

Lothar Klein

„Sie haben doch bestimmt gerade etwas Zeit für mich...“

Die eigenen Grenzen wahren

Im Kita-Alltag kommt es immer wieder vor, dass Eltern die Fachkräfte „überfallen“, sich nicht bremsen lassen, auf Aufforderungen nicht eingehen. Dann sind klare Abgrenzungen gefragt. Leicht ist das nicht, aber möglich.

Es ist noch relativ früh am Morgen. Frau Herrmann hat alle Hände voll zu tun. Ankommende Eltern wollen begrüßt und letzte Informationen los werden: Meike hat ein wenig Husten, Christoph wird heute etwas früher abgeholt, Leonie ist schon ganz aufgeregt, weil ihr Opa heute kommt, und Alexander hat schlecht geschlafen. Während die einen ihre Informationen kurz und knapp halten, möchten die anderen noch ein wenig reden. Oguz hat gestern Abend erzählt, dass er Streit mit seinem Freund Leon gehabt habe: Ob Frau Herrmann wohl etwas darüber wisse? Jessica wiederum gehe zurzeit nicht so gerne in den Kindergarten. Vielleicht könne ja Frau Herrmann helfen? Gleichzeitig muss sich Frau Herrmann um das Frühstück für die Kinder kümmern. Dabei muss sie auch auf die unterschiedlichen Anliegen der Kinder eingehen und ein offenes Ohr dafür haben, was sie erzählen. Was auf den ersten Blick so friedlich und ruhig anmutet, ist in Wirklichkeit vollgepackt ganz unterschiedlichen Erwartungen und Anforderungen.

Mitten in diese Bringzeit hinein erscheint Vormittag für Vormittag Frau Nawrath. Mit ausgesprochen wenig Feingefühl wendet sie sich an Frau Herrmann mit ihren Problemen, Geschichten und Wünschen. Dabei lässt es sie vollkommen unbeeindruckt, wie eingespannt Frau Herrmann gerade in andere Aufgaben ist. Selbst, wenn sie sich gerade mit einer anderen Mutter unterhält, stellt sich Frau Nawrath einfach dazu und mischt sich in das Gespräch ein. Dabei scheut sie auch nicht davor zurück andere zu unterbrechen. Wenn Frau Herrmann mit Kindern im Gespräch ist, macht sie das sowieso. Ihre Themen umkreisen alles Mögliche: Familiäre Sorgen ebenso wie Fragen zum Alltag in der Kita. Vollkommen Belangloses mischt sich unter heftige Beschwerden über Kleinigkeiten. Für Frau Nawrath scheint die Kita so etwas wie ein Marktplatz zu sein: Man trifft sich, redet hier ein wenig und dort ein wenig.

Erzieherinnen und Erzieher kennen diese Situation genau so oder ganz ähnlich. Frau Herrmann fühlt sich gegenüber Frau Nawrath recht hilflos. Nicht nur, weil sie schon mehrmals freundlich darauf hingewiesen hat, dass es momentan zwar nicht recht passe, dass Frau Nawrath aber natürlich

gerne noch ein wenig da bleiben und selbstverständlich auch jederzeit ihre Anliegen vorbringen dürfe. Nur jetzt im Augenblick sei es eben schlecht. Diese freundlichen Hinweise haben bisher keinerlei Resultate gezeigt. Frau Herrmann möchte Frau Nawrath außerdem „nicht vor den Kopf stoßen“

und ist sich auch deshalb unsicher, was sie noch tun soll, um diese in ihre Schranken zu weisen. Frau Herrmann spürt ja Frau Nawraths Bedürftigkeit. Außerdem möchte sie auch wegen Frau Nawraths Kinder den Kontakt zu ihr nicht verlieren.

So wie Frau Herrmann befinden sich viele pädagogische Fachkräfte immer wieder in einem solch scheinbaren Dilemma. Ein Dilemma ist ein Widerspruch, der nicht befriedigend aufzulösen ist. Wie man sich auch entscheidet, immer bleibt zumindest ein unangenehmer Nachgeschmack.

Schwierige Kommunikationsmuster

Erzieherinnen und Erzieher sitzen wie kaum ein anderer Beruf auf dem Präsentierteller. Sie sind im Prinzip jederzeit erreichbar und ansprechbar. Wo früher die Türen für Eltern geschlossen waren, sind sie heute normalerweise weit offen. Das ist gut so, muss aber auch geregelt werden.

