

Rudi Rhode • Mona Sabine Meis

**Wenn Nervensägen
an unseren Nerven sägen**

Rudi Rhode
Mona Sabine Meis

Wenn Nervensägen an unseren Nerven sägen

So lösen Sie Konflikte
mit Kindern und Jugendlichen
sicher und selbstbewusst

Kösel

Sollte diese Publikation Links auf Webseiten Dritter enthalten, so übernehmen wir für deren Inhalte keine Haftung, da wir uns diese nicht zu eigen machen, sondern lediglich auf deren Stand zum Zeitpunkt der Erstveröffentlichung verweisen.



Verlagsgruppe Random House FSC® Noo1967

Copyright © 2006, 2020 Kösel-Verlag, München,
in der Verlagsgruppe Random House GmbH,
Neumarkter Str. 28, 81673 München
Umschlaggestaltung: Weiss Werkstatt München
Umschlagmotiv: © Matelly/plainpicture
Satz: dtp im Verlag
Druck und Bindung: CPI Books GmbH, Leck
Printed in Germany
ISBN 978-3-466-31149-1
www.koesel.de

Dieses Buch ist auch als E-Book erhältlich.

Inhalt

Einleitung	9
Grenzen – Regeln – Konsequenzen	13
Grenzen setzen	14
Grenzen erklären	16
Grenzziehung oder Erniedrigung?	18
Aus Grenzen werden Regeln	21
Regeln helfen	22
Regeln gelten	25
Keine Regeln ohne Konsequenz	29
Eine Frage der Gewichtung	31
Ausnahmen bestätigen die Regel	34
Einsicht in den Sinn einer Regel	36
Einsicht in die Gültigkeit einer Regel	38
Amtsautorität – Persönliche Autorität – Autoritäres Verhalten	41
Das KEB-Modell: Techniken	49
Die innere Haltung – mentale Techniken	50
Immer locker bleiben	52
Ein Konflikt wird zum Vorgang	59
Umgang mit Beleidigungen	60
Die kaputte Schallplatte – verbale Deeskalations-Techniken	65
Unnötige Diskussionen vermeiden	68

Verständnis zeigen	71
Das Grundprinzip der Deeskalation	73
Gelassene Präsenz – körpersprachliche Techniken	76
Die Strategie der Verängstigung	78
Gelassenheit – aber wie?	82
Blickverhalten	84
Raumverhalten	88
Sicherheitsabstand wahren	90
Nähe oder Distanz?	92
»Warte, bis Papa nach Hause kommt ...	95
Das KEB-Modell: Die Strategie	103
Phase 1: Freundliche Bestimmtheit	104
Akzentuierung der Durchsetzungsfähigkeit	105
Akzentuierung des wertschätzenden Verhaltens	109
Die Klippen des Scheiterns	112
Unser größter Gegner sind wir selbst	115
Mit der Zeit wird alles besser	119
Phase 2: Energische Bestimmtheit	122
Aufforderung oder Befehl?	126
Der Kopf muss klar sein	131
Phase 3: Die Konsequenz-Ebene	135
Zwei Möglichkeiten	136
Freie Wahl?	141
Hilfestellungen	143
Konsequente Konsequenzen?	145
»Das wirst du sehen!«	148

Der schlimmste aller schlimmen Fälle	152
Ausstieg aus dem Ausstieg	154
Viele Wege führen zum Ziel	157
Mit dem Kopf durch die Wand	158
Druck-raus-Techniken	160
Konsequent bleiben	162
Deeskalation folgt auf Deeskalation	165
Keine Vorwarnung	167
Mit Kanonen auf Spatzen schießen	170
Über den Kopf in den Bauch	175
Literaturhinweise	179

Einleitung

»Nö, mach ich nicht; ich bin doch nicht blöd!« – So oder ähnlich tönt es täglich aus Millionen von Kehlen, wenn Kinder oder Jugendliche aufgefordert werden, Regeln einzuhalten oder Grenzen zu beachten. Aber erst im Konflikt nach dem »Nein« stellt sich heraus, ob die betroffenen Erwachsenen überhaupt in der Lage sind, die von ihnen markierten Grenzen zu sichern und die aufgestellten Regeln souverän und selbstsicher zu vertreten. Immer wieder erleben wir:

- dass Eltern sich während eines Konflikts um einen Regelverstoß kleinlaut zurückziehen und den Kleinen und Großen kampflos das Feld überlassen;
- dass Pädagogen oder Eltern aus der Haut fahren und versuchen, mithilfe massiver verbaler und körpersprachlicher Einschüchterungen Grenzen zu ziehen;
- dass Lehrerinnen oder Sozialarbeiter mit der Drohung »Wenn du das nicht machst, dann ...« auf die rettende Insel der Sanktionen flüchten und aus purer Hilflosigkeit schon bei harmlosesten Regelverstößen drakonische Strafen verhängen.

