

Lothar Klein

Wenn Eltern „mitten rein platzen“

Tipps zum Wahren der eigenen Grenzen

In: TPS 7/2014

Es 8.10 Uhr, die Kinder kommen nach und nach in der Kindertagesstätte an, wollen begrüßt werden und erzählen. Eltern möchten noch dies und das erzählen oder hoffen, dass sich ihr Kind heute einmal gut lösen kann, weil sie schnell zur Arbeit müssen. Frau Julian, die Erzieherin, hat also jede Menge zu tun. Jetzt gerade tröstet sie z.B. ein dreijähriges Kind, das seine Mama vermisst.

Mitten in diesen Trubel platzt, nicht zum ersten Mal, Frau Hampel, die Mutter von Timm. Sie ist ziemlich wütend und wird sehr laut: „Timm hat gestern wieder einmal erzählt, dass der Samuel ihn gehauen habe. Immer wieder passiert das. Können Sie nicht dafür sorgen, dass das aufhört...“ Vollkommen in Rage ist sie kaum zu stoppen. Frau Julian weiß nicht, wie sie reagieren soll. Frau Hampel überfällt sie ja nicht zum ersten Mal zwischen Tür und Angel. Am liebsten würde sie Frau Hampel deutlich und unmissverständlich klar machen, dass sie jetzt stört und sie wieder nach Hause schicken. Aber das traut sie sich nicht.

Das Recht auf die Wahrung der eigenen Grenzen

Wahrscheinlich gibt es kaum einen Beruf, der solchen Übergriffen gegenüber so ungeschützt ist, wie der Erzieherin. Es gibt weder ein Vorzimmer, noch einen Schreibtisch, noch ein Anmeldeverfahren, das die Erzieherin vor einem solchen „Überfall“ schützen könnte. Sie muss also unvorbereitet, unmittelbar und spontan reagieren. Das fällt natürlicherweise nicht leicht. Außerdem befürchtet sie, dass die Beziehung zu ihrem Gegenüber gefährdet sei, wenn sie „zu deutlich“ würde. Eine in Kindertagesstätten weit verbreitete Furcht. Also versucht sie, die Situation alleine durch Freundlichkeit zu bereinigen und hofft dabei auf Frau Hampels Verständnis dafür, dass sie gerade viele Dinge auf einmal zu erledigen hat. Das funktioniert jedoch nicht. Frau Hampel bekommt dadurch vielmehr erst richtig Raum, um sich weiter auszubreiten. Frau Julian kommt also letztendlich gar nicht darum herum, irgendwann die Grenzleine zu ziehen. Sie kann nicht darauf setzen, dass Frau Hampel „es von selbst merkt“. Das Problem ist: je länger sie damit wartet, ihre Grenze deutlich zu machen, umso schwieriger wird es, denn um so stärker wirken die Emotionen auf beiden Seiten. Wo das Helfen, Unterstützen und Für-jemand-anderen-da-sein im Beruf im Vordergrund steht, ist die Fähigkeit, sich auch richtig abgrenzen zu können besonders notwendig. Wem dies nicht gelingt, der kann seinen Beruf nicht professionell ausüben. Außerdem droht ein Burnout. Jeder, auch die Erzieherin, hat deshalb ein Recht auf die Wahrung der eigenen Grenzen und damit der eigenen Integrität.

Grenzen sind ein Beziehungsangebot

Vielleicht hilft es, wenn wir uns klar machen, dass der Schutz persönlicher Grenzen im Kern ein Beziehungsangebot an mein Gegenüber darstellt. Auch wenn es kurzzeitige Verstörungen oder begrenzten Ärger hervorruft, jemandem die eigene Grenze deutlich zu machen, stärkt dies dennoch die Beziehung. Niemand kann nämlich die Grenzen anderer einhalten und achten, wenn er sie gar nicht kennt. Jeder weiß eigentlich auch aus eigener Erfahrung, dass Beziehungen erst dann dauerhaft Bestand haben, wenn beide Seiten die Grenzen der jeweils anderen kennen und deshalb respektieren können.

Mich nicht ärgern

Was auch helfen kann, ist dies: Ich kann mir innerlich klar machen, dass ich eigentlich keine Veranlassung habe, mit über Frau Hampel zu ärgern. Sie tut bloß, was sie für richtig hält, und sie tut das auf ihre Weise. Sie bemerkt vielleicht gar nicht, dass sie meine Grenze im Augenblick übertritt. Vielleicht hat sie viele Erfahrungen im Leben gemacht, die ihr signalisieren: Du musst deutlich auftreten, sonst wirst du nicht gehört. Vielleicht ist es für sie als Mutter sehr wichtig, ihr Kind vor anderen zu schützen. Vielleicht geht es ihr auch um etwas ganz anderes, nämlich darum, dass ihr mal jemand sagt, dass sie eine gute Mutter ist. Vielleicht hat sie auch einfach nur gerade enormen Stress im Beruf. Wie dem auch sei, Frau Julian weiß gar nicht, was Frau Hampel dazu bewegt, sich so zu verhalten, wie sie es tut. Aus der systemischen Sichtweise, also der Annahme, dass jeder Mensch in Abhängigkeit zu den Bedingungen handelt, in denen er lebt, wissen wir, dass alle Menschen sich darum bemühen, jederzeit das Beste zu tun, was sie im Augenblick tun können.

