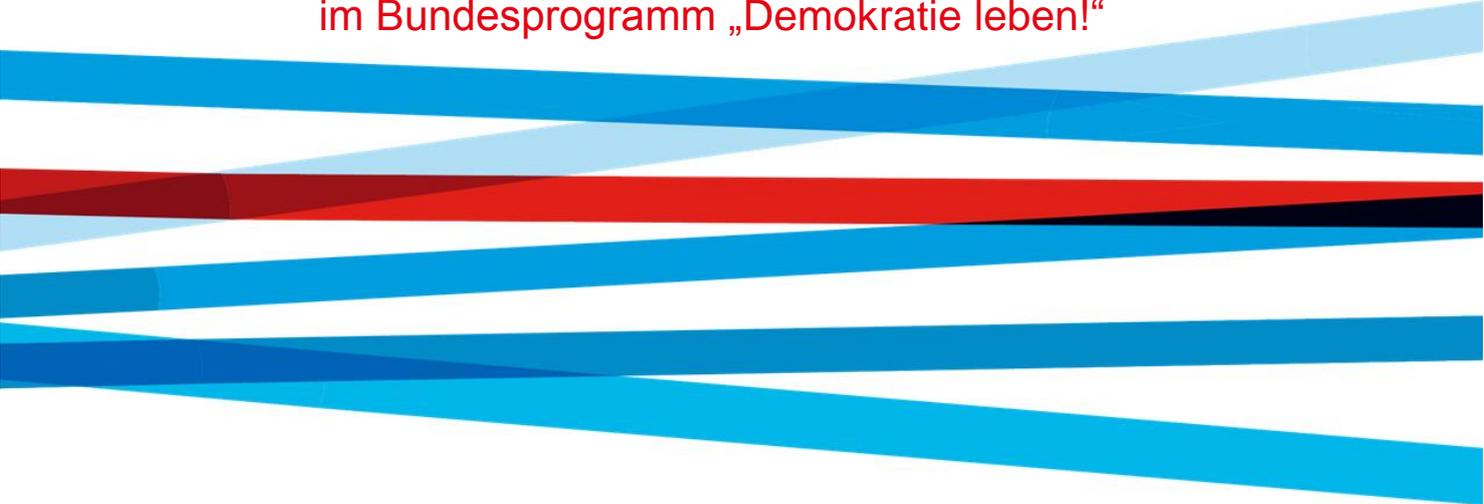


Arbeitshilfe

Umgang mit herausfordernden Verhaltensweisen Deeskalations- und Konflikttraining

Qualitätswerkstatt 2.0
im Bundesprogramm „Demokratie leben!“



Inhalt

1. Qualitätsentwicklung in Projekten	3
2. Vorbemerkung des Autors	3
3. Prämissen	4
3.1 Berufliche Risiken	4
3.2 Einzelübung: Professionalität	6
4. Was ist „herausfordernd“ bzw. „gewalttätig“?	7
5. Gewalt im Phasenverlauf	9
5.1 Gewaltakzeptanz	9
5.2 Gewaltbereitschaft	10
5.3 Prozessvoraussetzungen der Gewalthandlung	10
6. Krisenkommunikation	14
6.1 Stressmodell eines gewalttätigen Ereignisses	18
6.2 Verhaltens- und Reaktionsweisen	19
7. Ausweichen	27
8. Anlagen zum Weiterarbeiten	30
9. Literatur (Theorie/Praxis)	36

1. Qualitätsentwicklung in Projekten

Das Team der Qualitätswerkstatt 2.0 (Q2.0) möchte Sie bei der Umsetzung Ihres Projekts im Bundesprogramm „Demokratie leben!“ unterstützen und begleiten. Gemeinsam mit Ihnen wollen wir die in den Projekten angelegte Qualität sichtbar machen, nutzen und weiterentwickeln.

Wir verstehen unsere Angebote als „Hilfe zur Selbsthilfe“ und möchten Ihnen dabei helfen, an den entscheidenden Stellschrauben so zu drehen, dass Ihre Projektidee Wirklichkeit wird und nachhaltig gelingt.

Mit Blick auf das Bundesprogramm „Demokratie leben!“ liegt der Schwerpunkt in der Förderung von zivilgesellschaftlichem Engagement vor Ort und von Projekten in ganz Deutschland, die sich für ein vielfältiges, respektvolles und gewaltfreies Miteinander einsetzen. In der laufenden Förderperiode ab dem 01.01.2020 unterstützt die Q2.0 Projekte aus den beiden Handlungsfeldern „Vielfaltgestaltung“ und „Extremismusprävention“.

Die Arbeitshilfen der Q2.0 werden in Workshops gemeinsam mit Kolleg*innen aus anderen Projekten des Bundesprogramms „Demokratie leben!“ ausprobiert. Erfahrungen und Ergebnisse aus den Workshops greifen wir auf und entwickeln anschließend die Arbeitshilfen für die Fachöffentlichkeit weiter.

2. Vorbemerkung des Autors

In der pädagogischen Arbeit wird vielfach von „herausforderndem Verhalten“ oder „verunglückter Interaktion“ gesprochen während in der Sozialwissenschaft vorwiegend „Eskalation“ und „Gewalt“ Eingang gefunden haben. Beide Begriffspaare werden in dieser Arbeitshilfe synonym verwendet. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird überwiegend der Begriff Gewalt genutzt. Insbesondere bei der Erläuterung der theoretischen Grundlagen wird im Kern auf die Gewaltforschung zurückgegriffen.

Herausfordernde Verhaltensweisen kennen wir aus nahezu allen Bereichen der sozialen Arbeit. Die Trennlinie zwischen Herausforderung und gewalttätigem Übergriff ist dabei sehr dünn. Das trifft auch für den Bereich der Extremismusprävention zu. Die Arbeitshilfe wird im Rahmen des Workshops: „Umgang mit herausfordernden Verhaltensweisen – Deeskalations- und Kommunikationstraining“ zur Verfügung gestellt. Im Workshop werden nicht alle Kapitel der Arbeitshilfe bearbeitet. Einige Teile, wie z. B. die „Anlagen zur Weiterarbeit“, sind zur selbstständigen Weiterentwicklung der Ansätze im Team eingestellt.

Zur Vorbereitung auf den Workshop kann es hilfreich sein, die Kapitel 1 und 2 bearbeitet zu haben. Intensiv bearbeitet wird im Workshop das Kapitel 3, um ein gutes Verständnis über die

Handlungsvoraussetzungen für herausfordernde Verhaltensweisen zu schaffen. Sollte es gewünscht sein, werden zum „Lern- und Erfolgsmodell für gewalttätiges Handeln“ im Workshop weitere Materialien zur Verfügung gestellt.

Der Einstieg in das weite Feld der „Krisenkommunikation“ nehmen wir über die den typischen Phasenverlauf des „Eskalations- oder Stressmodells“ vor. Am Beispiel der „Eskalationskurve“ wird sowohl im Workshop als auch in den Arbeitshilfen über Gewaltauslöser, Eskalationsverstärker und Stressoren gearbeitet. Auch dazu können bei Bedarf im Workshop oder im Anschluss weitere Materialien zur Verfügung gestellt werden.

Um den Bezug zur Arbeits- und Alltagsrealität der Teilnehmenden herzustellen wird es diverse Fallbesprechungen geben. Hier werden die Teilnehmenden gebeten, reale Vorkommnisse aus ihrem Arbeitsalltag in den Workshop einzubringen. Auf diese Weise ergibt sich ein nachhaltiger Trainingseffekt am lebendigen Beispiel. In den Fallanalysen und -bewertungen wird sowohl auf deeskalierende Kommunikation, als auch auf deeskalierende Ausweichtechniken Bezug genommen. Eine besondere Herausforderung werden dabei die besonderen Corona-Schutz- und Hygienemaßnahmen sein, deren Umsetzung in diesem Training vermutlich eine sehr große Aufmerksamkeit erfordern wird. Krisenkommunikation und Ausweichtechniken werden in den Arbeitsmaterialien in den Kapiteln 4 und 5 erläutert.

In den Anlagen zur Weiterarbeit sind einige Anregungen zur Vertiefung und den Wissenstransfer in die Teams bereitgestellt. Damit ist die Möglichkeit gegeben, dass nicht nur die Teilnehmenden, sondern auch deren Kolleg*innen vom Workshop profitieren können und die erarbeiteten Techniken ins Team übertragbar werden.

3. Prämissen

Mitarbeiter*innen, die einen systematischen Zugang zur Intervention bei gewalttätigen Vorfällen haben, stehen weniger in der Gefahr, während gewalttätiger Zwischenfälle zu verletzen oder verletzt zu werden!

3.1 Berufliche Risiken

Wenn Einrichtungen Verantwortung für die Betreuung von Menschen mit einer gewalttätigen Lebensgeschichte übernehmen, müssen sie eine Anzahl von Risikofaktoren einkalkulieren. Dazu gehören:

1. Das Risiko, dass Personen, die sich selbst oder andere zu verletzen versuchen, erfolgreich sein könnten.

2. Das Risiko, dass Mitarbeiter*innen, die bei oder mit gewalttätigem Verhalten arbeiten, während eines gewalttätigen Vorfalls ernsthaft verletzt werden könnten.
3. Das Risiko, dass Mitarbeiter*innen zu vermeidbaren Verletzungen anderer beitragen, dadurch, dass sie unangemessen reagieren, andere unglücklich unterstützen oder mit übertriebener Gewalt reagieren.
4. Das Risiko, dass ein Mangel an Teamarbeit zu Verletzungen führt.
5. Das Risiko, dass Vorgesetzte zu Verletzungen dadurch beitragen, dass sie unfähig oder unwillig sind, Mitarbeiter*innen mit angemessener Anleitung, Supervision, Sicherheit und Training zu versehen.
6. Das Risiko offizieller Untersuchung, wenn ein gewalttätiger Zwischenfall zu dauerhafter Behinderung, Entstellung oder Tod geführt hat.
7. Das Risiko von Strafverfahren oder von politischen Konsequenzen, wenn ein gewalttätiger Zwischenfall zu dauerhafter Behinderung, Entstellung oder Tod geführt hat.

