

Kraft in Krisen

Krisenkommunikation im Hort

Eine Fortbildung für Hortpädagoginnen

Samstag, 24. Juni 2017

9 - 17 Uhr



Ruth Kubik

www.ruthkubik.at

Schlüsselfragen für eskalierende Situationen

1. Welche Bedürfnisse stehen hinter dem problematischen Verhalten?
2. Wie bin ich in meiner Rolle als Betreuungsperson verankert?
3. Welche Phasen von aggressiven Verhalten kann ich unterscheiden?
4. Welche Formen der Krisenkommunikation tragen zur Deeskalation bei?
5. Welche Formen der Krisenintervention tragen zur Deeskalation bei?
6. Alternativen: Was kann ich statt Stress / Anspannung / Aggression anbieten?
7. Nachbereitung: Welche Schritte können unternommen werden, um künftige aggressive Vorfälle frühzeitig zu minimieren?
8. Anhang: Konfliktzonen
9. Anhang: Individueller Unterstützungsplan
10. Anhang: Was bringt mich auf die Palme?

1. Welche Bedürfnisse stehen hinter dem problematischen Verhalten?

Welche herausfordernden bzw. aggressiven Verhaltensweisen zeigt das Kind?

Welche Arten körperlich verletzenden Verhaltens zeigt das Kind?

Welche Bedürfnisse befriedigt das Kind nun mit diesem Verhalten oder welche versucht es zu befriedigen?

Stellen Sie sich vor, dass das Kind gelernt haben, seine Bedürfnisse ohne Aggression bzw. Gewalt (d. h. in sozial angemessener Weise) zu befriedigen: Was würde das Kind stattdessen tun?

2. Wie bin ich in meiner Rolle als Betreuungsperson verankert?

Bezogen auf die eigene Person:

Was bestimmt mein Verhalten

>> wenn ich mich sicher fühle?

>> wenn ich mich unsicher fühle?

>> wenn ich mich ärgerlich / gereizt fühle?

Wie gehe ich mit meinen Stimmungen um?

Welche Signale treten bei mir "spontan und automatisch" auf, wenn ich in Stress gerate? (in den Bereichen Körper, Denken, Kommunikation, Wahrnehmung, Fühlen, Handeln, Stimme,)

Was brauche ich konkret, um meine Selbstkontrolle aufrecht zu erhalten?

Bezogen auf das Team:

- Wie haben wir uns über Regeln und Grenzen verständigt?
- Gibt es gemeinsame pädagogische Haltungen im Alltag als auch in Ausnahmesituationen?
- Haben wir gemeinsame Vorstellungen für den Umgang mit problematischen Verhalten?
Ziehen wir in schwierigen Situationen an einem Strang?

Bezogen auf das Kind:

- Gibt es bestimmte Auslöser, die für das Kind stressauslösend wirken bzw. auf die das Kind aggressiv reagieren könnte?
- Wodurch ist beim Kind Stress / Anspannung merkbar?
- Welche Symptome zeigt das Kind, die auf bevorstehendes aggressives Verhalten hinweisen könnten?

- In welchem Entwicklungsalter befindet sich das Kind?
- Wie ist die Tagesverfassung des Kindes?
- Abhängig von der aktuellen Befindlichkeit des Kindes: Welches Maß an Aufmerksamkeit und welche Angebote braucht es?

- Familiäre Situation des Kindes: Gibt es aktuelle oder latente Ereignisse bzw. Belastungsfaktoren, die die Entstehung von aggressivem Verhalten begünstigen können?

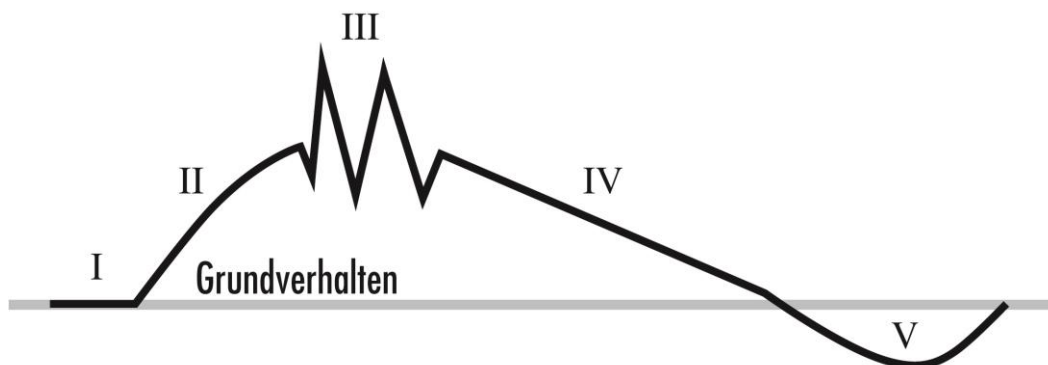
Bezogen auf den Tagesablauf und Aktivitäten:

