Professionelle Wund-versorgung verlangt gewaltfreie Kommunikation

Dr. Herbert Gruner

Hofstetten, 24.September 2010

"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 Magnetspitälern

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

Bericht - 12.Jahrestagung April 2010 (erweitert und modifiziert)

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 Entscheidungs-fähigkeit 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´be nice – be real!

Marshall Rosenberg – Begründer der GFK

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

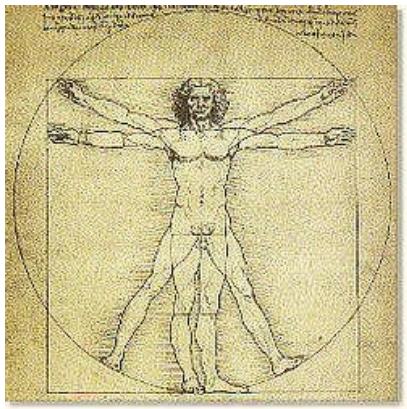
wuchs seit dem 9. Lebensjahr als **weißer „Jude“** im schwarzen Ghetto von Detroit auf und erlebte die schweren Ausschreitungen des Jahres 1943 mit Dutzenden von Toten in seiner unmittelbaren Nachbarschaft mit.

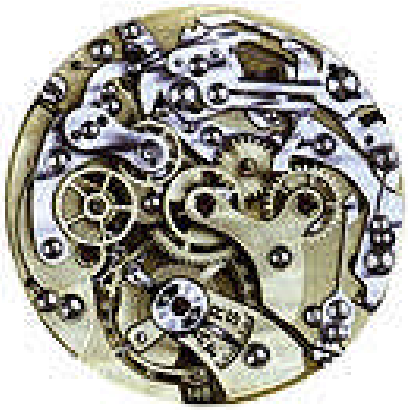
Nach Absolvierung seiner Ausbildung war M. Rosenberg Ende der 50-er Jahre als klinischer Psychologe Mitarbeiter in einem Forschungsprojekt von **Carl Rogers**.

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

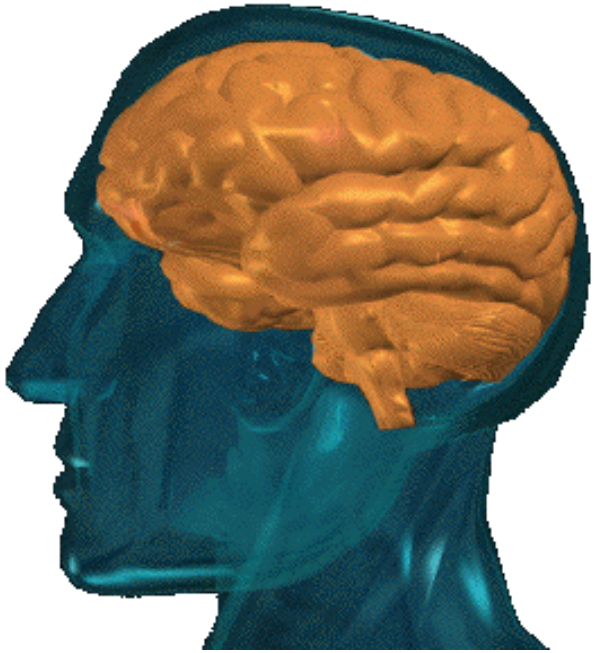
- Ist der Mensch Mittelpunkt? Oder der Mensch Mittel.Punkt!
- Wird der Patient Müller als Mensch mit all seinen individuellen Schmerzen, Ängsten, Wünschen und Bedürfnissen wahrgenommen oder ist er die offene Wunde auf Zimmer 13 im 1. Stock?