Diese Risiken werden minimiert durch:

- Genaue Anleitung und Monitoring von Mitarbeiter*innenreaktionen bei gewalttätigen Zwischenfällen
- Klare Formulierung und striktes Durchsetzen von Maßnahmen bezogen auf gewalttätige Vorfälle
- Sorgetragen für regelmäßige interne Fortbildung und periodische Überprüfung von Fertigkeiten und Wissen bezogen auf Notfallreaktionen bei gewalttätigen Vorfällen

Interne Fortbildung ist kein Ersatz für kompetente Anleitung!

Einschränkung

Die Prinzipien, die im Workshop vermittelt werden, haben sich als sicher und effektiv erwiesen. Die richtige Anwendung liegt jedoch in der Verantwortung der betroffenen Mitarbeiter*innen. Dienstanweisungen können professionelles Beurteilungsvermögen nicht ersetzen.

Was tun wir in unserer Einrichtung, um sichere Alternativen zu gewalttätigem Verhalten zu fördern?

Mitarbeiter*innen sollten ein klares Verständnis davon haben, wie ein gewalttätiges Verhalten durch sicheres Verhalten ersetzt werden kann. Diesem Verständnis sollten positiv-aktive In-

4. Was ist „herausfordernd“ bzw. „gewalttätig“?

Der Versuch, den Gewaltbegriff abschließend und allgemeingültig zu definieren, ist bisher zum Scheitern verdammt gewesen. Zu komplex ist das, was sich hinter diesem Begriff verbirgt. Ganze Regale füllen die wissenschaftlichen Versuche den Begriff zu definieren. Die populistische Sensationsberichterstattung in den Medien führt in der Regel bei den Menschen zu einer wachsenden Verunsicherung bezüglich des lebenspraktischen Umgangs mit gewalttätigen Übergriffen. Dies belegt die Berichterstattung von verbalen und körperlichen Grenzverletzungen über massive psychische und physische Zerstörungen und Verletzung von Menschen durch Menschen und nicht zuletzt die Berichterstattung über brutale und bestialische Tötungsdelikte aus unterschiedlichsten, niederträchtigen und menschenverachtenden Motiven heraus. Ob Kriegsberichterstattung, Jugendgewalt, ausländer- und migrantenfeindliche Gewalt, Gewalt gegen Kinder oder Frauen, ob politische Gewalt oder Gewalt im Sport.

Die öffentliche Berichterstattung führt laut Umfragen nicht zu einer besseren Überschaubarkeit bezüglich Hintergründe und Motive bzw. individueller Schutzmöglichkeiten. Der Fokus dieser Berichterstattung liegt bei Raub, Mord, Totschlag und Jugendgewalt. Die alltägliche Gewalt im öffentlichen Nahverkehr, Büro, Schule oder hinter verschlossenen Türen zu Hause bleibt weitgehend unbeleuchtet. Die Unsicherheit in der Bevölkerung ist größer denn je. Zur wissenschaftlichen Definition des Begriffes Gewalt greifen wir für unser Training auf **Bründel/Hurrelmann** (1994) und **Heitmeyer** (1992) zurück. Heitmeyer definiert dabei Gewalt

„[...] als Ausdruck sozialer Prozesse, in denen strukturelle Bedingungen und individuelles Handeln zusammenwirken.“

Dabei sind drei Aspekte zu beachten:

1. Gewalt ist ein **interaktives Produkt** (Konflikte und Widersprüche in bestimmten Situationen)
2. Gewalt ist ein **Produkt von Prozessverläufen** (Gewaltbereitschaft und Gewaltakzeptanz gelten als Bestimmungsfaktoren sozialen Lernens)
3. Gewalt ist ein **sinngebundenes Produkt** (aus Sicht des*der Gewalthandelnden ist die Anwendung von Gewalt sinnvoll und Erfolg versprechend) (Heitmeyer 1992/110).

Damit wird für dieses Training ein Gewaltbegriff tragend, der Gewalt als einen erlernten Prozess versteht, der in hohem Maße als sinngebunden und Erfolg versprechend erlebt und bestätigt wird. Dies gilt im Grundsatz für alle Gruppen von Menschen unabhängig von ihren kognitiven, geistigen und körperlichen Fähigkeiten.

Es ist somit ein Produkt von Prozessverläufen. Ein Ergebnis sozialen Lernens, das in Abhängigkeit von sozialisationsbedingten Handlungsmöglichkeiten oder Handlungseinschränkungen zu sehen ist.

Es ist für die handelnden Personen fast immer ein sinngebundenes Produkt. Der Begriff „sinnlose Gewalt“ stimmt für die Täter zum Zeitpunkt der Tat in fast allen Fällen nicht und ist sehr irreführend und verharmlosend. Der Slogan „Gewalt ist keine Lösung!“ ist insofern irreführend, als dass Täter oft exakt das Gegenteil erleben und erlebt haben (Heitmeyer 1992: Desintegration und Gewalt).

Bründel und **Hurrelmann** (1994) unterscheiden verschiedene Formen und Ausdrucksweisen von Gewalt, von denen für uns insbesondere drei von Bedeutung sind:

1. Physische Gewalt
2. Psychische Gewalt
3. Verbale Gewalt (als die häufigste Ausdrucksform psychischer Gewalt).

Wir halten eine Abgrenzung des Gewaltbegriffes von dem der Aggression nötig, um nicht den Fehler zu begehen, jede Aggression und jedes energische oder tatkräftige Verhalten als Gewalt zu bewerten. **Korn** und **Mücke** beschreiben, Gewalt als „destruktives Aggressionsverhalten mit der Absicht, einem anderen Menschen Schaden zuzufügen“ (Korn/Mücke 2000/12). Dieser Schaden kann sowohl psychischer, physischer oder auch materieller Art sein.

Gewalt bezieht sich für uns entsprechend auf zwei grundlegende Definitionsmerkmale. Sie stellen den kleinsten gemeinsamen Nenner dar und liegen in der individuellen Bewertung oft weit auseinander.

1. **Handeln gegen den Willen eines Anderen** (Grenzverletzungen jeglicher Art, das Gegenüber legt die Grenzen fest).
2. **Jegliche Verletzungs- oder Schädigungsabsicht eines Anderen.** Das heißt, der*die Handelnde ist sich bewusst, andere zu verletzen oder zu schädigen. Dies gilt sowohl für physische wie auch für psychische und verbale Schädigungen und Verletzungen.

Daraus lassen sich diverse Schlüsse ziehen. Hier eine kleine Auswahl:

- Was Gewalt ist, wird immer individuell bestimmt und ist daher völlig unterschiedlich!
- Was Gewalt ist, bestimmt immer das Gegenüber!
- Problem: Menschen müssen ihre Grenzen deutlich benennen können, damit Grenzen für das Gegenüber erkennbar werden! Bei Jugendlichen ist dies ganz häufig ein großes Problem, da sie häufig in strukturell grenzverletzenden Systemen aufwachsen und wenig Sensibilität für die eigenen Grenzen und die Anderer entwickeln.

- Wir leben in einer Gesellschaft, die Gewalt akzeptiert und in der Gewalt präsent ist.
- Die Menschen erleben täglich Gewalt und nehmen sie regelmäßig wahr.
- Wir gehen mehr oder weniger täglich mit Gewalt um.

Ergänzend zu diesem eher aktionsorientierten Gewaltverständnis sei an dieser Stelle der Begriff der strukturellen Gewalt erwähnt, den Galtung und Polsky im Wesentlichen geprägt haben.

Galtung kommt mit der Definition der strukturellen Gewalt weg von der täterorientierten Perspektive. Er sagt:

„Menschen werden so beeinflusst, dass ihre aktuelle somatische und geistige Verwirklichung geringer ist als ihre potentielle.“

Gewalt kann dementsprechend ein Dauerzustand sein, der ohne Täter auskommt, z. B. die totale Institution Haft. Galtung bezieht sich zuvorderst auf die Formen staatlicher Gewalt.

Polsky ergänzt:

„Gewalt ist eine direkte, unkomplizierte, überzeugende und ökonomische Form der sozialen Kontrolle.“ (Polsky 1977, Cottage six)

(Zu diesem Kapitel siehe die Anlagen: „Konflikt – Was ist das?“, „Definitionsversuche“, „Was bedeutet Gewalt für mich?“)

5. Gewalt im Phasenverlauf

Die erfolgreiche Durchführung einer Gewalthandlung ist an verschiedene Prozessfaktoren geknüpft.

5.1 Gewaltakzeptanz

Die Diskussion um **Gewalt als erfolgreiches, schnelles Modell der Konfliktregelung** wird in der Regel engagiert und heftig geführt. Gewaltakzeptanz wird in erster Linie darüber hergestellt, dass Gewalt als erfolgreiches Modell der Konfliktregulierung erlebt wird. Vor allem, wenn Menschen in einem sozialen Umfeld aufwachsen und leben, wo alltägliche Konflikte mit Gewalt gelöst und pro-soziale Verhaltensweisen weder vorgelebt noch erlernt werden, erscheint sie häufig als einzig Erfolg versprechende Verhaltensweise. Mit einer ausgeprägten Gewaltakzeptanz liefert das soziale Umfeld eine sehr wesentliche Voraussetzung für gewalttätige Übergriffe. Dort wo die beteiligten Personen oder Teams eine große Akzeptanz signalisieren, erleben wir in aller Regel auch häufiger problematische Eskalationen. Bedingungsfaktoren sind

häufig: Wegschauen bei Regelverstößen, ausbleibende Konfrontationen mit Fehlverhalten, Vermeidung der Konfliktklärung. Diese Verhaltensweisen signalisieren eine Akzeptanz auch von Gewaltverhalten in Gruppen, Familien, sozialen Einrichtungen, Vereinen etc.

