



Professionelle Wund- versorgung verlangt gewaltfreie Kommunikation

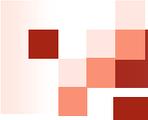
Dr. Herbert Gruner

Salzburg, 29.04.-30.04.2011

*"Im Grunde sind es immer
die Verbindungen mit Menschen,
die dem Leben seinen Wert geben."*

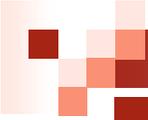


Wilhelm von Humboldt



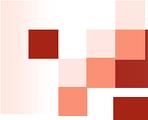
Agenda

1. Ausgangssituation Wundversorgung
2. Konzept der Gewaltfreien Kommunikation
3. Menschenbild, Grundannahmen neurobiologische Grundlagen
4. Der Vierer-Schritt der GfK
5. Praxisbeispiele (Wundversorgung)
6. GfK als Element der Organisationskultur in Magnetpitälern



Was charakterisiert gegenwärtig die Wundversorgung

- Chronische Wunden bereiten sehr häufig komplexe Probleme
- Professionelle Wundversorgung betrifft sehr oft mehrere medizinische und pflegerische Richtungen
- Hohes Einsparungspotential bei qualitativ besserer Versorgung ist denkbar
- Wundversorgung, Diagnose und Behandlung werden laut Experten nach wie vor im Studium kaum behandelt
- Betroffene Patienten sind oft sehr ängstlich bzw. emotional (Erstversorgung, Rettung, Prä- und postoperative Phase, Rehabilitation)
- Wundmanager/innen sollten daher neben ihrem Fachwissen über hohe **kommunikative** Fähigkeiten verfügen



Das Konzept der gewaltfreien Kommunikation

„Die **Gewaltfreie Kommunikation (GFK)** ist eine Art des Umgangs miteinander, die den Kommunikations-fluss wesentlich erleichtert. Sie verbindet die Menschen so miteinander, dass sie ihnen ermöglicht, einander wechselseitig und freiwillig das Leben des anderen zu bereichern und jedweden Konflikt konstruktiv zu bearbeiten bzw. zu lösen, der entsteht - ohne dabei irgendeine Form von (kommunikativer) Gewalt zu gebrauchen.“

Ziele der Gewaltfreien Kommunikation



- Strittige Punkte klären und damit Verständnis erreichen
- Auf die Verbindung zum anderen achten
- Von der Gleichberechtigung aller (Gesprächs-) Beteiligten ausgehen
- die Eigenverantwortung fördern
- die eigene Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit erhöhen
- Sich und anderen das Leben erleichtern

Was die Gewaltfreie Kommunikation **nicht** ist:

Dazu zwei Zitate von
Autoren der Gewaltfreien
Kommunikation:

- Don't be a very nice death person!
- Don't be nice – be real!



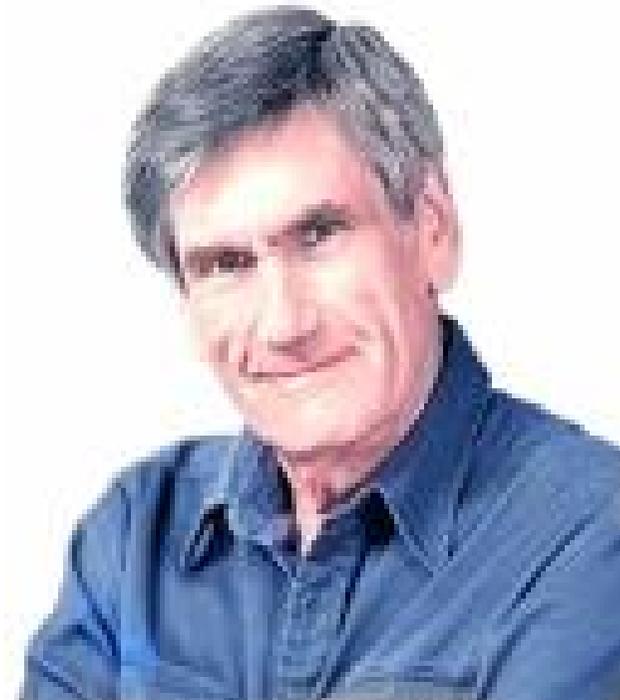
Marshall Rosenberg – Begründer der GFK

Dr. Marshall Rosenberg, **1934** als Sohn eines „**Blue collar**“-Arbeiters geboren,

wuchs seit dem 9. Lebensjahr als **weißer „Jude“** im schwarzen Ghetto von Detroit auf und erlebte die schweren Ausschreitungen des Jahres 1943 mit Dutzenden von Toten in seiner unmittelbaren Nachbarschaft mit.

