

Dr. med. Stephanie Schnichels

Praxis für Kommunikationstraining - Coaching

Ärztin – Kommunikationstrainerin – Coach - Mediatorin
Gewaltfreie Kommunikation
Hypnotherapeutisches Coaching
Zürcher Ressourcen Modell®

Scheibenstr. 22
D- 83278 Traunstein
+49 (0)861 2047915
info@gewaltfrei-traunstein.de
www.gewaltfrei-traunstein.de

Autorin: Patienten- und Teamkommunikation für Ärzte, Elsevier Verlag

„Vorwürfe sind ungünstig formulierte Bitten konstruktiver Umgang mit Kritik im Arztberuf“

online Seminar von Dr. med. Stephanie Schnichels

Einführung in die „Gewaltfreie Kommunikation“ nach Dr. Marshall Rosenberg

Leitsätze von Marshall Rosenberg:

- „Vorwürfe sind ungünstig formulierte Bitten.“
- „Verstehen heißt nicht Einverständnis.“
- „Alles, was Menschen tun, sind Versuche sich Bedürfnisse zu erfüllen.“
- „Willst du Recht haben oder glücklich sein, beides gleichzeitig geht nicht.“
- „Fehlende Wertschätzung lässt sich nicht durch sachliche Zugeständnisse ersetzen.“
- „Connection before correction“ und „Empathy first“
- „Menschen, die sich sehr emotional äußern, brauchen eine Wiedergabe ihre Gefühle und Bedürfnisse.“
- „Menschen tun immer das Beste, das ihnen gerade zur Verfügung steht.“

weitere Leitsätze:

- „Menschen, die miteinander zu schaffen haben, machen einander zu schaffen.“
Friedemann Schulz von Thun
- „Nicht die Tatsachen selbst machen das Leben schwer, sondern unsere Bewertung der Tatsachen.“ Epictet
- „Die höchste Form menschlicher Intelligenz ist zu beobachten, ohne zu bewerten.“
Krishnamurti
- „Probleme, für die es keine Lösung gibt, sind keine Probleme, sondern Einschränkungen, die man hinnehmen muss.“ Luc Isebaert

Literatur:

„Gewaltfreie Kommunikation“, Marshall Rosenberg

Junfermann Verlag

„Gewaltfreie Kommunikation“ Taschenführer, Andreas Basu, Liane Faust

Haupe Verlag

„Patienten- und Teamkommunikation für Ärzte“ Stephanie Schnichels

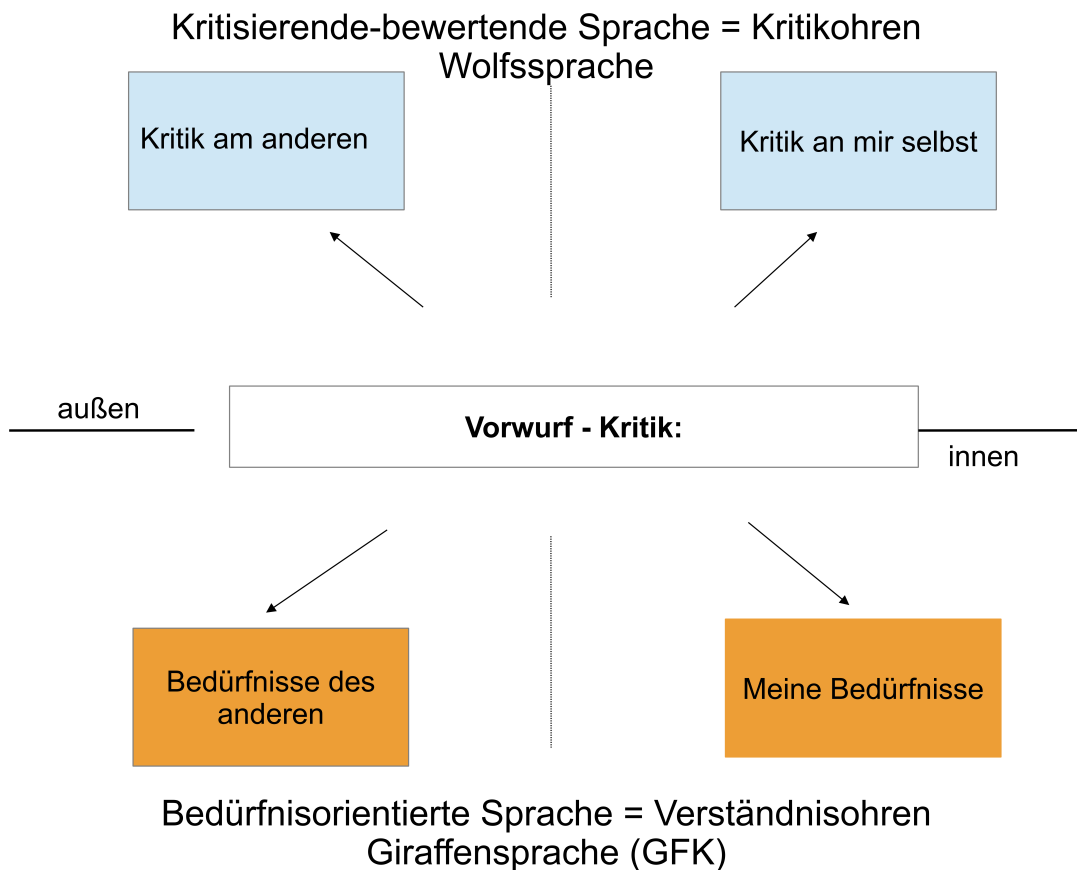
Elsevier Verlag

1

Vier Reaktionsmöglichkeiten auf eine negative Äußerung von Dr. Marshall Rosenberg

