

Sicherheit, Achtsamkeit,  
Verstehen und Ressourcen –  
zentrale Aspekte des Umgangs  
mit herausfordernden  
Begleitsituationen im Rahmen von  
Beratungsprozessen

Daniel Kasper

lic. phil I., Sonder- und Sozialpädagoge,  
Dozent, Fach- & Krisenberater, CAS-Leiter

## Zentrale Aspekte im Umgang mit Gewalt

### **Sicherheit**

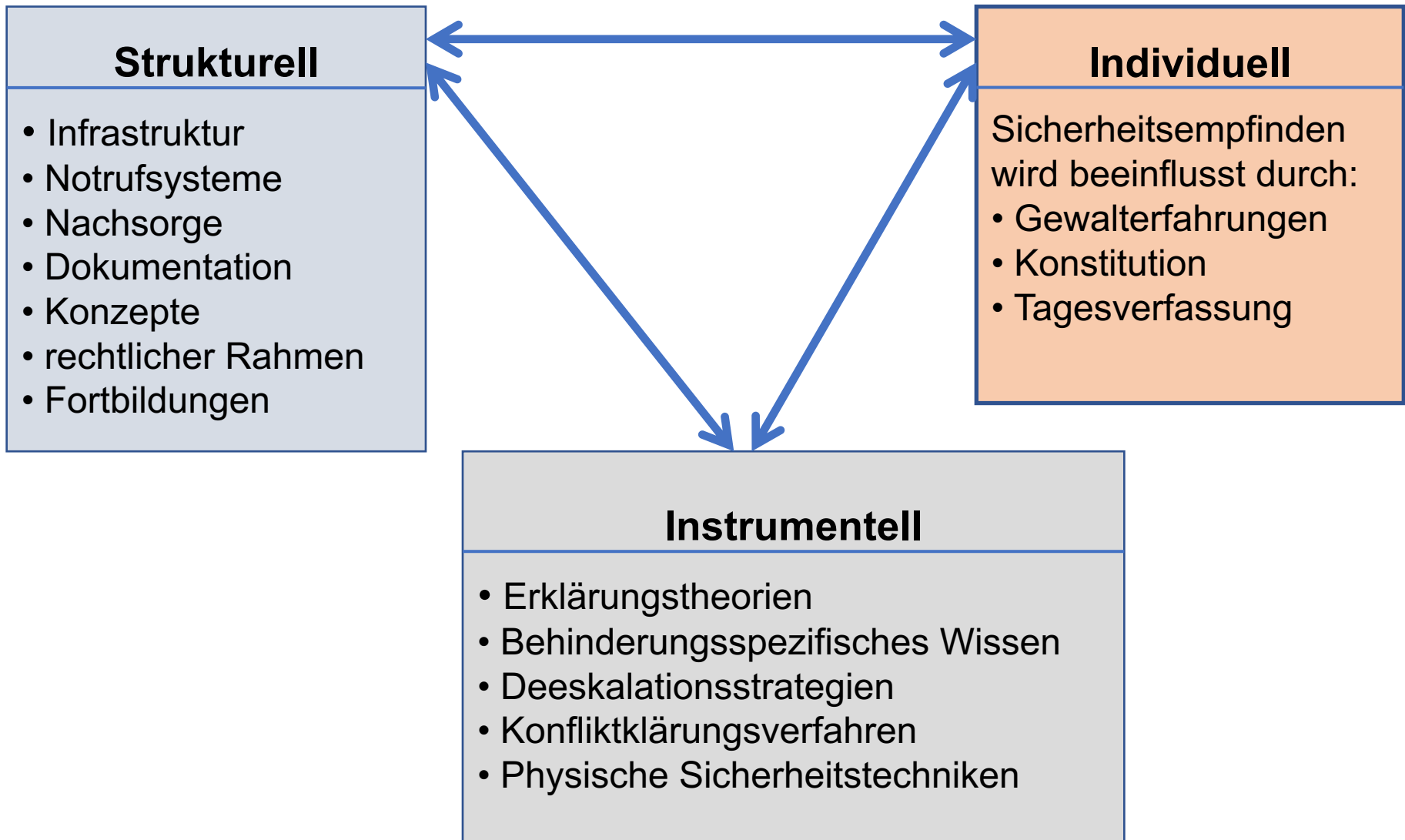
- Strukturell
- Instrumentell
- Individuell

