

# **Vom Umgang mit gewalttätigen Konflikten im sozialen Arbeitsfeld**

Uta Grünhagen-Jüttner

# Gliederung

- Begriffserklärung
- Aggressionsarten
- Nutzen aggressiven Verhaltens
- Formen von Gewalt
- Ablauf einer Extremsituation
- Deeskalierende Gesprächsführung
- Verhalten zur Deeskalation
- Literaturliste

# Begriffserklärung

- **Aggression** – Verhalten, das darauf gerichtet ist, andere Individuen zu schädigen oder ihnen wehzutun
- **Aggressivität** – Individuelle Ausprägung der Häufigkeit und Intensität aggressiven Verhaltens
- **Gewalt** – Schwerwiegende Formen aggressiven Verhaltens

Definition nach Hans-Peter Nolting

# Aggressionsarten 1

## Individuelle Aggression

- Einzelner als Aggressor
- Meist gegen Einzelne gerichtet
- Aggressor und Opfer sind meist miteinander bekannt
- Eigenmotiviert
- Hemmungen aus Angst vor Strafe, aufgrund eigener Einstellung
- Ausführung der Gesamthandlung

# Aggressionsarten 2

## Kollektive Aggression

- Mehrere kooperierende Personen
- Gegen Einzelne oder ein Kollektiv gerichtet
- Aggressor und Opfer sind oft nicht bekannt
- Verhalten zum Teil fremdmotiviert
- Hemmungen oft vermindert durch Anonymität
- Arbeitsteilung

Definition nach Hans-Peter Nolting

# Nutzen aggressiven Verhaltens

- Eigene Wünsche durchsetzen, Macht ausüben
- Materiellen Gewinn und ähnliche Vorteile erlangen
- Beachtung und Anerkennung erlangen
- Sich schützen, Bedrohungen, Belästigungen, Anforderungen abwenden

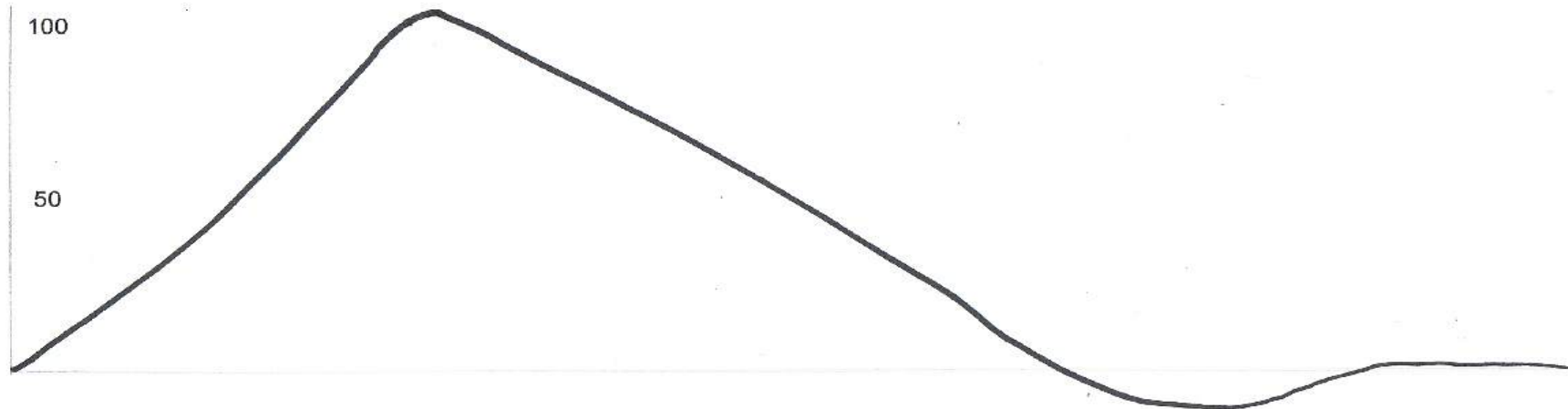
Definition nach Hans-Peter Nolting

# Formen von Gewalt

- Physische Gewalt
- Psychische Gewalt
- Verbale Gewalt
- Sexuelle Gewalt
- Fremdenfeindliche und rassistische Gewalt

Definition nach Heidrun Bründel und Klaus Hurrelmann

# Ablauf einer Extremsituation



Aufbau

Höhepunkt

Erholung

Depressive Phase

Ruhephase

----- Nutzen wird gesehen -----

Unsicherheit

- Flucht

Nicht beherrschen

- Angriff

der Situation

- Erstarrung

Stress entsteht

Adrenalinauschüttung

Depersonalisierung

Mitgefühl ausgeschaltet



# Deeskalierende Gesprächsführung 1

## Pro

- Den Gegenüber nicht als Gegner sehen und mit Namen ansprechen
- Blickkontakt und zugewandte Körperhaltung
- Sprache verwenden, die der Gegenüber versteht
- Keine Verallgemeinerungen verwenden wie immer, nie, alle
- Nachfragen, versuchen sich in die Lage des Gegenüber zu versetzen
- Ausreden lassen
- Keine Schuldzuweisungen, sondern sachliche Darstellung
- Eigene Behauptungen begründen, gegebenenfalls Meinungen revidieren
- Selber offen sein
- Zeit nehmen

# Deeskalierende Gesprächsführung 2

## Contra

- Den Gegenüber als Gegner und als Nummer, die ich abarbeite, betrachten
- Sich abwenden, wo anders hinsehen
- Fachsprache verwenden, die dem Gegenüber nicht vertraut ist
- Übertragung der einzelnen Situation als generelles Verhalten - Immer haben Sie, schon wieder ...
- Sich nicht mit den Argumenten des Gegenüber auseinandersetzen
- Unterbrechen
- Schuldzuweisung
- Eigene Meinung als Fakt darstellen
- Nicht von der eigenen Betroffenheit reden
- Keine Zeit für ein Gespräch haben

Abgewandelt nach Tim Bärtsch „Kommunikative Deeskalation“

# Verhalten zur Deeskalation

- Fluchtweg immer offen lassen
- Vorsichtig mit Berührungen sein, Menschen, die man nicht kennt, nicht einfach anfassen
- Nicht frontal vor einen aggressiven Gegner stellen um ausweichen zu können
- Abstand einhalten
- Spiegeln der Situation in klaren, kurzen Sätzen
- Publikum versuchen zu entfernen
- Veränderung der Umgebung
- Andere Menschen versuchen in eine Deeskalation mit einzubeziehen
- Auf die eigene Körpersprache achten, keine aggressive Haltung einnehmen
- Die eigene Persönlichkeit nicht verleugnen und Persönlichkeitsstruktur beachten

# Literaturliste

- Tim Bärsch / Marian Rohde „Kommunikative Deeskalation“ Books on Demand GmbH, 2. Auflage 2011
- Tim Bärsch „125 Übungen zur Gewaltprävention“ Books on Demand GmbH, 2011
- Heidrun Bründel, Klaus Hurrelmann „Gewalt macht Schule“ Knaur Verlag, 1997
- Hans-Peter Nolting „Lernfall Aggression“ Rowohlt Taschenbuch Verlag, 5. Auflage 2011
- Jens Weidner, Rainer Kilb, Dieter Kreft „Gewalt im Griff – Neue Formen des Anti-Aggressions-Trainings“ Juventa Verlag 5. Auflage 2009