

Die Zauberrohren der GFK

Das magische Übersetzungsprogramm für Kritik und Vorwürfe



Die Ärztin und
GFK-Trainerin
**Dr. Stephanie
Schnichels**
schildert ein
Schlüsselerlebnis

Die Gewaltfreie Kommunikation ist wie ein inneres Übersetzungsprogramm. Durch ihren Fokus auf die Bedürfnisse eines Menschen hilft sie – nach dem Motto: „Vorwürfe sind ungünstig formulierte Bitten“ – durch die gehörte Kritik hindurchzutreten und die eigentlichen Gefühle und Bedürfnisse des Gegenübers zu hören. Sie holt die Aussagen der Mitmenschen aus ihrer schwer verständlichen Verpackung und verwandelt sie in leichter nachvollziehbare Anliegen.

Zur Verdeutlichung dieser Herangehensweise mein eigenes Schlüsselerlebnis mit der GFK:

Ich arbeitete fast fünfzehn Jahre lang als Ärztin in einer Eltern-Kind-Kurklinik. Für die Dauer von drei Wochen kamen Mütter und Väter mit ihren Kindern in die Klinik, um sich von ihrem stressigen, oft sehr belastenden Alltag oder schweren akuten oder chronischen Krankheiten zu erholen. Während dieser Zeit erhielten sie ein medizinisch-psychologisches, physiotherapeutisch-sportliches Rundumprogramm mit Kinderbetreuung, also gute Bedingungen, um Kraft zu tanken und sich zu erholen. Dennoch gab es oft Beschwerden von den PatientInnen. Mal waren die Vorwürfe nachvollziehbar, mal weniger. Der Umgang mit der teils heftig vorgetragenen Kritik war herausfordernd, nicht selten trafen mich die Vorwürfe persönlich.



2001 kam eine neue Kollegin ins Team. Diese nahm die verärgerten, „meckernden“ Mütter mit in ihr Arztzimmer und nach ein paar Minuten kamen die PatientInnen zufrieden und entspannt wieder heraus.

Fasziniert beobachtete ich diese Verwandlung ein paar Mal, bis ich die Kollegin neugierig fragte, was sie denn mit den Müttern in ihrem Zimmer mache?

„Gewaltfreie Kommunikation“, antwortete sie. Sie mache mit den Müttern Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg.

Aha?! Davon hatte ich noch nie gehört.

Die Kollegin erklärte mir, dass hinter jeder Beschwerde unerfüllte Bedürfnisse stünden. Leider wählten die Mütter jedoch oft eine ungünstige Art und Weise, ihre Not und Sorgen auszudrücken.

Wenn eine Patientin beispielsweise bei der Zwischenuntersuchung nach zehn Tagen weiterhin starke Rückenschmerzen beklage, dann drücke sie dies vielleicht mit dem Vorwurf: **„Die Kur ist für die Katz. Sie bringt nichts. Ich werde hier schlecht betreut“** aus.

Dass es mir bei diesen Worten schwerfalle, ihre Bedürfnisse zu hören, sei klar. Doch vermutlich

wolle die Patientin eigentlich Folgendes ausdrücken (hier formuliert in den vier Schritten der Gewaltfreien Kommunikation, als habe die Patientin einen GFK-Kurs besucht).

1. „Frau Doktor, ich bin seit zehn Tagen in Kur und hatte trotz Massagen, Krankengymnastik und Rückentraining täglich so starke Rückenschmerzen, dass ich jedes Mal meine stärksten Schmerzmittel nehmen musste und so gereizt war, dass ich die Kinder angeschrien habe (Beobachtung).

2. Ich bin total verzweifelt und unter Druck (Gefühl).

3. Ich brauche dringend wieder Leichtigkeit (Bedürfnis) und Schmerzfreiheit (Bedürfnis: körperliche Unversehrtheit). Und darüber hinaus mache ich mir auch Sorgen (Gefühl), wie es zu Hause weitergehen soll (Bedürfnis nach Perspektive).

