.
11. Lass dich aber nicht in die möglicherweise problematische oder unpragmatische Denk-, Sprach- und Emotionswelt der Zielperson (ZP) hineinziehen.
12. Halte dich zurück mit Wertungen. Äußere sie nur, wenn sie zielführend sind.
13. **Vermeide Negativaussagen, nutze positive Formulierungen** also z.B. statt „*Macht nicht so einen Lärm!*“ bessere Alternative: „*Seid still!*“ oder „*Psst!*“.
14. Stelle sicher, dass die **Zielperson** für dich „**online**“ ist. Die Zielperson muss sich angesprochen fühlen. Das entfällt z.B. oft in dynamischen Gruppensituationen oder wenn die ZP räumlich weiter entfernt ist. Stelle also z.B. **körperliche Nähe und Blickkontakt** her.
15. Stelle dich auf den **aktuellen Erregungszustand** ein. Erregung und starkes emotionales Engagement führt zu kognitiven Einschränkungen. Das gilt auch für BP und TFK. Sorge also zunächst für Entspannung und Deeskalation.
16. Gehe diese Liste nach jedem akuten Einsatz nochmal durch (**Profiregeln 5 und 6**).

Spezielle Strategien für den Umgang mit aktuell erregten Menschen:

Bei erregtem Typ-B-Verhalten empfiehlt sich folgende Strategie:

- Denke!
Erregte Menschen sind diesem Moment möglicherweise böse und gemein, sie sind aber nicht intelligent. Ihre Biochemie und Klick-Surr-Programme treiben sie zum Handeln (**Hassomodus!**). Also: Setze „IQ“ ein statt Erregung.
- Deeskaliere!
Erregte und schreiende Menschen können nicht zuhören. Unterbrich das **Klick-Surr-Schrei**programm:
 - Biete Sitzplatz an.
 - Biete etwas zu Essen oder Trinken an.
 - Suche einen ruhigen Platz aus.
 - Strahle selbst Ruhe aus.
- Selbstmanagement!
Für den Fall, dass man bei sich Erregung verspürt, sollte man über entsprechende **Selbstmanagementtechniken** verfügen. Es ist hier nicht der Platz, das weiter auszuführen. Deshalb hier nur die Beschreibung einer sehr wirksamen Technik:
 - Combat oder tactical breathing:
 - Atme langsam und bewusst durch die Nase ein. Zähle dabei bis vier
 - Halte den Atem an, zähle langsam und bewusst bis vier.
 - Atme langsam durch den Mund aus, zähle dabei bis vier.
 - Wiederhole den Vorgang.
- 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.
- Vermeide Provokationen, wie Abwertungen, Diagnosen etc.
- Höre zu.
- Vermeide Diskussionen. Alles was du sagst könnte aus der Sicht des Erregten falsch sein.
- Gib aber Richtung vor.
- Evaluiere -am besten zusammen mit der ZP- in ruhigen und geeigneten Situationen.
- Geh dann auf eine **Metaposition**, vermeide insbesondere extrapunitive Schuldzuweisungen.
- Gehe diese Liste nach jedem akuten Einsatz nochmal durch (**Profiregeln 5 und 6**).

Zu 3: Grenzsetzung, Regelvorgabe

Auf dieser Ebene tun sich manche BP aber auch unerfahrene TFK mitunter schwer, weil sie meinen, dass dies einem „humanistischen“ oder „demokratischen“ Weltbild widerspricht.

Aber auch Demokratie setzt Grenzen. Sie bietet nicht nur Rechte sondern fordert auch Pflichten. Die Schule, der Hort etc. dürfen in dieser Beziehung kein vom realen Leben abgekoppelter Mikrokosmos sein.

Viele BP, z.B. Lehrkräfte, haben immer im Hinterkopf, was sie **nicht** machen dürfen oder **glauben** nicht machen zu dürfen. Problematische ZP haben oft genau die gegenteilige Philosophie und loten aus, wie sie welche Grenzen überschreiten können. Dadurch entsteht ein unrealistisches und bisweilen von Verantwortungslosigkeit geprägtes Weltbild,

Die Realität ist, dass einer BP, z.B. einer Lehrkraft schnell die Kontrolle entgleiten kann, wenn sie z.B. permanent Opfer von Typ-A- Provokationen ist und sich mit „philosophischen“ Überlegungen selbst blockiert. Die „Täter“ sind meistens desinteressiert an der „humanistischen“ Einstellung ihres „Opfers“. Die lachenden Kameraden und die „Action“ im Hier und Jetzt, die sie erzeugt haben (Kontingenz), sind für sie relevanter als das hilflos wirkende „pädagogische Gequatsche“ der BP. Wenn man Pech hat, verfügen manche problematische ZP über ein beträchtliches Maß an „**kalter Empathie**“. Sie finden schnell die Schwachpunkte von BP heraus und nützen das gnadenlos aus.

Es ist deshalb realistisch und auch im wohlverstandenen Interesse der Zielpersonen, wenn man in schwierigen Situationen bereit ist, mitunter unmissverständlich zu demonstrieren, wer hier der „Chef“ ist. Anderenfalls überlässt man problematischen ZP eine destruktive Chefrolle.

Hier handelt man aus purem Pragmatismus heraus. Es soll nicht zu einer grundsätzlich autoritären Haltung ermutigen.

Interessant in diesem Zusammenhang sind die drei Kriterien von LATANÉ (1981) hinsichtlich der Verhaltenssteuerung:

1. Stärke („strength“)
2. Unmittelbarkeit/Kontingenz („immediacy“)
3. Spürbar Menge der Einflüsse („number of sources“)

BP erwarten hier von TFK berechtigterweise „praktische“ und lebensnahe Tipps:

Zu 1- Stärke: („strength“):

Die BP muss in Problemsituationen selbstsicher, deutlich auftreten.

Auch TFK fällt das mitunter schwer.

Zeigt man persönliche Betroffenheit, z.B. bei sexistischen Beleidigungen, wird dies vom Täter und der Gruppe als Schwäche empfunden und reizt zu weiteren Typ-A- Provokationen.

Als TFK tut man gut daran, in diesem Zusammenhang die jeweiligen Hausordnungen auf ihre Lebensnähe zu durchforsten. Mitunter ist zu empfehlen, zwei verschiedene Hausordnungen zu entwickeln: Eine, um in der Öffentlichkeit oder bei vorgesetzten Behörden Eindruck zu erwecken. Eine andere, die in **zielgruppenrelevanter Sprache** gemeinschaftsfördernde Regeln, aber auch spürbare Konsequenzen für unangemessene Verhaltensweisen festlegt. Das ermöglicht den BP unmittelbar, gezielt, selbstbewusst und im **Profimodus** zu handeln. Sie „strafen“ nicht, sondern sie setzen nur kodifizierte, von allen akzeptierte Regeln um. Der Polizist, der mir einen Strafzettel für überhöhte Geschwindigkeit ausstellt, ist mir persönlich ja nicht böse. Ein „Täter“ muss also wissen: Wenn ich jemand gezielt beleidige (Typ-A-Verhalten), hat das mit Sicherheit eine spürbare

Konsequenz zur Folge. Die BP kann diese Konsequenz unmittelbar aussprechen, ohne sich betroffen zu fühlen und dem „Täter“ das Gefühl zu geben, „gewonnen“ zu haben. Das kann einen erheblichen Lerneffekt bei der ZP bewirken. Als BP schafft man sich in der Gruppe dadurch Respekt.

Zu 2 - Unmittelbarkeit/Kontingenz („immediacy“):

Wenn Konsequenzen für ein Verhalten notwendig sind, sollten sie **unmittelbar betroffen machen** oder spürbar sein. Folgende Gedanken sind in diesem Zusammenhang hilfreich:

Man richtet den Aufmerksamkeitsfokus der BP -und das kann nicht oft genug betont werden- auf den **Aufbau angemessener Verhaltensweisen (R´)**, die **inkompatibel mit dem Problemverhalten** sind. Diese Regel wird in der Praxis von BP oft ignoriert.

BP erwarten hier nicht selten explizite Pläne, wie Tokensysteme etc., die allerdings oft nur von sehr begrenzter Wirkung sind, z.B. wegen des mangelnden Kontingenzerlebnisses.

Unterschätzt wird der Einfluss **unspektakulärer, impliziter Maßnahmen**, die unmittelbar und mit einfachsten Mitteln umsetzbar sind: Bei angemessenem Verhalten kontingentes erfreutes Lächeln, Zuwendung, Blickkontakt, Schulterklopfen etc. Wir kommen darauf zurück.