5.2 Gewaltbereitschaft

Die Gewaltbereitschaft ist abhängig von dem Sinn und vom individuellen Grund dafür Gewalt anzuwenden. Fast jeder Mensch kann sich vorstellen in Extremsituationen Gewalt als Mittel der Verteidigung seines oder des Lebens einer anderen Person – meist ihm emotional nahe-stehende Personen – anzuwenden. Wo für einen Menschen die jeweilige Grenze überschritten wird und damit eine Bereitschaft zur Gewaltanwendung einsetzt, ist individuell verschieden. Spätestens an dieser Stelle müssen wir Abschied von einer ausschließlich negativen Bewertung gewalttätigen Handelns nehmen. Denn die Bereitschaft Gewalt anzuwenden ist weiter verbreitet und tiefer in unserem Lebens- und Arbeitsalltag eingezogen als wir das oft für möglich halten.

Es geht also nicht darum, Gewalt in jeder Form und ein für alle Male moralisch als „böse“ zu bewerten und abzulehnen, sondern darum, „angemessen dosiert und gut kommuniziert mit eventuell als Gewalt erlebbaren Situationen umzugehen“ (Mücke/Korn 2000/48). Insbesondere Personen und Institutionen denen per „höherer Instanz“ (gesetzliche Grundlage, Hausordnung, Hausrecht etc.) eine Legitimation erteilt ist, Gewalt anzuwenden, sollten an dieser Stelle besonders verantwortungsvoll agieren. Dies gilt besonders für Polizei, Feuerwehr und Strafvollzug aber auch für Eltern, Trainer*innen, Lehrer*innen und soziale Arbeit im weitesten Sinne. Es gilt der Grundsatz: Je mehr Eingriffsrechte (Macht), desto höher die Verantwortung für einen angemessenen Umgang mit der Macht!

5.3 Prozessvoraussetzungen der Gewalthandlung

Um eine Gewalthandlung ausführen zu können, müssen im Wesentlichen vier Prozessvoraussetzungen (Viereck der Gewalt) erfüllt sein. In der Lerntheorie wird nicht näher erklärt, welche Hinweisreize aggressives Verhalten auslösen können. Es bleibt auch offen, welche Konsequenzen aggressiven Verhaltens als Verstärker wirken können. Auch die Frustrationstheorie beschreibt nicht abschließend, was alles als frustrierend erlebt werden kann und somit eskalationsverstärkend sei. Dennoch liefern alle Theorieansätze diverse Erklärungen, die für eine tiefer gehende theoretische Auseinandersetzung mit dem Thema sehr hilfreich sind (hierzu siehe auch die Literaturliste am Ende der Arbeitshilfe).

Sinnhaftigkeit

Um in diesem Kontext mehr praktisch verwertbare Hinweise zu finden, nehmen wir Bezug auf psychologische Theoriekonzepte zur Motivation des Menschen. Danach kann man Aggression auch als eine **Fähigkeit des Menschen** sehen, die dazu dient, mit Hilfe verschiedener Verhaltensmuster die eigenen Bedürfnisse zu realisieren bzw. Interessen durchzusetzen. Daraus ergibt sich unter Umständen eine **Sinnhaftigkeit**, Gewalt als Mittel zur Durchsetzung der Interessen und Bedürfnisse zu wählen und einzusetzen.

Hier sind vor allem Grundbedürfnisse gemeint, die bei Menschen im Laufe der Entwicklung in unterschiedlichem Ausmaß im Vordergrund stehen können. Sicherheit, Bindung, Zugehörigkeit, Zuwendung, Anerkennung, Verständnis, Selbstbestimmung, Einfluss, Schutz, Sicherheit, Rausch, Neugier bzw. Stimulation (auch Sexualität) sind die Aspekte, die hier in den Fokus genommen werden müssen.

Gewalttätiges Verhalten wird dann sinnvoll, wenn die genannten Bedürfnisse mit der Umgebung in **Konflikt** stehen. Auf vermeintliche oder tatsächliche Verbote und Normen reagieren Menschen zum Teil mit schwer erträglichen Schuld- und Schamgefühlen oder mit Abspaltungen unpassender Gefühle. Diese bleiben dann untergründig aktiv und kommen später eventuell an anderer Stelle zum Ausdruck. Ein Konflikt kann aber nicht nur zwischen Innen und Außen, sondern auch innerlich, zwischen verschiedenen Bedürfnissen entstehen.

Dadurch entstehen oftmals widersprüchliche Bestrebungen. So können sich z. B. zwischen Bindung und Autonomie Hemmungen und innere Spannungen aufbauen, die sich unter anderem in plötzlichen gewalttätigen Durchbrüchen oder unkontrollierbaren Aggressionen zeigen. Sich vor Bedrohungen zu schützen (körperlich und psychisch), wie z. B. gegen Ausgrenzung, Kränkung, Scham, Ohnmacht, Trauer, Schmerz, Desorientierung, Reizmangel, ist dabei nicht selten das eigentliche Anliegen der Personen. All diese Erfahrungen oder Erlebnisse können bedrohlich und daher auch mit Angst verbunden sein.

Aggression ist, wie die Gewaltanwendung auch, ein Mittel, Angst (auch vorbeugend) abzuwehren. Dazu gehört auch das Überhandnehmen von Gefühlen wie Scham (z. B. durch Überforderung, durch Auslachen), Verletzung des Selbstwertgefühls, Schmerz durch Verlust wichtiger Personen, Verlust der Selbstgrenzen oder der Identität. Hinzu kommt besonders bei Menschen, die sich der Zuneigung ihrer Mitmenschen ungewiss sind oder die keine sichere positive Bindung an ihre Bezugspersonen erleben, ein Drang, auch diese angstbesetzten Verlustgefühle mit Gewalt zu überwinden. Besonders Kinder und Menschen mit eingeschränkten kognitiven Fähigkeiten oder unausgereifter Selbstwertentwicklung sind oft anfällig für selbstinszenierte „Bedrohungsszenarien“, um die verloren geglaubte Sicherheit wieder zu erlangen.

Ein Erleben der eigenen Begrenztheit wird als Kränkung empfunden. Das fortdauernde Angewiesen sein auf andere ist eine dauernde Beschränkung ihrer Möglichkeiten zur Selbstbestimmung. Die Erfahrung, von Beziehungen zu „normalen Menschen“ ausgeschlossen zu sein, gefährdet das existenziell wichtige Erleben von Zugehörigkeit.

Legitimation

In der **Legitimations- oder Rechtfertigungsphase** zeigt eine gewalthandelnde Person ein von ihren normalen Gewohnheiten abweichendes Verhalten. Diese Verbote eines gewalttätigen Verhaltens können nonverbal oder auch verbal sein, z. B. in der Weigerung einer Aufforderung Folge zu leisten, dem Unterbrechen anderer Tätigkeiten, oder der Vermeidung von Blickkontakt bzw. Anstarren, lautes Sprechen, motorische Unruhe, angespannte Haltung, schnelle Atmung, Hautrötung (rote Flecken) etc.

In der **Legitimationsphase** zeigt die aufgebrachte Person zunehmend offen aggressives Verhalten. Zunehmend verschließt sich die Person irgendwelchen Klärungsversuchen. Die Handlungen der Helferperson können leicht fehl gedeutet werden. Die Mimik, Gestik und Körperhaltung kann als aggressiv aufgefasst werden. Der* oder die* Angreifende sucht nach Hinweisen, die einen Übergriff rechtfertigen könnten („grünes Licht“, Schuldzuweisung). Häufig wird hier versucht, einen späteren körperlichen Übergriff durch verbale Provokationen und Beleidigungen vorzubereiten. Dabei werden oft Aspekte gesucht, die ein Gewaltverhalten im Nachhinein rechtfertigen können, wie z. B. „Der*Die hat angefangen!“, „Der*Die hat Schuld!“, „Der*Die wollte das so!“ etc.

Auch Vollzugsbedienstete und erziehungsverantwortliche Personen üben oft eine sogenannte „Erziehungsgewalt“ aus. Dieses Gewalthandeln sollte immer eine rechtliche Grundlage haben und das Handeln sollte dem im weitesten Sinne „Opfer“ transparent und nachvollziehbar gemacht werden, um einen Einstieg in eine Gewaltspirale möglichst zu vermeiden.

Bei Drogenkonsument*innen erscheint die Legitimationsphase, bedingt durch die wahrnehmungsverändernde Wirkung der Substanzen, oftmals als extrem kurz und ist damit für andere Personen nur sehr schwer einschätzbar.

Neutralisierung

In der **Krise bzw. Neutralisierungsphase** hat sich die gewalthandelnde Person (und oftmals auch ihr Gegenüber) körperlich und gefühlsmäßig erregt. Dabei verringert sich die Kontrolle über die eigenen aggressiven Impulse. Dies hängt mit verschiedenen körperlichen Begleiterscheinungen zusammen:

- Die verstärkt ausgestoßenen körpereigenen Hormone Adrenalin und Dopamin sorgen für eine Beschleunigung der Atmung und des Herzschlages, verstärkter Muskelanspannung, Pupillenerweiterung usw.
- Gewalttätiges Verhalten wird mit zunehmender Neutralisierung immer wahrscheinlicher.
- Nach Drohungen oder Beschimpfungen kommt es zum Treten gegen Sachen, zum Umwerfen von Stühlen oder Geschirr, auch zum Stoßen oder Schlagen der Helferperson oder anderer am Konflikt beteiligter Personen.

Diese Phase ist gekennzeichnet von einer verminderten Kontrollfähigkeit der eigenen Impulse. Das kann bis zum kompletten Kontrollverlust der aggressiv oder/und gewalttätig agierenden Personen führen. Häufig ist dies verbunden mit einer Neutralisierung bzw. Depersonalisierung des Gegenübers und einem weitgehenden Ausblenden der Opferperspektive und der Gewaltfolgen für alle Beteiligten.