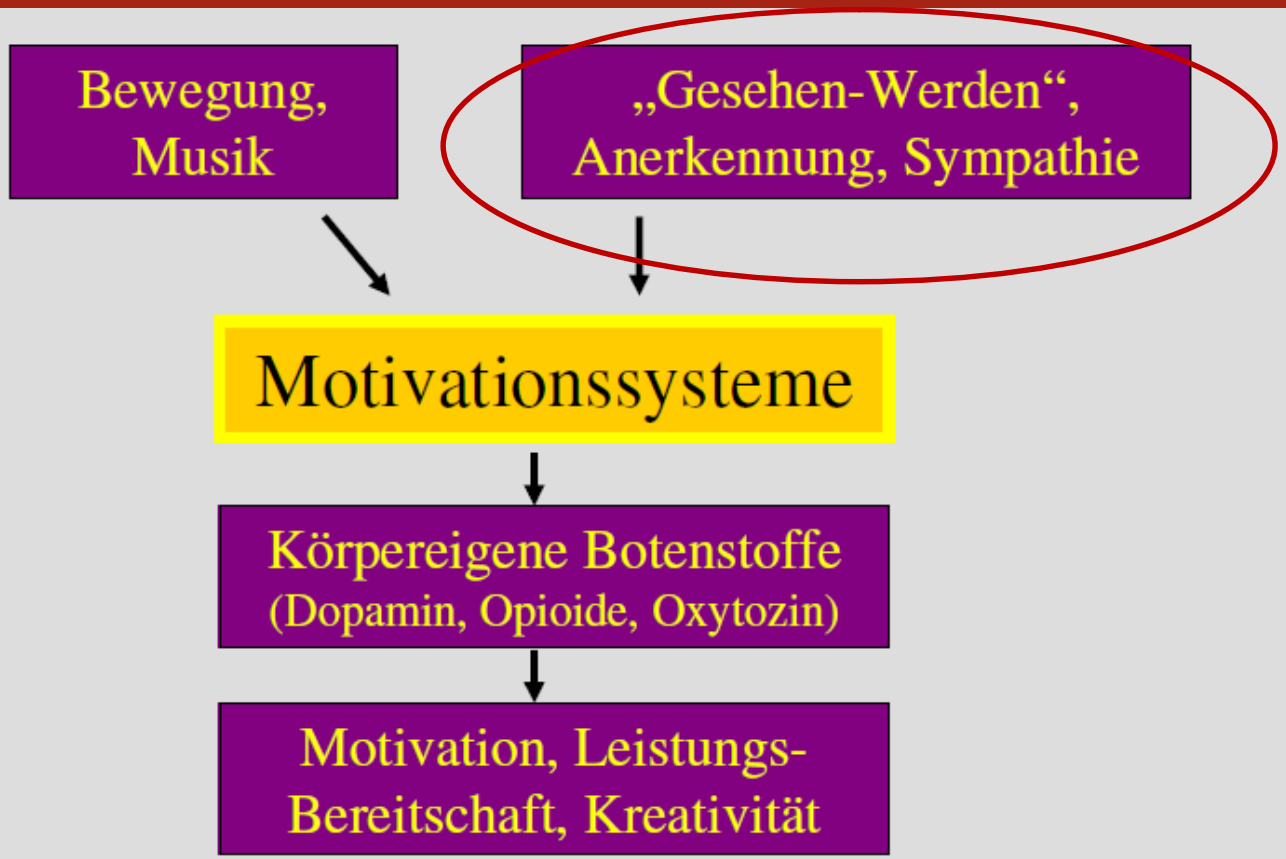


Neurobiologische Aspekte in Beziehungen

- Motivations- bzw. Vitalitätssysteme
- Spiegelneuronen