BP schätzen zudem umgekehrt die Wirkung von im Alltagsmodus vorgebrachten Maßnahmen, wie Schimpfen, Tadel, Erregung etc. oft falsch ein. Diese sind ja mit Zuwendung und „Action“ verbunden. Dem „Übeltäter“ wird klar, dass er mit seinem Problemverhalten etwas bewirkt hat, etc. Das alles sind **kontingente Verstärker**, die wirksamer sind als eventuelle spätere negative Konsequenzen. Dafür, dass man hier und jetzt -kontingent- die Lehrerin zur Weißglut gebracht hat, riskiert man gerne das „pädagogische Geschwätz“ oder „Psychogelaber“ mit der Schulleiterin in zwei Tagen. Und wenn die auch noch nett ist.....!

Zu 3: Spürbar Menge der Einflüsse („number of sources“)

Diesem Aspekt wird man gerecht, wenn man ein Regelwerk, das **unter Mitarbeit aller Beteiligten**, also auch der Zielgruppe entstanden ist, etabliert (s.o. zu 1: Thema Hausordnung). Wird daraus klar, dass Peer-Group und alle beteiligten BZ hinter diesem Regelwerk stehen, kann das durchaus beeindruckend sein.

Stufe 2: Systematische Analyse und Strategieplanung

Zur Erinnerung:

Hier geht es systematische Analysen zum Verständnis der Zusammenhänge und zur Planung mehr oder weniger stringenter Lösungsstrategien. Dies ist bei der Zusammenarbeit mit erfahreneren BP sehr hilfreich.

Die Konflikt-Analyse- Modelle (KAM)

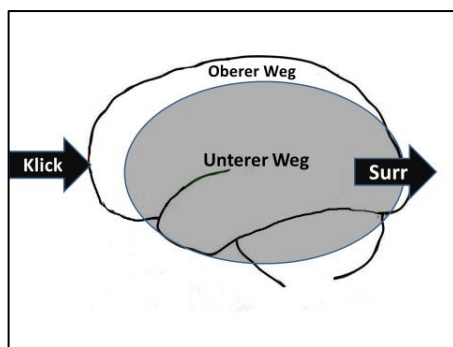
Es handelt sich um vier Modelle, die es ermöglichen, die meisten psychischen Vorgänge, insbesondere Konflikte zu analysieren und daraus Lösungsstrategien abzuleiten.

Es wird hier somit die **Profiregel 2** realisiert.

Dabei wird das Verhalten aller Beteiligten einbezogen -sowohl die der Zielpersonen (ZP) als auch der Bezugspersonen (BP). Es kann in der Regel auch nichts schaden, wenn sich die Therapeutischen Kräfte (TFK) dabei mitberücksichtigen.

Die Übersicht im Anhang kann/sollte in dieser Form den BP zur ständigen Orientierung ausgehändigt werden. Werden sie in der Praxis immer wieder eingesetzt, führt das allmählich zu einer gewissen Sensibilisierung für komplexe Zusammenhänge. Die Modelle haben somit auch einen didaktischen Wert.

Die Modelle im Einzelnen:



Modell 1: Die Art der Informationsverarbeitung

Die Unterscheidung -Oberer Weg –Unterer Weg orientiert sich an LeDOUX (1998).

Der **Oberer Weg** bezieht sich auf die eher rationalen Funktionen des Gehirns. Das entspricht in etwa dem System 2. Ordnung bei KAHNEMANN (a.a.O.) und unserem **Profimodus**.

Der **Untere Weg** wird so genannt, weil es eher in den tieferen Regionen, z.B. **dem limbischen System** des Gehirns verortet ist.

Das entspricht in etwa dem **System 1. Ordnung** bei KAHNEMANN (2012) und unserem **Alltags- und Hassomodus**. Das ist der Bereich, den wir mit unseren tierischen Verwandten, besonders den Primaten gemeinsam haben.

Selbstverständlich gibt es hier noch viele nicht geklärte intensive Wechselwirkungen. Man sollte aber davon ausgehen, dass bei einem Konflikt zwischen Oberem Weg (OW) und dem Unteren Weg (UW) im **Alltagsmodus** meistens der UW siegt.

Praktische Relevanz:

Die praktische Relevanz kann mit den Prinzipien **A-P-E** und **S-U-N** demonstriert werden:

APE:

A = Automatisch, assoziativ

P = Programmiert

E = Emotional

Dieses Prinzip entstammt überwiegend aus dem **UW** und dem **System 1** sensu KAHNEMANN (a.a.O.).

Das Akronym **APE** = englisch für „Menschenaffe“ ist gewollt und soll zeigen, dass wir mit unseren nächsten Verwandten über das **limbische System** viele Gemeinsamkeiten haben. Das ist keineswegs abwertend gemeint, da das meiste, was unser Leben lebenswert macht dem UW entstammt: Liebe, Genuss etc.

Das Prinzip birgt aber auch viele Probleme in sich. Fühle ich mich z.B. durch ein bestimmtes Verhalten provoziert, beurteile ich das automatisch negativ und reagiere nach einem festgelegtem Programm – meistens mit Wut oder Aggression. Man gibt sich einem Impuls hin. Ein Gorilla würde das nicht anders machen.

Demgegenüber steht das **SUN-Prinzip**:

S = souverän

U = unprogrammiert

N = neutral

Das Akronym **SUN** = englisch „Sonne“ ist ebenfalls bewusst gewählt

Dies ist eine Funktion des OW. Man nimmt **wertfrei (neutral)** von einer **Metaposition** aus (souverän, rational) die Fakten wahr, ohne sich mitreißen zu lassen (unprogrammiert). Das entspricht weitgehend dem Prinzip der „**Achtsamkeit**“ (s.u.a. KABAT-ZINN 2019). Wir haben jedoch die hier dargestellte Unterscheidung gewählt, da sie westlichen Menschen besser vermittelbar ist.

Motto:

Genieße deinen A-P-E im Alltag, wenn du damit niemanden schadest (weder dir noch anderen).

In Konfliktsituationen nutze dagegen im **Profimodus** das S-U-N-Prinzip.

Unter SUN nehme ich einen **Fakt als Fakt** wahr (**Profiregel 3**) – auch die Tatsache, dass ich mich vielleicht in diesem Moment aufrege, denn das ist ja auch ein Fakt. Ich enthalte mich aber in diesem Moment jeder Bewertung, bleibe also **neutral**. Ich **vermeide** es, einem automatischen Impuls zu folgen, der z.B. ein automatisiertes **Wutprogramm** auslöst.

Ich entscheide mich bewusst und **souverän**, im **Profimodus** wie ich mit der Situation umgehe.

Statt also automatisch die Situation oder meinen „Gegner“ als „schrecklich“ oder „bedrohlich“ zu bewerten, entscheide ich mich in diesem Moment souverän z.B. für „Interessant“! (**Profiregel 4**)³.

Es ist doch wirklich interessant, wenn ein 7-jähriges Kind einen ausgebildeten Pädagogen mit einer Typ-A-Provokation aus der Fassung bringen kann, möglicherweise sogar in den **Hassmodus** versetzt. Es stellt sich die „interessante“ Frage, wer hier eigentlich der Profi ist, wer hier wen kontrolliert.

Das leitet zum **Klick-Surr-Programm** über:

Dieser Begriff – „**Klick-Surr**“ (engl. „Click -whirr“) wurde, wie schon erwähnt, vom amerikanischen Werbepsychologen CIALDINI (1997) geprägt.

Gemeint damit ist, dass ein bestimmter Reiz wie ein Schalter wirkt, der **-klick-** ein Programm **-surr-** auslöst.

Das ist im Alltag sehr nützlich, da unser Gehirn hoffnungslos überfordert wäre, müsste man ständig seinen bewussten Verstand einsetzen. Ich sehe z.B. vor meinem Auto ein Kind über die Straße laufen = „Klick“ und „Surr“ trete ich automatisch auf die Bremse. Auch im professionellen Setting sind solche Programme sehr nützlich, wenn man, ohne viel nachdenken zu müssen, in bestimmten Problemsituationen professionell und routiniert agieren kann.

Dieser an sich hilfreiche Mechanismus birgt aber auch Gefahren in sich, wenn man z.B. automatisch, reflexartig, unprofessionell auf Provokationen reagiert.

Er ist zudem enorm mächtig. Hieraus erklärt sich, dass die Lektüre eines Artikels, z.B. dieses, oder das „theoretische“ Wissen keine Garantie dafür ist, dass man das auch in konkretes „praktisches“ Handeln umsetzt.