Zweifellos: Kinder und Jugendliche brauchen Regeln und Grenzen. Aber die Wirksamkeit von Grenzen und Regeln erweist sich nicht dadurch, dass sie aufgestellt werden. Ob sie tatsächlich gelten, zeigt sich erst dann, wenn sie übertreten und missachtet werden. Daher werden wir in unserem Buch Möglichkeiten aufzeigen, wie wir durch konsequentes und zugleich wertschätzendes Konfliktverhalten dafür sorgen können, dass Grenzen und Regeln mehr sind als bloße Lippenbekenntnisse. Deren Gültigkeit hängt maßgeblich von unserem verbalen und nonverbalen Auftreten ab: Für einen sicheren Auftritt benötigen wir sowohl klare Worte als auch eine klare

und eindeutige Körpersprache. Kinder und Jugendliche brauchen starke Erwachsene, die ihr Amt als Erzieherin oder Pädagoge nicht nur bekleiden, sondern auch verkörpern können.

»Mama, ich will fernsehen!« Die angesprochene Mutter ist genervt und hat Angst vor einem langen und nervenaufreibenden Konflikt mit ihrem trotzigen Sohn. Also entgegnet sie: »Nein, Sven, eigentlich hatten wir vereinbart, dass es heute kein Fernsehen gibt.« Ihre Grenzziehung ist halbherzig und gibt dem Sprössling durch die Verwendung des Wortes »eigentlich« zu verstehen: »Die Grenze steht zur Verhandlung.« Das unbedachte mütterliche Verhandlungsangebot wiederum verleitet den Sohn zum Widerstand gegen die nur schwach markierte Grenze, denn schließlich geht es ihm nicht um eine abstrakte Regel, sondern um einen spannenden Film – er brüllt wie ein Löwe. Fazit: Die genervte und ängstliche Mutter macht ihren Sohn erst stark.

Das Beispiel zeigt, dass eine klare innere Haltung die notwendige Voraussetzung für ein klares verbales und nonverbales Verhalten ist. Wer Angst vor Konflikten hat oder zu einer Regel innerlich nicht steht, kann diese auch äußerlich nicht in Form eines eindeutigen Verhaltens vertreten. Wer an der eigenen Durchsetzungsfähigkeit zweifelt, der wird im Streit nach einer Grenzverletzung »kein Bein auf die Erde kriegen«. Umgekehrt gilt: Nur wer innerlich einen festen Standpunkt einnimmt, kann diesen auch äußerlich fest vertreten, ohne aus dem Gleichgewicht zu geraten und anschließend ein unbedachtes Zugeständnis zu machen:

- Wenn wir von der Berechtigung und Gültigkeit einer Regel nicht überzeugt sind, wird sie auch für die betroffenen Kinder und Jugendlichen nicht gelten.
- Konfliktängste gehen auf Kosten unserer gewinnenden Ausstrahlung. Wir brauchen die Selbstgewissheit, dass wir unsere

Grenzen sichern werden. Nur dann können wir einer Grenzverletzung erfolgreich Einhalt gebieten.