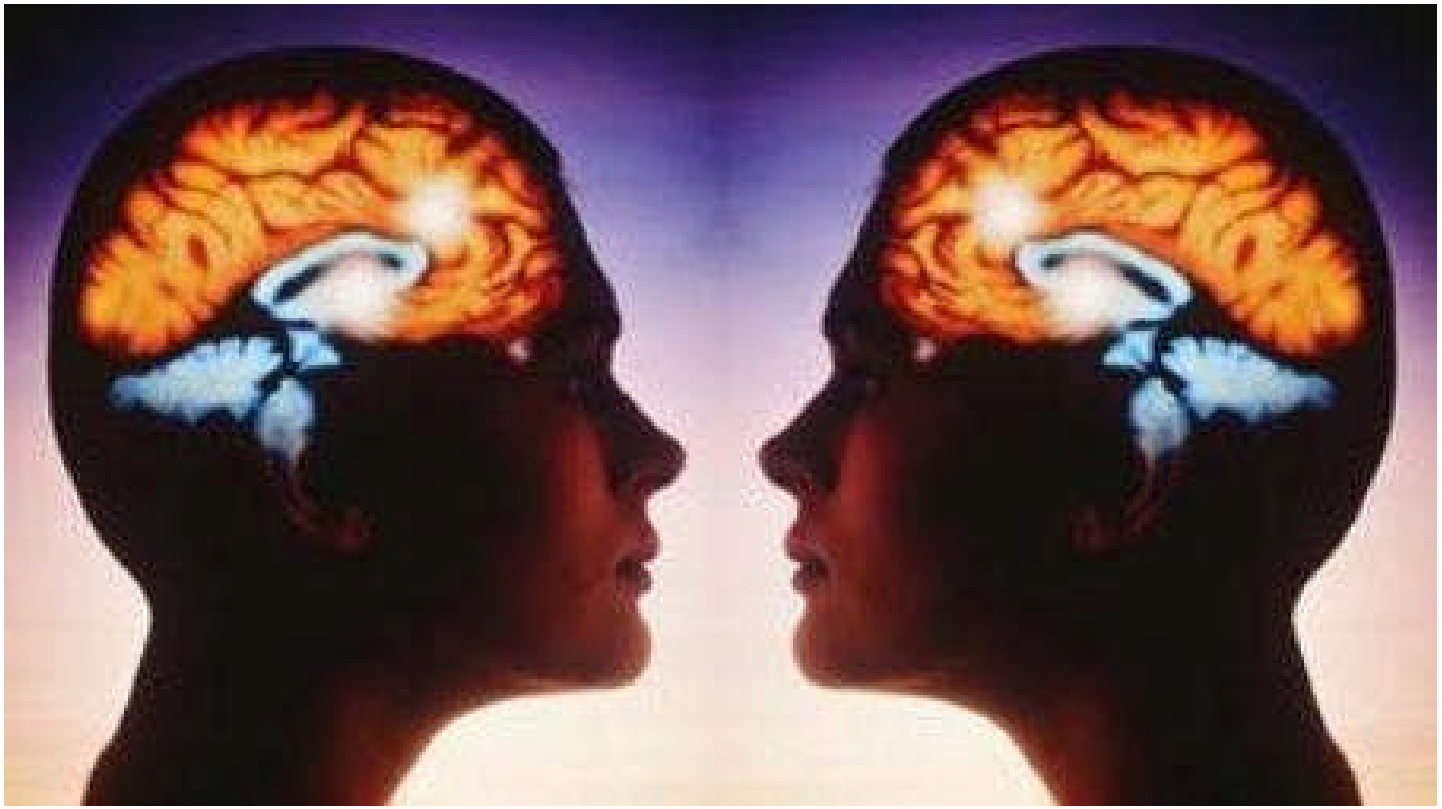


Motivations-/Vitalitätssysteme aus neurobiologischer Sicht



Pro. Joachim Bauer

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.