Frau Julians Ärger hat andere Ursachen: Sie ärgert sich darüber, dass Frau Hampel sie wiederholt in diese schwierige Situation bringt. Frau Julian ärgert sich also eigentlich darüber, dass sie sich solchen Situationen nicht wirklich gewachsen fühlt. Dafür aber kann wiederum Frau Hampel nichts.

Wir könnten also folgendermaßen der Situation gegenüberstehen: „OK, ich weiß nicht, weshalb Frau Hampel so wütend ist. Ich muss auch im Moment gar nicht danach fragen oder mich über sie ärgern. Es geht jetzt bloß darum, dass ich Frau Hampel verständlich mache, dass ich im Moment im Augenblick nicht auf sie einlassen will.“

Sender und Empfänger

Grundsätzlich hat Kommunikation immer zwei Seiten: die Senderseite (in unserem Fall Frau Julian) und die Empfängerseite (in unserem Fall Frau Hampel). Die Senderseite, also die Seite, die eine Botschaft sendet, kann nicht selbstverständlich davon ausgehen, dass diese Botschaft in allen Nuancen auch beim Empfänger ankommt. Vielmehr muss der Empfänger erst einmal sortieren, was er gehört hat. Dazu benutzt er Vorerfahrungen in ähnlichen Situationen, Emotionen und sein Wissen. Nehmen wir das berühmte Ampelbeispiel: Ich sage als Beifahrer: „Die Ampel ist rot.“ Der Fahrer neben mir kann das, nur um einige Beispiele zu nennen, auffassen als: „Bist du blind, die Ampel ist doch rot!“ - „Ich fühle mich einfach unsicher neben dir.“ - „So ein Mist, schon

wieder ist die Ampel rot. Haben die etwa keine grüne Welle hier?“ – „Hier muss du aufpassen, hier wird geblitzt.“

In unserem Beispiel können wir davon ausgehen, dass es Frau Hampel, die emotional erregt und wütend ist, sehr schwer fällt, zu „hören“, was Frau Julian ihr mitteilt.

Deswegen ist es in solchen Fällen durchaus vollkommen normal, wenn die Botschaft, um die es Frau Julian geht, einige Male wiederholt werden muss. Dabei bleibt Frau Julian freundlich und ruhig. Sie sagt einfach, was ich möchte. Es fallen keinerlei abfällige Bemerkungen über das Verhalten ihres Gegenübers, auch nicht gestisch, mimisch oder durch die Tonlage zum Ausdruck gebracht.

Den persönlichen Angriff überhören

Das kann dann etwa so aussehen: „Frau Hampel, ich muss Sie leider unterbrechen. Ich muss Sie für dieses Gespräch auf einen späteren Zeitpunkt vertrösten. Im Moment kann ich mich nicht darauf konzentrieren.“ Frau Hampel wird sich beim ersten Versuch nicht darauf einlassen. Nun könnte Frau Julian etwas deutlicher werden: „Frau Hampel, ich möchte es noch einmal sagen: Ich muss Sie für dieses Gespräch auf einen späteren Zeitpunkt vertrösten. Im Moment kann ich mich nicht darauf konzentrieren. Ich schlage ihnen vor...“ Das müsste sie eventuell mehrmals wiederholen.

Die vielen auch unterschweligen persönlichen Angriffe, mit denen Frau Hampel agiert, etwa: „Sie tun ja gar nichts.“, überhört Frau Julian. Sie geht nicht darauf ein, bleibt ruhig und freundlich, aber eben bestimmt.

Sich der Situation stellen, auf mein Gegenüber zugehen

Situationen, in denen Grenzsetzungen notwendig sind, werden immer auftreten. Frau Julian braucht deshalb eine grundsätzliche innere Bereitschaft, sich solchen Situationen zu stellen und auch ein gutes Gefühl, ihnen gewachsen zu sein. Beides lässt sich auf relativ einfache Weise ein wenig trainieren. Wenn eine solche Situation eintritt, heißt es zunächst einmal: aufstehen und dem Gegenüber einen Schritt entgegengehen. Das alleine signalisiert beiden - sich selbst und dem Konfliktpartner - Zugewandtheit, aber auch Bereitschaft und Bestimmtheit.

Grenzen wertschätzend setzen

Wer Grenzen setzen will, muss folgende Handlungsanweisungen verinnerlicht haben:

- Nicht zu viel reden, sich auf das absolut Wesentliche beschränken
- Bestimmt sein - Das auch mit der Körperhaltung ausdrücken
- Sich in kein Gespräch verwickeln lassen - Zu viele Erklärungen signalisieren meinem Gegenüber Gesprächsbereitschaft an einem Punkt, an dem es eher darauf ankommt, die Grenze zu verdeutlichen.
- Von mir sprechen - Grenzziehungen sollten mit dem Wörtchen „Ich“ beginnen: Ich möchte, ich will, ich bitte Sie usw., nicht aber: „Ich finde, dass...“
- Formulieren, was ich erreichen will - Dem Anderen also sagen, was er genau tun soll: „Ich möchte Sie bitten, nun zu gehen.“

- Freundlich zur Person sein – mit einer „warmen Sprache“ (Jesper Juul) sprechen
- Wenn irgend möglich für einem anderen Zeitpunkt ein Gespräch anbieten - „Ihr Anliegen ist mir sehr wichtig, im Moment kann ich mich nicht richtig darauf konzentrieren. Ich spreche Sie deshalb heute Nachmittag noch einmal darauf an.“