Hinweise auf einsetzende Neutralisierung sind u. a. starrer Blick, fehlende namentliche Ansprache, das Gegenüber wird zunehmend zum Objekt, es werden verletzende und demütigende Titulierungen gewählt.

Darüber hinaus werden mögliche Verletzungsfolgen der Handlung beim Opfer bagatellisiert bzw. nicht gesehen. Auch mögliche negative Konsequenzen für den Täter werden oft komplett ausgeblendet.

Für die Deeskalation liegen hier drei Ebenen der Intervention:

1. Auf der Ebene die Persönlichkeit/Menschlichkeit des Gegenübers im Blick zu behalten indem z. B. konsequent Namen genannt werden und persönlich-positive bzw. emphatische Eigenschaften im Spiel gehalten werden.
2. Auf der Ebene der u. U. schmerzhaften Folgen der möglichen Gewalthandlungen für das Opfer (Schmerzen, Brüche, innere Verletzungen, Demütigung, Erniedrigung etc.)
3. Auf der Ebene möglicher negativer Konsequenzen der Handlung für den*die Täter*in selber (mögliche Sanktionen: Schmerzensgeld, Ausschluss, Bewährungswiderruf etc.)

Situativer Kontext

Jede Gewaltsituation findet in einem die Eskalation begünstigenden **situativen Kontext** statt. So bietet etwa das Umfeld entweder einen gewaltverstärkenden oder –reduzierenden Einfluss auf die eskalierende Situation. Treten Zuschauer*innen beruhigend und ängstlich in Erscheinung oder befeuern sie den Konfliktherd und motivieren die handelnden Personen in ihrem Tun. Solche „Kinoeffekte“ (beste Sicht, bester Platz) zu verhindern kann sehr entlastend für

die Konfliktparteien wirken. Ebenso stellen schlechte Sichtverhältnisse und laute Musik oft eskalationsverstärkende Faktoren dar. Sie können oft mit einem Handgriff positiv verändert werden.

Negative Reize können dabei örtliche Gegebenheiten, bauliche Besonderheiten, akzeptierende Reaktionen des Umfeldes, aktuelles Hintergrundgeschehen, unterstützende Personen, etc. sein. Zu nennen sind unter anderem:

- Die Gruppe produziert eine Erwartungshaltung
- Stammtischbrüder, die den frustrierten Mann aufhetzen
- laute Musik, grelles Licht, dunkle Räume
- scheinbar unbeteiligte Personen
- das „Lokalderby“
- Revierkämpfe
- schlecht einsehbare Raucherecken u. v. a.

Durch einen bewussten Umgang mit diesen Gegebenheiten kann im pädagogischen Alltag massiv deeskalierend auf eskalierende Situationen eingewirkt werden.

6. Krisenkommunikation

Reaktionsweisen: Einführung

Wenn wir auf eine Person reagieren, die versucht uns zu verletzen, können wir unsere Reaktion dem Maß der Bedrohung anpassen!



Mitarbeiter, die in der Lage sind, ihr Verhalten auf das Maß der Gefahr abzustimmen, sind seltener in der Situation, zu viel oder zu wenig Druck auszuüben.

In diesem und den nächsten beiden Kapiteln geht es um eine aufsteigende Reihenfolge von Interventionen entsprechend zunehmender gefährlicher Verhaltensweisen der Klient*innen. Das Verletzungsrisiko für Klient*innen und Mitarbeiter*innen nimmt mit der aufsteigenden Reihenfolge zu.

Grade von Gefährlichkeit

Vom Rechtsstandpunkt aus ist gewalttätiges Verhalten strikt verboten und strafbar. Das Ziel bei der Betrachtung dieses Modells ist es, gewalttätiges Verhalten in verschiedene Grade von

Gefährlichkeit einzustufen. Dies ist keine juristische Kategorisierung. Dieses Modell ist für Mitarbeiter*innen nützlich, weil es akzeptierte Definitionen für gewalttätiges Verhalten liefert. Das Modell gibt außerdem Hinweise, was unter „vernünftigem Druck“ zu verstehen ist.

Einfache Aggression

Wenn eine Person einer anderen droht, ihr Gewalt anzutun, ist diese Drohung eine einfache Aggression, falls

- die Person die Fähigkeit hat zu verletzen,
- die Person die Absicht zeigt, unverzüglich zu verletzen, und
- die angedrohte Verletzung nicht so ernsthaft wäre, dass eine medizinische Behandlung nötig würde.

Beispiele sind alle realistischen verbalen, gestischen und mimischen Drohungen mit z. B. ohrfeigen, kneifen, kratzen.

Einfache Körperverletzung

Wenn eine Person versucht, eine andere zu verletzen, so ist dies Körperverletzung, falls

- die Person die Fähigkeit hat zu verletzen,
- die Person die Absicht zeigt, unverzüglich zu verletzen,
- die Person Körperkontakt aufnimmt oder dies versucht und
- die versuchte Verletzung nicht so ernsthaft wäre, dass eine medizinische Behandlung nötig würde.

Beispiele sind ohrfeigen, kneifen, kratzen.

Schwerer körperlicher Angriff

Wenn eine Person versucht, eine andere zu verletzen, so ist dies ein schwerer körperlicher Angriff, falls

- die Person die Fähigkeit hat, ernsthaft zu verletzen,
- die Person die Absicht zeigt, unverzüglich ernsthaft zu verletzen und
- die Person eine Verletzung androht oder versucht, die eine sofortige medizinische Behandlung erforderlich machen würde.

Beispiele sind in die Augen stechen, würgen und schlagen mit schweren Gegenständen.

Angemessener Druck

Bei der Reaktion auf einen gewalttätigen Zwischenfall wird von den Mitarbeiter*innen erwartet, sich selbst vor Verletzungen zu schützen, aber dabei nur „**angemessenen Druck**“ auszuüben. Angemessen ist gerade so viel Druck, der für einen effektiven Selbstschutz ausreicht und nicht weiter geht als unbedingt nötig. Das heißt, dass die Mitarbeiter*innen nicht mehr Druck ausüben dürfen, als der*die Angreifer*in selbst bei seiner*ihrer Attacke gegen sie richtet. Als Mitarbeiter*innen, die Klient*innen betreuen, dürfen wir nicht im Rahmen traditioneller Selbstverteidigung handeln. Als Profis sind wir verpflichtet, nicht nur uns selbst, sondern auch unsere Klient*innen vor vermeidbarem Schaden zu schützen.

1. Wenn das beobachtete Verhalten aus **einfacher Aggression** besteht, ist der erlaubte angemessene Druck gleich null. Prinzipien der Krisenkommunikation sollten ausreichen.
2. Wenn das beobachtete Verhalten einfacher Körperverletzung entspricht, ist Ausweichen angemessen.
3. Wenn das beobachtete Verhalten ein schwerer körperlicher Angriff ist, ist der angemessene Druck die Einschränkung der Bewegungsfreiheit.

Der Gebrauch einer Interventionstechnik, die für den*die Klienten*Klientin ein größeres Verletzungsrisiko darstellt als die von ihm*ihr ausgehende Bedrohung in Richtung des*der Mitarbeiters*Mitarbeiterin, ist übermäßig und nicht „angemessen“.

Wenn ein*e Klient*in z. B. nur droht und keinen physischen Kontakt versucht, wäre das Anfassen des*der Klienten*Klientin nicht angemessen. Falls ein*e Klient*in einen einzelnen Schlag oder Tritt versucht, ohne ernsthaft verletzen zu wollen, wäre eine Bewegungseinschränkung unangebracht.

Reaktionsweisen: Krisenkommunikation

Die verbale Intervention auf den möglichen Grund für die Gewaltausübung ausrichten.

Prinzipien der Krisenkommunikation

Das Abstimmen unserer Reaktionen auf den Gefährlichkeitsgrad der von dem*der Klienten*Klientin ausgehenden Bedrohung ist notwendiger Bestandteil unserer Arbeit. Verbale Krisenintervention (oder der Versuch, eine*n aggressive*n Klientin*Klienten durch Zureden von einer Auseinandersetzung abzuhalten) wird fast immer in den Rahmen der Definition von an-

gemessenem Druck fallen. Es ist schwer vorstellbar, dass ruhige und bestimmte Anweisungen, mit der Auseinandersetzung aufzuhören, als übermäßiger Druck oder Zwang angesehen werden könnten.

Darüber hinaus sind Teammitglieder, die durchweg in der Lage sind, Klient*innen durch Zureden von Angriffen abzubringen, von außerordentlich hohem Wert für die Institution. Sie verletzen seltener und werden selbst seltener verletzt, wenn sie gezwungen sind, auf aggressives Verhalten zu reagieren.

Verbale Interventionsmethoden sind auch vom klinischen Standpunkt her vorzuziehen. Reden ist besser als schlagen, und Mitarbeiter*innen, die sich durch Reden aus brenzligen Situationen herausmanövrieren können, dienen dem*der Klienten*Klientin gleichzeitig als Verhaltensmodell. Verbale Methoden schützen zugleich die Würde des*der Klienten*Klientin.

Verbale Krisenintervention ist eine angemessene Reaktion auf eine Situation, in der die Gefahr einer kleineren körperlichen Verletzung besteht und der*die Klient*in sich in unmittelbarer Nähe befindet, jedoch kein Körperkontakt besteht. Solch eine Situation stellt eine Möglichkeit zur Umkehrung der Stressphasen dar und kann zu einer Deeskalation der Bedrohung führen. Diese Situationen werden als „einfache Angriffe“ klassifiziert.

Einfache Aggression und Krisenkommunikation

Wenn das beobachtete Verhalten aus einfacher Aggression besteht, ist Krisenkommunikation die vernünftige Reaktion. Die folgenden Prinzipien der Krisenintervention basieren auf verbaler Zurückhaltung bei einer verbalen Bedrohung.

