

# LÖSUNGEN – ENTDECKE DIE WEGE! Dr. Dutschmanns Infos

Dies ist Teil einer Serie von praxisnahen Informationsschriften zu den Themen Aggression, Gewalt, Konflikte, Stress, Mobbing etc. Die Serie wird unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Nutzer ständig überarbeitet und erweitert. Nachdruck unter Quellenangabe gestattet!

Kostenloser Bezug (Download) über Website:

[www.drdeutschmann.de](http://www.drdeutschmann.de)

Weitere aktuell verfügbare  
Downloads s. Textende!

---

## Im Stress Handeln wie Profis

© Dr. A. Dutschmann 01. 2023

*Βουλευού δε πρό έργου, ὅπως μή μῶρα πέληται.  
Überlege vor der Tat, damit nichts Schädliches daraus  
entsteht.*

(Altgriechisch)

*Quicquid agis, prudenter agas, et respice finem.  
Was du auch tust, handle klug und beachte die  
Folgen.*

(Mittelalterlicher Spruch -aus den Gesta Romanorum,  
wahrscheinlich altgriechischen Ursprungs)

### Grundfrage in Ernstsituationen: In welchem Modus befindet man sich aktuell?

In jeder Stresssituation, hervorgerufen durch Aggressionen, Gewalt, Konflikte, Mobbing etc. ist es notwendig, kühlen Kopf zu bewahren, besonnen und systematisch vorzugehen.

Es ist deshalb sehr hilfreich, wenn man sich in der Ernstsituation selbst beobachtet und dabei die Frage stellt, in welchem Modus man sich aktuell befindet.

Es wird abgeschätzt, in welchem Verhaltensmodus man sich selbst, aber auch die Interaktionspartner befinden. Aktiviert wird die Schlüsselkompetenz *Selbsterkenntnis*.

Dies erfordert nur einen geringen Aufwand, kann aber erhebliche konstruktive Auswirkungen auf das eigene Verhalten haben, weil damit problematische reflexartige Reaktionen und destruktive Programmabläufe unterbrochen werden können.

Man kann folgende Modi unterscheiden:

## Der Alltagsmodus

Das ist der individuelle authentische Modus, der in alltäglichen Situationen gezeigt wird.

Das Verhalten läuft überwiegend automatisch und eher selten reflektiert ab. Es wird selektiv wahrgenommen, in eingeschliffenen, tatsächlich oder scheinbar bewährten Mustern gedacht und weitgehend spontan gehandelt.

Das ist keineswegs abwertend gemeint. Es würde uns völlig überfordern, würden wir uns ständig bemühen, uns immer „vernünftig“ und abgewogen zu verhalten. Menschen, die sich permanent kontrollieren, wirken auf ihre Umgebung eher unlebendig, steif und zeigen wenig soziale Kompetenz. Es ist jedoch sinnvoll, besonders in Konfliktsituationen, zwischen zwei Ausprägungen des Alltagsmodus zu unterscheiden:

- **Konstruktiver Alltagsmodus**
- **Destruktiven Alltagsmodus.**

Natürlich gibt es hier Schattierungen und Übergangsformen.

## Der Konstruktive Alltagsmodus

Der **Konstruktive Alltagsmodus** bezieht sich auf Einstellungen und Verhaltensmuster, die nicht unbedingt tatsächlichem oder vermeintlichem professionellem Know-How entspringen, aber durchaus für die 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.

Für das Alltagsleben reicht der Konstruktive Alltagsmodus völlig aus und man sollte auch bei Konflikten keinen Krampf aufkommen lassen. Gelegentliche lautstarke Auseinandersetzungen, z.B. zwischen Partnern, Kollegen oder mit anderen Personen sind nicht immer zu vermeiden. Wenn sie nicht zur Regel werden, sind sie manchmal sogar hilfreich, wenn danach versöhnlich miteinander umgegangen wird.

Die meisten Menschen haben in diesem Sinne ein natürliches Gespür für die Regeln einer angemessenen Alltagskommunikation. Das trifft allerdings nicht zu für Menschen mit problematischen Persönlichkeitszügen oder mit Neigungen zu extremen Ansichten.

## Der Destruktive Alltagsmodus

Anders ist es im **Destruktiven Alltagsmodus**. Hier werden Lösungsmuster gezeigt, die aus problematischen Einstellungen, Wut, Launen, Ideologien, Vorurteilen etc. entstehen.

Betroffene neigen besonders unter Erregung zu stark wertenden Einstellungen, zu Polarisierungen, wie gut-böse, schwarz-weiß und kennen keine Zwischentöne. Manche Betroffenen werten dies als „authentisch“. Das ist zwar richtig, aber eben destruktiv.