Gibt es bestimmte Situationen bzw. Zeiten, in denen es häufiger und schneller zu Aggressionen und Auseinandersetzungen kommt?

- im Tagesablauf
- bei bestimmten Übergängen
- in Kombination mit anderen Kindern / Personen
- bei Anforderungen an das Kind (über- oder unterfordernd)
- zu viel oder zu wenig Struktur (zu dichter Zeitplan oder Leerläufe)
- vor oder nach Kontakten mit dem Herkunftssystem

Wie könnten diese Situationen durch Veränderungen im Tagesablauf / in der Organisation / durch Bezugspersonen entschärft werden?

3. Welche Phasen von aggressivem Verhalten sind unterscheidbar?



Phase I: Das auslösende Ereignis: Zu dieser Phase gehören alle Ereignisse, die ein Individuum als ernsthafte Bedrohung seines Wohlbefindens erlebt, unabhängig davon, ob andere dieser Wahrnehmung zustimmen würden oder nicht.

Phase II: Eskalation: Geist und Körper der Person bereiten sich darauf vor, mit dem Urheber des auslösenden Ereignisses zu kämpfen. Die Muskeln der Person werden zunehmend angespannt und aktiv. Die Kampfrituale nehmen mehr und mehr Raum ein.

Phase III: Krise: Die Verhaltensweisen explodieren zu einem oder mehreren körperlichen Angriffen gegen die wahrgenommene Ursache der Bedrohung. Die Person droht Gewalt an, schlägt, tritt, wirft Gegenstände auf Menschen usw.

Phase IV: Entspannung: Wenn der Kampf vorbei ist, entspannen sich die Muskeln zunehmend, und Kampfrituale werden weniger, da Verstand und Körper die Stabilität des Normalzustands zu erreichen suchen.

Phase V: Nachkrisendepression: Nach den vorhergehenden Anstrengungen überwiegen nun körperliche und/oder emotionale Anzeichen von Erschöpfung, wie z.B. sich zurückziehen, weinen, schlafen, sich übertrieben entschuldigen oder Selbstbeschuldigung.

Krisenkommunikation in den unterschiedlichen Phasen:

Phase I: Hier sind Techniken angebracht, die sich auf die Selbstbeherrschung konzentrieren, wie z.B. ablenken, nachfragen, vermitteln, Humor, paradoxe Intervention in der Haltung "Ich bin präsent und aufmerksam".

Phase II: Mit zunehmender Erregung sinkt die Aufnahmefähigkeit. Dementsprechend kürzer wird die Krisenkommunikation. Die Kommunikation sollte den individuellen Motiven der Aggression entsprechen. Haltung: "Ich behalte meine Selbstkontrolle".

Phase III: Krisenkommunikation ist direkt, knapp und klar (5er Regel) in der Haltung: "Wir gegen das Problem". Zusätzlich können zur Vermeidung von Körperverletzung Sicherheits- und Schutzmaßnahmen erforderlich sein.

Phase IV: Der Fokus liegt hier auf Unterstützung und Begleitung, damit das Kind sich nicht wieder in das vorige Verhalten hineinsteigert. Keinesfalls soll über etwaige Konsequenzen gesprochen werden! Haltung: "Sich selbst Zeit nehmen und dem Kind Zeit geben".

Phase V: Aktives Zuhören, Trost und die Möglichkeit geben, Gefühle auszudrücken sind wichtig, damit das Kind sich emotional wieder stabilisieren kann. Haltung: "Was ist jetzt das Bedürfnis des Kindes?"