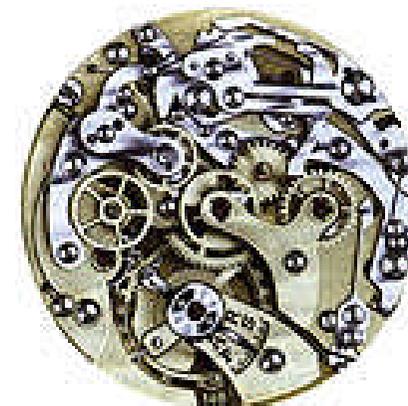
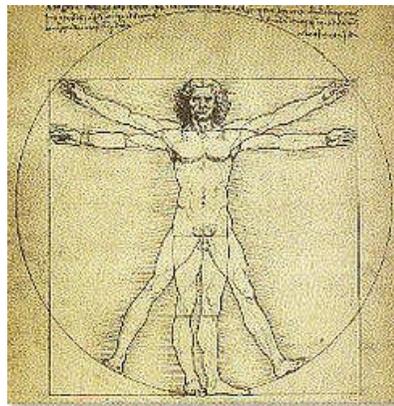
Nach Absolvierung seiner Ausbildung war M. Rosenberg Ende der 50-er Jahre als klinischer Psychologe Mitarbeiter in einem Forschungsprojekt von **Carl Rogers**.

Heute ist Dr. Rosenberg international bekannt als **Konfliktmediator** und Gründer des internationalen Center for **Non-violent Communication** in den USA.



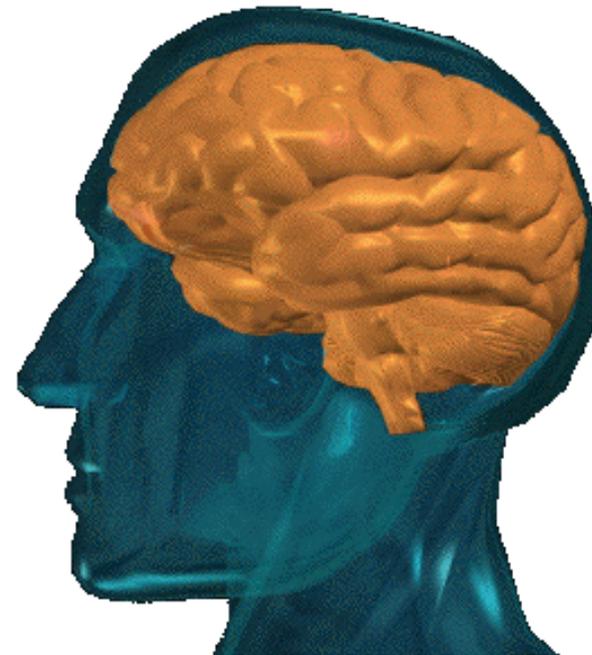
Das Menschenbild und seine besondere Bedeutung

- Ist der Mensch Mittelpunkt? Oder der Mensch Mittel.Punkt!
- Wird der Patient Müller als Mensch mit all seinen individuellen Schmerzen, Ängsten, Wünschen und Bedürfnissen wahrgenommen oder ist er die offene Wunde auf Zimmer 13 im 1. Stock?