4. Haben Sie einen Vorschlag, was ich konkret für die nächsten zwei Wochen tun könnte, um mich körperlich und seelisch zu stabilisieren? (Bitte)“

Doch leider, erklärte die Kollegin, wählten die PatientInnen oft tragisch ungünstige Formulierungen für ihre Aussagen.

Ihre Inhalte seien wie in „hässliches Geschenkpapier“ verpackt.

Mit der Gewaltfreien Kommunikation und ihren bedürfnisorientierten Ohren (Giraffenohren) könne man die Anliegen der PatientInnen aus ihrer schwer verständlichen Verpackung holen.

In den Gesprächen in ihrem Arztzimmer übernehme sie den Part des Übersetzens. Sie spiegele empathisch die Gefühle und Bedürfnisse der Mütter, sodass sich diese verstanden und erleichtert fühlten.

Denn im Grunde genommen wollten die Mütter gar nicht meckern und kritisieren, sie wollten einfach mit ihrer Not und Sorge gehört werden.

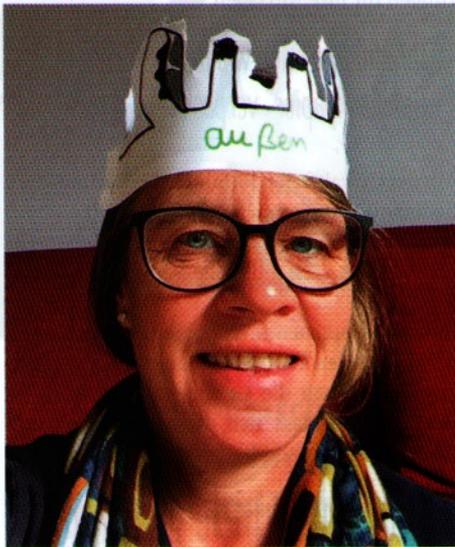
Die Zauberohren der GFK

Im Anschluss wären sie dann offen und bereit, gemeinsam konstruktive Wege zur Verbesserung der Situation zu suchen. Dies sei das Geheimnis der Verwandlung, die in ihrem Arztzimmer passiere.

Das klang einleuchtend, aber vor allem sprach der „Vorher-Nachher-Effekt“, den die Kollegin regelmäßig mit den unzufriedenen PatientInnen erzielte, für sich. So stieg ich in die GFK ein und trainierte fünfzehn Jahre lang jeden Tag, mit Giraffenohren hinter Kritik „tragisch ungünstig formulierte“ Bedürfnisse und Bitten zu hören.

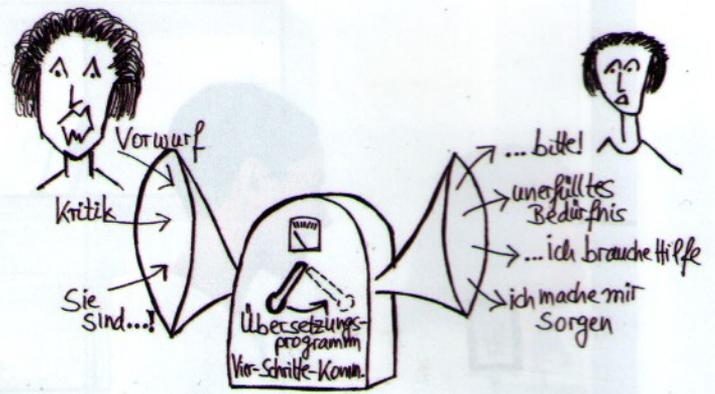
So wurde die Gewaltfreie Kommunikation mit ihren Zauberohren ein wichtiger Bestandteil meiner ärztlichen Tätigkeit. Ihre innere Haltung und ihre klar strukturierten Kommunikationsschritte führten nicht nur zu größerer Patienten-, Angehörigen-, Kollegen-, Mitarbeiterzufriedenheit, sondern auch zu meinem eigenen Wohlbefinden als Ärztin. Meine Bemühungen und Gesprächsinterventionen zeigten mehr Erfolg und gleichzeitig hatte ich eine Art Schutzinstrument zur Verfügung, Kritik und Vorwürfe nicht mehr persönlich zu nehmen.