Man sollte sich immer der Tatsache bewusst sein, dass emotional stark engagierte bis erregte Menschen mit einem festen Überzeugungssystem intellektuell benachteiligt sind. Es macht in der Regel keinen Sinn, mit betroffenen Menschen zu diskutieren. Hier sind Deeskalationstechniken, situationsangemessene Grenzsetzungen und ein gewisses therapeutisches Geschick angesagt.

## Der Hassmodus - der NoGo-Modus

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 völlig außer Kraft gesetzt. Konflikte, die im Hassmodus ablaufen, unterscheiden sich vom intellektuellen Niveau her nicht viel vom gegenseitigen Anklaffen erregter Hunde.

Das ist keineswegs polemisch gemeint. In diesem Modus sind Hirnregionen dominierend, die wir weitgehend mit anderen Säugetieren gemeinsam haben, dem **Limbischen System**, das uns mitunter zu archaisch-animalischen Verhaltensweisen zwingt.

Die kognitive Kontrolle durch das Frontalhirn, in dem z.B. unsere Denkfunktionen lokalisiert sind, entfällt.

Der Begriff **Hassmodus** wird in der Regel von betroffenen Personen überhaupt nicht geschätzt!

Der Grund ist einfach: Sie neigen in Konfliktsituationen vermehrt dazu, rumzubrüllen, ihren Gefühlen freien Lauf zu lassen und „authentisch“ aufzutreten. Damit haben sie ab und zu spürbaren Erfolg im Hier und Jetzt. Sie machen sich keine Gedanken über eventuelle Neben- oder Fernwirkungen und sind auf jedem Fall von der Richtigkeit ihres Auftretens überzeugt.

Ihre Auftritte in die Nähe archaisch-animalischer Verhaltensmuster zu bringen, ist für sie natürlich nicht akzeptabel, da dies an ihrem Selbstwertgefühl nagt oder Löcher in ihr Weltbild schießt.

## Der Profimodus

Besonders, wenn man beruflich mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen umgehen muss, z.B. in pädagogischen, helfenden und therapeutischen Institutionen, ist dies der Modus der Wahl.

Hier ist das Problemlöseverhalten nachträglich methodisch begründbar, nachvollziehbar und ethisch zu rechtfertigen. Das kann durchaus auch juristisch relevant werden.

Nicht selten kommt es beispielsweise zu Beschwerden von Eltern oder Vorgesetzten, dass es von Seiten einer Bezugsperson zu Grenzüberschreitungen z.B. zu körperlichem Einsatz gekommen sei.

Eine fachliche gute Begründung und der Nachweis, dass besonnen gehandelt wurde, bringt einen im Normalfalle auf die sichere Seite.

Im Profimodus werden die **drei Schlüsselkompetenzen** aktiviert (s.

[https://drdutschmann.de/?page\\_id=3064](https://drdutschmann.de/?page_id=3064))

Erleichtert wird dies durch die Beachtung der folgenden Profiregeln:

### **Profiregel 1:**

#### **Handle besonnen; agiere, statt zu reagieren!**

Vermieden werden muss eine reflexartige Reaktion auf Problemsituationen. Eingeschliffene destruktive Programme werden unterbrochen und durch konstruktive ersetzt. Professionelle Aktionen erfolgen besonnen und gezielt. Schnelle und reflexartige Handlungen sind nur dann

gerechtfertigt und hilfreich, wenn sie professionell begründbar und möglichst praktisch eingeübt worden sind.

### **Profiregel 2:**

#### **Sieh zunächst nur die Fakten, nichts als die Fakten!**

Vorschnelle, reflexartige Wertungen und Bewertungen sind unwissenschaftlich, ethisch inakzeptabel und können in die Irre führen. Wertungen führen zudem in der Regel sofort zu einer emotionalen Beteiligung mit bisweilen problematischen Folgen. Das Prinzip ist also, die Fakten und Vorgänge vorerst als solche wahrzunehmen, Interpretationen und Bewertungen, z.B. Schuldzuweisungen zunächst möglichst zu vermeiden (s. [https://drdutschmann.de/?page\\_id=2216](https://drdutschmann.de/?page_id=2216)).

Interessant ist in diesem Zusammenhang das etwas in Vergessenheit geratene Schema von ROSENZWEIG (1934). Hier geht es um drei verschiedene Arten der Schuldzuweisung.