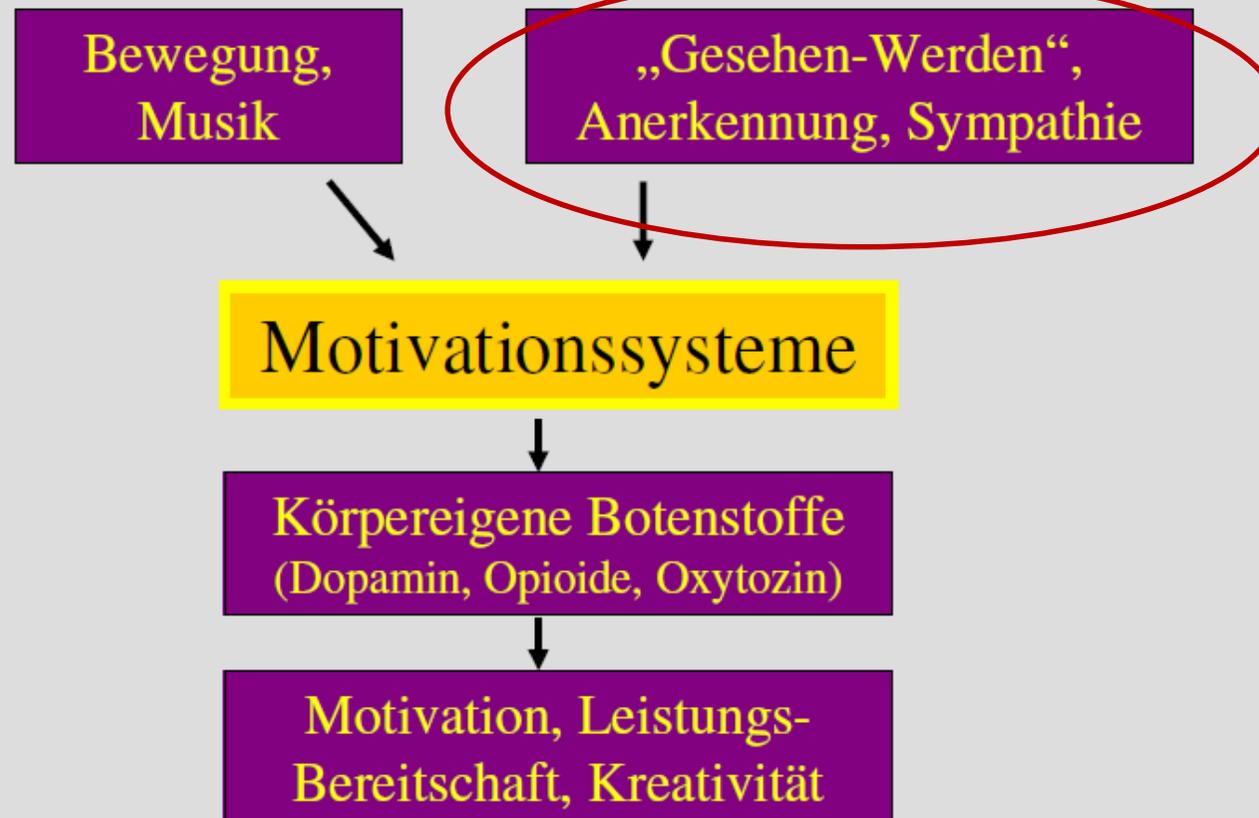


Neurobiologische Aspekte in Beziehungen

- Motivations- bzw. Vitalitätssysteme
- Spiegelneuronen



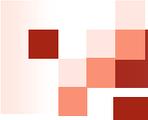
Motivations-/Vitalitätssysteme aus neurobiologischer Sicht



Spiegelneuronen

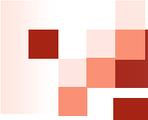


Mirror Neurons: An intriguing discovery, first observed in the monkey, is the existence of 'mirror neurons' in the frontal cortex. Mirror neurons are activated when the monkey makes a grasping movement, but also when they see someone (usually the same species) make the same movement. 12



Menschenbild der GFK

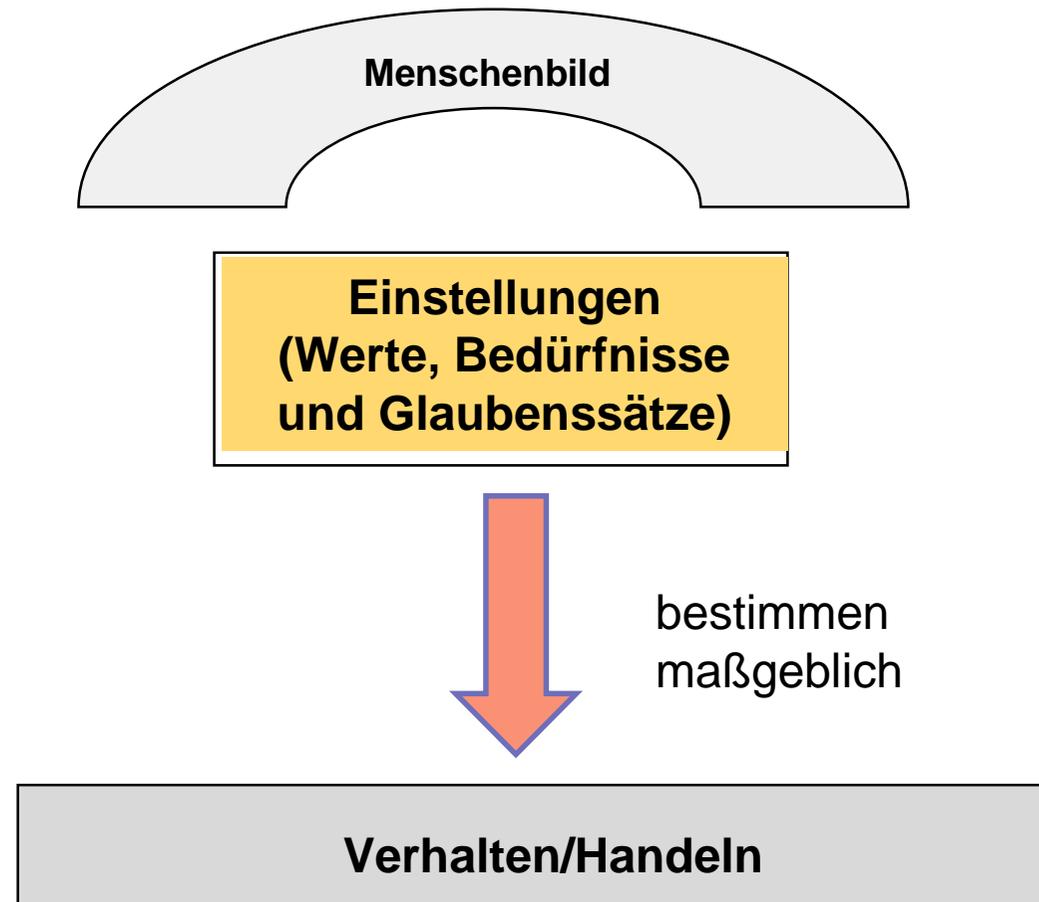
- Grundlage der Gewaltfreien Kommunikation ist ein Menschenbild, das davon ausgeht, dass wir im Grunde **kooperative soziale Wesen** sind, denen die einfühlsame Verbindung mit anderen Menschen wichtig ist.
- Die GFK beruht auf der **Autonomie und gegenseitigen Achtung und Anerkennung** sowie **Rücksichtnahme** von Menschen – der Mensch übernimmt die Verantwortung für seine Handlungen und ist sich dabei bewusst, dass das eigene Wohlergehen und das Wohlergehen anderer Menschen unmittelbar verbunden sind.
- Um gewaltfrei zu kommunizieren braucht der Mensch keine völlig neuen Fähigkeiten und Kompetenzen lernen, sondern lediglich etwas freilegen oder wiederentdecken, was bereits in uns Menschen ist (im Sinne der Inschrift von Delphi: „Erkenne Dich selbst“ , was so viel heißt wie: „**Werde, der Du bist**“ – Pindaros, Dichterpriester aus Theben).