Die Grundprinzipien der Krisenkommunikation sind:

1. Selbstkontrolle

Für eine Person ohne gut entwickelten Plan zur Selbstkontrolle ist es schwierig, wenn nicht sogar unmöglich, jemanden, der impulsiv und jähzornig ist, davon zu überzeugen, sich wieder unter Kontrolle zu bekommen.

2. Identifizierung der Auslöser

Es ist absolut notwendig, hör- und sichtbare Zeichen, die einem Angriff vorausgehen, genau zu identifizieren. In Fällen, wo dies misslingt, verfällt die Chance eines Kriseninterventionsversuchs.

3. Kommunikation

Wenn verbale Kommunikation gewählt wird, sollte sie einfach, direkt und knapp sein. Wenden Sie die „Fünferregel“ an; sie wird Ihnen helfen, während einer Krisenintervention Ihren Sprachgebrauch einzuschränken.

Die Fünferregel: Während einer Krisenintervention sollten Sätze auf höchstens fünf Wörter beschränkt sein und die verwendeten Wörter sollten möglichst auf höchstens fünf Buchstaben beschränkt sein, z. B. „Jim, stell' den Stuhl hin!“, „Petra, spring über den Tisch!“

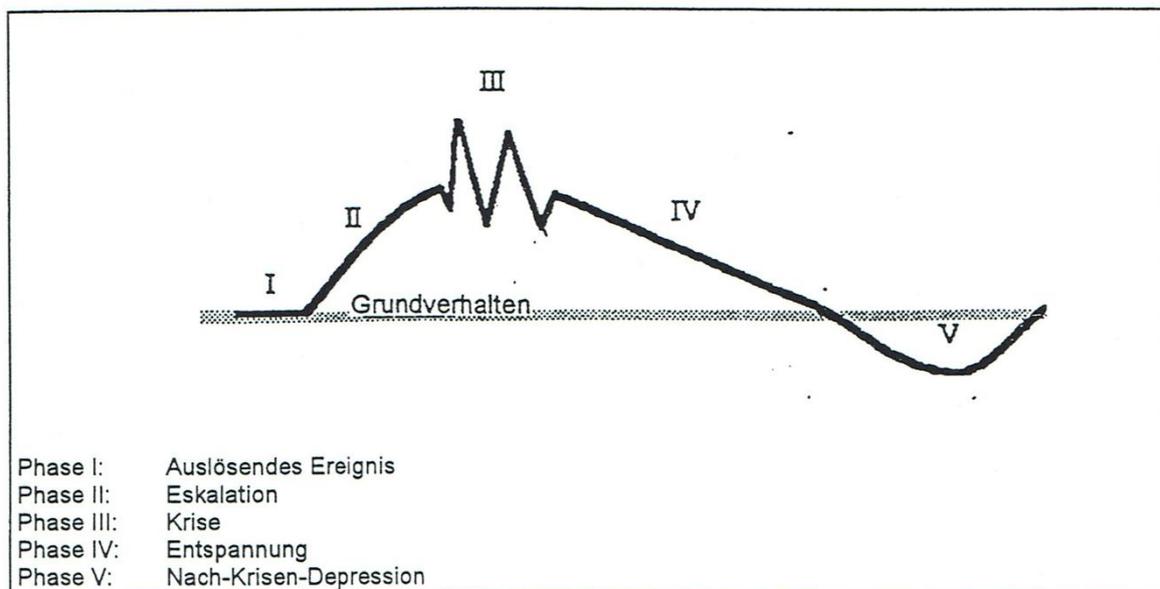
4. Geduld

Die Krise wird vorübergehen, auch wenn Kriseninterventionstechniken nicht erfolgreich sind. In Panik auszubrechen oder unnötig bestrafend zu werden, weil die Techniken nicht sofort greifen, kann zu vermeidbaren negativen Handlungen führen.

5. Spontanität

Jeder Angriff oder Vorfall ist anders und erfordert unter Umständen eine gewisse Änderung oder Weiterentwicklung der Grundrichtlinien. Der Grund eines Angriffes kann sich während des Verlaufs ändern (z. B. Manipulation zu Frustration oder Frustration zu Angst), was möglicherweise eine Änderung der Technik erfordert.

6.1 Stressmodell eines gewalttätigen Ereignisses



Bildquelle: PART 2000, Lüneburg 1999 nach Papenberg, W.: Krisen und Konflikte in der Arbeit mit Jugendlichen, Marsberg 2013, S. 35.

Das Stressmodell und das Timing der Reaktion

Wenn Mitarbeiter*innen auf eine Angriffssituation reagieren müssen, müssen sie eine Technik wählen, die der jeweiligen Phase des Angriffs, in der interveniert wird, angemessen ist. Schlechtes Timing kann schnell eine gut gemeinte Intervention scheitern lassen. Dies sind einige Hinweise für Interventionen:

1. Während der Phase des auslösenden Ereignisses sind die Techniken angebracht, die sich auf Selbstbeherrschung konzentrieren. Diese sollten kurz und einfach formuliert

sein und mit dem Interventionsplan übereinstimmen. Der „Auslöser“ tritt auf, wenn die Person sich noch im Grundverhalten (im normalem Verhaltensbereich) befindet, d. h. sie kann noch normal hören, die Impulskontrolle ist noch soweit intakt. Aus diesem Grund ist es sehr wahrscheinlich, dass Sie die Person jetzt noch durch Zureden von ihrem Verhalten abbringen können. Ablenkung und Zerstreuung können ebenfalls hilfreich sein.

2. Während der Eskalationsphase ist Krisenkommunikation die angemessene Interventionsmethode. Krisenkommunikation ist einfach, direkt und knapp. Die Art dieser Kommunikation sollte dem Motiv des Angriffes entsprechen (z. B. Angst, Frustration, Manipulation oder Einschüchterung).
3. Während der Krisenphase setzt sich die Krisenkommunikation fort. Zusätzlich könnten eventuell Rückzug oder Einschränkung der Bewegungsfreiheit erforderlich sein. Dabei sollten die Hinweise für angemessene Reaktionen beachtet werden.
4. Während der Entspannungsphase sollte Krisenkommunikation dahingehend aufrechterhalten werden, dass die aggressive Person sich nicht wieder in ihr vorhergehendes Verhalten hineinsteigert. Dies ist nicht die Zeit, um über Konsequenzen des Verhaltens zu diskutieren oder überhaupt lange Debatten zu führen, denn dies könnte zu einem Wiederaufflammen der Aggression führen. Für viele Klient*innen ist eine freiwillige Selbstisolation hilfreich zur Entspannung.
5. Während der Nach-Krisen-Depression können Techniken angewendet werden, die mehr verbal orientiert sind, da der*die Angreifer*in jetzt erschöpft ist. Aktives Zuhören und eine unvoreingenommene, positive Betrachtungsweise sind sehr hilfreich. Es ist jetzt wichtig, die Ursache für den Kontrollverlust des*der Klienten*Klientin herauszufinden und ihm*ihr zu erlauben, seinen*ihren Gefühlen nun ohne die vorherige Gefährdung Ausdruck zu verleihen. Dies ist nicht die Zeit, um Konsequenzen aus dem Verhalten zu ziehen oder Schuld zuzuschreiben. Genaue beobachtende Kontrolle könnte jetzt erforderlich sein, falls die Person in der Gefahr ist, sich mit Selbstmord- oder Fluchtgedanken zu tragen.

Die Einschränkung der Bewegungsfreiheit ist zu diesem Zeitpunkt nicht länger erforderlich. Eine*n Kleintin*Klienten, dessen Bewegungsfreiheit zuvor eingeschränkt wurde, während dieser Phase zu vernachlässigen oder allein zu lassen ist sträflich. Fortgesetzte Einschränkung kann dazu führen, einen weiteren Vorfall auszulösen. Es ist angebracht, am Ende dieser Phase zum Behandlungsplan zurückzukehren.

6.2 Verhaltens- und Reaktionsweisen

Unabhängig davon, wie komplex die Umstände sind, die zu einer aggressiven Auseinandersetzung führen, sind die aktuellen Erklärungsversuche der Menschen für ihr Verhalten, sich

selbst oder andere zu verletzen, relativ einfach und leicht zu verstehen. Es gibt vier allgemein gültige Motive, warum Menschen sich selbst oder andere verletzen bzw. bedrohen:

1. Angst

Menschen werden möglicherweise gewalttätig (gegen sich oder andere), wenn sie das Gefühl haben, angegriffen oder getäuscht zu werden bzw. wenn ihr grundlegendes Wohlbefinden bedroht ist.

2. Frustration

Menschen können, als Folge eines destruktiven Wutanfalls aufgrund angestauter Frustration, angreifen und sich oder andere verletzen. Der Angriff ist oft das Ergebnis einer (subjektiv wahrgenommenen) Unfähigkeit, die Quelle der Frustration zu beeinflussen bzw. zu beseitigen.

3. Manipulation

Manipulation wird oft eingesetzt, um alltägliche Bedürfnisse zu befriedigen. Manchmal beginnt es mit einem Beeinflussungsversuch, gerät dann außer Kontrolle und kann zu Gewalt eskalieren.

4. Einschüchterung

Menschen versuchen manchmal, etwas von anderen zu bekommen, indem sie ganz eindeutig Gewalt androhen. Dieses Verhalten wird oft als „antisoziales“ beschrieben.

Angst und Frustration sind „Reaktionsverhaltensweisen“, was so viel bedeutet, dass eine Person mit diesen Gefühlen sich in ihrem Lebensumfeld außer Kontrolle, bedroht und verletzbar erlebt. Das Ziel der Handlungen ist es dann, das Bedrohungsgefühl zu reduzieren. Das Kapitel über Kampf-oder-Flucht-Verhalten kann hilfreich sein, diese Gründe für Gewalt zu erklären.

Andererseits sind Manipulation und Einschüchterung „Aktionsverhaltensweisen“, was so viel bedeutet, dass eine Person versucht, die Umwelt zu kontrollieren und zu beeinflussen. Mit anderen Worten: in diesen Fällen versucht die aggressive Person, das unmittelbare Umfeld zu dominieren, um andere dazu zu bringen, reaktiv zu werden und so in ihre Forderungen einzuwilligen.