Grund ist, dass in Stresssituationen unser **Limbisches System**, der UW oft sein Eigenleben führt. Ich rege mich auf, obwohl mir mein OW sagt, dass dies aktuell kontraproduktiv ist.

Alte eingeschliffene Programme werden auch nicht so schnell gelöscht und setzen sich häufig doch noch durch. Je höher die beteiligte Erregung, desto größer ist diese Gefahr.

³ Und schon sind wir bei den Prinzipien von ELLIS (1993) und seiner RET. Dieser beruft sich seinerseits z.B. auf EPIKTET im antiken Griechenland: „Nicht die Dinge an sich, sondern unsere Sicht von den Dingen ist das, was uns beunruhigt!“

Das gilt für die ZP gleichermaßen wie für die BP. Auch therapeutische Fachkräfte (TFK) sind hiervon nicht gefeit.

Folgendes Prozedere hat sich bewährt, um diesen Mechanismus bewusst zu machen und ggf. zu überwinden:

1. Orientierung an **Profiregel 1: „Agiere statt zu reagieren!“**

2. **Programminkompatibel agieren**

Man lässt das Programm quasi abstürzen, z.B. durch unerwartete Aktionen nach Provokationen, nicht Beachten etc. (weitere Ideen s. u. **Goldgräbertechnik**).

3. **Zeitgewinn** zum Überlegen.

Das ist natürlich im Ernstfall nicht immer möglich. Falls doch, gibt es z.B. folgende Techniken:

- Kurze Pause zwischen Auslösesituation und eigenen **Aktion**, z.B. durch →
- Langsame Bewegungen
- Niesen oder Husten, darauf entschuldigen und dann z.B. „*Was hast du gerade gesagt?*“
- Notizbuch herauskramen und mitschreiben.
- Kurz ans Handy gehen
- Etc.

Dem Einfallsreichtum ist hier kaum eine Grenze gesetzt. Alle Techniken müssen aber glaubhaft wirken.

4. Die **AHA-Technik**:

Auf Problemsituationen reagiert man auf mentaler Ebene (nicht mit vernehmbaren verbalen Kommentaren versteht sich) mit

- I. „**AHA!**“ (**Profiregel 1**).
Man wechselt dadurch vom automatischen UW-Klick-Surr auf den OW (**S-U-N**).
- II. Man nennt die Sache beim Namen (**Profiregeln 2, 3**)
- III. Man bewertet es als „*Interessant!*“ (**Profiregel 4**)
- IV. Man fragt sich, welche Strategie oder Taktik anwendbar wäre (**Profiregel 5**).

Beispiel:

Peter (11) beschimpft dich als „Alter Wichser!“. Du reagierst innerlich wütend:

- I. *AHA!*
- II. **Ich** „Klick-Surr“ im destruktiven Alltagsmodus! **Kind** im Profimodus!
- III. *Interessant!* (**Profiregel 4**)
- IV. Handle nach **Profiregel 1!**
- V. Befolge Strategie zum Umgang mit Typ A!

Ich kann die Strategie nicht in die Praxis umsetzen!?

- I. *AHA!*
- II. *Strategie vergessen?!*
- III. *Interessant!*
- IV. Evaluiere danach (**Profiregel 5**),
- V. Erweitere deine Kompetenz (**Profiregel 6**).

Geht nicht? Kannst du nicht?

Was erwartest du dann von den Kindern, die sich nicht steuern können!?

Die **AHA-Technik** ist äußerst wirksam, wenn man dies den BP immer wieder bewusst macht und auf praktische Umsetzung besteht. Besonders nach missglückten Aktionen sollte immer nach der Umsetzung dieser Technik gefragt werden.

5. **Akutes Monitoring**

Man versucht, von einer Art Metaposition aus, sich und die anderen Beteiligten zu beobachten und eine Ad-hoc-Evaluation durchzuführen (**S-U-N**).

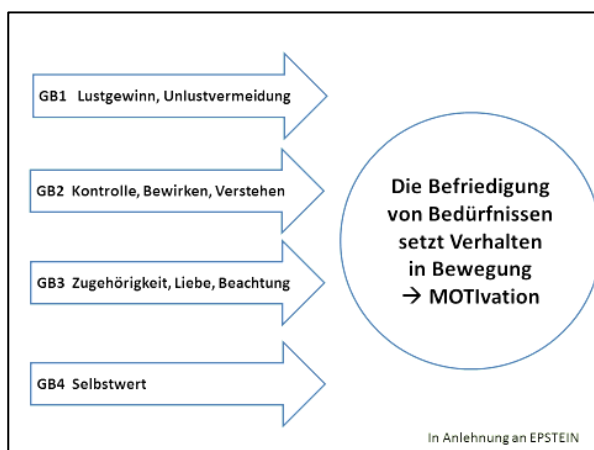
Das gelingt erfahrungsgemäß nur geübten BP. Bei wichtigen Problemen ist deshalb der nächste Schritt zu empfehlen:

6. **Ggf. Selbstmanagement** z.B. Combat breathing (s.o.).

7. **Ex-post Evaluation**

Die Vorgänge werden, möglichst im Team, mittels **KAM** analysiert (**Profiregel 5**) und potentielle Alternativreaktionen ermittelt (**Profiregel 6**). Das erhöht die Handlungssicherheit und Flexibilität in zukünftigen Situationen ähnlicher Art.

Modell 2: Die Grundbedürfnisse des Menschen (GB)



Hier orientieren wir uns weitgehend am System von EPSTEIN (1990). Es ist sehr übersichtlich und deshalb für die Arbeit mit BP sehr nützlich.

Das Modell soll demonstrieren, dass es für Verhalten Motive gibt, also die Befriedigung von Bedürfnissen.

Es macht deshalb keinen Sinn zu versuchen, einer Zielperson einfach nur **problematische Verhaltensweisen (R)** abzugewöhnen, wie es in der Praxis von BP oft versucht wird.

Die ZP würde sich andere, wahrscheinlich ebenso problematische, Methoden aussuchen, um ihre Bedürfnisse zu befriedigen. Das ist in etwa das, was FREUD unter **Symptomverschiebung** meinte. Die ZP muss also erst einmal wissen, bzw. erfahren, **ob** sich, **welches Alternativverhalten** zur Befriedigung „lohnt“ ($R' \rightarrow C+?$).

Ein sehr häufiger und fataler Fehler ist es in diesem Sinne, zu erwarten, dass jemand etwas NICHT tut.

Man kann das BP, die Raucher sind z.B. dadurch klar machen, indem man sie bittet NICHT ans Rauchen zu denken.

Andere werden gebeten, sich vorzustellen, neben ihnen steht KEIN blauer Elefant. Vielen wird dann die Paradoxität ihres Ansinnens bewusst. Bewusst wird aber auch, wie schwierig es ist, für die Zielperson **verständliche lohnende Alternativverhaltensweisen (R')** zu definieren.

In diesem Zusammenhang zeigt sich auch der Wert einer genauen **Operationalisierung** des Problemverhaltens (R). Viele BP tun sich hier sehr schwer, umschreiben das Problem mit vagen Begriffen, wie „Aggression“, „Nerven“, „Unkonzentriert“ etc. Das kann erhebliche Kommunikationsprobleme mit sich bringen. Das wirkt sich z.B. auch bei einer eventuellen Erhebung einer **Grundrate des Problemverhaltens** aus. Man kann sich nicht sicher sein, ob die registrierten R wirklich alle einigermaßen identisch sind.

Im Zusammenhang mit **Verhaltensanalysen**, die man am besten mit dem bewährten aber offensichtlich etwas in Vergessenheit geratenen **S-O-R-k-C-Schema von KANFER** (a.a.O.) durchführt, empfiehlt es sich, genauestens zu beobachten, welche **Verstärkerkontingenzen** sowohl für R als auch für R' in Frage kommen.

Viele BP haben hier mitunter keine oder falsche Vorstellungen, schätzen z.B. ihre eigene Rolle falsch ein.

Problemverhalten R wird in diesem Sinne von BP aufrechterhalten durch:

- Angstsignale der BP
- Hilfloses Lachen
- Erregung, Wut
- Viel Reden
- Erklärungen
- Reflexartige Klick-Surr-Zuwendungen
- Dem „Täter“ eine Bühne bieten
- Drohungen, die dann doch nicht umgesetzt werden
- Etc.