### **Haltung und Analyse**

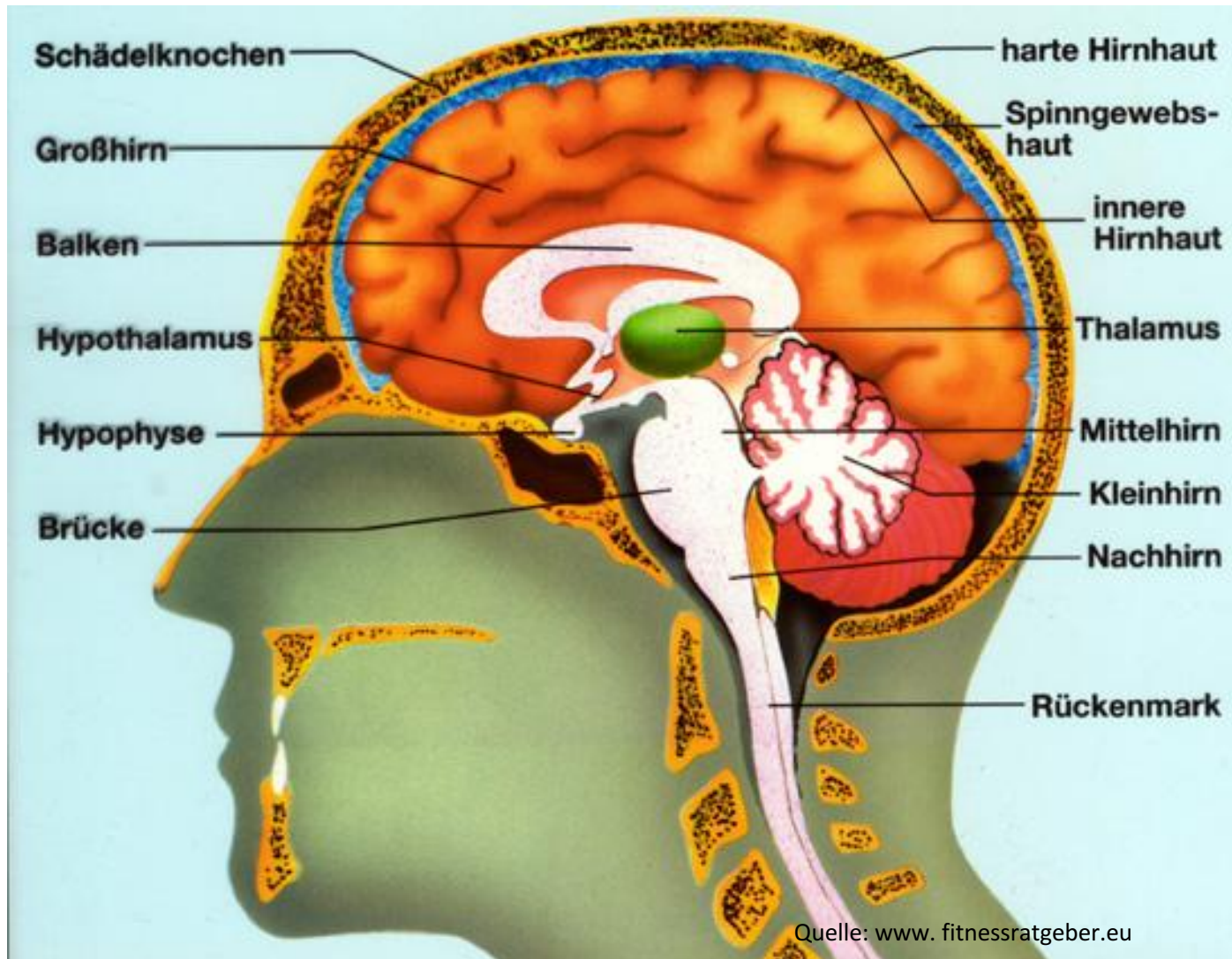
- Welche Vorstellungen, Werte und Überzeugungen prägen mich und die Institution in der Wahrnehmung und Bewertung von Gewalt.
- Wissen und Instrumente für die Analyse

### **Massnahmen**

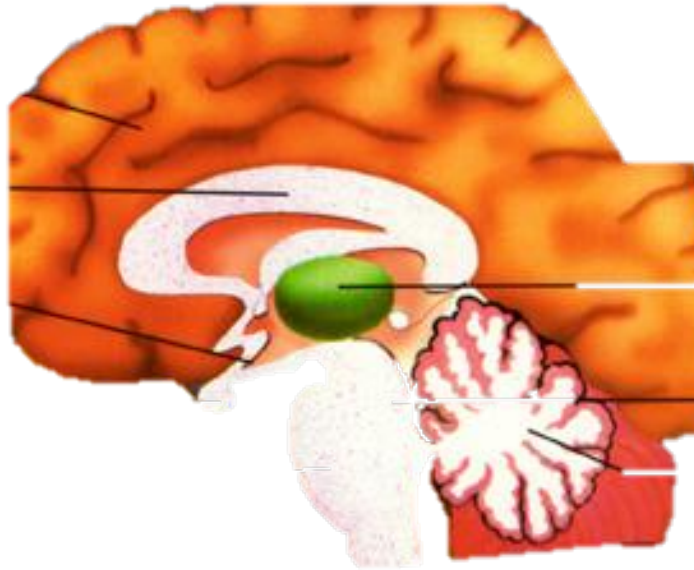
- Planen, durchführen und evaluieren von langfristigen Massnahmen zur Veränderung vom Umfeld und dem unerwünschten Verhalten