Frau Nawrath ist ja nur der Prototyp eines Kommunikationsmusters, mit dem es Erzieherinnen und Erzieher in solche schwierigen Situationen zu tun haben. Frau Nawrath ist nicht zu fassen. Sie spricht über dies und das, findet kein Ende, springt gedanklich hin und her und lässt sich eigentlich auf nichts wirklich ein. Die Kommunika-



tionspsychologin Virginia Satir spricht hier von der „ablenkenden“ Kommunikationsform.

Auch die anderen, von Virginia Satir einmal beschriebenen „nicht kongruenten“, also nicht zur jeweiligen Gesprächssituation passenden Kommunikationstypen, sind bekannt: Da sind die *Anklagenden*, die sofort und ohne Umschweife lospoltern, sich kaum beruhigen lassen und auch Argumenten schwer zugänglich sind. Auf Frau Herrmanns freundlichen Hinweis, dass es im Moment hektisch zugehe und deshalb schwer sei, sich auf ein Gespräch einzulassen, würden diese Menschen mit noch mehr Vorwürfen und Aggression reagieren und ihrem Anliegen noch mehr Nachdruck verleihen.

Die *Beschwichtigenden* hingegen würden sich genau entgegengesetzt verhalten. Sie würden vielleicht einfach dastehen und darauf warten, dass Frau Herrmann sie anspricht oder würden sich tausendfach dafür entschuldigen, dass sie stören müssen, würden aber

sich dennoch nicht davon abhalten lassen, sondern Frau Herrmann eher in ein Gespräch hineinziehen, in dem es wiederum darum ginge, wie leid es ihnen tut ... Die vierte Gruppe sind die *Rationalisierer*. Sie wird man nicht los, weil sie immer noch ein letztes Argument besitzen und alles ausdiskutieren möchten.

Allen gemeinsam ist, dass sie auf nachsichtig-duldende oder freundlich-versteckte Weise nur schwer in ihre Grenzen zu weisen sind. Sie hören dies einfach nicht. Es dringt nicht wirklich bis zu ihnen durch, wenn Frau Herrmann freundlich auf ihre augenblicklich schwierige Situation hinweist. Bestenfalls sind Frau Herrmanns lebenswürdige Erklärungen Anlass, um in der gewohnten Weise fortzufahren.

Frau Nawrath würde vielleicht zu einem neuen Redeschwall ansetzen: „Ja, das sehe ich auch. Da haben Sie ja wirklich schrecklich viel zu tun. Eigentlich bewundere ich Sie ja schon lange dafür, wie Sie das machen. Also

ich könnte das nicht so ... Eine Freundin von mir hat beispielsweise ... Männer stecken das ja bekanntlich besser weg... Ich wollte Ihnen übrigens noch erzählen ...“

Der anklagende Typ würde kontern: „Das ist doch wieder typisch! Wann soll ich Sie denn sonst fragen, wo die Hausschuhe von Tim schon wieder sind? Nie kümmern Sie sich darum! Was machen Sie eigentlich den lieben langen Tag?“ Der beschwichtigende Vater würde sich umso heftiger entschuldigen: „Das tut mir aber jetzt wirklich leid. Ich wollte Sie auf keinen Fall stören. Wenn ich das gewusst hätte..., aber ich wollte halt gerne ...“, während die rationalisierende Mutter sachlich-korrekt antworten würde: „Gut, aber dann muss das dienstplanmäßig bei Ihnen hier im Haus auch etwas anders organisiert werden. Das ist ja ganz unzulässig, dass Sie hier mit all diesen Aufgaben alleine da stehen. Wie wird das denn bei Ihnen genau geregelt? ... Wenn ich dann aber noch einmal auf mein Anliegen

zurückkommen dürfte? Sicher haben Sie zwei Minuten ...“

Frau Herrmanns liebenswürdige, nachsichtige Art, auf das Problem aufmerksam zu machen, stellt für alle diese Gesprächspartner keinen wirklichen Hinderungsgrund dar, fortzufahren, wie sie angefangen haben.