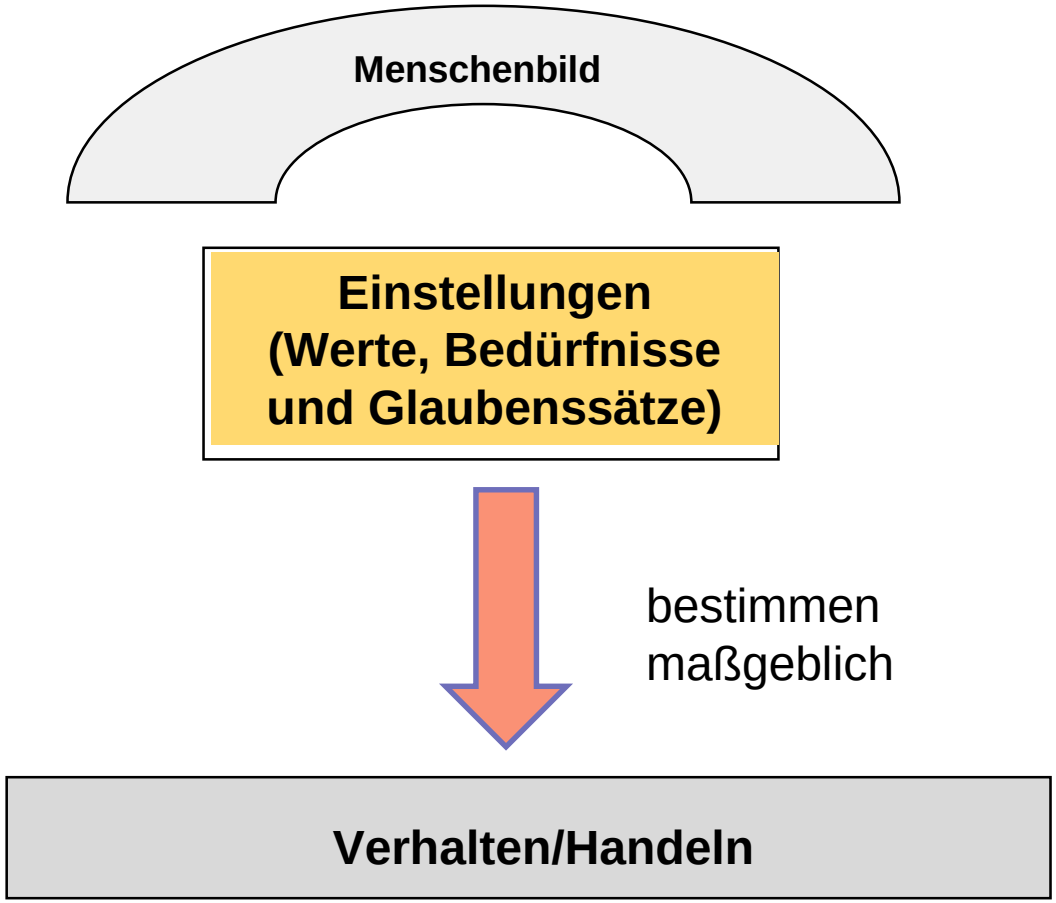
Menschenbild der GFK

- 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

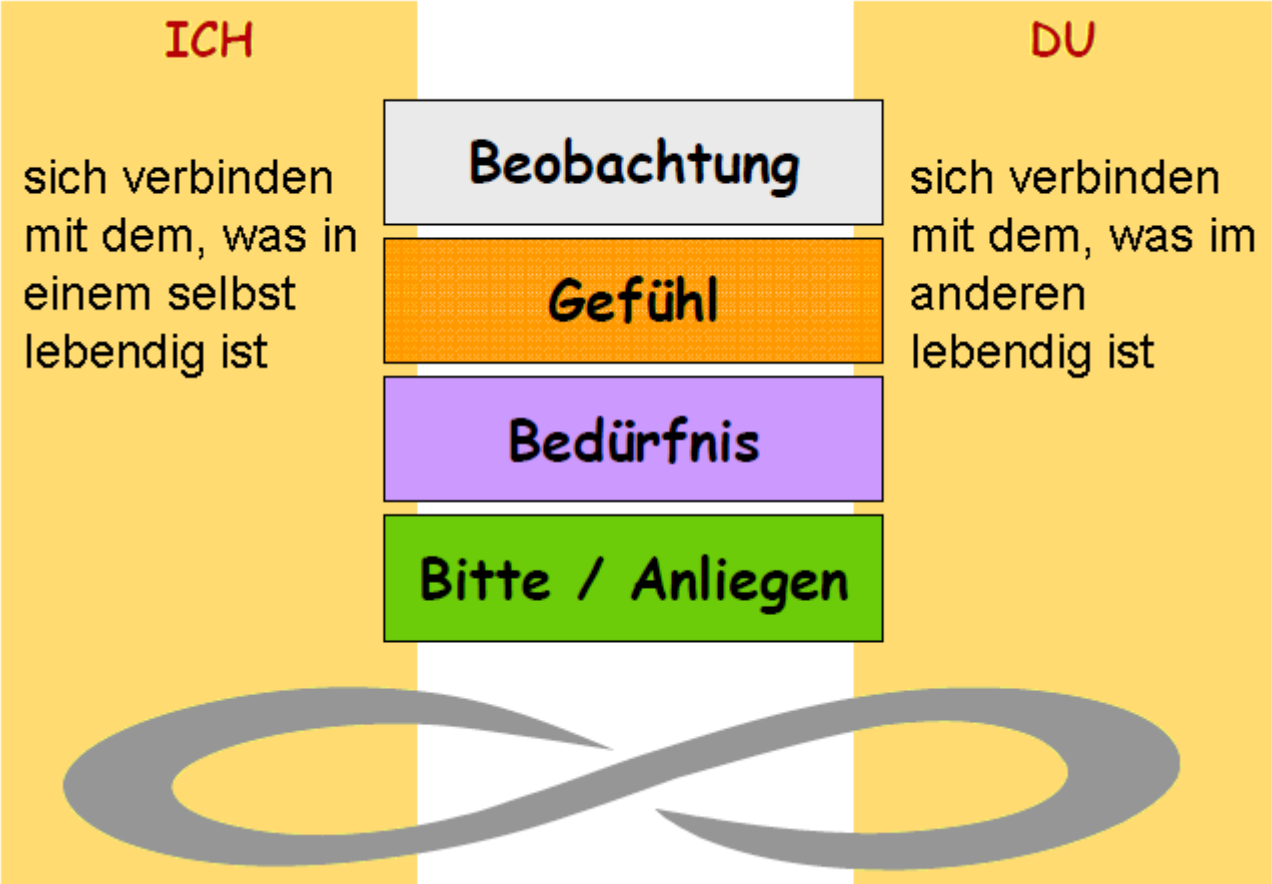
DAS 4-OHREN-MODELL (2)

(nach M. Rosenberg)

Giraffenohren außen:
Was fühlt und braucht der andere?
Mitfühlendes Verstehen für andere

Giraffenohren innen:
Was fühle und brauche ich?