# Funktionsweisen des Gross- und Kleinhirns



# Funktionsweisen des Gross- und Kleinhirns



**Das Grosshirn denkt, überlegt, reflektiert, wägt ab und erinnert sich bewusst (oder auch unbewusst – Traumata) und braucht von daher die meiste Energie im Körper des Menschen.**

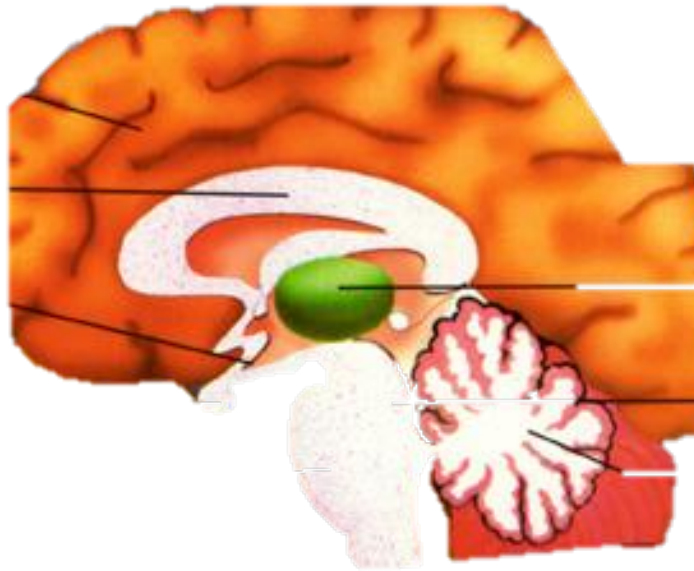
**Es ist belastungsanfällig ⇒ Müdigkeit, Stoffwechsel, Angst, Stress.**

**Im Kleinhirn, welches für routinierte Handlungen zuständig ist, wird nicht mehr nachgedacht, sondern agiert!**

**Im Kleinhirn sind**

- **alle Bewegungsmuster, welche automatisiert sind (ganz stabile, solche, welche als Kleinkind angeeignet wurden),**
- **Routine, ‘Drill’,**
- **Rituale und**
- **biographische Muster abgelegt.**

# Funktionsweisen des Gross- und Kleinhirns



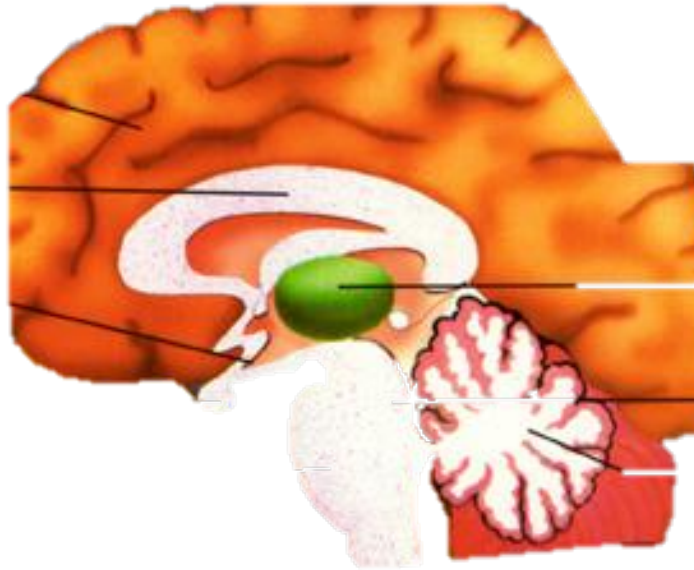
**Je mehr ein Mensch denkt, desto mehr Energie braucht er. Je mehr Energie, desto mehr kann er denken.**

**Das ist bei allen Säugern so, je nachdem, wie viel Denkleistung nötig ist, desto mehr wächst Grosshirn (von Generation zu Generation)**

## **Grosshirn**

- **braucht am meisten Energie. Wenn wenig Energie vorhanden, wird nicht mehr gedacht. Hirn steuert das selbst, „Es denkt nicht mehr“ und der Mensch wird gedankenlos und zufrieden. Energie kommt von einem guten Stoffwechsel.**
- **braucht Zeit. Denkprozesse im Grosshirn laufen langsamer ab als jene im Kleinhirn. Das sind zwar nur Millisekunden. Aber für bspw. motorische Reaktionen ist das entscheidend.**