Schimpfen oder Wut, die als Strafe (C-) gemeint sind, werden von den Zielpersonen (ZP) sehr häufig als C+ erlebt. Es macht Spaß, einen hilflos wirkenden Erzieher auf die Palme zu bringen.

Es muss betont werden, dass es mitunter sehr schwer ist, unerfahrene oder fest programmierte BP von diesem Mechanismus zu überzeugen und von diesen **Klick-Surr-Automatismen** abzubringen.

Hier gilt: üben, üben, üben!

Umgekehrt wird die eigene Rolle beim Aufbau alternativer Verhaltensweisen oft falsch eingeschätzt.

Als Beispiel hat sich bewährt:

Man möchte, dass die Partnerin/der Partner die Küche aufräumt. Er oder sie gibt sich Mühe. Das Ergebnis ist, das an der nicht „perfekten“ Performance ständig rumgenörgelt wird. Das **Shaping**prinzip wird nicht umgesetzt. Das erzeugt Unlust und führt zu einem Vermeidungsverhalten im Sinne von GB1 unseres Modelles. (Ein Beispiel, das auch in einer psychologischen Zuhörerschaft immer wieder AHA-Effekte, was ihr eigenes Partnerverhalten angeht, hervorruft. Wir sind eben auch nur Menschen!).

Interessant ist auch, wie BP (z.B. Eltern) ihre Kinder daran hindern, sich zu konzentrieren: An kleinen Fehlern wird herumgenörgelt (C-), auch wenn sich das Kind Mühe gibt. Kleine Erfolge werden dagegen nicht bemerkt (R' → C/+). Das Ergebnis ist Unlust, was zu Vermeidungsverhalten führt (GB1).

Viele BP erwarten spektakuläre Verstärkerstrategien, z.B. Token-economies, die in der Praxis nicht immer sachgemäß und stringent umgesetzt werden (können).

Wichtig ist es, BP dafür zu sensibilisieren, dass auch kaum merkliche kontingente Signale eine große Verstärkerwirkung entfalten können:

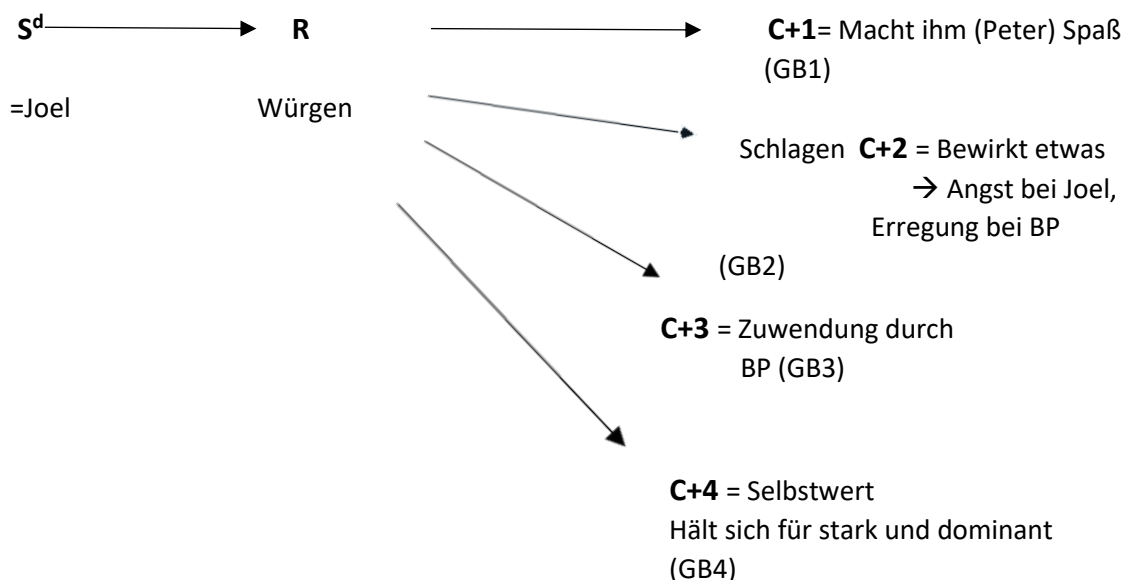
- Freundlich gucken
- Anerkennende Handzeichen (Daumen hoch)
- Körperliche Nähe
- Freundliches Anstupsen
- Aufmerksamkeit
- „Aha!“
- „Super“)
- Etc.

Das S-O-R-k-C-Schema sensibilisiert auch für die Tatsache, dass im realen Leben Programme ablaufen, die man erkennen muss und dann oft gezielt beeinflussen kann.

Beispiel:

Peter 11, Bewohner eines Kinderheimes zeigt multiple Verhaltensauffälligkeiten. Eine davon ist, dass er häufig einen schwächeren Kameraden Joel attackiert und würgt.

Die systematische Verhaltensanalyse ergab folgendes (GB= Grundbedürfnisse s.o.):



Dieses Programm läuft inzwischen völlig autonom, automatisch ab und wird ggf. durch die bloße Gegenwart von Joel (S^d) ausgelöst. Die Verstärker sind **kontingent**, halten also das Verhalten aufrecht.

Es handelt sich um ein Verhalten von Typ A. Es läuft von Seiten Peters ohne Erregung ab. Er zeigt nach der Aktion sichtlich Genugtuung.

Interventionsstrategie:

1. Wenn möglich, Interaktion zwischen Joel und Peter überwachen und rechtzeitig eingreifen (S^d beeinflussen).
2. Biete Opfer (Joel) eine auch potentiell für Peter attraktive Belohnung im Hier und Jetzt (kontingent), wenn er von letzterem attackiert wurde (Zuwendung, Beschäftigung, Erteilung eines Privilegs).
Dadurch bleibt der erwartete Verstärker für Peter aus (C/-). Dass er seinem Opfer einen Vorteil verschafft hat, bereitet ihm Unlust (R→C-).

3. Das kann auch eingesetzt werden, um Joel unmittelbar zu verstärken, wenn er absprachegemäß gelassen und konstruktiv mit der Provokation von Peter umgegangen ist.
4. Begrenze Peter ggf., aber mit möglichst wenig Aufwand und wenn möglich nonverbal. Zeige, dass er die nächsten 15 min „Luft“ ist.
5. Schaffe, falls noch nicht vorhanden, eine für alle gültige Regel, die spürsame Sanktionen für aggressive Akte dieser Art festlegt. Setze das konsequent um (s.o. 3ASS Ebene 3).
6. Verstärke Peter kontingent für **erwünschtes Verhalten**, z.B. freundliche Interaktion mit Joel ($R' \rightarrow C+$)

Wichtig ist, dass alle involvierten BP diese Strategie kennen und im **Profimodus** konsequent umsetzen, ohne sich in eventuelle emotionale Dynamiken hereinziehen zu lassen.

In manchen Einrichtungen erweist es sich als notwendig, relevante Lerngesetze möglichst lebensnah bewusst zu machen: Die Bedeutung zeitlicher **Kontingenzen**, die Auswirkungen **intermittierender Verstärkung** etc.

Sehr einleuchtend ist in der Regel folgendes Beispiel:

Die EINSICHT, dass Rauchen schädlich ist (OW) führt noch längst nicht zu einer Verhaltensänderung. Diese würde eintreten, wenn man sofort nach oder während des Rauchens regelmäßig erbrechen würde (zeitliche Kontingenz).

Dieser Effekt wird deutlich abgeschwächt, je weiter das Erbrechen vom Rauchverhalten erfolgt. Eine Woche nach dem Rauchen zu erbrechen würde wahrscheinlich kaum noch Kontingenzerlebnisse und somit Verhaltensänderungen mit sich bringen.

Es muss deshalb im Einzelfalle überprüft werden, ob man das Individuum wirklich beeinflussen kann, wenn man ihm verbal Konsequenzen androht, die aber zeitversetzt umgesetzt werden. Man darf sich hier keinen großen Illusionen hingeben.

Unerfahrene BP wenden sich zudem oft verbal aufwändig und nicht selten erregt dem „Täter“ zu, was eine erhebliche kontingente Verstärkerwirkung haben kann. Die BP will zwar strafen. Die damit verbundene Erregung wird aber als C+ im Sinne aller GB aufgefasst. Dies wäre somit Teil des Problems.

Es kommt aber auch vor, dass das ungeschickte, z.B. von Erregung begleitete Problemlöseverhalten der BP =Klick, zu einer Eskalation = Surr führt.