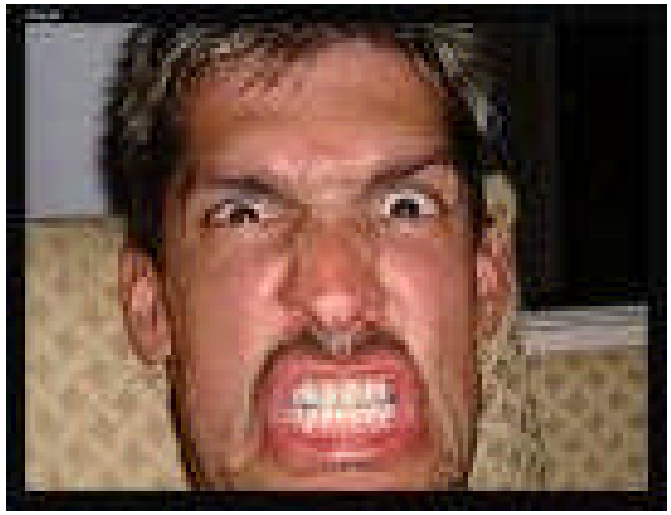
Die wichtigen Elemente



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, Psycho-analytiker)

3. Element: BEDÜRFNISSE UND WERTE

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

4. Element: BITTEN IM UNTER-SCHIED 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?

Beispiel

ICH		DU
Ich sehe, dass die Hälfte unserer Sitzungszeit abgelaufen ist und wir bei Punkt 2 von insgesamt 8 Punkten angelangt sind.	**Beobachtung**	Beziehen Sie sich auf Punkt 7?
Ich bin ungeduldig und mache mir Sorgen, ……	**Gefühl**	Sind Sie besorgt?
…..weil mir wichtig ist, dass wir unsere Zeit effizient nutzen.	**Bedürfnis**	Sind Ihnen Qualität und Seriosität wichtig?
Ich schlage vor, dass Hans darauf achtet, dass wir pro Punkt 10 Minuten einsetzen? Seid Ihr einverstanden?	**Bitte / Anliegen**	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)*