## Funktionsweisen des Gross- und Kleinhirns



**Grosshirngesteuerte Menschen sind eher instabiler, weil man alles denken muss.**

**Kleinhirngesteuerte Menschen haben viele Aktivitäten, die sie schon 1000 Mal gemacht haben und sind entsprechend stabil.**

**Routinen werden im Grosshirn gelernt und ins Kleinhirn gespeichert. Deshalb haben wir Routinen im Alltag so gern.**

- **Rituale machen uns sehr stabil**
- **Biographische Muster bekommen wir vermittelt (Beispiel Besteck, WG, unterschiedliche Muster, die zusammentreffen) und gehen oft Generationen zurück (z.B. Essenszeiten auf familiäre Muster legen bei Krisen)**

**Fazit: Wenn ich das weiss, kann ich Gruppen danach ausrichten.**

# Wie wir uns in extremen Konfliktsituationen verhalten



Es gibt drei Tendenzen:

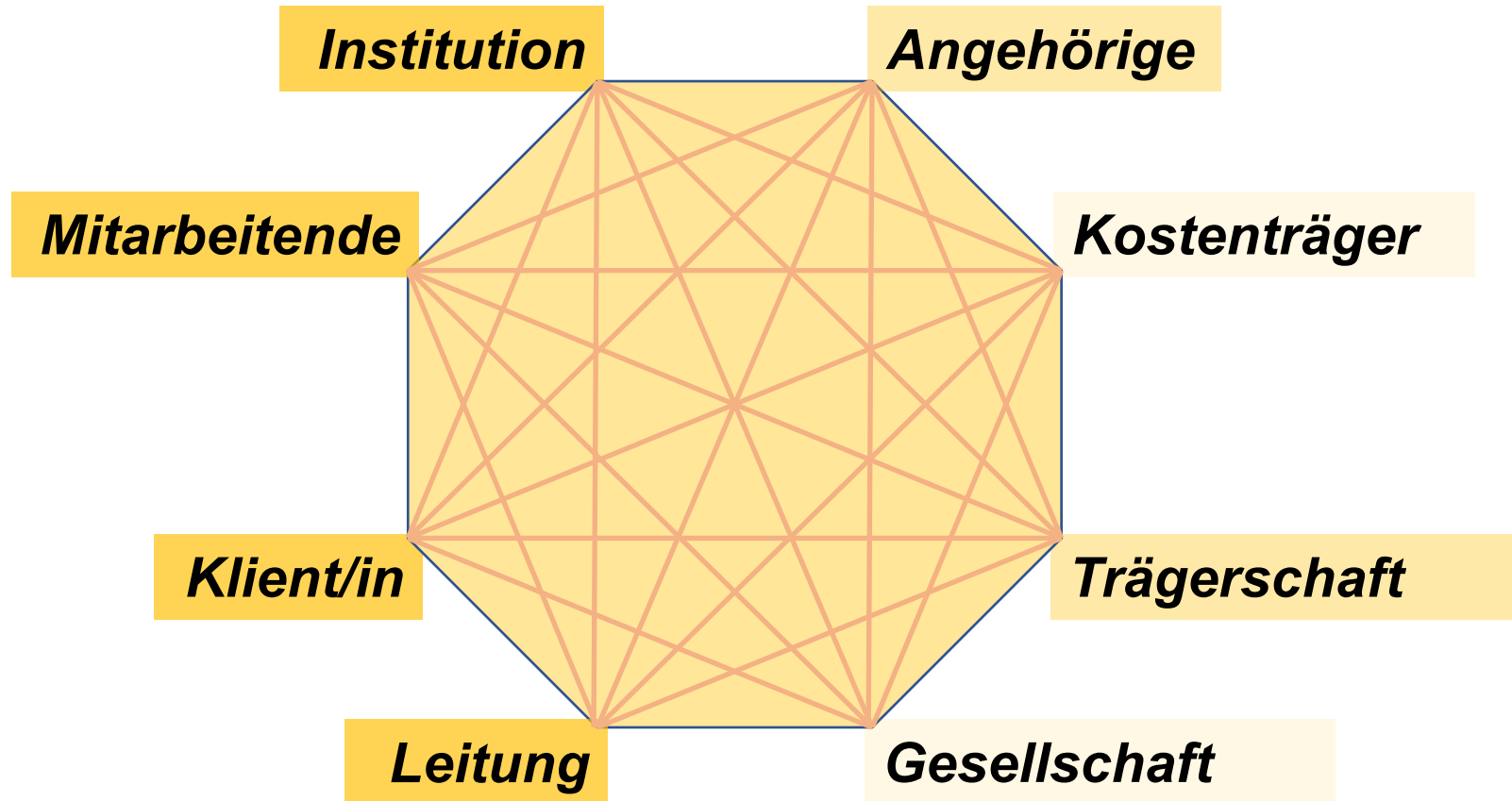
**KÄMPFEN (fight)**                      oder                      **FLÜCHTEN**  
**(flight)**

und, wenn das alles nichts (mehr) nützt:

