

## Gewaltfreie Kommunikation im Gesundheitswesen

M. Sears, Jungfermann Verlag, Paderborn 2011, 1. Aufl., ISBN 3-87387-784-8, kartoniert, 144 Seiten, 14,90 €

Der Titel „Gewaltfreie Kommunikation“ (GFK) ist ungewöhnlich und macht neugierig, was sich dahinter verbirgt. Die Antwort versucht *Melanie Sears* im ersten Teil des Buches anhand von Fallbeispielen aus dem klinischen (Pflege-)Alltag zu geben. Dabei kommen ihr offensichtlich die vielfältige Erfahrung und ihr eigener Entwicklungsprozess zugute. Die GFK wurde von *Marschall Rosenberg*, einem Schüler *Carl Rogers*, der aktives Zuhören als ein wesentliches Element der Kommunikation betrachtet, entwickelt. Grundlage der GFK ist die reine Beobachtung, die zunächst streng getrennt werden muss von einer (Be-)Wertung. Im Weiteren geht es bei der GFK darum, eigene Bedürfnisse und Gefühle wahrzunehmen. Erst auf dieser Basis kann mehr Empathie für andere – Patienten wie Mitarbeiter – entwickelt werden. Eine interessante, aber auch nachvollziehbare Sichtweise, ist die Betonung, dass Pflegenden zuerst sich um eigene Bedürfnisse kümmern sollten, um die Energie aufzubringen, für andere da zu sein. Ein Zurückstellen dieser Bedürfnisse kann die Entwicklung von Aggression und Depression zur Folge haben. Somit ist die Feststellung „jeder Mensch hat ein eigenes Bild von anderen“ in ihrer Doppeldeutigkeit eine zentrale Aussage dieses Buches. Die Autorin stellt anhand von Fallbeispielen die Kommunikationsstrukturen in „unserem“ Gesundheitswesen dar. Sie charakterisiert es als Do-

minanzsystem im Unterschied zu den Systemen der Partnerschaft. Ersteres macht sie verantwortlich für Burnout, Unzufriedenheit und Stresssymptomen. Sie sieht es auch als Ursache für medizinisches Fehlverhalten. Psychosomatische und psychiatrische Erkrankungen wertet sie als ein systembedingtes Produkt. Die Lösung dieses Dilemmas und damit Veränderung und Verbesserung der Therapieergebnisse können ihrer Meinung nach durch Umstrukturierung des Gesundheitssystems erzielt werden. Damit einhergehend sieht sie auch eine größere Zufriedenheit der Mitarbeiter.

Die Autorin bleibt nicht nur bei der Beschreibung der Missstände. Sie legt auch einen 11-Punkte-Katalog vor, wie GFK am Arbeitsplatz umgesetzt werden kann. So theoretisch bzw. fern des zahnmedizinischen Alltags manche ihrer Ausführungen sein mögen, so pragmatisch und umsetzbar erscheint dieser 11-Punkte-Katalog. Probleme im zahnärztlichen Team und im Umgang mit Patienten könnten damit frühzeitig identifiziert und ohne Ressentiments gelöst werden.

Der Beitrag von *Al Weckert* im zweiten Teil dieses Buches befasst sich mit der Frage, ob Empathie erlernt werden kann. Allein diese Eingangsfrage stellt die positive Antwort in den Raum. Er beschreibt ein Weiterbildungskonzept und die Programminhalte für jede Form medizinischer Dienstleister. So findet man



beispielsweise die Anleitung für eine Teambesprechung.

Welches Fazit kann man ziehen? Aufgrund des biographischen Hintergrundes der Autorin richtet sich das Buch in erster Linie an Pflegeberufe. Dennoch eröffnet sich durch die sehr anschaulichen Beispiele eine durchaus neue Sicht des Umgangs mit Patienten und Kollegen, was im eigenen Verhalten einen wünschenswerten empathischen Umgang fördern kann. Konkrete Umsetzungsvorschläge können wertvolle Hilfen sein, den Praxisalltag zur Zufriedenheit aller zu gestalten. Wer eine wissenschaftliche Abhandlung erwartet, wird diese nur an wenigen Stellen finden. Man muss in manchen Teilen eher emotional belegte Aussagen und Philosophien hinnehmen. Alles in allem ein interessanter, sicherlich in einigen Bereichen befremdlicher Ansatz, aber dennoch auch für Zahnärzte bereichernd. DZZ

A. Wolowski, Münster