Solche Mechanismen, bzw. Programme muss man ihm Rahmen von Evaluationen den BP immer wieder bewusst machen (s.o.).

Modell 3: Die Erregungsniveaueurve und die Verhaltenstypologie



Dieses Modell ist vielseitig einsetzbar und hat großen heuristischen Wert, was auch empirisch belegt werden konnte (Dutschmann, 1999)

Zunächst bietet es die Basis für unsere A-B-C-Typologie, auf die oben schon genauer eingegangen wurde.

Deutlich wird, dass es sich dabei um fließende Übergänge und nicht unbedingt um ein Entweder-Oder handelt.

Ein wichtiger Referenzpunkt ist der **AFP** - der **AusFlippPunkt**. Von Wissenschaftspuristen wird der Ausdruck bisweilen kritisiert, weil er nicht dem gängigen Standard entspricht. Auf Praktiker wirkt er aber lebensnah und bietet in der Ernstsituation gute Hilfestellung.

Der **AFP** ist der Moment, wenn man in einem Erregungszustand die Contenance verliert. Ab dann ist man selbst nicht mehr zu professionellen Handlungen in der Lage, gleitet in den **Hassmodus** ab. Das Nähern des eigenen AFP sollte man deshalb beobachten und dann mit **Selbstmanagementtechniken** gegensteuern. Es ist erstaunlich, wie schnell man diesen Punkt überschreitet. Dies passiert insbesondere dann, wenn man die Signale, die der eigene Körper sendet nicht kennt oder übersieht.

Den BP ist deshalb zu empfehlen, diese genau zu registrieren, damit sie rechtzeitig Gegenmaßnahmen einleiten können:

- Kopf wird heiß
- Trockener Mund
- Sprachstörungen, wie Stottern
- Herzklopfen
- Magen-Darm- Probleme
- etc

Auf solche Anzeichen ist auch bei der ZP zu achten. Sobald diese sich offensichtlich dem **AFP** nähert, sollten **Deeskalationstechniken** eingesetzt werden. Je höher die Erregung, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit, dass man ihn noch verhaltenssteuernd erreicht.

Häufig wird von BP geklagt, dass eine anvisierte Methode nicht funktioniert hat. Der Grund kann z.B. darin liegen, dass diese z.B. bei geringer Erregung sinnvoll scheint. Bei höherer Erregung muss man dann aber mit aggressiven Reaktionen rechnen. BP, die chronisch zu „Ja-aber“-Reaktionen neigen („**Ja-Aberologen**“) ist dies Grund, sich neueren Ideen zu verwehren.

Hier kann man die „**Goldgräbertechnik**“ nutzen. Dahinter steckt die Idee, dass man um einen Gramm Gold zu fördern eine Riesenmenge Abraum bewältigen muss.

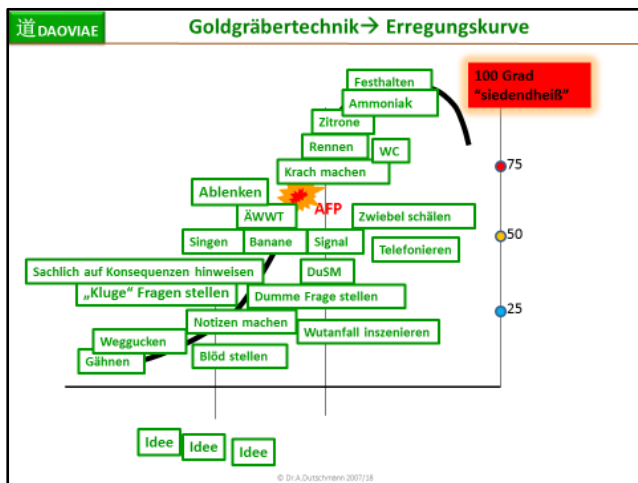
In diesem Sinne gibt es Methoden, die unter bestimmten Umständen funktionieren, unter anderen aber nicht. Eine dieser Umstände ist eben die Höhe der aktuellen Erregung.

Wie setzt man die Goldgräbertechnik um?

Hat man eine Idee, wird diese einer Stelle auf der Erregungsniveaukurve zugeordnet. Man könnte eine solche in Großformat im Teamzimmer permanent aufhängen und jeder aufkommenden Idee einen Platz zuordnen. Das Spektrum der potentiellen Handlungsmöglichkeiten wird dadurch immer größer. Hier erfüllt man die **Profiregel 6: Erweitere ständig deine Fachkompetenz.**

In diesem Zusammenhang muss auf die Bedeutung eines guten **Ideenmanagements** hingewiesen werden. Die besten Ideen stammen häufig von den BP vor Ort. Sie müssen nur gezielt dokumentiert und situationsgerecht umgesetzt werden.

Beispiele Goldgräbertechnik, Ideen aus der Praxis:

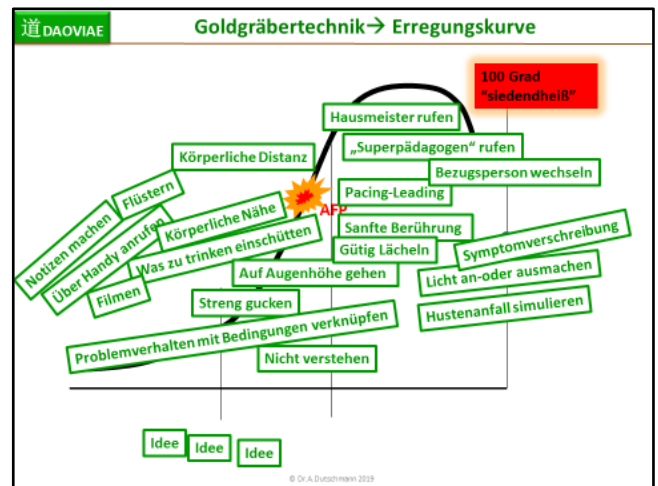


Beispiel:

Banane = vielfältig einsetzbar.

Z.B. zwei Kinder streiten sich. Das Erregungsniveau ist noch relativ gering. Mache auf dich aufmerksam: „Hallo Peter, Hans!“ und werfe ihnen die Banane zu. Mit großer Wahrscheinlichkeit werden sie reflexartig (klick-surr) versuchen, die Banane aufzufangen. Der Konflikt ist unterbrochen. Das geht natürlich auch mit einem Apfel oder anderen Gegenständen.

Man kann beiden Kindern auch ein Stück Banane anbieten. Essen und Streiten passen nicht zueinander. Der Fruchtzucker in der Banane kann zudem positive Auswirkungen auf die Befindlichkeit haben. Diese Methode ist NICHT bei höherer Erregung geeignet.



Beispiel:

Körperliche Nähe = Generell gute Kontrolltechnik.

Aber! Bei leichter Erregung z.B. in Verbindung mit sanfter Berührung kann dies deeskalierend, bei höherer Erregung provozierend wirken. Bei sehr hoher Erregung (Typ C) gefährlich! Dann besser **Körperliche Distanz**.

Modell 4: Das Trichtermodell - Wieviel Informationen kann ein Mensch in einem bestimmten Zeitraum verarbeiten

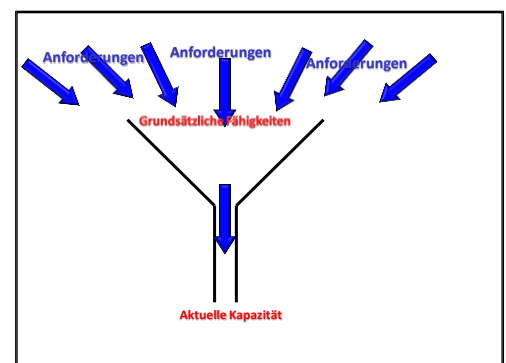
Das **Trichtermodell** demonstriert, dass man in einer bestimmten Zeit nur eine bestimmte Anzahl von Informationen aufnehmen, verarbeiten, speichern und in Handlung umsetzen kann.

Das gilt natürlich für alle Beteiligten – für die Zielpersonen wie für die Bezugspersonen (BP).

Eigentlich ist das eine Binsenweisheit, die in der Praxis allerdings häufig vergessen wird.

Man kann das mit folgendem Beispiel demonstrieren:

Man möchte vor seinem Besuch in China lernen, wie man auf Chinesisch fragt:



„Guten Tag, entschuldigen Sie bitte, ich habe eine Frage, wo ist hier der Bahnhof“

Die Chinesin Chen Yu zeigt es uns (s. Powerpoint rechts), ausgesprochen etwa:

„Ni hao! Duibuchi. Tching wen. Huotschötschan sai nar?“

Es liegt auf der Hand, dass niemand, der kein Chinesisch kann, auch nach mehrfachem Üben diesen Satz nicht korrekt auszusprechen vermag.