**ERSTARREN (freeze)**



# Entstehungsbedingungen von herausfordernden Begleitsituationen



# Entstehungsbedingungen von herausfordernden Begleitsituationen

- **Die Entstehung von herausfordernden Begleitsituationen ist immer multifaktoriell bedingt**
- **Meist ist es eine Kombination aus verschiedenen menschlichen Aspekten und strukturellen Ebenen**
- **Ein einseitiger Fokus auf einen einzigen Aspekt verringert den Handlungsspielraum der Begleitpersonen**
- **Handlungsmöglichkeiten müssen immer auf möglichst allen Ebenen gedacht werden – am besten dort, wo die Einflussmöglichkeiten am höchsten sind**
- **Frage für diese Runde:  
Wie können wir die Entstehung solcher herausfordernden Begleitsituationen verstehen und einen achtsamen und gesundenden Umgang mit der gesamte Situation entwickeln?**

# Verstehen von herausfordernden Begleitsituationen

**Die Bereitschaft und der Wille, einen Menschen resp. eine Situation verstehen zu wollen, hat immer mit der persönlichen Haltung, mit Respekt, mit Wohlwollen und mit Empathie der Begleitpersonen zu tun.**

**Ebene Klient\*in: Jedes Verhalten macht Sinn – immer!  
... für den betreffenden Menschen**

**Grundregeln (Paul Moor)**

- **Erst verstehen, dann erziehen**
- **Nicht gegen den Fehler, sondern für das Fehlende**

**Perspektiven- und Subjekthaftigkeit von Wahrnehmung (A. Jollien)**

- **„Ich bin, wie der andere mich sieht.“**

**Um ein breites und emotionales Verständnis zu erreichen, bedarf es der oben beschriebenen Grundhaltung sowie professioneller Nähe, voller Präsenz, echter Beziehung, gewaltminimierender Strategien, einer reflektierten Fehlerkultur sowie einer Portion Humor und Gelassenheit.**

# Verstehen von herausfordernden Begleitsituationen

## **Haltungselemente** (nach Schmid/Lang)

- **Unbedingte Wertschätzung**
- **Jedes Verhalten hat einen „guten Grund“**
- **Individualisierung**
- **Achtsamkeit**
- **Partizipation (insbesondere des Menschen mit Beeinträchtigung)**
- **Transparenz**
- **Ressourcenorientierung**
- **Sicherer Ort**
- **Anwaltschaft**

## **Haltungselemente** (nach Hartkemeyer & Freeman)

- **Haltung eines Lernenden verkörpern**
- **Radikaler Respekt**
- **Offenheit**
- **Aus dem Herzen sprechen**
- **Zuhören**
- **Annahmen und Bewertungen suspendieren**
- **Verlangsamung**
- **Produktives Plädieren**

# Stichworte zum Vorgehen einer (agogischen) Prozessgestaltung und fachspezifischen Hinweisen für die Begleitung von Menschen mit Beeinträchtigung und herausforderndem Verhalten

## Inhalt / idealtypischer Ablauf

- **Beobachten und Verstehen**
- **Einbeziehen von Haltungen, Einstellungen und mentalen Modellen**
- **Ziele formulieren**
- **Umsetzung / Ausführung / Implementation**
- **Auswertung / Evaluation**
  
- **Fazit**
- **Abschliessender Hinweis zum Vorgehen**

**Voraussetzung / Grundbedingung:  
Immer unter grösstmöglichem  
Einbezug der betreffenden Person**

## Stichworte zum Vorgehen einer (agogischen) Prozessgestaltung und fachspezifischen Hinweisen für die Begleitung von Menschen mit Beeinträchtigung und herausforderndem Verhalten

VORBEMERKUNG: die Zusammenstellung dieser Begriffe stellt eine stark verkürzte und vereinfachte Form von Prozessgestaltung dar und ist nicht für den wissenschaftlichen oder literarischen Gebrauch gedacht, sondern ist nur im Zusammenhang mit dem Kurs / der Lehrveranstaltung sowie den damit verbundenen Diskussionen zum Thema Fallarbeit zu verstehen.