Hier könnte der Artikel zu Ende sein. Aber ich habe noch einen praktischen Tipp anzubieten.



In vielen seiner Seminare zum Thema Gewaltfreie Kommunikation oder Empathische Kommunikation verwendete Marshall Rosenberg Giraffen- (oder auch Bedürfnis-Verständnis-) Ohren als praktisches, didaktisches Mittel, um den ZuhörerInnen die Übersetzungs-„Zauberohren“ nahezubringen. Die „Giraffenohren nach außen“ haben ihren Fokus auf die Gefühle und Bedürfnisse des Gegenübers. Die „Giraffenohren nach innen“ fokussieren auf die

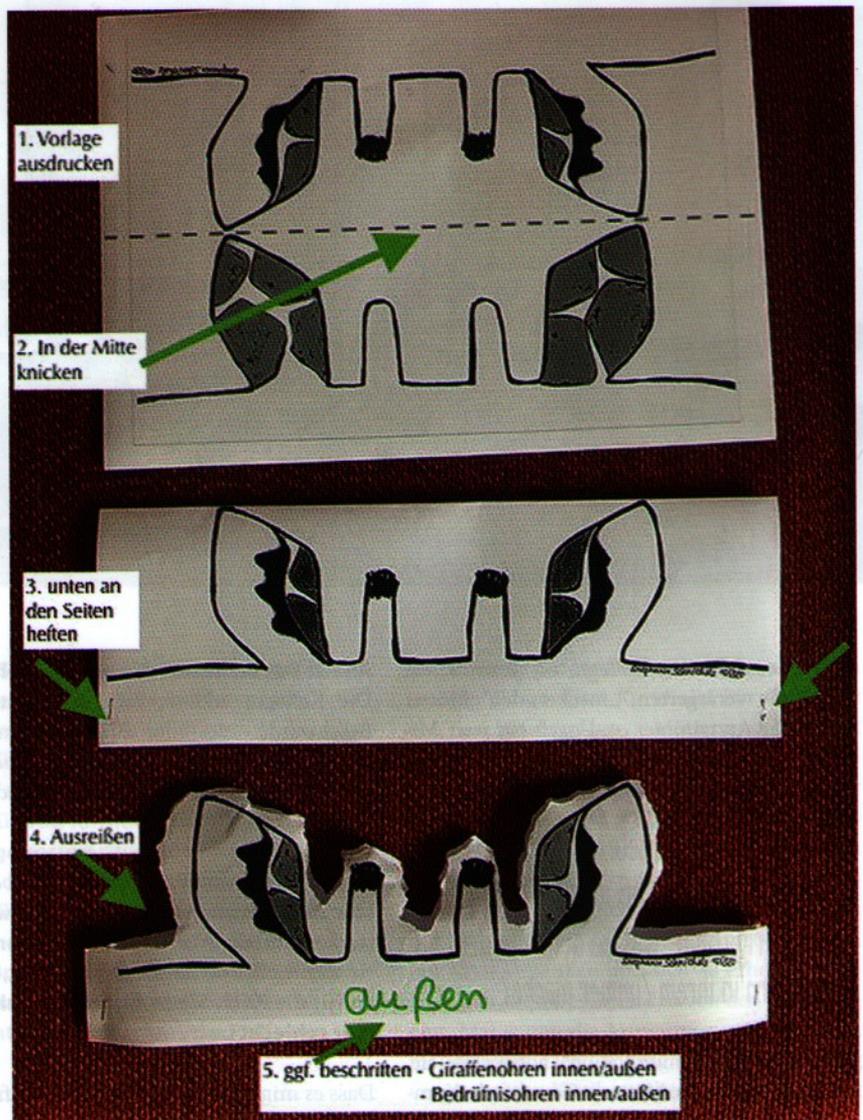
So funktionieren die Zauberohren der GFK: Kritik wird gesendet, Gefühle, Bedürfnisse und Bitten kommen an



eigenen Gefühle und Bedürfnisse. Im Empathikon-Shop kann man die offiziellen Plüsch-Giraffen- und Wolfsöhren mit Haarreif erwerben. Im Handel gibt es auch einfache Haarreifen mit Tierohren. Schauen Sie doch mal unter „Karneval“ und „Wolfsöhren“.