Die Grundannahmen der GFK

- Alles, was ein Mensch jemals tut, ist ein Versuch, seine Bedürfnisse zu erfüllen.
- Dabei ist es für alle Beteiligten förderlicher, Bedürfnisse durch Kooperation statt durch Wettbewerb zu erfüllen.
- Menschen bereitet es von ihrer Natur her Freude, zum Wohlergehen anderer beizutragen, wenn sie dies freiwillig tun können.
- Jeder Mensch hat bemerkenswerte Ressourcen (Fähigkeiten), die uns erfahrbar werden, wenn wir durch Einfühlung mit ihnen in Kontakt kommen.
- Hinter jedem aggressiven Verhalten steckt ein (unerfülltes) Bedürfnis.
- Jedes Bedürfnis dient dem Leben – insofern gibt es keine „negativen“ Bedürfnisse.
- Wir Menschen sind soziale Wesen und in vielen unserer Bedürfnisse voneinander abhängig.

Die Gewaltfreie Kommunikation ist primär eine Grundhaltung - unterstützt von einer Technik



Die Wolfs- und Giraffenwelt der GFK

Die Wolfswelt



Die Giraffenwelt



DAS 4-OHREN-MODELL (1)

(nach M. Rosenberg)



Wolfsohren außen:
Mit dem ANDEREN
stimmt etwas nicht
- Ärger



Wolfsohren innen:
Mit mir stimmt etwas
nicht
- Schuldgefühle,
- Schamgefühl,
- Depression

DAS 4-OHREN-MODELL (2)

(nach M. Rosenberg)



Giraffenohren außen:

Was fühlt und braucht der andere?