Nicht zu viel von Eltern erwarten

Dahinter steckt nicht einmal böser Wille oder, wie Eltern häufig unterstellt wird, bewusste Ignoranz, zumindest in den meisten Fällen. Eltern können es sich bloß im wahrsten Sinne des Wortes nicht *vorstellen*, was es bedeutet, mit so vielen Verrichtungen gleichzeitig konfrontiert zu sein, wie Frau Herrmann. Ihnen fehlt dafür einfach die Erfahrung. Dezent Hinweise helfen da eben nur bei solchen Menschen weiter, die entweder schon einmal die Erfahrung gemacht haben, wie es sich anfühlt, wenn man mit Aufgaben überhäuft ist und von jemandem dabei „überfallen“ wird, oder sie besitzen genug Empathie, um es sich eben vorstellen zu können.

Hinzu kommt, dass sich Menschen selbst dann, wenn sie sich etwas ausmalen können, in bestimmten Situationen eben nicht über diese Vorstellung verfügen. Empathie für die Situation anderer ist immer dann schwer aufzubringen, wenn eigene Bedürfnisse oder Interessen stark sind oder bedroht zu sein scheinen. Das gilt auch dann, wenn diese Bedrohung real gar nicht vorhanden ist. Es kommt letztlich „nur“ darauf an, was der Betreffende *fühlt*. Wenn Eltern also das Gefühl haben, ihre Bedürfnisse und Interessen würden nicht wirklich wahr- bzw. aufgenommen, greifen sie – wie jeder Mensch – auf die Strategien und Kommunikationsweisen zurück, die sie für genau solche Situationen seit früher Kindheit erworben haben: ihre Stressmuster. Sie erlernen diese von den sie umgebenden Erwachsenen und wenden sie als Kind in der Regel einigermaßen erfolgreich an, wenn sie ihre

Bedürfnisse bedroht sehen. Sie liegen auch den vier Kommunikationsmustern zugrunde, die oben beschrieben wurden. Ohne es zu wissen, greifen alle Erwachsenen fast ein ganzes Leben lang immer wieder darauf zurück. Dies verläuft meist nicht bewusst, sondern ist unbewusst-emotional gesteuert. Deswegen sind Menschen in solchen Situationen nur schwer mit rationalen Argumenten und Erklärungen erreichbar.

Eltern ihr Verhalten nicht persönlich vorwerfen

Es ist also weder Frau Nawrath noch anderen Eltern, die offensichtlich die Grenzen von Erzieherinnen nicht wahren (können), *vorzuwerfen*, dass sie sich so verhalten wie sie es tun. Sie tun es, weil es *für sie* das Beste ist, was sie gerade tun können. Und sie wenden dabei Kommunikationsstrategien an, *die sie beherrschen* und die ihnen in ihrem Leben schon oft geholfen haben, ihre Interessen zu vertreten. Aus deren Situation heraus betrachtet ist also durchaus berechtigt, was sie tun. Das ist schwer zu begreifen, denn aus der eigenen Sicht und Situation heraus betrachtet, ist deren Benehmen wiederum weder verständlich und noch wirklich akzeptabel.

Um eigene Grenzen wahren zu können braucht es innere Ruhe und Gelassenheit. Die ist leichter zu erlangen, wenn es gelingt, einem Gegenüber sein Verhalten nicht *persönlich* vorzuwerfen. Sein Verhalten kann ich weiterhin als für *meine* Situation unangemessen betrachten und zurückweisen. *Gleichzeitig* aber muss ich in Rechnung stellen, dass dies aus *seiner* Sicht durchaus angemessen und richtig ist. Es muss also gelingen, gleichzeitig beide Blickwinkel einzunehmen. Das eine bedingt hier das andere. So sehr, wie Gelassenheit erst notwendig ist, um diesen schwierigen Spagat zu bewältigen, entsteht sie erst dadurch, dass ich weiß, dass es meinem Gegenüber gar nicht darum geht, *mir* „auf die Füße zu tre-

ten“, sondern darum, möglichst viel für die *eigenen* Bedürfnisse und Interessen zu tun. Vielleicht hilft es auch, sich einfach vorzustellen, *ich* befände mich auf der Gegenseite und *mir* ginge es um etwas für mich sehr Wichtiges.