4. Welche Formen der Krisenkommunikation tragen zur Deeskalation bei?

1. **Den eigenen Pausenknopf aktivieren:** "ich behalte meine Selbstkontrolle"
2. **Ruhe und Geduld bewahren:** "sich Zeit nehmen und dem Kind Zeit geben"
3. Das aggressive Kind ernst nehmen: "ich bin achtsam gegenüber deinen Bedürfnissen"
4. Das Kind muss das Gesicht wahren können: "Wir gegen das Problem, nicht ich gegen dich"
5. Die Auslöser feststellen und darauf eingehen
6. Die Bedürfnisse des aggressiven Kindes mit einbeziehen (zB Grundbedürfnisse, Sicherheit / Bindung, Anregung, Vermeidung von unangenehmen Reizen, Neugierde, Selbstwirksamkeit)
7. Die Motive des aggressiven Kindes mit einbeziehen (zB Angst, Frustration, Retraumatisierung)
8. Spontan und flexibel reagieren: sich aufmerksam und sensibel auf Verhalten und Bedürfnisse des Kindes einstellen mit dem Ziel der Deeskalierung
9. Nicht auf Positionen beharren, sondern das Ziel „Sicherheit und Schutz“ verfolgen
10. Kontakt aufnehmen: mit dem Kind reden und ihm zuhören
11. Die Kommunikation verlangsamen und verkürzen: kann mich das Kind verstehen?
12. Die Gefühle des Kindes verbalisieren
13. Auf die eigene Körpersprache achten
14. Kommunikationstechniken benutzen, die Zustimmung hervorrufen könnten
15. Deutlich machen, was das aggressive Kind unterlassen und was es statt dessen tun soll
16. Alternativen / Wahlmöglichkeiten anbieten
17. Den Grad und das Ausmaß der Anspannung berücksichtigen: wie und wodurch kann ich das Kind erreichen?

5. Welche Maßnahmen der Krisenintervention tragen zu Deeskalation bei?

Ist unser Vorgehen in schwierigen Situationen planvoll, durchdacht und aufeinander abgestimmt?

Für einen sicheren Ort sorgen:

- potentiell gefährliche Gegenstände entfernen bzw. das Kind aus der Reichweite dieser bringen
- Ortswechsel mit dem aggressiven Kind
- Welche Rolle spielen andere Anwesende?
- Evt. einen anderen Gesprächspartner anbieten
- Sicherheitsabstand einhalten: außerhalb der Schlag- bzw. Trittdistanz des Kindes bleiben
- Keine be-drohenden, einschüchternden Gesten
- Das aggressive Kind weder verbal noch körperlich einengen
- Für Sicherheit und Schutz sorgen

Kooperation zwischen den Erwachsenen:

- Die Zusammenarbeit der Erwachsenen sollte im Vorhinein abgesprochen sein und in Ausnahmesituationen "Hand in Hand" gehen.
- Einigung auf eine gemeinsame Vorgehensweise, die auch für die Kinder transparent und nachvollziehbar ist.
- Wie können wir in Ausnahmesituationen klar miteinander kommunizieren?
- Wen kann ich als Unterstützung anfordern?

6. Alternativen: was kann ich statt Stress / Anspannung / Aggression anbieten?

- Gefühle spiegeln, Gespräch anbieten: "ich merke, du bist ganz schön sauer. Was ärgert dich denn so?"
- Ablenkung durch *visuelle Signale (zB Licht auf- und abdrehen, Glitzertuch) *akustische Signale (zB Glöckchen)* taktile Signale (zB mit Igelball oder sehr weichem Stoff berühren)
*Themenwechsel *um Hilfe bei (Alltags-)Tätigkeiten bitten *kleine Aufgaben zuweisen
*Bilderbuch vorlesen *Lied singen
- Bewegungsmöglichkeiten im Garten bzw. im Bewegungsraum: Bälle an die Wand werfen, Trampolin springen, Boxsack, laufen,
- Papier zerreißen, zerknüllen, zerknülltes Papier in eine Schachtel werfen, "Wutblock" mit Zetteln zum Abreißen
- laut Musik hören und/oder dazu tanzen
- Kirschkernsäckchen gewärmt oder gekühlt in die Hand geben
- in eine große Box oder in einen Kübel schreien lassen (an einem geeigneten Ort) und diese dann im Freien "entleeren"
- die Wut optisch gestalten und darstellen (Ölkreiden, Pinsel und Farbe, verschiedene Bastelmaterialien)
- mit sprechenden Handpuppen intervenieren
- Farbige Karten als vereinbartes "Stoppssignal" einsetzen, evt. diese mit dem Kind selbst gestalten
- Humor, paradoxe Intervention, kitzeln,
- die Wut akustisch ausleben: zB mit Trommeln, Kochlöffeln auf einen Topf, auf einen Plastikkübel klopfen
- einen weichen (oder Igel-)Ball in die Hand geben und kneten und drücken lassen
- die Wut ausschnauben "wie eine Lokomotive, wie ein wildes Tier" etc.
- die Wut in einen Luftballon blasen, diesen bemalen und zerplatzen oder Luft aus Ballon wieder herauslassen
- die Wut körperlich ausagieren: mit den Fäusten auf einen Polster trommeln, mit den Füßen stampfen
- ein mit Getreide gefülltes schweres Kissen zum Werfen anbieten
- eine Wutecke zum Abreagieren in einem möglichst geschützten Bereich einrichten - wenn räumlich möglich