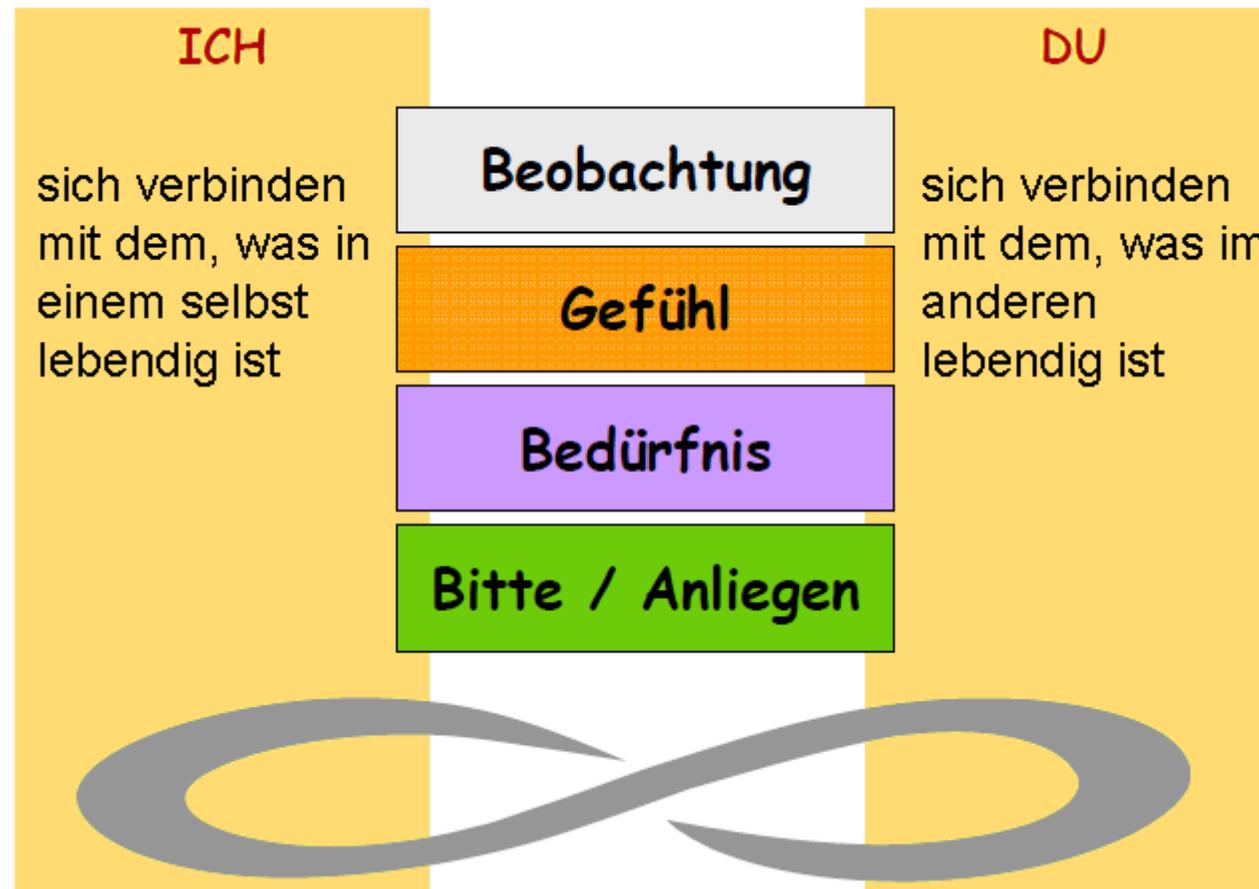
Mitfühlendes Verstehen für andere



Giraffenohren innen:

Was fühle und brauche ich?

Die wichtigen Elemente

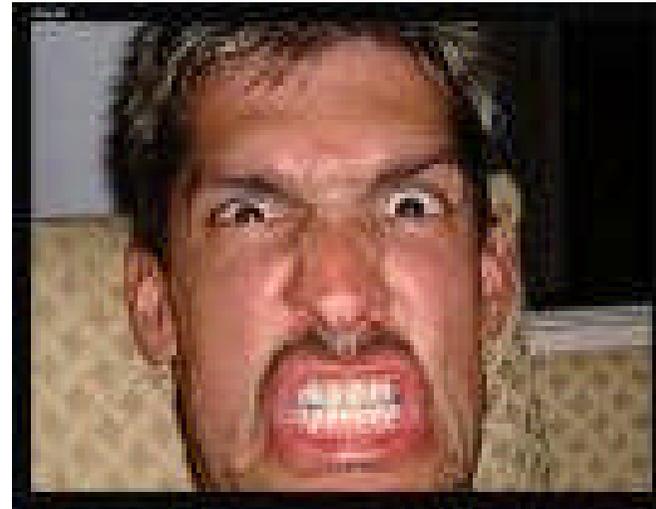


1. Element: DIE BEOBACHTUNG



*„Die höchste Form der menschlichen Intelligenz ist, zwischen Beobachtung und Bewertung zu unterscheiden“.
(Krischnamurti; indischer Philosoph)*

2. Element: GEFÜHLE UND EMOTIONEN



„Der reife Mensch soll die Fähigkeit entwickeln, Gefühle in genauso vielen Nuancen auszudrücken, wie unterschiedliche Musikpassagen in einer Symphonie“. (Rollo May, Psychoanalytiker)

3. Element: BEDÜRFNISSE UND WERTE



Äußere Ereignisse können Gefühle auslösen – die Ursache Ihrer Gefühle findet sich in Ihren Bedürfnissen.

4. Element: BITTEN IM UNTERSCHIED ZU FORDERUNGEN



Um das bitten, was unser Leben bereichert

4er-Schritt nach M. Rosenberg

1. Schritt: Wahrnehmung/Beobachtung



2. Schritt: Emotion/Gefühl



3. Schritt: Bedürfnisse/Werte



4. Schritt: Bitte



Wenn **a**, dann fühle ich mich **b**,
weil ich **c** brauche. Deshalb
möchte ich jetzt gerne **d**.



Wenn Du **a** siehst, fühlst Du dich
dann **b**, weil Dir **c** wichtig ist?
Würdest Du gerne **d** tun?

DER GFK-PROZESS NACH M. ROSENBERG

Ehrlich ausdrücken, wie ICH bin, ohne zu beschuldigen oder zu kritisieren.

Empathisch aufnehmen, wie DU bist, ohne Beschuldigungen oder Kritik zu hören.