Daraus folgt, dass sich unser Buch nicht nur mit unseren verbalen Äußerungen oder unserer äußeren Haltung – unserer Körpersprache – beschäftigt, sondern auch mit unserer inneren Klarheit. Denn oberflächliche Tipps und Tricks zur Konfliktbewältigung bleiben äußerlich und wirken aufgesetzt, wenn die innere Basis nicht stimmt – unsere Einstellung. Wir werden Ihnen daher in den folgenden Kapiteln einen ganzheitlichen Ansatz vorstellen, den wir in den letzten Jahren auf der Grundlage von Hunderten von Konflikttrainings entwickelt haben: das *Modell der kontrolliert-eskalierenden Beharrlichkeit (KEB-Modell)*. Vom Aufstellen einer Regel bis zur Verhängung von Konsequenzen nach fortgesetzter Regelmisachtung – das Modell der kontrolliert-eskalierenden Beharrlichkeit gibt Ihnen umfassende und systematische Hilfestellungen, wie Sie künftig selbstsicher und wertschätzend für die Gültigkeit von Grenzen und Regeln eintreten können. Die wichtigsten Prinzipien der kontrolliert-eskalierenden Beharrlichkeit werden wir anhand einfacher Beispiele erläutern, die wir den unterschiedlichsten privaten und beruflichen Bereichen entlehnt haben: Sie werden häusliche und familiäre Konflikte erleben, aber auch Auseinandersetzungen um Grenzverletzungen und Regelverstöße aus Kindertagesstätten, Schulen, Jugendhäusern oder Heimen. Dabei haben wir unser Buch so konzipiert, dass wir das KEB-Modell anhand idealtypischer Einzelfälle erläutern, die Sie jedoch problemlos auf jeden Ihrer persönlichen Konflikte um einen Regelverstoß übertragen können. Selbstbewusste und selbstsichere Erwachsene bieten die besten Voraussetzungen dafür, dass unsere Kinder und Jugendlichen ihr eigenes Selbstbewusstsein und ihre eigene Selbstsicherheit entwickeln. Und unser wertschätzendes Verhalten gegenüber Kindern und Jugendlichen bildet die beste

Einleitung

Voraussetzung dafür, dass auch sie uns mit Respekt und Wert-schätzung gegenübertreten. Denn im Zweifelsfall gilt noch immer das uralte Sprichwort: »Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus.«

Eine Bemerkung noch zur gender-gerechten Sprachregelung: Da uns die doppelte Nennung der weiblichen und männlichen For-men sprachlich häufig zu umständlich erscheint, verwenden wir abwechselnd männliche oder weibliche Personennennungen; ge-meint ist dann jeweils immer auch das andere Geschlecht ...

Grenzen – Regeln – Konsequenzen

Um allen Missverständnissen vorzubeugen: Unser Buch handelt zwar von Grenzen, aber das Zusammensein zwischen Erwachsenen und Kindern und Jugendlichen sollte primär nicht aus Abgrenzungen bestehen, sondern aus gemeinsamen Erfahrungen, Erlebnissen, Lernprozessen und gemeinsamer Freude. Und sosehr in den nächsten Kapiteln auch die Durchsetzungsfähigkeit nach Regelverstößen betont werden mag – die Basis von Erziehung im Allgemeinen und von Konflikt im Besonderen ist und bleibt Wertschätzung. Das Gemeinsame steht vor dem Trennenden. Wo Respekt, Empathie und Liebe fehlen, mutieren Grenzen, die wir den Kindern und Jugendlichen setzen, zu unüberwindbaren Mauern, hinter denen die Seelen verkümmern. Bei jeder Grenzziehung stehen wir also vor der großen Herausforderung, dass bei aller notwendigen Durchsetzungsfähigkeit die Wertschätzung gegenüber der grenzverletzenden Person nicht auf der Strecke bleiben darf. Die Minimalanforderung an Wertschätzung in einem Konflikt besteht darin, unser Gegenüber nicht persönlich herabzustufen und zu erniedrigen. In diesem umfassenden Sinne muss unser gesamtes Vorgehen in einem Konflikt um einen Regelverstoß oder eine

Grenzverletzung gewaltfrei sein – das heißt frei von jeglicher Form von Verletzung oder Erniedrigung. An diesem Maßstab der Gewaltfreiheit werden sich alle Hilfestellungen, die wir Ihnen in den folgenden Kapiteln geben werden, messen lassen müssen.

Grenzen setzen

Beginnen wir dieses Kapitel über das Markieren von Grenzen mit einer alltäglichen Szene aus einem x-beliebigen Supermarkt. Der Konflikt beginnt mit der lauthals vorgetragenen Begierde: »Mama, ich will ein Eis.« Die Entgegnung der Mutter folgt unmittelbar: »Nein, wir hatten vereinbart, dass es heute kein Eis gibt!« Mit ihrem »Nein« begrenzt die Mutter den Wunsch des Kindes nach Eis. Und wenn sie ihren Satz in einem klaren und deutlichen Tonfall und mit einer unmissverständlichen Körpersprache äußert, sendet sie obendrein die versteckte (das heißt nicht verbalisierte) Botschaft an ihr Kind: »An meinem klaren Ton kannst du hören, dass ich es ernst meine. Ich wünsche keine weiteren Diskussionen oder gar Streitigkeiten über dieses Thema. Und an meinem energischen Auftreten kannst du erkennen, dass du auch keinerlei Chance hast, deinen Wunsch nach Eis erfüllt zu bekommen – denn meine innere Haltung ist diesbezüglich klar und unumstößlich. Daher akzeptiere diese Grenzziehung!« Die Mutter schlägt mithilfe ihrer offenen und versteckten Botschaften zwei Fliegen mit einer Klappe: Sie begrenzt nicht nur den Wunsch nach Eis, sondern möglicherweise auch jedes weitere Betteln und Quengeln des Kindes.