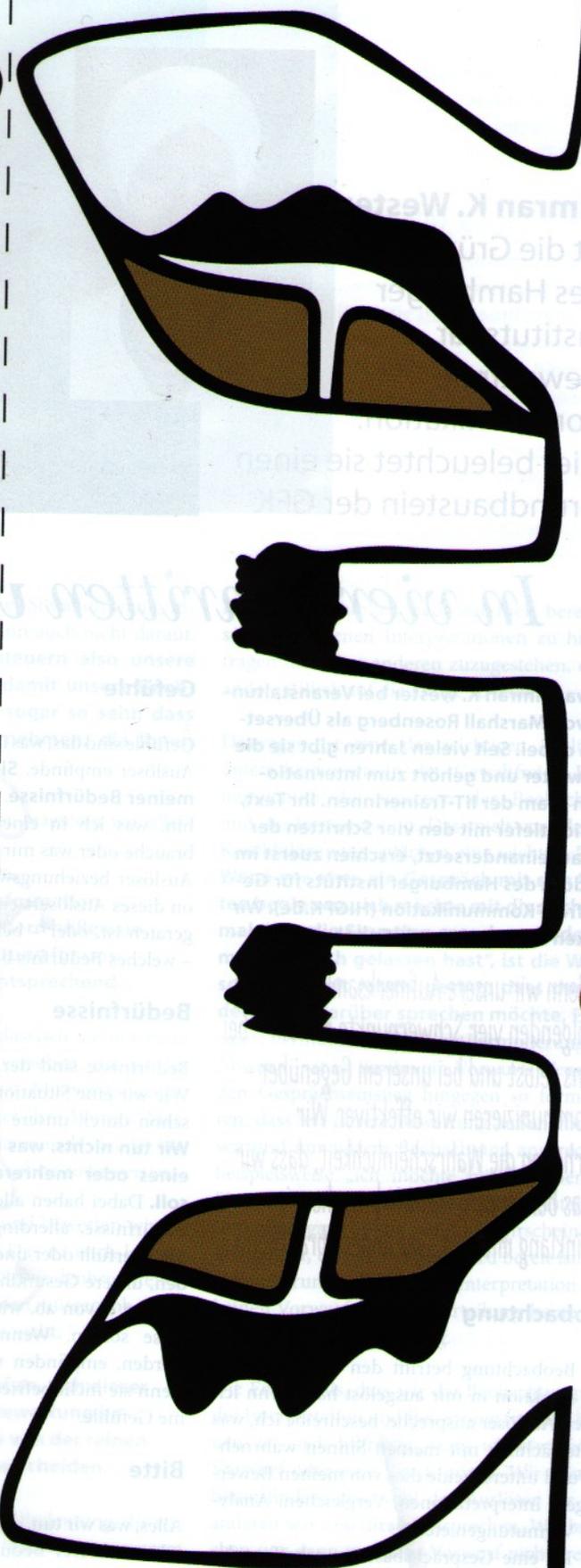
Für Pandemie-Zeiten, in denen in Präsenzseminaren die Plüschohren nicht mehr von Teilnehmerin zu Teilnehmer weitergereicht werden dürfen, und für alle Arten von Online-Seminaren habe ich im letzten Herbst eine einfache

Papiervorlage für Giraffenohren entwickelt. Diese Vorlage kann man den TeilnehmerInnen im Vorfeld per Mail zuschicken. Sie können sich diese dann zu Hause ausdrucken und entsprechend der Bastelanleitung auf unkomplizierte Weise fertigstellen. So können dann alle TeilnehmerInnen im realen oder virtuellen Workshop die Giraffenohren für die entsprechenden Empathieübungen aufsetzen und das „GFK-Übersetzungsprogramm“ einschalten. Ich wünsche viel Spaß beim Basteln und Ausprobieren.



ausen

Stephanie Schnichels 10/2020



innen