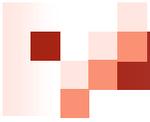
1. Beobachtung

Was ich beobachte (sehe, höre, an was ich mich erinnere, was ich mir vorstelle, frei von meinen Bewertungen), das zu meinem Wohlbefinden beiträgt oder nicht:
„Wenn ich sehe/höre,“

Was Du beobachtest (siehst, hörst, an was Du Dich Erinnerst, was Du Dir vorstellst, frei von Deinen Bewertungen), das zu Deinem Wohlbefinden beiträgt oder nicht:

„Wenn Du siehst/hörst.....“

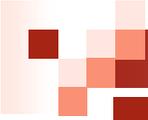
(dieser Schritt wird beim Anbieten von Empathie manchmal weggelassen)



2. Gefühle

Wie ich mich fühle (Emotionen
oder Empfindungen statt
Gedanken) in Beziehung zu dem,
was ich beobachte:
„fühle ich.....“

Wie Du Dich fühlst (Emotionen
oder Empfindungen statt
Gedanken) in Beziehung zu dem,
was Du beobachtest:
„Du fühlst Dich“



Pseudogefühle – Bewertungen statt Gefühlen

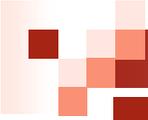
Oft werden statt der wahren Gefühle Pseudogefühle bemüht, was eine konstruktive weiterführende Auseinandersetzung erschwert.

Wenn eine andere Person für meine Gefühle verantwortlich gemacht wird:

- angegriffen
- herabgesetzt
- bedroht
-

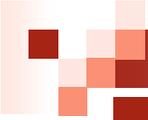
Wenn z.B. folgende echte Gefühle nicht ausgesprochen oder gespürt werden dürfen:

- Angst
- Verzweiflung
- Ohnmacht, Hilflosigkeit
- Trauer
- Wut



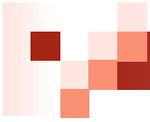
Gefühle – wie wir uns fühlen, wenn unsere Bedürfnisse befriedigt sind

- angenehm
- angeregt
- ausgeglichen
- berührt
- bewegt
- dankbar
- eifrig
- engagiert
- entspannt
- erfüllt
- fasziniert
- frei
- friedlich
- fröhlich
- heiter
- Inspiriert
- klar
- kraftvoll
- lebendig
- motiviert
- neugierig
- ruhig
- satt
- selbstsicher
- sicher
- vergnügt
- wach
- zuversichtlich



Gefühle – wie wir uns fühlen, wenn unsere Bedürfnisse nicht befriedigt sind

- ängstlich
- argwöhnisch
- bedrückt
- betroffen
- beunruhigt
- deprimiert
- einsam
- empört
- erschöpft
- erschrocken
- faul
- frustriert
- hilflos
- irritiert
- lethargisch
- misstrauisch
- müde
- nervös
- ohnmächtig
- passiv
- perplex
- schockiert
- traurig
- unzufrieden
- verärgert
- verletzt
- wütend
- zornig



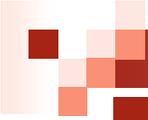
3. Bedürfnisse

Was ich brauche oder schätze (statt eine Präferenz oder eine speziellen Handlung), das meine Gefühle verursacht:

„.....weil ich brauche/mir wichtig ist.....“

Was Du brauchst oder schätzt (statt einer Präferenz oder einer speziellen Handlung), das Deine Gefühle verursacht:

„...weil Du brauchst/weil Dir wichtig ist...“



Bedürfnisse

Ich-Bedürfnisse

- Identität
- Autonomie
- Selbstverwirklichung
- Selbstachtung, Würde, Selbstwert
- Stärke, Leistung und Kompetenz
- Unabhängigkeit und Freiheit
- Eigener Raum
- Orientierung, Ordnung
- Wissen, Verstehen, Sinn

Physiologische Bedürfnisse

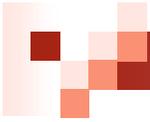
- Nahrung, Flüssigkeit
- Sauerstoff, Bewegung
- Wärme, Kühle
- Schlaf, Erholung
- Körperliche Gesundheit / Wohlbefinden

Soziale Bedürfnisse

- Kontakt, Nähe, Intimität
- Unterstützung und Solidarität
- Gerechtigkeit
- Zuwendung,
- Liebe
- Zugehörigkeit
- Anerkennung und Respekt
- Wertschätzung
- Verständnis

Sicherheitsbedürfnisse

- Schutz vor körperlichen und seelischen Bedrohungen
- Geborgenheit
- Angstfreiheit
- Schutz vor Gewalt
- Vertrauen



4. Bitten

Klar um etwas bitten, was mein Leben bereichern würde, ohne zu fordern

Empathisch aufnehmen, was Dein Leben bereichern würde, ohne irgendeine Forderung zu hören

Die konkreten Handlungen, von denen ich mir wünsche, dass sie in die Tat umgesetzt werden:

„Wärst Du bereit, zu.....?“

„Und würdest Du bitte.....“

Die konkreten Handlungen, von denen Du Dir wünschst, das sich geschehen:

„Würdest Du gern.....?“

(Wird beim Anbieten von Empathie manchmal weggelassen).