Stellen Sie sich als Kontrast den mütterlichen Satz »Nein, wir hatten vereinbart, dass es heute kein Eis gibt« in einem weinerlich-leidenden Ton vor. Zum besseren Verständnis streuen wir Füllwörter

und Dehnungen ein, die diese Lesart erleichtern: »Och neiiin, wir hatten doch gesagt, dass es heute kein Eis giiibt.« Der jammernde Unterton lässt die mütterliche Klarheit und Entschiedenheit aus dem ersten Beispiel vermissen. Die Grenze wirkt schwammig und schlecht gesichert. Das Jammern der Mutter fungiert als Einladung an das Kind, gegen die undeutlich markierte Grenze in Form von weiteren Angriffen anzurennen. Der Ton macht die Musik: Aus dem »Stopp!« wurde ein »Stöppchen«, und das Kind wittert die Chance, mit der Intensivierung des Widerstandes ans Ziel zu kommen: Eis!

Ein jammernder Unterton bei einer Grenzziehung signalisiert Schwäche und Unsicherheit.

Noch etwas wird klar: Die Formulierung »Wir hatten doch ver einbart« weist darauf hin, dass die Mutter bereits im Vorfeld des Einkaufs den Konflikt im Supermarkt vorhergesehen hat. Vermutlich hat sie schon des Öfteren Erfahrungen mit ihrem Sprössling gesammelt, wie dieser sich verhält, sollte er das begehrte Eis in einer Kühltruhe entdecken. Um also zu vermeiden, dass dieser Streit im Supermarkt erneut entflammt, hat die Mutter kurz vor dem Verlassen des Hauses ihrem Kind deutlich zu verstehen gegeben: »Du hattest gestern schon ein Eis. Und eben erst hast du ein paar Bonbons gegessen. Deswegen gibt es heute kein Eis. Und ich möchte auch kein Gequengel im Supermarkt. Ist das klar?« »Ja, Mama.«

Die Zustimmung des Kindes soll das Aufkeimen einer Auseinandersetzung im Supermarkt verhindern. Denn ein in der Öffentlichkeit lauthals ausgetragener Eltern-Kind-Konflikt ist unangenehm. Die Angst vor sozialer Beschämung ist groß, wird doch ein schreiendes, brüllendes oder quengelndes Kind von Zuschauern üblicherweise als schlecht erzogen wahrgenommen: Die Eltern haben versagt in ihrer Erziehung. Das Schreien wird den Eltern angelastet – nicht dem Kind!

Doch alle guten Vorsätze des Kindes sind vor Ort wie weggeblasen: »Mama, ich will ein Eis!«, so tönt es, dass die Regale im Super-

markt wackeln. Der Geist des Kindes ist willig, doch das Fleisch ist schwach ...

Erweist sich mit diesem Aufschrei die im häuslichen Schutz getroffene Vereinbarung als nutzlos? Nein. Sie kann helfen, den Konflikt im Supermarkt zu verkürzen.

Denn Erklärungen und Begründungen, warum es heute kein Eis

gibt, hat die Mutter ihrem Kleinen bereits im Wohnzimmer gegeben. Diese im Supermarkt zu wiederholen, wäre unnötig, zeitraubend und viel zu »öffentlichtkeits-wirksam«. Also kann die Mutter sich im Supermarkt darauf

beschränken, einfach nur zu betonen: »Es gibt kein Eis. Denk an die Abmachung. Und jetzt Schluss!«

Das bedeutet: Ist eine Grenzziehung bereits im Vorfeld erklärt und begründet worden, kann sie in der aktuellen Auseinandersetzung kurz, knapp und weitgehend begründungslos ausfallen.