Jetzt konzentrieren wir uns mal auf das Wort für Bahnhof 火车站 (*huotschödschan*). Dann klappt es mit Sicherheit mit dem Nachsprechen.

Welche Bedeutung hat das für die Praxis?

Insbesondere Kinder und intellektuell gehandicapte ZP werden von BP z.B. oft verbal quantitativ und qualitativ überfordert.

Das liegt z.T. an einer „natürlichen“ Vorliebe vieler BP an wortreicher Kommunikation.

Im Rahmen der Ausbildung und in pädagogischen bzw. helfenden Einrichtungen wird dies explizit gefördert. Man müsse den Betroffenen z.B. klar machen, warum man etwas tue und „auf Augenhöhe“ zu ihnen sprechen.

Das ist natürlich grundsätzlich richtig. Wie wir aber gesehen haben, gibt es Situationen, bei denen solche Interaktionen eher ein Teil des Problems wird, wenn man die Zielperson kommunikativ überfordert. Der Autor hat eine große Zahl solcher Ereignisse beobachtet. Hier werden z.B. geistig Behinderten, die nur über ein rudimentäres passives Sprachverständnis verfügen und kaum aktive sprachliche Kompetenz haben, mit recht komplizierten Formulierungen verbal aufgefordert, bestimmte Handlungen zu unterlassen.

„Herr X, hier wird nicht geschlagen!“

Dann wird ihnen erklärt, warum. Das ist natürlich völlig sinnlos. Für die ZP-intellektuell Gehandicappter, jüngeres Kind etc. ist die Aussage der BP wie Chinesisch im Beispiel oben.

Das eingeschliffene Programm wird von den BP -klick-surr- dennoch aufrechterhalten. Ein Grund liegt darin, dass die ZP doch ab und zu wie erwartet reagieren, entweder zufällig oder weil sie instinktiv den Kontext richtig erfassen. Für die BP ist das eine **intermittierende Verstärkung** ihres eigenen verbalfixierten Kommunikationsverhaltens. Wenn es dann aber wieder mal nicht klappt, stellt sich bei Ihnen Ärger ein, weil sie meinen, die Zielperson verstehe zwar, verhalte sich aber trotzdem aus Oppositionsgeist anders.

Oft ergibt sich daraus ein neues Konfliktpotential. Deshalb werden vielsprechende und emotionale BP erhöht Opfer von Aggressionshandlungen.

Folgende Regeln muss man für solche Situationen BP immer wieder bewusst machen:

In Konfliktsituationen:

- Auf Augenhöhe **der Zielperson! (ZP)** sprechen
- Kurz, knapp formulieren
- Positiv formulieren, „*nicht*“ möglichst vermeiden (s.o.)
- Verbal Informationen kongruent mit Gestik und Mimik unterstreichen
- Reduktion der Anzahl und der Intensität der auf die Zielperson einwirkenden Reize und Anforderungen.

Anwendungsbeispiel zu 3ASS und KAM:

Ein Schüler provoziert die Lehrerin wiederholt respektlos mit sexistischen Ausdrücken. Sie reagiert empört und sieht sich in ihrer negativen Einstellung gegenüber dem Jungen bestätigt.

Analyse mit KAM (Konflikt-Analyse-Modelle)

Aus der Perspektive der Lehrerin:

Modell 1: Sie reagiert klick-surr, reflexartig, im **destruktiven Alltagsmodus**.

Sie wird dadurch zum Opfer des Typ-A-Verhaltens des Schülers.

Modell 2:

GB1- Provokation des Jungen bereitet ihr Unlust.

GB2- Sie fühlt sich hilflos.

GB3- Sie fühlt sich abgelehnt.

GB4- Ihr Selbstwertgefühl wird verletzt.

Alles das führt zu Frustration und ggf. zu Aggression →

Modell 3: Ihre Erregung steigt, das Denkvermögen sinkt, Professionalität wird eingeschränkt = Typ-B-Verhalten.

Modell 4: Die Erregung engt die Wahrnehmungsfähigkeit ein (ggf. „Tunnelblick“) und verringert ihr Handlungsspektrum.

Aus der Perspektive des Schülers:

Modell 1: Die Lehrerin ist ein Auslöser - Klick-Surr- für seine Provokation. Er hat erlebt, dass sich das Problemverhalten ihr gegenüber „lohnt“, denn →

Modell 2:

GB1 - Die Erregung der Lehrerin macht ihm Spaß.

GB2 - Er merkt, dass er etwas bewirkt hat.

GB3 - Die Mädchen in der Klasse finden das „cool“.

GB4 - Sein Selbstwertgefühl wird gestärkt. Deshalb -

Modell 3: „Cooles“ Typ-A-Verhalten.

Das Problemlöseverhalten der Lehrerin ist Teil des Problems. Sie vermittelt ihm mehrere Erfolgserlebnisse. Die Wahrscheinlichkeit, dass er das Problemverhalten der Lehrerin gegenüber wieder zeigt, steigt.

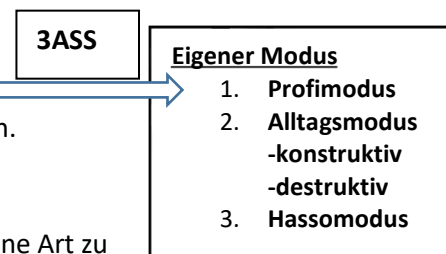
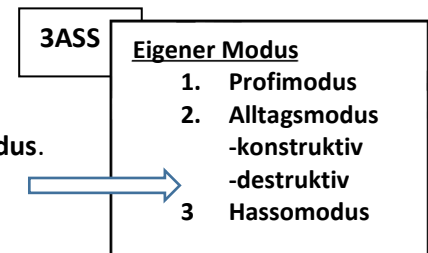
Lösungsstrategien:

1. Schalte im Akutfalle in den **Profimodus**.
2. Erwerbe ein breites Spektrum von Handlungsmöglichkeiten.
3. Entziehe dem Schüler die Erfolgserlebnisse (s. Modell 2).
4. Sanktioniere ggf. Verhalten (s. Modell 3 - Typ A).
5. Biete ihm Möglichkeiten, seine Bedürfnisse auf angemessene Art zu befriedigen (s. Modell 2). Fördere entsprechendes Alternativverhalten.

Taktiken (praktische Umsetzung):

Zu 1:

- **Nicht vergessen:** Es geht hier um die konstruktive Änderung eines Problem**VERHALTENS!** Pädagogisch kontraproduktiv und ethisch fragwürdig ist es jedoch, einen Menschen generell abzuwerten oder zu verurteilen.



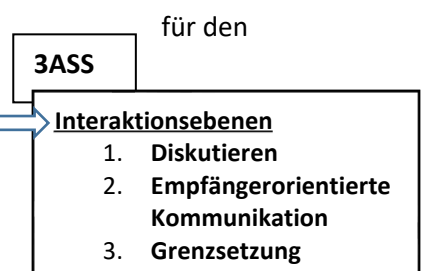
- Vermeide reflexartige Klick-Surr-Reaktionen. Versuche, wenn möglich, Zeit zu gewinnen. Nutze die Gelegenheit, ggf. deine Emotionen herunter zu regeln und über eine angemessene Reaktion nachzudenken (s. „**Goldgräbertechnik**“!)
- Setze die AHA-Strategie um, also →
- Reagiere absolut „cool“, denn dadurch kann man nachdenken und professionell reagieren. Wenn dir das gelingt, wirst du in Zukunft als Aggressionsobjekt weniger „interessant“ sein.
- Beurteile das Problemverhalten als „*interessant*“ statt z.B. als „*empörend*“. Wie kommt der Junge dazu, ausgerechnet DICH als Opfer auszuwählen? Wie kann **ich** lernen, auf Provokationen gelassener zu reagieren?
- Ziehe in Erwägung, ob deine eigene Abneigung gegen den Jungen eine Rolle spielen könnte. Baue ggf. eine Beziehung mit ihm auf, ohne dich anzubiedern.