Reaktionsverhalten

Angst

Frustration

Aktionsverhalten

Manipulation

Einschüchterung

Die folgenden Ausführungen werden bei der Identifikation möglicher Gründe für aggressives Verhalten bezogen auf diese vier Motive hilfreich sein.

6.2.1 Angst

Eine spürbare Notwendigkeit (manchmal auch irrational), zu fliehen, sich gegen jemanden verteidigen zu müssen oder einer wahrgenommenen Gewaltandrohung zu begegnen.

Sichtbare Signale

Körperhaltung:	angespannt und bereit, sich zu verteidigen, sich zu verstecken oder fortzulaufen
Hauffarbe:	blass oder aschgrau
Gesichtsausdruck:	ängstliche und weit aufgerissene Augen

Hörbare Signale

Stimmelage:	jammernd, verteidigend, schwer atmend, abrupt sprechend, manchmal unfähig zu sprechen
Atmung:	schnell, flach, unregelmäßig

Bezug zur Lebensgeschichte

Persönliche Erfahrung von Misshandlung, Opferrolle und/oder Rückzug, manchmal unterbrochen von aggressiven Ausbrüchen.

Krisenkommunikation bei Angst

Handlung: Reduzierung der Bedrohung

Ergebnis: Gefühl der Sicherheit

Die grundlegende Annahme ist, dass Kommunikationsmuster, die das Ausmaß der wahrgenommenen Bedrohung reduzieren, gleichzeitig auch die Wahrscheinlichkeit senken, dass der*die Angreifer*in handgreiflich wird. Umgekehrt ist es ähnlich: Kommunikationsmuster, die die wahrgenommene Bedrohung verstärken, erhöhen auch das Risiko einer Handgreiflichkeit.

Empfehlungen zur Reduzierung der Bedrohung

Haltung: entspannt und offen; Hände offen sichtbar

Gestik: langsam, Handflächen nach oben

Position: leicht seitlich des ängstlichen Klienten und weit genug weg (möglichst ca. 2-3 m), sodass deutlich symbolisiert wird, dass keine Gefahr vom*von der Mitarbeiter*in ausgeht.

- Positionen direkt vor oder hinter einer verängstigten Person erhöhen meist die empfundene Bedrohung
- Positionen in oder unter Augenhöhe der ängstlichen Person können die empfundene Bedrohung für sie meist senken

Stimme: fest, beruhigend, Vertrauen erweckend

- Sprache:** logisch, zu ruhigem Nachdenken ermunternd; wenn möglich, Hilfe versprechend, aber nichts, das unmöglich ist. Erläutern Sie ihre Handlungen, bevor Sie sie durchführen.
- Blickkontakt:** Wenn die verängstigte Person den Blickkontakt als eine zusätzliche Beruhigung sucht, sollte er offen erwidert werden; falls die Person versucht, Blickkontakt zu vermeiden, sollte er nicht erzwungen werden. In vielen Kulturen ist von direktem Blickkontakt abzuraten, oder er sollte nur sehr eingeschränkt hergestellt werden.
- Körperkontakt:** Unerwünschter Körperkontakt lässt manche Menschen gewalttätig werden. Manche verängstigte Leute (besonders Kinder und Alte) brauchen jedoch Sicherheit durch Körperkontakt. Berührungen sollten „angeboten“ werden und nicht einfach ungefragt gegeben werden und sollten leicht sein mit langsamen Bewegungen.

6.2.2 Frustration

Ein irrationaler Versuch, die Kontrolle zurückzugewinnen, indem man die vermutete Quelle der Frustration attackiert.

Sichtbare Signale

- Körperhaltung: angespannt und bereit anzugreifen
- Hauffarbe: Purpur- oder Rottöne, fleckig
- Gesichtsausdruck: angespannt, wütend starrend, mit aufgeblähten Nasenflügeln

Hörbare Signale

- Stimmelage: drohend, aggressiv, laut
- Atmung: laut, tief, lang, schwer

Bezug zur Lebensgeschichte

Geringe Frustrationstoleranz verbunden mit Impulsivität.

Krisenkommunikation bei Frustration

Handlung: Kontrolle ermöglichen

Ergebnis: Selbstkontrolle

Die grundlegende Annahme ist, dass Handlungsmuster, die Kontrolle demonstrieren und Kontrolle „anbieten“, zur Wiederherstellung der Selbstkontrolle des*der frustrierten Klienten*Klienten-

tin dienen. Umgekehrt erhöhen Handlungen, die Kontrollverlust vermitteln, die Wahrscheinlichkeit, dass die frustrierte Person ihre Fähigkeit verliert, ihre aggressiven Impulse zu beherrschen.

Denken Sie daran, dass es das Ziel ist, die Situation verbal zu strukturieren oder Schritte in Richtung der Selbstkontrolle des*der Klienten*Klientin zu machen.

Hinweise zur Förderung von Kontrolle

- Haltung:** selbstbewusst, aufrecht, nachdrücklich
- Gestik:** entschlossen, gebieterisch, Handflächen nach außen oder unten
- Position:** direkt vor dem frustrierten Klienten, aber gerade eben außerhalb der direkten Reichweite
- Eine Position innerhalb der direkten Reichweite der frustrierten Person vermittelt die Aufforderung oder den Wunsch nach Kampf.
 - Eine Position völlig außerhalb der Reichweite dieser Person vermittelt unangemessene Vorsicht oder Angst. Unterschwellig transportiert es den Wunsch, das Ziel für freigesetzte Frustration zu werden.
- Stimme:** ruhig, bestimmt, nachdrücklich in einer Stimmlage, die ausreichend ist, um Aufmerksamkeit der frustrierten Person auf sich zu ziehen
- Sprache:** wiederholend, überzeugte, klare, eindeutige Anweisungen ohne Drohung
- Blickkontakt:** direkt und begleitet von Mimik, die vermittelt, dass eine ernste Anweisung gegeben wird
- Körperkontakt:** Falls Körperkontakt erforderlich sein sollte, um die frustrierte Person von einem tätlich werden abzuhalten, sollte dieser bestimmt, aber ohne übermäßige Bewegung sein, ohne Schmerz zuzufügen, da dies wiederum einen Verlust der Kontrolle vermittelt.

6.2.3 Manipulation

Ein indirekter Versuch, als Ersatz für emotionalen Kontrollverlust etwas wiederzugewinnen oder zu vermeiden. Manipulation wird gefährlich, wenn dabei Gewalt zum Mittel wird. Denken Sie daran: Hinter jeder manipulativen Forderung steht ein legitimer Wunsch. Manipulation kann sehr unterschiedliche Formen annehmen, z. B.:

Wutausbruch

In diesem Fall beginnt die manipulierende Person damit, einen ruhigen, aber (nach den Umständen) unvernünftigen Wunsch zu äußern. Wenn die Wünsche oder Forderungen der Person nicht erfüllt werden, droht sie mit einem Gewaltausbruch, indem sie scheinbar die Kontrolle verliert, z. B. schreit, Türen schlägt, mit den Füßen stampft oder Eigentum anderer beschädigt.

Gegenseitiges ausspielen

In diesem Fall versucht die manipulierende Person, die anderen gegeneinander auszuspielen, in der Hoffnung, dass ihr Wunsch oder ihre Forderung in der entstehenden Verwirrung erfüllt werden. In Situationen, wo Gruppen betreut werden, gibt es eine Menge Gelegenheiten dafür.

Fördern von Verwirrung

In diesem Fall bringt die manipulierende Person auf die Sache bezogene, aber unwichtige Dinge ins Gespräch. Dabei lässt sie den*die Mitarbeiter*in im Unklaren darüber, was sie wirklich will. Das Schlüsselerlebnis ist oft, dass die Mitarbeiter*innen bezogen auf das wirkliche Thema ein Gefühl von Verwirrung haben.

Sichtbare und hörbare Signale

Obwohl die Signale zu einem bestimmten Zeitpunkt oft schwer interpretierbar sind, gibt es ein bestimmtes und wiedererkennbares Muster:

- Die Signale treten zunächst oft mit jammernder Stimme auf, gewöhnlich begleitet von einem „Ich will aber...“ und mit der Anmutung eines bemitleidenswerten Opfers.
- Falls das nicht funktioniert, kommt als Nächstes eine Folge von aufeinander bezogenen Anschuldigungen, Vergleichen oder anderen Einfältigkeiten, die in aggressiverem Ton ausgestoßen werden.
- Falls auch dies nicht funktioniert, kommt es als Nächstes zu Drohungen, Eigentumsbeschädigungen und anderen Eskalationen.
- Schließlich, wenn alles andere fehlgeschlagen ist, wird versucht direkte Gewalt auszuüben.

Bezug zur Lebensgeschichte

Es liegt oft eine Lebensgeschichte von Kontrollverlusten oder körperlichen Übergriffen in Fällen von Entbehrung oder Unterdrückung zugrunde.

Krisenkommunikation bei Manipulation

Handlung: Distanzierung

Ergebnis: Wiederherstellen von vernünftigen Vereinbarungen

Die Grundannahme ist hier, dass nichts gewonnen ist, wenn man sich auf die Manipulation einlässt. Wenn Manipulation eingesetzt wird, gibt der*die Klient*in häufig vor, die Selbstkontrolle zu verlieren, als ein Weg, seine*ihre Forderung erfüllt zu bekommen. Wenn man sich auf die Manipulation einlässt, erweckt dies bei dem*der Klienten*Klientin den Eindruck, dass dieser Weg erfolgreich ist.

Nur wenn wir uns der Manipulation entziehen, können wir zu einem späteren Zeitpunkt wieder zu vernünftigen Vereinbarungen kommen.