Grenzen erklären

Im Gegensatz zu dem Konflikt um das Eis im Supermarkt sind die meisten Grenzverletzungen nicht so leicht vorhersehbar. Ausführlichere Begründungen für Grenzziehungen müssen dann – wie das folgende Beispiel zeigt – den Kindern und Jugendlichen im aktuellen Konflikt gegeben werden.

Ein Jugendlicher besucht die Jugendeinrichtung eines öffentlichen Trägers und parkt sein Mofa direkt vor der Eingangstür. Ein Sozialarbeiter spricht den Jungen an:

»He, Sven, ist das dein Mofa vor der Tür?«

»Warum?«

»Weil es im Weg steht. Setz es bitte weg. Wir haben doch einen Parkplatz.«

»Warum das denn? Das stört doch gar nicht!«

»Doch. Hier ist der Fluchtweg.«

»Da kommt man doch locker drum herum. Was soll denn der Scheiß?«

»Ich möchte keinen Ärger mit der Feuerwehr oder dem Ordnungsamt. Wir hatten schon oft Schwierigkeiten mit denen. Komm, setz es bitte weg.«

»Aber das steht doch gar nicht im Weg.«

»Doch, setz es bitte weg.«

Vermutlich wird das Geplänkel zwischen Sozialarbeiter und Sven noch eine Weile dauern, bis der Jugendliche entnervt und mürrisch das Mofa auf den Parkplatz setzt. Die Grenzziehung ist mühsam und kostet den Sozialarbeiter Zeit und Energie. Aber er weiß: Der Jugendliche kennt die Gründe nicht, warum er sein Mofa auf den Parkplatz setzen soll.

Eine Begründung macht
die Grenzziehung nach-
vollziehbar und einsichtig.

Also legt er ihm diese dar. Durch die Begründung mindert der Sozialarbeiter den Druck auf den Jugendlichen und vermittelt ihm die versteckte Botschaft:

»Ich handle nicht willkürlich und um dich zu schikanieren, sondern weil ich meine guten Gründe habe. Mir ist wichtig, dass du sie verstehst.« Die Begründung einer Grenzziehung signalisiert Wertschätzung.

Und noch eine weitere versteckte (= nicht verbalisierte) Botschaft wird durch das Aufzeigen der eigenen Beweggründe für die Grenzziehung kommuniziert: »Ich möchte, dass du die Gründe, die ich dir nenne, nachvollziehen kannst und dass du die Grenze aus Einsicht beachtest.«

Natürlich lässt sich bezweifeln, ob der Jugendliche die Gründe des Sozialarbeiters tatsächlich nachvollziehen kann und sich zu eigen macht. Aber er spürt, dass der Sozialarbeiter ihn nicht per-

**Regelkonformes Verhalten,
das nicht durch Zwang
erpresst wird, erfolgt auf
der Grundlage von Respekt –
es erfolgt freiwillig statt
widerwillig.**

söhnlich treffen und ärgern will, sondern aus triftigen Gründen handelt. Auch wenn Sven diese Gründe nicht übernimmt: Er setzt sein Mofa nicht aus Angst vor dem Sozialarbeiter und den folgenden Konsequenzen auf den Parkplatz, sondern weil er die Führungsposition und die Autorität des Sozialarbeiters respektiert. Er handelt aus freiem Willen, und nicht, weil ihn der Sozialarbeiter dazu gezwungen hat.

Grenzziehung oder Erniedrigung?

Wie würde der Konflikt verlaufen, sollte die Grenzziehung des Sozialarbeiters begründungslos erfolgen? Wir setzen voraus, dass der Jugendliche die Gründe, warum er sein Mofa vor der Tür nicht abstellen darf, tatsächlich nicht kennt:

»He, Sven, ist das dein Mofa vor der Tür?«

»Warum?«

»Setz es bitte weg.«

»Warum das denn?! Das stört doch gar nicht.«

»Setz es bitte weg. Ich habe das doch wohl klar gesagt, oder!?!«

»Was soll denn der Scheiß? Sind Sie jetzt hier auch noch Polizist?«

»Warum soll ich es wegsetzen?«

»Weil ich dir das sage! Ich habe hier das Hausrecht, und das gilt auch für draußen. Also bitte!«

»Spinnt ihr jetzt komplett, oder was? Was ist, wenn ich es nicht wegsetze?«

»Dann kriegst du Hausverbot. Setz es jetzt sofort auf den Parkplatz.«

»Jetzt dreht ihr völlig am Rad. Mein Gott, ich park um – dann bin ich aber auch gleich wieder weg!«