Zu 2:

- Erwerbe eine Vielfalt von Aktions- und Reaktionsmöglichkeiten, weil man dadurch in der Praxis flexibler und situationsangemessener reagieren kann → **Goldgräbertechnik** (s.o.).
- **Falls letztere (oder ähnliches) noch nicht etabliert sein sollte, ist jetzt höchste Zeit! Ohne die vielen Ideen aus dem Kollegium ist man in der Praxis oft hilflos.**

Zu 3:

- Gehe davon aus, dass deine Emotionen ein wichtiges Erfolgserlebnis für den Schüler sind. Also auch deswegen „cool“ bleiben.
- Schätze ab, auf **welcher Ebene** man in diesem Moment mit ihm interagieren sollte.
- Hier eher Ebene **Grenzsetzung** und möglichst **nonverbale** Reaktionen.
- Vermeide Diskussionen. Mit vielen Worten könnte auch deine Betroffenheit deutlich werden – ein Erfolgserlebnis für den Schüler. Demonstriere z.B. eher Langeweile (Verhaltenes Gähnen etc.).
- Achte besonders auf die nonverbalen Aspekte der Kommunikation (Mimik, Tonlage etc.).
- Vermeide Erfolgserlebnisse für das Problemverhalten unter Nutzung entsprechender Tipps aus der „**Goldgräbertechnik**“ im Kontext von **Ansatz 1** (s.o).

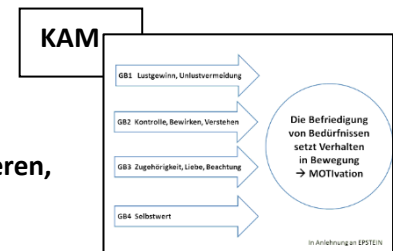


Zu 4:

- Reagiere ggf. deinerseits mit einem „treffenden“ „coolen“ Spruch, der zeigt, dass du persönlich nicht beeindruckt bist und ihm klare Grenzen zu setzen vermagst. Der Spruch könnte ggf. bis zu einem gewissen Grade **seiner** Denk- und Sprachwelt entsprechen. Die Chance, dass er versteht, wird erhöht. Dein grundsätzliches „Weltbild“ ist ihm egal. Bitte Kritiker eines solchen Vorgehens um bessere und lebensnahe Vorschläge.
- Sorge für das Aufstellen eines entsprechenden Sanktionskataloges, auf den du dich „ganz cool“ – wie eine „Sachbearbeiterin“ berufen kannst. Bestehen entsprechende Vereinbarungen mit den Eltern?
- Biete ihm ggf. Hilfe an, wie er den drohenden Sanktionen entgehen kann.
- Diskutiere im Kollegium die Verständlichkeit und die Praxisrelevanz der Hausordnung. Ist diese konkret formuliert? Enthält sie lebensnahe und kindgemäße Handlungsanweisungen? Ist sie motivierend? Sind ggf. auch klare und betroffen machende Konsequenzen festgelegt?

Zu 5:

- Analysiere Motive für das Verhalten des Jungen. Wodurch würde es sich für den Jungen „lohnen“, Alternativverhalten zu zeigen?
- **Wie soll dieses Alternativverhalten konkret aussehen?**
- **Welche Hilfestellungen können wir für das Erlernen angemessener Verhaltensweisen bieten?**
- **Wie können wir zeitnah, unmittelbar (kontingent) darauf reagieren, um es zu verstärken?**



Potentielle Hürden

Bisher wurde davon ausgegangen, dass man dabei auf kooperationsbereite und -fähige BP und Systeme trifft.

Dennoch ist es sicher schon deutlich geworden, dass es mitunter großen Geschicks und Erfahrung erfordert, einschlägige Konzepte in die Praxis umzusetzen. Das macht die Sache natürlich noch interessanter!

Problematisch kann es werden, wenn man mit Personen konfrontiert wird, die explizit Widerstand leisten. Sie empfinden psychologische Konzepte als „Theorie“ und „lebensfern“. Das sollte man durchaus ernst nehmen und versuchen, seine Didaktik und Methodik den Gegebenheiten anzupassen.

Andere wiederum zeigen irrationale Denk- und Verhaltensmuster, die eine Implementierung neuer Ansätze deutlich erschweren. Es gibt z.B. Personen, die permanent in einer „Ja-Aber-„ Haltung verhaftet sind, solche die sich ständig nur beklagen und kritisieren etc.

Besonders belastend für eine konstruktive Kooperation sind Personen mit einer Neigung zum Entweder-Oder. Dogmatisch verteidigen sie bestimmte fachliche oder weltanschauliche Richtungen. Zwischentöne, Grautöne gibt es für sie nicht. Vertritt man nicht die gleiche Auffassung, das gleiche Weltbild wie sie, ist man „böse“. Für diese Dichotomisierung genügen bereits leichte Abweichungen oder der Gebrauch bestimmter Begriffe. Damit endet- „Klick-Surr“- jeder professionelle und konstruktive Dialog. Ein tief in unserem Limbischen System verwurzelter archaischer Mechanismus.

Eine ausführlicher Darstellung solcher Persönlichkeiten findet man im Hand-out:

„Professioneller Umgang mit herausforderndem Verhalten in pädagogischen und helfenden Einrichtungen - Die 3 mal 3-Strategie- „ unter www.drdeutschmann.de/downloads.

Es würde den Rahmen sprengen, dies hier weiter ausführen zu wollen.

Literatur

Cialdini, R. (1997) Die Psychologie des Überzeugens. Bern: 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. (2018). Grenzsetzung bei dissozialen, aggressiven Kindern und Jugendlichen. In: Jugendhilfe. Jahrgang 56. 1/2018. Luchterhand Verlag

Dutschmann, A. & Liffers, D. (2004). Das Wut-Reduktions-Training (WuRT). Ein Trainingsprogramm für aggressive Kinder und Jugendliche. In: Psychotherapie im Dialog. Zeitschrift für Psychoanalyse, Systemische Therapie und Verhaltenstherapie 2/2004. Artikel auch abrufbar unter →

Dutschmann, A: www.drutschmann.de/downloads: downladbare PDF-Dateien, werden ständig überarbeitet

Ellis, A. (1993) Grundlagen und Methoden der Rational-Emotiven Verhaltenstherapie. München: Pfeiffer

Epstein, S. (1990).Cognitive-experiential self-theorie. In L.A. Pervin (Ed.), Handbook of personality: Theory and research (pp.165-192): New York: Guilford (Zit. nach **Grawe, K.**2004) →

Grawe, K. (2004). Neuropsychotherapie. Göttingen: Hogrefe

Kabat-Zinn, J. (2019). Gesund durch Meditation. München: Knauer

Kahnemann, D. (2012). Schnelles Denken, Langsames Denken. München: Siedler Verlag

Kanfer, F. ,Reinecker, H., Schmelzer, D. (2000): Selbstmanagement-Therapie. Berlin, Heidelberg: Springer 2000,

Kossak, H.-Ch. (1993). Lehrbuch Hypnose. Weinheim: Psychologie-Verlags-Union.

Latané, B. (1981): The psychology of social impact. In: American Journal of Psychology, 36, S. 343–356.

LeDoux, J. E. (1998) Das Netz der Gefühle. München: Hanser

Skinner, B.F. (1969). Contingencies of Reinforcement. New York: Appleton-Century Crofts

Multiple-Choice-Fragen

Die Fragen entstammen echten Problemsituationen. Die vorgeschlagenen Lösungen -falsch oder richtig- wurden in der Realität tatsächlich diskutiert und/oder umgesetzt.

Frage 1:

Hans (17) verhält sich äußerst respektlos. Besonders Damen provoziert er gerne mit Ausdrücken, die „unter die Gürtellinie“ gehen.

Das Team des Heimes in dem er untergebracht ist, bittet Sie um Hilfe. Was tun Sie?

1. Ich appelliere an die Einsicht des Jungen. Weise ihn darauf hin, dass sein Verhalten, sexistisch und kränkend ist.
2. Ich arbeite lediglich seine traumatische Vergangenheit auf.
3. Ich definiere das Problemverhalten als instrumentelles Typ-A-Verhalten (s. Aspekt 2 des 3ASS und Modell 3-Erregungsniveaukurve des KAM).
4. Ich teile den Jungen einem Antiaggressionstraining zu.
5. Ich erarbeite mit dem Team zusammen Maßnahmen zur Verhaltenssteuerung.

6. Ich suche zusammen mit dem Team nach Möglichkeiten, dem Jungen notfalls auch Grenzen zu setzen (s. Aspekt 3 des 3ASS.).
7. Ich lege Wert darauf, dass man besonders auf ihn eingeht, wenn er angemessene Verhaltensweisen zeigt ($R' \rightarrow C+$).
8. Ich bin stinkesauer mit dem Jungen und empfehle, ihn links liegen zu lassen.
9. Ich Sorge für die Verlegung des Jungen in eine andere Einrichtung.