„AUSSEN“ / Ebene Aktivitäten

„INNEN“ / Ebene Reflexion

Fachspezifische Überlegungen

### BEOBSACHTEN & VERSTEHEN

- Gezielte Beobachtungen sammeln
- Sammeln / Einholen von biographischen Informationen  
Immer mitbeachten:
  - Ressourcen, Stärken, Kompetenzen, Fähigkeiten, Interessen, Begabungen usw. (diese kommen immer zuerst und möglichst ausführlich – seien es auch noch so wenige)
  - Barrieren, Schwächen, Stolpersteine, Abneigungen, herausforderndes Verhalten (bei letzteren: unbedingt **konkrete Beispiele** geben und immer auch **gelingende Umgangsmöglichkeiten** aufzeigen)

Bewerten mit Hilfe von / unter Bezugnahme auf:

- entwicklungspsychologische Kenntnisse
- Hypothesen über mögliche Zusammenhänge von Ursachen und Verhalten
- Suchen und Erkennen von biographischen Mustern
- Unterscheiden und Berücksichtigen der Differenz zwischen Lebens- und Entwicklungsalter
- Beachten und Einbeziehen von biographischen und aktuellen förderlichen resp. hemmenden Umwelteinflüssen

- Ggf. ist eine interdisziplinäre Arbeitsgruppe einzuberufen, um all diese Aspekte sammeln und bewerten zu können
- Die Liste mit Ursachen und Hypothesen von herausfordernden Verhaltensweisen ist hier hilfreich.
- Unter Umständen sind auch gezielte Beobachtungen mit Hilfe von Beobachtungsbögen, Videosequenzen, Tagebüchern u.ä. Mitteln einzusetzen

## Stichworte zum Vorgehen einer (agogischen) Prozessgestaltung und fachspezifischen Hinweisen für die Begleitung von Menschen mit Beeinträchtigung und herausforderndem Verhalten

„AUSSEN“ / Ebene Aktivitäten

„INNEN“ / Ebene Reflexion

Fachspezifische Überlegungen

### EINBEZIEHEN VON HALTUNGEN, EINSTELLUNGEN & MENTALEN MODELLEN

- in Team oder Supervision oder Fachberatung sollen die eigene Haltung und die handlungsleitenden mentalen Modelle „auf den Tisch“ gelegt werden
- Dieser Schritt entspricht gleichsam einem Zwischenstopp
  - Liebevoll-kritisches Hinterfragen der eigenen mentalen Modelle in Bezug auf die Person und deren Verhalten
  - ggf. Neujustierung / Anpassung der eigenen Haltung an das Person-Umwelt-System
- Hier entstehen erfahrungsgemäss, da Teams / Mitarbeitende im Falle von herausfordernden Verhaltensweisen zeitweise unter hohem Druck stehen, die meisten Diskussionen. Nicht zuletzt, weil hier alle Beteiligten gefordert sind, ihre mentalen Modelle offenzulegen. Meistens profitieren Teams von dieser Planungsphase. In Konfliktfällen innerhalb des Teams ist hier u.U. auch ein Zwischenstopp und Team-Supervision angesagt.

# Stichworte zum Vorgehen einer (agogischen) Prozessgestaltung und fachspezifischen Hinweisen für die Begleitung von Menschen mit Beeinträchtigung und herausforderndem Verhalten

„AUSSEN“ / Ebene Aktivitäten

„INNEN“ / Ebene Reflexion

Fachspezifische Überlegungen

## ZIELE FORMULIEREN

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziele suchen, wählen, festlegen</li> <li>• Ziele nach der „SMART“-Regel formulieren             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Spezifisch</i>: das Ziel soll konkret und eindeutig formuliert werden.</li> <li>○ <i>Messbar</i>: die Frage nach der Zielerreichung soll mit qualitativen Kriterien für die Bewertung festgelegt werden.</li> <li>○ <i>Angemessen / anspruchsvoll</i>: Das Ziel soll herausfordernd sein, Neues beinhalten, noch nicht alltäglich sein. Und es soll mit den zur Verfügung stehenden Mitteln erreichbar sein.</li> <li>○ <i>Realistisch / relevant</i>: Das Ziel für die betreffende Person wichtig und relevant sein.</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterscheiden von <i>meinen</i> und <i>Deinen</i> Zielen: was für einen anderen Menschen gut, sinnvoll, anschlussfähig, nützlich oder auch „gesund“ ist, soll respektiert und wertgeschätzt werden – auch wenn es nicht für mich stimmt!</li> <li>• Hier soll auch die Sinnhaftigkeit resp. Übereinstimmung hinsichtlich der Schritte 1-3 geprüft werden: Ziele müssen damit übereinstimmen!</li> <li>• Auch soll hier überlegt werden, wer Ziele definiert und ob die definierende Person dazu legitimiert ist!</li> <li>• Die Ziele und deren Wirkung sollen hier auch noch vorweggenommen (antizipiert) werden: damit können wir zum Teil Enttäuschungen und Ärger verhindern (vgl. dazu die Journalistengeschichte von O. Stich).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meiner Erfahrung nach zeigt ein grosser Teil der sozialpädagogischen Welt wenig Übung in der Formulierung von Zielen. D.h. es besteht Übungsbedarf.</li> <li>• Ziele sind der Dreh- und Angelpunkt in der Begleitung.</li> <li>• Es kann auf keine Fall das Ziel sein, das herausfordernde Verhalten „einfach verschwinden zu lassen“ – auch wenn dieser Wunsch gut nachvollziehbar ist.</li> <li>• Denn:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ herausfordernde Verhaltensweisen haben immer einen Sinn,</li> <li>○ sind für den betreffenden Menschen die einzig mögliche Art zu handeln und</li> </ul> </li> </ul> |
|---|---|--|