Grenzen müssen eindeutig sein

Dennoch müssen die eigenen Grenzen natürlich gewahrt werden können. Paradox scheint, dass es umso besser gelingt, auf die Wahrung der eigenen Grenzen zu bestehen, je weniger ich meinem Gegenüber sein Vorgehen persönlich vorwerfe. Dann nämlich kann ich mich wirklich auf das konzentrieren, worum es im Augenblick geht.

Frau Herrmann möchte im Moment vor allem Frau Nawrath irgendwie stoppen und ihr deutlich machen, dass jetzt kein Gespräch möglich ist. Wenn sie sich nicht nun aber zugleich darüber ärgert, dass Frau Nawrath nicht zum ersten Mal in ihre Schranken verwiesen werden muss und sich bisher einfach nicht davon abbringen lässt, jeden Morgen zu stören, muss sie sich innerlich auch mit ihrem Ärger beschäftigen. Dann kann sie nicht in Ruhe überlegen, in welcher Weise sie gegenüber Frau Nawrath so deutlich auftreten kann, dass dieser klar wird, jetzt ist *tatsächlich* nicht die richtige Zeit für ein Gespräch, aber dass sie andererseits auch spürt, dieses Zurückweisen gilt nicht ihrer Person als Ganzes.

Worauf kommt es dabei an? Zunächst einmal darf Frau Herrmann selbst kein Gesprächsangebot machen. Welchen Zweck verfolgt z. B. Frau Herrmann, wenn sie in ihre Reaktion einfließen lässt, dass Frau Nawrath ja willkommen sei oder sogar sich „jederzeit“ mit ihren Fragen und Problemen an sie wenden dürfe? Frau Herrmann will damit die Wirkung ihres Handelns abschwächen und relativieren. Ja, sie will sich sogar dafür entschuldigen, dass sie hier eine Grenze zieht. Vielleicht verbindet sie damit die Hoffnung, bei Frau Nawrath sogar so etwas wie Verständnis für ihre Situation zu erzeugen.

Aber: Erstens muss sich Frau Herrmann nicht für die Situation, in der sie sich augenblicklich befindet, entschuldigen und zweitens, was vielleicht noch schwerer wiegt, kann Frau Nawrath genau dies als Aufforderung verstehen, so weiterzumachen wie bisher. Zumindest schwingt eine solche Erlaubnis mit.

Auch Äußerungen wie: „Ich würde Ihnen ja gerne zuhören, aber ...“ oder „Wenn ich Ihnen vielleicht erklären dürfte ...“ oder „Es tut mir ausgesprochen leid, aber Sie sehen ja selbst ...“ sind im Normalfall wahrscheinlich angebracht und entschärfen die Situation. Bei manchen Menschen aber kommen sie einfach nicht als Grenzziehung an. Hier gilt es, klar und deutlich zu sagen, worum es mir geht: „Frau Nawrath, ich kann Ihnen jetzt nicht zuhören, weil ich mich noch um viele andere Dinge kümmern muss. Ich muss Sie deshalb leider bitten, jetzt zu gehen. Wenn Sie möchten, nehme ich mir heute Nachmittag fünf Minuten Zeit, um mit Ihnen darüber nachzudenken, wie wir das in Zukunft handhaben können. Jetzt möchte ich Sie aber bitten zu gehen.“

Aufforderungen wiederholen, wenn notwendig

Grenzzsetzungen, die deutlich sein sollen, haben folgende Merkmale:

- ▶ Sie sind so kurz und knapp wie möglich. *Jetzt* muss nicht erklärt werden, was alles dahinter steckt!
- ▶ Sie sind Ich-Botschaften.
- ▶ Sie drücken aus, was *ich will*, sind also positiv formuliert und sagen dem Anderen, was er tun soll und *nicht*, was er nicht tun soll. Dass ich das *will*, sollte auch genau so gesagt werden.
- ▶ Sie sind auffordernd und bestimmt.
- ▶ Sie bieten, wenn möglich, Alternativen an. Das muss aber nicht immer sein.

Sollte mein Gegenüber dennoch der ersten Aufforderung nicht nachkommen, muss diese wiederholt werden.