Richtige Lösungen:

3,5,6,7

Frage 2:

Ein Lehrer beschwert sich erregt, dass ein 14-jähriger Schüler übergriffig geworden sei. Auf die nachdrückliche Aufforderung des Lehrers hin, mitzuarbeiten, habe er mit Bockigkeit reagiert und weglaufen wollen. Der Lehrer habe ihn an der Schulter gepackt, um ihn zurückzuhalten. Der Junge habe für den Lehrer schmerzhaft mit Tritten und Faustschlägen reagiert.

Der Lehrer fragt wütend nach geeigneten Disziplinarischen Maßnahmen. Was tun Sie?

1. Ich beklage gemeinsam mit dem Lehrer die zunehmende Gewaltbereitschaft der Schüler.
2. Ich stelle die Hypothese auf, dass der Junge überfordert war und im Sinne eines Typ-B-Verhaltens mit Erregung reagiert hat.
3. Ich veranlasse eine testpsychologische Untersuchung, um abzuschätzen, ob der Junge den von ihm verlangten Anforderungen gewachsen ist (s. Trichtermodell des KAM). Dann Sorge ich dafür, dass die Anforderungen zukünftig seiner realen Leistungsfähigkeit entsprechen.
4. Ich bin entsetzt über die mangelnde Professionalität des Lehrers und sage ihm das deutlich (Variable „Echtheit“ in der Gesprächspsychotherapie).
5. Ich analysiere auf einer Metaebene gemeinsam mit dem Lehrer, in welchen Verhaltensmodus er und der Junge sich während des Ereignisses befunden haben und was das für Auswirkungen z.B. auf die professionelle Performance hätte haben können (s. Aspekt 1 des 3ASS).
6. Ich schlage vor, den Schüler für drei Tage von der Schule zu verweisen. Er soll sich außerdem beim Lehrer für sein unmögliches Benehmen entschuldigen.

Richtige Lösungen:

2,3,5

Frage 3:

Eine Erzieherin ist sich dessen bewusst, dass sie schnell aus der Fassung gerät, wenn sie in von Kindern provoziert wird. Sie sucht Ihren Rat. Wie gehen Sie vor? Was raten Sie ihr?

1. Sie raten ihr, sich zusammenreißen.
2. Sie üben mit ihr Combat-breathing.
3. Sie soll den Kindern ihre Gefühle mitteilen, z.B. über „Ich-Botschaften“.
4. Sie trainieren mit ihr die Reaktion auf provokatives Verhalten.
5. Sie soll die betroffenen Kinder immer wieder über die Problematik ihres Verhaltens aufklären und Besserung geloben lassen.
6. Sie trainieren mit ihr Ad-Hoc-Monitoring-Techniken.
7. Sie evaluieren gemeinsam mit ihr jedes kritische Ereignis.

Richtige Lösungen:

2,4,6,7

Frage 4:

Sie sehen auf dem Schulhof, wie ein sichtlich erregter Junge einem Mädchen ins Gesicht schlägt. Das Mädchen weint. Der Junge behauptet später, das Mädchen habe ihn immer wieder „Hurensohn“ genannt. Er habe stets versucht, sich zusammenzunehmen, es einfach zu ignorieren, so wie man es ihm geraten habe. Heute hätten aber alle über die Bemerkung des Mädchens gelacht. Da habe er sich nicht mehr halten können und zugeschlagen. Wie reagieren Sie?

1. Ich bin total wütend auf den Jungen, zeige ihm das auch und nehme Partei für das Opfer!
2. Ich versuche zunächst, die Situation zu deeskalieren.
3. Ich bin neutral, versuche, die Ereignisse zu analysieren und zu verstehen.
4. Ich mache dem Jungen Vorwürfe und betone: *“Man schlägt keine Mädchen!”*
5. Ich Sorge dafür, dass dieser kleine Macho eine saftige Strafe bekommt.
6. Sollte sich die Behauptung des Jungen bewahrheiten, erteile ich dem Mädchen später wegen ihres Typ-A-Verhaltens einen Tadel.
7. Ich gehe davon aus, dass der Junge die Ehre seiner Mutter verteidigen wollte und in seiner Verzweiflung in Typ-B-Verhalten geraten ist, was durch die akute Gruppendynamik gefördert wurde.
8. Ich sage ihm, er soll sich, wenn er sich provoziert fühlt, zusammenreißen. Das kann ich zwar auch nicht. Das ist aber was ganz anderes! Ich bin ja authentisch.
9. Ich führe ihn einem Training zu, wie man auf solche Provokationen angemessen reagieren kann (z.B. WuRT nach DUTSCHMANN).

Richtige Lösungen:

2,3,6,9

Frage 5:

Herr N. (50) ist geistig behindert. Er kann sich nur über Gesten und einzelne Worte verständlich machen.

Er hat die Angewohnheit, an passant schwächeren Mitbewohnerinnen der Einrichtung in der er lebt, ins Gesicht zu schlagen. Die Opfer weinen. Er schaut dann lächelnd um sich. Wie sollen die BP reagieren?

1. Sie sagen erbot: *„Herr N., hier wird nicht geschlagen!“* und erklären ihm, warum.
2. Sie zerren Herrn N. aus dem Raum, um ihn einem Time-out zuzuführen.
3. Sie gehen von einem Typ-A-Verhalten aus.
4. Sie sind grundsätzlich wegen seines Verhaltens sauer mit ihm und lassen ihn inzwischen weitgehend links liegen, egal was er tut, da er „Klick-Surr“ bei ihnen sofort ein unangenehmes Gefühl auslöst.
5. Zeigt Herr N. akut das Problemverhalten (R), ignorieren sie ihn die nächsten 5 Minuten völlig (R→C/+) und wenden sich dem Opfer zu, vielleicht in Verbindung mit einer kleinen Aufmerksamkeit -Bonbon u.ä. (R→ C-).
6. Sie fragen sich interessiert, welche Bedürfnisse (s. GB im KAM) hinter seinem Problemverhalten liegen könnten. Sie planen, auf welche angemessene Weise er mit dem ihm zur Verfügung stehenden Möglichkeiten diese befriedigen könnte.

7. Sie wenden sich ihm jedes Mal zu, beschäftigen sich mit ihm, wenn er Prosoziales Verhalten ($R' \rightarrow C+$) zeigt.

Richtige Lösungen:

3,5,6,7

Frage 6:

Teammitglieder eines Kinderheimes beschwerten sich über das aggressive und respektlose Verhalten einiger ihrer Kinder und Jugendlichen. Diese beeinflussen die Gruppendynamik so stark, dass den BP oft die Kontrolle entgleitet. Der Krankenstand im Team ist hoch, die Stimmung niedrig. Man kommt schon „mit sooo einem Hals“ zur Arbeit.

Man erwartet von Ihnen Tipps, wie man mit dieser Situation umgeht. Wie gehen Sie vor?

1. Sie halten einen Vortrag über die neuesten empirischen Erkenntnisse im Zusammenhang mit aggressiven Verhaltensweisen.
2. Sie beschränken sich darauf, mit den Kindern und Jugendlichen Einzelgespräche zu führen.
3. Sie untersuchen, wie die BP bisher mit den Problemen umgegangen sind.
4. Danach teilen Sie diesen mit, was sie alles falsch gemacht haben.
5. Sie geben ein paar „praktische Tipps“, wie man mit „Ich-Botschaften“ oder „Gewaltfreier Kommunikation“ die Situation in den Griff bekommt.
6. Sie schulen die BP auf Basis konkreter Ereignisse im gezielten Umgang mit den verschiedenen Typen von Problemverhaltensweisen.
7. Sie legen den Schwerpunkt ihrer Bemühungen darauf, dass man mit den Kindern und Jugendlichen „immer auf Augenhöhe“ kommunizieren muss. Motto: „Starke Kinder, starke Zukunft!“.
8. Sie etablieren lediglich eine Token-Economy.
9. Sie trainieren mit den MA gezielte Informationssammlung und helfen bei der Hypothesenbildung bei konkreten Vorgängen mit, um dann gezielte Lösungsstrategien zu entwickeln.
10. Sie legen auch Wert auf eine professionelle Haltung und kritisches Selbstmanagement bei den MA und helfen ihnen mit didaktisch geeigneten Mitteln, dies in die Praxis umzusetzen.

Richtige Lösungen:

3,6,9,10