## Stichworte zum Vorgehen einer (agogischen) Prozessgestaltung und fachspezifischen Hinweisen für die Begleitung von Menschen mit Beeinträchtigung und herausforderndem Verhalten

### ZIELE FORMULIEREN (FORTSETZUNG)

- *Terminiert / beeinflussbar:* Die Zielerreichung soll auf ein bestimmtes, realistisches Datum hin angesetzt werden.
- Die Ziele sollen zudem kurz, konkret und den Bedürfnissen der KlientInnen entsprechend formuliert sein.
- Die Ziele können darüber hinaus in
  - *Personenziele:* hier steht der betreffende Mensch im Mittelpunkt: Entwicklungs-, Ressourcen- und Bedürfnisorientierung, subjektive Sinnhaftigkeit, Normalisierung der Lebensumstände, Unterstützen von Selbstwert, Stabilität und Wertschätzung u.v.m.
  - *Umweltziele:* hier stehen die Umwelt und deren Schutz, Ressourcen und die ggf. anzupassenden Strukturen u.a.m. im Mittelpunktaufgeteilt werden.
- *Achtung:* Spannungsbogen von Lebens- und Entwicklungsalter beachten!
  - sind in rund 90% aller Fälle durch die Anpassung der Umwelt resp. der Anforderungen resp. der Einstellungsänderung zu mildern!

## Stichworte zum Vorgehen einer (agogischen) Prozessgestaltung und fachspezifischen Hinweisen für die Begleitung von Menschen mit Beeinträchtigung und herausforderndem Verhalten

„AUSSEN“ / Ebene Aktivitäten

„INNEN“ / Ebene Reflexion

Fachspezifische Überlegungen

### UMSETZUNG / AUSFÜHRUNG / IMPLEMENTATION

- Umsetzung der Pläne und Ausführen der Aufträge und Aufgaben anhand der Abmachungen, Rollenverteilungen, Daten etc.
- Kritisch-liebevolle Reflexion der ausgeführten Handlungen
- Permanentes Beobachten der Veränderungen beim betreffenden Menschen **und** beim Team.
- Reflexion der eigenen und der Teamhaltung.
- Auch hier kann sich der Einbezug von externen Fachpersonen, Stellen, Unterstützungsdiensten und – nicht zuletzt – von Angehörigen als sinnvoll erweisen.  
Mögliche Fragen sind:
  - Was kann gelingen, was kann schiefgehen?
  - Was passiert, wenn... / Was ist zu tun, wenn...
    - der Mensch sich weigert, nicht will?
    - er sich anders verhält / nicht so reagiert, wie erwartet (z.B. sich nicht „bessert“)?
    - jemand anders (Mitarbeiterin, Heimleitung, Eltern usw. usf.) sich anders verhält / nicht so reagiert, wie erwartet?
    - die Situation sich grundsätzlich ändert?
  - Andere Unvorhersehbarkeiten?

# Stichworte zum Vorgehen einer (agogischen) Prozessgestaltung und fachspezifischen Hinweisen für die Begleitung von Menschen mit Beeinträchtigung und herausforderndem Verhalten

„AUSSEN“ / Ebene Aktivitäten

„INNEN“ / Ebene Reflexion

Fachspezifische Überlegungen

## AUSWERTUNG / EVALUATION

- Systematische Überprüfung des Verlaufs der geplanten Umsetzung.
- (Mögliche) Themen von Überprüfungssitzung(en):
  - Rückblick
  - Was wurde gemacht?
  - Wie verlief der Prozess?
  - Was wurde nicht gemacht?
  - Woran liegt das? (⇒ **keine Schuldzuschreibungen!**)
  - Kann / soll / muss das nachgeholt werden?
  - Wer übernimmt das?
  - Bis wann?
  - Wurde das Ziel / wurden die Ziele erreicht? (ja, nein, teilweise ⇒ Ausführen)
  - Spezifizierung / Ausführen
  - Konsequenzen?
- Auch hier ist es wichtig, sich nach jedem Punkt zu fragen, ob alle Mitarbeiterinnen diese Aussagen gleich verstehen / nachvollziehen können ⇒ nur so kommen gemeinsame Deutungen und Interpretationen zustande.