Keinesfalls darf ich mich, vielleicht in der Hoffnung, dadurch Einsicht zu bewirken, dazu verleiten lassen, jetzt mit Erklärungen aufzuwarten. Das verwässert die Deutlichkeit, die gerade hier notwendig ist. Besser wäre es also, *noch deutlicher* zu machen, was ich will: „Frau Nawrath, ich muss Sie noch einmal freundlich bitten zu gehen. Ich kann mich jetzt nicht auf Sie einlassen. Ich spreche Sie heute Nachmittag noch einmal an. Bitte gehen Sie aber jetzt.“

Natürlich muss ich, sofern ich diese Wahl überhaupt habe, immer auch abschätzen, was im Moment effektiver ist: sich trotz allem aus dem Geschehen herauszuziehen und sich einzulassen auf die jeweilige Mutter oder Vater oder eben nicht. In beiden Fällen aber muss meine Botschaft *eindeutig* sein: „Ich habe jetzt fünf Minuten Zeit für Sie“, oder „Ich habe jetzt keine Zeit für Sie.“

Grundlegend ist hier eine gewisse Konfliktbereitschaft. Ich spreche nicht davon, Konflikte zu suchen oder gar zu provozieren. Was ich meine, ist eine innere Bereitschaft, sich einem Konflikt zu stellen, wenn dies notwendig ist. Mein Gegenüber spürt, ob ich zurückhaltend, vermeidend oder ängstlich auf die schwierige Situation reagiere. Das drückt sich in der Sprache aus: viel Bitte um Verständnis, viele Entschuldigungen, viel Rechtfertigung. Das drückt sich aber auch in Mimik, Gestik und vor allem in der Körperhaltung aus. Es ist etwas anderes, ob ich in einer Situation, in der es darum geht, dem anderen meine Grenzen zu verdeutlichen, unbeweglich bleibe oder tatsächlich einen Schritt auf mein Gegenüber zugehe, ob ich sitzen bleibe oder aufstehe und mich dem Konflikt „stelle“.

Grenzen als Beziehungsangebot

Jemanden unter Umständen auch nachdrücklich auf meine Grenzen hinzuweisen, betrachte ich als Beziehungsangebot. Jeder weiß, dass eine Beziehung in dem Maße reift, wie Un-

terschiede sichtbar geworden sind und ausgehandelt wurden. Keine Beziehung kommt dauerhaft ohne Konflikte aus. In Konflikten reifen Beziehungen, weil in ihnen zugespitzt deutlich wird, wo sich Bedürfnisse und Interessen unterscheiden. Damit werden sie verhandelbar. Jemandem anderen mitzuteilen, wo meine eigenen Grenzen liegen, sagt aber nicht nur etwas über mich aus. Es macht meinem Gegenüber erst möglich, diese Grenzen zu respektieren! Er hat deswegen ein Recht darauf, sie kennen zu lernen, einfach deshalb, weil er sich mir gegenüber, selbst wenn er möchte, sonst gar nicht adäquat verhalten kann.

Wenn ich also für meine Grenzen einstehe und sie in klare Worte fassen kann, arbeite ich gleichzeitig an der gemeinsamen Beziehung. Wenn ich das nicht tue, gefährde ich sie, entweder, weil ich nach und nach beginne, mich über den Anderen zu ärgern, oder weil ich den Anderen zwar meine Ablehnung spüren lasse, ihn aber nicht darin unterstütze, ihre Ursache, nämlich die Grenzverletzung, nachvollziehen zu können. Dann bleibt ihm gar nichts anderes übrig, als meine Zurückweisung auf seine Person (nicht auf sein Handeln) zu beziehen. Auch in der Zusammenarbeit mit Eltern haben deshalb Grenzen ihren festen Platz. ■

Literatur

- Irene M. Beier: **Mit Eltern im Gespräch.** Ein Leitfaden für Krippe und Kita. Klett-Kallmeyer, Seelze 2010
- Lothar Klein/Herbert Vogt: **Eltern in der Kita.** Schwierigkeiten meistern. Kommunikation entwickeln. Klett-Kallmeyer, Seelze 2008
- Virginia Satir: **Selbstwert und Kommunikation.** Familientherapie für Berater und zur Selbsthilfe. Klett-Cotta, Stuttgart, 19. Aufl. 2009

Lothar Klein ist Diplom-Pädagoge, Fortbildner und Autor bei balance pädagogik & management.
www.balance-paedagogik.de