Hinweise zur Distanzierung von einem manipulativen Spiel

Haltung: geschlossen, entspannt

Gestik: auf sich selbst bezogene Gesten, die Missfallen oder leichte Verärgerung ausdrücken, ohne damit zu provozieren (mit den Füßen auf den Boden treten oder mit den Fingern trommeln, die Augen verdrehen, genervtes Stöhnen, die Arme verschränken, tief atmen, ausweichender Blick usw.)

Position: nah genug, um notfalls physisch zu intervenieren, aber gleichzeitig weit genug entfernt, um zu zeigen, dass man nicht in die Situation verstrickt ist (ca. 1,5 m) - sich leicht zur Seite wenden, um zu zeigen, dass man nicht völlig verwickelt ist, ist angemessen, aber nicht sich völlig abwenden

Stimme: unberührt, mechanisch, leicht gelangweilt

Sprache: ruhig, wiederholend, monoton

Blickkontakt: Vermeiden Sie Blickkontakt, indem Sie eher den Haaransatz, das Kinn oder Schultern anvisieren.

Körperkontakt: Falls Körperkontakt mit der manipulativen Person notwendig wird, sollte er so schnell und wenig emotional wie möglich geschehen. Versuchen Sie, Berührungen auf Kleidung zu beschränken und die Haut nicht zu berühren. Ein bestrafender und rächender Krafteinsatz sollte vermieden werden, weil dies der Person vermittelt, dass der Manipulationsversuch geklappt hätte, wenn er nur anders durchgeführt worden wäre.

6.2.4 Einschüchterung

Ein kalkulierter Versuch von Gewaltandrohung, etwa als Preis um körperliche Sicherheit oder Freiheit zu bekommen. „Bring' mich nicht dazu, dich zu verletzen“ ist der Unterton dieser Botschaft, die viele Personen aussenden, die Einschüchterungsversuche machen.

Sichtbare und hörbare Signale

Im Grunde neutral und unmerkbar, mit Ausnahme des drohenden Untertons in der Stimme oder entsprechender Körperhaltung und einiger Gesten. Häufig benutzen Personen, die einschüchtern wollen, körperliche Drohgebärden, wie z. B. „sehr nahetreten“ oder „bedrängen“ eines Anderen, um Gefahr zu signalisieren.

Wie bei der Manipulation gibt es ein bestimmtes und wiedererkennbares Muster in diesen Signalen:

- Zunächst gibt es eine klare und nachdrücklich ausgesprochene Forderung.
- Falls die Forderung nicht erfüllt wird, folgt eine überzeugende Androhung von körperlicher Gewalt verbunden mit der Ankündigung, dass bei Erfüllung der Forderung eine Verletzung vermieden werden kann.
- Schließlich führt die Weigerung, auf die Forderung einzugehen, oder der Versuch, dies aufzuschieben, zu einem Verletzungsversuch.

Während wir auf Manipulationsversuche oft mit Nichtbeachtung, Irritation, unberührtem und mechanischem Vorgehen („lasst uns weitermachen“ oder „lasst uns eine Pause machen“) reagieren, führt Einschüchterung in der Regel zu Angst und der festen Annahme, wirklich verletzt zu werden!

Bezug zur Lebensgeschichte

Häufig sind diese Menschen schikaniert oder erpresst worden oder selbst Opfer von Gewaltverbrechen gewesen. Diese Form von Aggressivität tritt häufig bei Personen auf, die als „antisoziale Persönlichkeiten“ oder als „Soziopathen“ diagnostiziert worden sind.

Krisenintervention bei Einschüchterung

Handlung: Konsequenzen aufzeigen

Ergebnis: Wahl zwischen Möglichkeiten, die sicher sind

Die Grundannahme besteht darin, dass das klare Aufzeigen der Konsequenzen einer gewalttätigen Handlung meist die Wahrscheinlichkeit verringert, dass eine einschüchternde Person zu Mitteln der Gewalt greift, um ihre Ziele zu erreichen. Schlägt dies fehl, wird zu gefährlichem Verhalten ermutigt.

Hinweise zum Aufzeigen von Konsequenzen

- Haltung:** ausgeglichen und sicher, bereit, sich schnell zu bewegen oder zu reagieren (stehend), aber nicht defensiv, als hätten Sie Angst
- Gestik:** wenige und wenn, dann in großen Abständen, um den Eindruck zu vermeiden, Sie seien gerade unvorbereitet oder schwach
- Position:** eine Stellung des größten relativen Verteidigungsvorteils; z. B. mit dem Rücken an einem Ausgang (darauf achten, dass dieser nicht von dem*der Klienten*Klientin blockiert wird) oder mit einem Tisch oder Stuhl zwischen Ihnen und der einschüchternden Person
- Stimme:** sachlich, monoton, emotionslos. Vermeiden Sie schreien, rufen oder drohende Untertöne (was darauf schließen lassen würde, dass Sie sich verletzbar fühlen)
- Sprache:** klare und direkte Aussagen über Konsequenzen, so oft wie nötig wiederholen. Vermeiden Sie Drohungen, unrealistische Konsequenzen, schwören, beleidigen und viele andere Aktionen, die als Bluffs aus Angst gedeutet werden könnten
- Blickkontakt:** sollte sparsam angewandt werden, nur um eine Aussage zu stützen
- Körperkontakt:** Falls Körperkontakt notwendig sein sollte, sollte er so schnell, sanft und sachlich wie möglich ausgeführt werden. Emotionale Reaktionen und Androhung von körperlicher Bestrafung sind meist kontraproduktiv.

7. Ausweichen

Wenn aus einfacher Aggression Körperverletzung wird, können wir Verletzungen dadurch vermeiden, dass wir ausweichen?

Ausweichen ist in Situationen angebracht, in denen es zu einfacher Körperverletzung kommt. Durch erfolgreiches Ausweichen werden Verletzungen vermieden. Durch Ausweichen vermeidet der*die Mitarbeiter*in auch, dass er*sie in die Falle der Vergeltung oder Überreaktion tappt. Ausweichtechniken erfüllen die Kriterien für „angemessenen Druck“, wenn sie als Reaktion auf eine einfache Körperverletzung eingesetzt werden.

Prinzipien des Ausweichens

1. Sprechen Sie weiter

Beginnen Sie die Kommunikation mit dem Namen des*der Angreifers*Angreiferin. Im Allgemeinen wird Ihr*e Angreifer*in sehr wahrscheinlich auf seinen*ihrer Namen hören und darauf reagieren. Am Namen hängt die Identität der Person! Verbale Kommunikation ist immer noch die beste Interventionsmöglichkeit!

2. Bleiben Sie aus dem Weg

Nutzen Sie ihre Beobachtungsstrategie, um außerhalb der Reichweite zu bleiben. Verlagern Sie ihren Schwerpunkt leicht nach vorne auf ihre Fußballen. Der Rücken sollte gerade sein und der Kopf hochgehalten werden. Nutzen Sie die beiden Fluchtpositionen, die Ausgangsstellung und die Abwehrhocke. Üben Sie diese Positionen so lange, bis sie für Sie Gewohnheit geworden sind.

3. Verfolgen Sie die Attacke

Nehmen Sie ihre Hände hoch. Halten Sie ihre Hände zwischen sich und den angreifenden Körperteil des*der Aggressors*Aggressorin. Während Sie das Ziel des*der Angreifers*Angreiferin im Auge behalten, halten Sie die Hände vor Ihre verwundbaren Körperteile. Bleiben Sie in Bewegung, so dass Sie den Angriff immer im Blick haben. Wenden Sie den Blick bitte nicht ab.

4. Den Schlag vorbeigehen lassen

Wenn Sie einem Angriff ausweichen, bewegen Sie sich in einem Kreis, so dass die Energie des Angriffs von der Außenseite des angreifenden Körperteils her abgelenkt wird, anstatt von einem unbewegten Ziel abgefangen zu werden.

Beim Boxen wird dies „rolling with the punch“ genannt, d. h. sich von dem Schlag abrollen. Lassen Sie die Energie des Angriffs in die Richtung gehen, in die sie gezielt ist. Verwenden Sie Schritte zur Seite, nach hinten und Drehschritte, um sich aus dem Angriffsfeld zu entfernen. Machen Sie kleine Schritte und halten Sie die Füße dicht über dem Boden.

5. Gehen Sie bewusst aus dem Weg

Falls Sie nicht von vornherein aus dem Weg bleiben können, gehen Sie wenigstens so schnell wie möglich aus dem Weg. Während Sie sich zurückziehen, sollten Sie im Gleichgewicht bleiben und sich gleichmäßig bewegen. Außerdem können Sie versuchen, den*die Angreifer*in durch Zureden zu bremsen.

6. Befreien Sie sich aus Festhaltegriffen

Wenn das Ziel einer Attacke mehr dahin geht, festzuhalten als zu schlagen, gehen Sie gegen den angegriffenen Punkt, dann befreien Sie sich und weichen Sie weiteren Angriffen aus. Zu den Festhalteangriffen gehören an den Haaren ziehen, beißen, kratzen, kneifen. Es ist unnötig, Schmerz als Mittel einzusetzen, um von dem*der Angreifer*in freizukommen.

Dagegen gehen: Gegen den Angriffspunkt zu gehen, ist manchmal begleitet von einem Vorwärtsbewegen in Richtung des Angriffs. Manchmal muss man auch den angreifenden Körperteil festhalten. Das Ziel ist es, die Fähigkeit des*der Angreifers*Angreiferin zu verletzen möglichst gering zu halten.

Befreien: Beim Befreien wird Hebelwirkung und Überraschung eingesetzt.

Ausweichen: Wenn man sich befreit hat, sollte man zur Außenseite des angreifenden Körperteils ausweichen.

7. Rufen Sie um HILFE!

Rufen Sie um Hilfe, wenn welche in der Nähe ist; laut, aber ohne Zeichen von Panik.

8. Haben Sie Geduld

Wenn Sie angegriffen werden, denken Sie daran, dass auch die Attacke nicht ewig dauert. Die meisten Angriffe verlieren ihre Wucht und sind binnen Sekunden bzw. ein bis zwei Minuten zu Ende. Sogar professionelle Boxer hören nach drei Minuten auf.