- Extrapunitiv:  
„Extra“ bedeutet „außerhalb“ und „punitiv“ „strafend“.  
Es wird Schuld bei anderen gesucht.
- Intropunitiv:  
„Intro“ bedeutet „innen“ oder „hinein“.  
Die Betroffenen geben sich selbst die Schuld. Das kann bisweilen gerechtfertigt sein. Bei intropunitiven Menschen ist dies jedoch mit einer Selbstanklage und mit Selbstzweifel verbunden: *„Immer mache ich alles falsch!“*. Diese Menschen neigen erhöht zu Depressionen.
- Impunitiv:  
„Im...“ ist eine Verneinung.  
Hier steht die Identifizierung des Problems und seiner Lösung im Vordergrund.

### **Profiregel 3:**

#### **Bewerte das Problem pragmatisch!**

Der griechische Philosoph EPIKTET sagte vor über 2000 Jahren:

***„Nicht die Dinge an sich, sondern unsere Sicht von den Dingen ist das, was uns beunruhigt.“***

Wird eine Situation als frustrierend, bedrohlich etc. bewertet, hat dies unmittelbar Auswirkungen auf die emotionale Befindlichkeit und unser Verhalten. Wir reagieren gereizt und aggressiv, mit all seinen destruktiven Folgen.

Eine Attribuierung als „positive Herausforderung“ etc. hat eher eine ermutigende Auswirkung.

Selbstverständlich können offensichtlich böartige und moralisch nicht akzeptable Handlungen entsprechend gewertet werden. Es ist allerdings fraglich, ob eine solche Wertung im Laufe des konkreten Ereignisses pragmatisch ist, zumal die Irrtumswahrscheinlichkeit unter emotionalem Engagement sehr hoch ist.

### **Profiregel 4:**

#### **Verstehe die Zusammenhänge!**

Zur Handlungssicherheit trägt bei, wenn die Zusammenhänge und Dynamiken zumindest in etwa verstanden werden und brauchbare Hypothesen zur Verfügung stehen. Hierzu gehört insbesondere die Identifizierung problematischer Programmabläufe.

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

Selbstkritik ist angesagt. Eigene Wahrnehmung, Denken und Handeln sollten immer wieder in Frage gestellt werden.

Die Frage ist hier, inwieweit das eigene Verhalten konstruktiv war. Es ist aber durchaus denkbar, dass dies ein Teil des Problems darstellte. Auch hier ist streng auf eine Hypothesenhaltung zu achten.

Motto: „*Es kommt nicht darauf an, Recht zu behalten, sondern dass das Richtige geschieht.*“

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

Hier reichen Literaturstudium und Weiterbildungen nicht aus. Der beste Lehrmeister ist immer noch das Leben selbst.

Probleme, Konflikte und Krisen sind eine hervorragende Möglichkeit, seine Fachkompetenz zu erweitern und in seiner Persönlichkeit zu wachsen.

Eine wesentliche Rolle spielt das Erlangen einer gewissen **Kontextsensibilität**. Man muss in der Lage sein, bestimmte Strategien und Techniken so umzusetzen, dass sie in den Kontext passen. Es wird gefragt, welche Methode ist in welcher Variation an welcher Stelle erfolgversprechend einsetzbar wäre. Unter welchen Bedingungen könnten sie unwirksam oder gar schädlich sein?

## Hier noch einmal eine übersichtliche Zusammenfassung professionellen Vorgehens:

**Schritt 1:**

Aktiviere die drei Schlüsselkompetenzen:

- Selbsterkenntnis.
- Selbstmanagement.
- Bereitschaft zum Perspektivwechsel.

**Schritt 2:**

Halten dich an die Profiregeln:

<b>Profiregeln Übersicht</b>		
<b>Profiregel 1:</b>  <b>Handle besonnen; agiere, statt zu reagieren!</b>	<b>Profiregel 2:</b>  <b>Sieh zunächst die Fakten, nichts als die Fakten!</b>	<b>Profiregel 3:</b>  <b>Bewerte das Problem pragmatisch!</b>
<b>Profiregel 4:</b>  <b>Verstehe die Zusammenhänge!</b>	<b>Profiregel 5:</b>  <b>Hinterfrage und kontrolliere selbstkritisch dein Handeln!</b>	<b>Profiregel 6:</b>  <b>Erweitere ständig deine Fachkompetenz!</b>

Zurück zur Website  
Lösungen – Entdecke die Wege!  
[www.drdutschmann.de](http://www.drdutschmann.de)

Aktuell verfügbare Downloads auf dieser Website:

1. [Selbstkontrolle und Souveränität](#)
2. [Erregungsmanagement in akuten Konfliktsituationen](#)
3. [Aggressionen bewältigen](#)
4. [Aggressionen Schule](#)
5. [Mobbing](#)
6. [Im Stress Handeln wie Profis](#)