Beispiel



ICH

Ich sehe, dass die Hälfte unserer Sitzungszeit abgelaufen ist und wir bei Punkt 2 von insgesamt 8 Punkten angelangt sind.

Ich bin ungeduldig und mache mir Sorgen,

.....weil mir wichtig ist, dass wir unsere Zeit effizient nutzen.

Ich schlage vor, dass Hans darauf achtet, dass wir pro Punkt 10 Minuten einsetzen? Seid Ihr einverstanden?

Beobachtung

Gefühl

Bedürfnis

Bitte / Anliegen

DU

Beziehen Sie sich auf Punkt 7?

Sind Sie besorgt?

Sind Ihnen Qualität und Seriosität wichtig?

Und schlagen Sie nun vor, dass wir die Sitzung um eine halbe Stunde verlängern?

Zusammenfassung (nach innen)

stumm nach innen	Selbsteinfühlung	Beobachtung
		Gefühl
		Bedürfnis
		Bitte
stumm nach innen	Einfühlung in den anderen	Beobachtung
		Gefühl
		Bedürfnis
		Bitte

Zusammenfassung (nach außen)

kommunizieren nach außen	Einfühlung in den anderen	Beobachtung
		Gefühl
		Bedürfnis
		Bitte
kommunizieren nach außen	Selbsteinfühlung	Beobachtung
		Gefühl
		Bedürfnis
		Bitte

Anwendung des Vierer-Schrittes im Wundmanagement (Beispiel)

Beispiel:

Wundmanager/in zum Patienten:

„Lieber Herr Maier. Wir haben heute am Morgen miteinander vereinbart, dass Sie bis 12.00 Uhr die Wundsalbe der Marke AB mehrmals auf die verletzte Stelle auftragen. Jetzt ist es 12.15 Uhr und ich sehe, dass die Tube noch originalverpackt auf Ihrem Kästchen steht **(Beobachtung)**. Dies irritiert mich sehr **(Gefühl)**, weil mir Kooperation **(Bedürfnis)** sehr wichtig ist.“ Ich hätte daher folgende Bitte an Sie: „Könnten Sie bitte jetzt in meiner Gegenwart die Wundsalbe auftragen?“ **(Bitte)**

MAGNETSPITÄLER

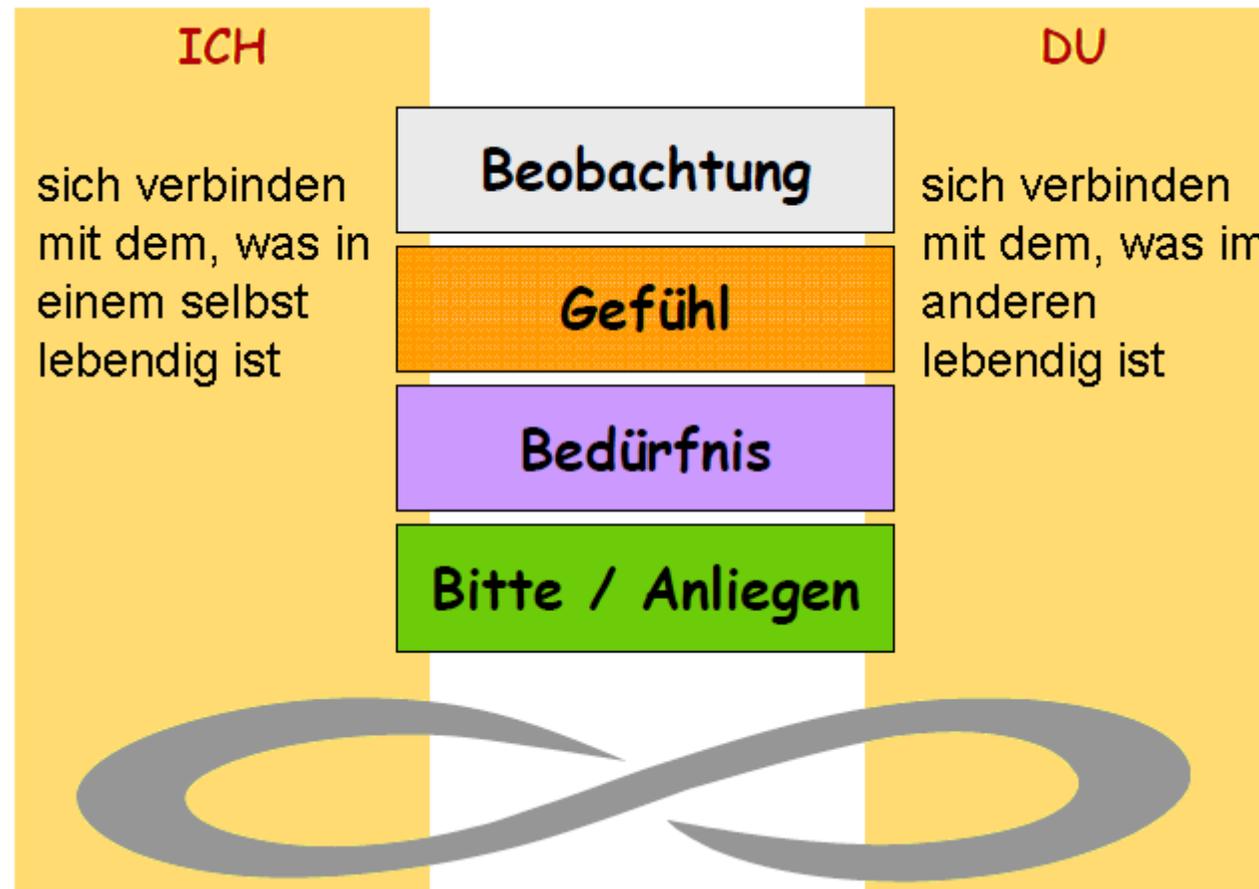
- In Magnetspitälern und -pflegeeinrichtungen ist auch im Bereich Wundversorgung