9. Kontrollieren Sie sich

Gebrauchen Sie ihren Selbstkontrollplan und lassen Sie ihn für sich arbeiten. Wenn Sie die Kontrolle verlieren, werden Sie viel eher verletzt oder verletzen Ihre*n Klientin*Klienten.

8. Anlagen zum Weiterarbeiten

Gruppenübung

Beantworten Sie kurz folgende Fragen. Anschließend diskutieren Sie die Antworten in der Gruppe. Benennen Sie eine*n Sprecher*in, der*die eine Zusammenfassung der Antworten ihrer Gruppe gibt!

1. Welche Arten körperlich verletzenden Verhaltens zeigen ihre Klient*innen?

.....

.....

.....

.....

2. Welche Bedürfnisse befriedigen ihre Klient*innen mit diesem Verhalten oder welche versuchen sie zu befriedigen?

.....

.....

.....

.....

3. Wenn Sie mit Ihrem systematischen Betreuungsplan erfolgreich sind und Ihre Klient*innen ihre Bedürfnisse ohne Gewalt befriedigen können: Wie täten sie dies dann?

.....

.....

.....

.....

Selbstbeobachtung: Die eigenen Grenzen kennen

Wenn es mir nicht gelingt, die Selbstkontrolle zu erhalten und ich überreagiere (Angriff):
Was würde ich tun?

.....
.....
.....
.....
.....

Wenn es mir nicht gelingt, die Selbstkontrolle zu erhalten und ich unterreagiere (Flucht):
Was würde ich tun?

.....
.....
.....
.....
.....

Welche meiner vielleicht unbewussten Verhaltensweisen können die Situation möglicherweise verschlimmern? Was löst beim*bei der Klienten*Klientin eventuell noch mehr Stress aus?

.....
.....
.....
.....
.....

Nach der Selbsteinschätzung sollen Sie jetzt einen konkreten Plan entwickeln, mit dessen Hilfe Sie eine große Sicherheit haben, Ihr Verhalten in professionellen Grenzen zu halten. Gehen Sie dabei auf Ihre individuellen Symptome ein (Atmen, Sehen, Sprechen, Denken, Fühlen, Wahrnehmen).

.....
.....
.....
.....
.....

„Stress managen“, „Balance halten“ und „Burn-out“ vorbeugen

Direkt nach einer Bedrohung oder einem Angriff werde ich folgendes tun, um mich wieder wohl zu fühlen:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wenn ich während der Arbeit bedroht oder angegriffen worden bin, werde ich nach der Arbeit folgendes tun, um mich wieder wohl zu fühlen:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wenn ich in einem Beruf arbeite, in dem die reale Möglichkeit besteht, bedroht oder angegriffen zu werden während ich meine Aufgaben erledige, habe ich folgendes in meinem Lebensstil entwickelt, um mich vor Burn-out zu schützen:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Übung: Denken Sie an eine Person, mit der Sie gearbeitet haben. Dies sollte jemand sein, der*die herausforderndes Verhalten gezeigt hat.

1. Beschreiben Sie das oder die auslösenden Ereignisse für diesen Vorfall.

.....
.....
.....
.....

2. Beschreiben Sie die Verhaltensweisen, die Sie während der Eskalation beobachtet haben.

.....
.....
.....
.....

3. Beschreiben Sie die Verhaltensweisen, die Sie während der Krisenphase beobachtet haben.

.....
.....
.....
.....

4. Beschreiben Sie die Verhaltensweisen, die Sie während der Entspannungsphase beobachtet haben.

.....
.....
.....
.....

5. Beschreiben Sie die Verhaltensweisen, die Sie während der Nach-Krisen-Depression beobachtet haben.

.....
.....
.....
.....

9. Literatur (Theorie/Praxis)

Baberowski, Jörg

Räume der Gewalt

Fischer Verlag, Frankfurt/M. 2015

Bandura, A.

Lernen am Modell-Ansätze zu einer sozial-kognitiven Lerntheorie.

Stuttgart: Klett, 1976

Bandura, A.

Aggression: Eine sozial-lerntheoretische Analyse.

Stuttgart: Klett-Cotta, 1979

Besemer, Christoph

Mediation – Vermittlung in Konflikten

Werkstatt für Gewaltfreie Aktion, Freiburg 1992

Bründel, Heidrun; Hurrelmann, Klaus

Gewalt macht Schule

Droemer Knauer Verlag, München 1994

Cierpka, Manfred (Hg.)

Möglichkeiten der Gewaltprävention

Göttingen 2005

Drawe, Petra u. a.

Stalking – Eine Herausforderung für die Sozialarbeit

Frankfurt 2005

Edelmann, W.

Lernpsychologie.

3. neu bearb. Auflage, Weinheim: Beltz, 1993

Faller, K. / Kerntke, W. / Wackmann, M.

Konflikte selber lösen – Trainingshandbuch

Verlag an der Ruhr, Mülheim 1996

Gabler, Jonas

Die Ultras

PapyRossa, Köln 2012

Galtung, Johan

Strukturelle Gewalt. Beiträge zur Friedens- und Konfliktforschung
Rowohlt, Reinbek bei Hamburg 1975

Glasl, Friedrich

Konfliktmanagement
München 1992

Gudjons, H.

Pädagogisches Grundwissen
6. Auflage, Bad Heilbrunn: Klinkhardt, 1999

Hagedorn, Ortrud

Konfliktlotsen. Lehrer und Schüler lernen die Vermittlung im Konflikt
Klett, Stuttgart 1995

Heitmeyer, Wilhelm u. a.

Gewalt. Schattenseiten der Individualisierung bei Jugendlichen aus unterschiedlichen Milieus
Juventa, Weinheim und München 1995

Heitmeyer, Wilhelm / Soeffner, Hans Georg (Hg.)

Gewalt - Entwicklungen, Strukturen, Analyseprobleme
Frankfurt/M. 2004

Höhn, Michael

Immer Ärger mit den KIDS
Köln 2003

Hummel, Cornelia / Papadopulu, Fotini

Erziehen: Keine Toleranz bei Gewalt
Berlin 2004

Hurrelmann, K. / Rixius, N. / Schirp, H

Gewalt in der Schule – Ursachen – Vorbeugung – Intervention
Beltz, München 1996

Jugert, G. / Rehder A. / Notz, P. u. a.

Soziale Kompetenz für Jugendliche. Grundlagen, Training und Fortbildung.
Weinheim/München: Juventa, 2013

Kabel, Jens

Müssen Jungen aggressiv sein? – Praxismappe
Verlag an der Ruhr, Mülheim 1998

Korn, Judy; Mücke, Thomas

Gewalt im Griff (Bd. 2) Deeskalations- und Mediationstraining
Beltz – Verlag, Weinheim und Basel 2000

Korte, Jochen

Lernziel Friedfertigkeit
Weinheim und Basel 1994

Kraußlach, J.

Aggressionen im Jugendhaus
Wuppertal 1981

Kraußlach, Düwer, Fellberg

Aggressive Jugendliche. Jugendarbeit zwischen Kneipe und Knast
Juventa, München 1990 (6. Auflage)

Kriz, J.

Grundkonzepte der Psychotherapie
5. Auflage, München: Beltz, 2001

Neidhardt, E. / Sack, F. u. a. (Hg.)

Aggressivität und Gewalt in unserer Gesellschaft
München 1973

Polsky, H.

Cottage Six
New York 1977

Schanzenbecher, Stefan (Hg.)

Gewalt ohne Ende
Freiburg 2004

Schick, Andreas u. a.

Unschlagbar – Das Buch, das dich gegen Gewalt stark macht
Frankfurt 2008

Struck, Peter

Erziehung gegen Gewalt
Neuwied 1994

Veiel, Andres

Der Kick
München 2007

Wahl, Klaus

Täter oder Opfer
Bern 2008

Weidner, J. / Kilb, R. / Kreft, D. (Hg.)

Gewalt im Griff Bd. 1: Neue Formen des Anti-Aggressivitäts-Trainings
Beltz-Verlag, Weinheim und Basel 1997

Aktuelle Literatur zum Themenkomplex: Herausforderndes Verhalten – Extremismus – Radikalisierung

Daase, Christopher u. a. (Hg.)

Gesellschaft Extrem: Was wir über Radikalisierung wissen.
Frankfurt/New York 2019

Dienstbühl, Dorothee

Extremismus und Radikalisierung
Mühlheim 2019

Ebner, Julia

Wut
Darmstadt 2018

Kaddor, Lamya

Zum Töten bereit – Warum deutsche Jugendliche in den Dschihad ziehen
Piper, München/Berlin 2015

Mocevic, Nedžad

Radikal gegen Extremismus
Wien 2017

Mücke, Thomas

Zum Hass verführt
Köln 2016

Toprak, Ahmet

Muslimisch, männlich, desintegriert
Berlin 2019

Zum Autor

Wilfried Wilkens

Wilfried Wilkens, Dipl.-Volksw., Dipl.-Pol., ist Antigewalt- und Kompetenztrainer (AKT), Antigewalt- und Coolnesstrainer, Deeskalationstrainer und Referent.

Kontakt: wilkens@anti-gewalt-arbeit.de // www.anti-gewalt-arbeit.de

IMPRESSUM

Herausgeberin: Qualitätswerkstatt 2.0

GesBiT – Gesellschaft für Bildung und Teilhabe mbH

Karl-Marx-Straße 122

12043 Berlin

Servicetelefon: +49 (0) 30 – 203 89 94 40

qualitaetswerkstatt@gesbit.de

www.gesbit.de

Version 1.0

Stand: Oktober 2020

Die Veröffentlichung stellt keine Meinungsäußerung des BMFSFJ oder des BAFzA dar. Für inhaltliche Aussagen tragen die Autor*innen die Verantwortung.

Gefördert vom



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

im Rahmen des Bundesprogramms

Demokratie **leben!**