7. Nachbereitung: Welche Schritte können unternommen werden, um künftige aggressive Vorfälle frühzeitig zu minimieren?

Selbstreflexion:

- Haben meine Handlungen und Kommunikation zur Eskalation oder zur Deeskalation beigetragen?
- Inwieweit konnte ich meine Selbstkontrolle aufrechterhalten?

Reflexion im Team:

- Gibt es Folgerungen für den alltäglichen Umgang mit dem Kind?
- Braucht es organisatorische Veränderungen?
- Gab es frühe Hinweise auf bevorstehendes aggressives/gewalttätiges Verhalten, die vielleicht nicht hinreichend ernst genommen, ausgeblendet oder bagatellisiert wurden?
- Wurden Aspekte der Beobachtung übersehen?

Welche Form der Nachbereitung ist hilfreich zur Förderung der Selbstkompetenz des Kindes im Umgang mit schwierigen Verhaltensweisen?

Reflexion mit dem Kind:

- Hat es bei sich im Vorfeld erste Anzeichen von Angespanntheit und Aggressivität erlebt?
- Wurden auf diese von den Erwachsenen angemessen reagiert?
- Wie hat sich das Kind während des Vorfalls gefühlt und erlebt?
- Was hätte ihm zu diesem Zeitpunkt geholfen, es nicht zu einer gewalttätigen Krise kommen zu lassen?
- Wie hat es die Handlungen der Erwachsenen erlebt?
- Was hat im Verlauf der Krise zur Deeskalation beigetragen (andere Personen, Außenstehende, ...)?
- Fühlte sich das Kind von den Erwachsenen gut und sicher durch die Krise begleitet?

Prävention mit dem Kind:

- Was glaubt das Kind selbst, in einer künftigen ähnlichen Situation tun zu können, damit es nicht zur Eskalationsphase kommt?
- Was bzw. wer wäre dabei hilfreich und unterstützend?
- Wie möchte das Kind dann angesprochen werden?
- Welche Worte, Gesten, Zeichen, Signale seitens der Erwachsenen wären hilfreich?
- Welche Möglichkeiten zur Deeskalation können wir dem Kind vorschlagen / anbieten?

Wiedergutmachung:

- Welche Form von Schaden ist bei wem oder wo entstanden: körperlicher, emotionaler oder Sachschaden
- Was kann das Kind dazu beitragen, diesen Schaden wieder gut zu machen?
- Welche Form der Unterstützung / Begleitung braucht es dazu von den Erwachsenen?
- Wie machen wir diesen Prozess für alle Beteiligten transparent?

Prinzip Transparenz und Unterstützungsnetzwerk:

Alle Erwachsenen, die mit dem Kind zu tun haben, sollten über Vereinbarungen und geplante / besprochene Vorgehensweisen so weit informiert sein, dass sie in ähnlichen Situationen darauf zurück greifen können.

Auch das Kind wird informiert, dass die Erwachsenen über die Vereinbarungen für herausfordernde Situationen Bescheid wissen. Damit wird dem Kind die Sicherheit vermittelt, dass die Erwachsenen einschätzbar und in einer positiven Weise berechenbar sind.

Prinzip der Überprüfung:

Je nachdem, wie sich der Unterstützungsplan bewährt und wie die Entwicklung des Kindes verläuft, sollte der Unterstützungsplan bei Bedarf nachjustiert werden. Auch die Änderungen werden dem Team mitgeteilt.

Im Team sollte klar sein, wo der Unterstützungsplan einsehbar ist und wer für die Aktualität des Unterstützungsplanes zuständig ist.