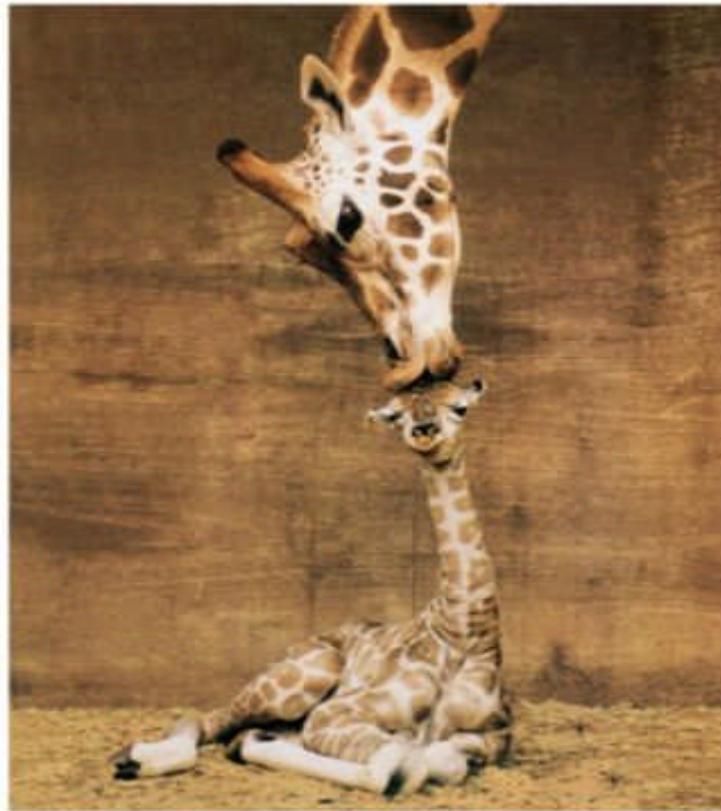
Gewaltfreie Kommunikation

ein wesentlicher Teil der Organisations-/ Stationskultur geworden



Die wichtigen Elemente





„In Wahrheit gibt es gar keine Wölfe. Wölfe sind Giraffen mit einem kleinen Sprachfehler!“

M. Rosenberg



„Und wäre ich auch rhetorisch geschult und dialektisch trainiert, hätte aber kein Herz für mein Gegenüber, kein Gefühl für mich selbst und kein Gespür für die Situation, dann wäre all meine Kunst nur eine Optimierung von Sprechblasen ohne eine **Verbindung von Mensch zu Mensch“**

(Schultz von Thun zum Thema Kommunikation, 2000)

Gruner & Partner KG



Univ. Prof. Dr. Karl Garnitschnig



Dr. Herbert Gruner

Dr. Herbert Gruner



- Geschäftsführender Gesellschafter der Gruner & Partner KG.
- Inhaber der Dr. Herbert Gruner Managementberatung
- Doktor der Rechtswissenschaften; Studium der Betriebswirtschaft und Pädagogik.
- Unternehmensberater und Lebens- und Sozialberater.
- Systemischer Organisations- und Personalentwickler.
- Ehemals Mitarbeiter und Führungskraft im Kundenbetreuungs-bereich sowie danach im Personalentwicklungs- und Aus- und Weiterbildungsbereich eines großen österreichischen Bankenbereiches.
- Lehrveranstaltungsleiter und Lehrbeauftragter an österreichischen Universitäten, Akademien und sonstigen Bildungseinrichtungen.
- Wirtschaftstrainer, Erwachsenenbildner, Coach und Supervisor.
- NLP-Lehrtrainer (nach ÖDV-NLP, DVNLP und ECNLP).
- Referent auf Kongressen im Gesundheitswesen.



**Vielen Dank für
Ihre
Aufmerksamkeit !**

Gruner & Partner KG

Gesellschaft für Managementberatung und Persönlichkeitsentwicklung

Human Potential Development - hpd

0043/676-35-72-014

herbert.gruner@chello.at

www.hpd-gruner.at