Die ersten Sekunden

Gehen Sie hin, rufen Sie nicht hinterher.
Stellen Sie sich seitlich, nicht frontal.
Gehen Sie in die Hocke.
Sagen Sie zuerst gar nichts.

Körper schützen

Trennen Sie, bevor Sie reden.
Fassen Sie am Rumpf, nicht am Arm.
Nehmen Sie das umkämpfte Ding weg.
Bringen Sie beide außer Reichweite.

Stimme senken

Sprechen Sie leiser als sonst.
Sprechen Sie langsamer.
Gehen Sie mit der Tonhöhe herunter.
Wiederholen Sie denselben Satz.

Weniger Worte

Höchstens fünf Wörter pro Satz.
Keine Fragen.
Kein Warum.
Benennen Sie, was Sie sehen: „Du bist wütend.“

Reize wegnehmen

Schicken Sie die Zuschauer weg, nicht das Kind.
Machen Sie Musik und Licht aus.
Gehen Sie in den ruhigsten Raum, der offen ist.

Holen Sie jemanden

Rufen Sie früh, nicht am Ende.
Sagen Sie, was Sie brauchen: übernehmen oder Gruppe halten.
Wechseln Sie, wenn Sie merken, dass Sie laut werden.

Danach: das Kind

Warten Sie, bis der Körper ruhig ist.
Benennen Sie, was war, ohne Vorwurf.
Fragen Sie, was jetzt hilft.
Wiedergutmachung kommt später.

Danach: Sie selbst

Setzen Sie sich zwei Minuten hin.
Erzählen Sie es noch heute jemandem im Team.
Notieren Sie, was davor war.
Wiederholungen gehören in die Fallbesprechung.