## Stichworte zum Vorgehen einer (agogischen) Prozessgestaltung und fachspezifischen Hinweisen für die Begleitung von Menschen mit Beeinträchtigung und herausforderndem Verhalten

### Fazit:

Es gibt keine Theorie, kein Modell und auch kein Patentrezept, das all die Probleme und Belastungen, die im Zusammenhang mit herausfordernden Verhaltensweisen entstehen, zu lösen vermag. Die Probleme, mit denen es pädagogisch-soziale Dienstleistungsangebote zu tun haben, lassen sich nie endgültig lösen.

Was aber möglich ist, ist einen Umgang mit den Problemen zu erlernen, der es den MitarbeiterInnen erlaubt, zu einem *spannungsfreieren Umgang mit den Klientinnen und Klienten zu gelangen*.

Was auch möglich ist, ist eine *Minimierung der Belastungen aller Beteiligten*.

Was auch möglich ist, ist eine *Minimierung der Verletzungsgefahr aller Beteiligten*.

Und was auch möglich ist, ist eine *Verbesserung der Lebenssituation und eine Erhöhung der Lebensqualität der betroffenen Klientinnen und Klienten*.

### Abschliessender Hinweis zum beschriebenen Vorgehen

Das hier dargestellte und ausgeführte Vorgehen entspricht in seiner Grundstruktur den üblichen Vorgehensweisen jeglicher Prozessgestaltungsmodelle (1. & 2. Spalte).

Es handelt sich also nicht um ein spezifisches Prozessgestaltungsmodell für Krisenintervention.

Für die Thematik „Herausforderndes Verhalten“ sind die fachspezifischen Überlegungen besonders relevant: hier finden sich Hinweise, welche für diese Thematik zentral sind und die sich z.T. auch vom „alltäglichen“ Vorgehen in der Prozessgestaltung unterscheiden.

Und: das beschriebene Vorgehen allein hält mit aller grösster Wahrscheinlichkeit niemanden von der Ausübung herausfordernden Verhaltens ab.

Ich hoffe, dass mit diesen Stichworten der Begleitprozess von Menschen mit Beeinträchtigung und herausforderndem Verhalten systematisiert werden und den Begleitpersonen die eine oder andere Vorgehensunsicherheit genommen werden kann.

## Literaturhinweise

- Breakwell, M. G. (1998). Aggression bewältigen. Umgang mit Gewalttätigkeit in Kliniken, Schule und Sozialarbeit. Bern; Göttingen; Toronto; Seattle: Hans Huber.
- Fischer Andreas (2009): „...ich habe nur mich und das ist nicht genug.....“. Heilpädagogische Reflexionen zu schwierigem Verhalten und gestörten Verhältnissen. In: Meier Rey Christine (Hrsg.): Schwierige Zeiten – schwierige Kinder. Basler Beiträge zur Speziellen Pädagogik und Psychologie, Bd. 4, Haupt Verlag, Bern, Stuttgart, Wien, S. 77-92
- Häberlin Urs (1996): Heilpädagogik als wertgeleitete Wissenschaft. Haupt Verlag, Bern
- Hartkemeyer Martine und Johannes F. / Freeman Dhority L (2006): Miteinander Denken Das Geheimnis des Dialogs (4. Auflage). Klett-Cotta, Stuttgart
- Heinrich, J. (2005). Akute Krise Aggression. Marburg: Lebenshilfe-Verlag
- Jollien Alexandre (2001): Lob der Schwachheit. Pendo, Zürich
- Kobi Emil. E. (1993): Grundfragen der Heilpädagogik und Heilerziehung, Haupt Verlag, Bern
- Omer Haim / von Schlippe Arist (2016): Stärke statt Macht. Neue Autorität in Familie, Schule und Gemeinde. 3. unveränderte Auflage. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen
- Schmid Marc /Lang Birgit (2012): Was ist das Innovative und Neue an einer Traumapädagogik? In: Schmid et al.: Handbuch psychiatriebezogene Sozialpädagogik. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen. S. 337- 351
- Wüllenweber, E. (2004). Krisenintervention als Akutintervention - Deeskalation, physische Intervention, Notfallhandeln. In Wüllenweber, E. und Theunissen, G. (Hrsg.). Handbuch Krisenintervention Band 2. Stuttgart: Kohlhammer.