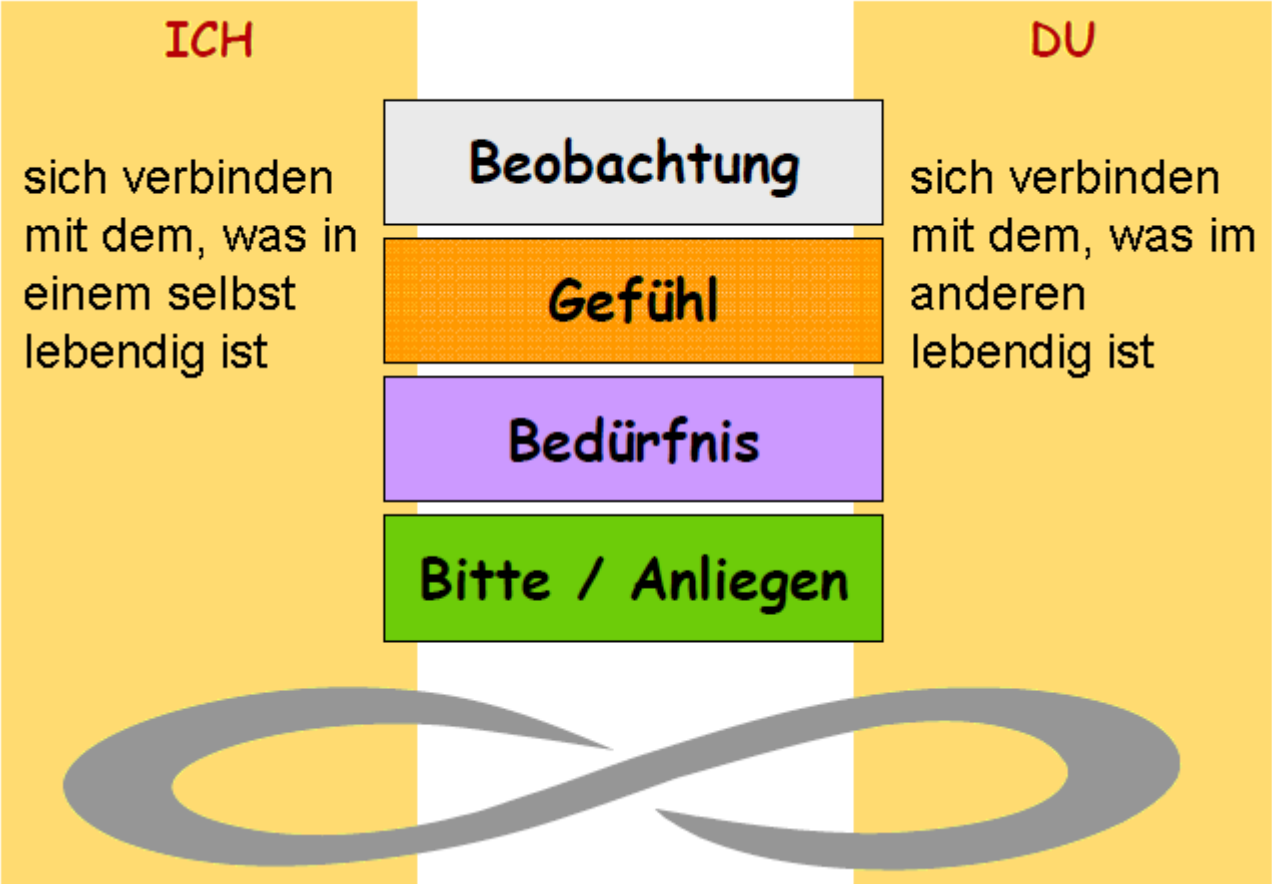
MAGNETSPITÄLER

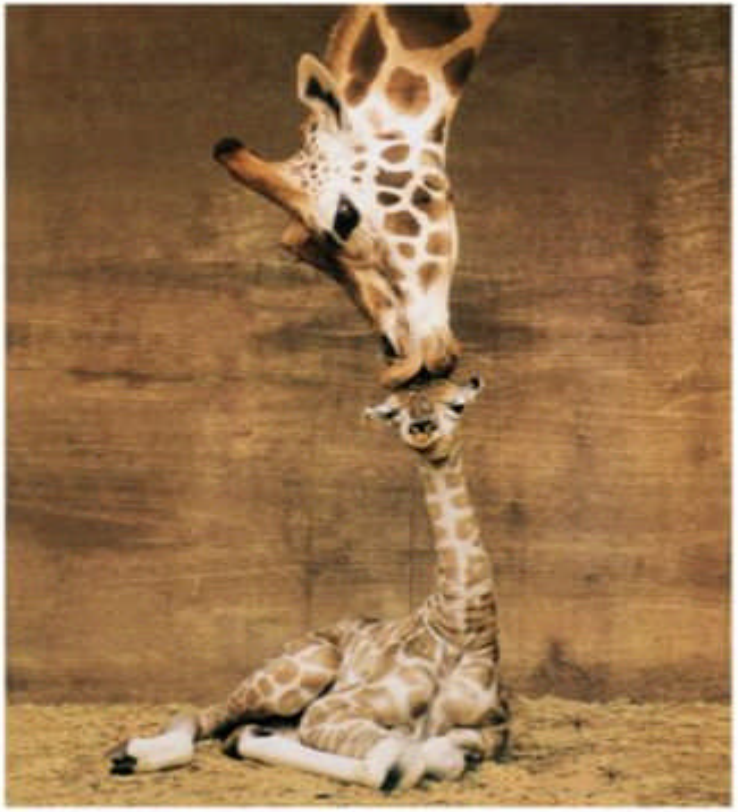
- In Magnetspitälern und -pflegeeinrichtungen ist auch im Bereich Wundversorgung

  Gewaltfreie Kommmunikation

  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“

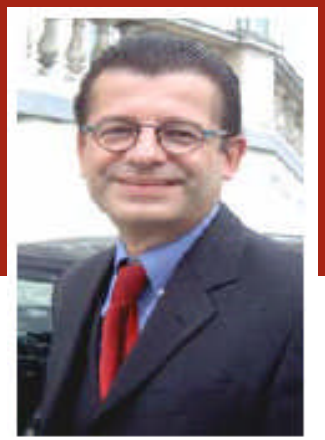
(Schultz von Thun zum Thema Kommunikation, 2000)

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