Aufmerksamkeitsfokus:

Richtiges Verhalten oder Fehlverhalten?
Wer hat recht? Wer hat unrecht?
„Entweder oder“ – Denken

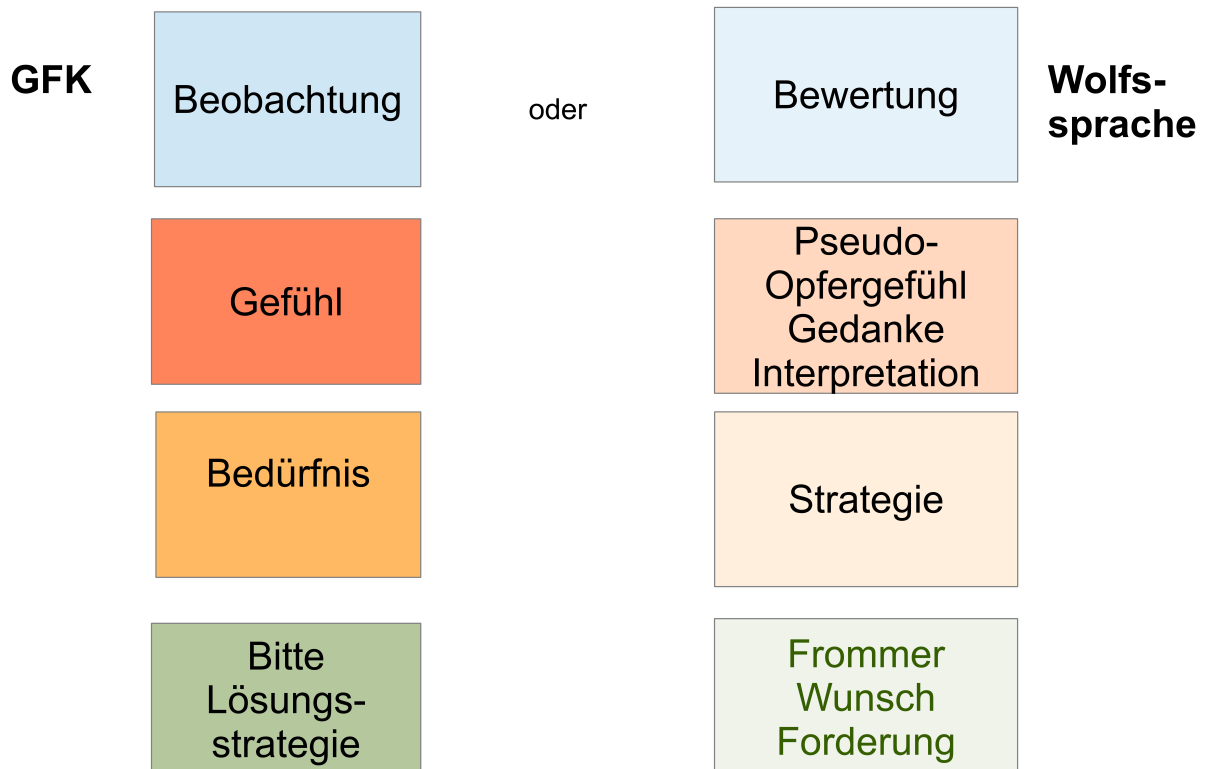


Aufmerksamkeitsfokus:

Welche Bedürfnisse stehen hinter dem Verhalten oder der Aussage?
Ist ein Bedürfnis erfüllt oder unerfüllt?

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation (GFK)
und ihre Schlüsselunterscheidungen
(„Fallstricke“)

Einfach, aber nicht simpel



Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation und ihre Schlüsselunterscheidungen / „Fallen“

1. Schritt: Beobachtungen formulieren statt Bewertungen

Fakten benennen: Videokamera einschalten, Szene filmen und neutral beschreiben

ZDF Regel (Zahlen, Daten, Fakten), d.h. Beschreiben von Häufigkeiten, Dauer, was ich konkret sehe/höre, Zitate, Gestik, Mimik beschreiben, Verallgemeinerungen weglassen wie „immer, ständig, nie“, bewertende Worte weglassen wie „fordernd, unkooperativ, typisch, trödeln, ...“

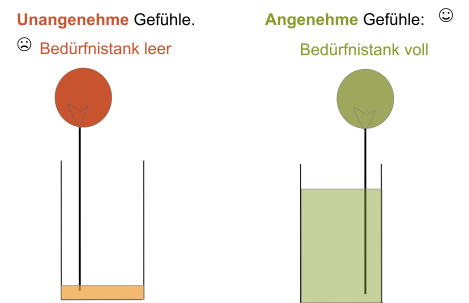
Übungsbeispiele zur Unterscheidung von Beobachtungen und Bewertungen:

- Der Untersuchungsraum ist total chaotisch.
- Die Patient*in ist arrogant und fordernd.
- Die Kolleg*in bevormundet mich.

2. Schritt: Gefühle benennen statt Gedanken, Interpretationen, Pseudo- und Opfergefühle

Übungsbeispiele zum Erkennen von Gefühlen:

- Ich fühle mich alleingelassen.
- Ich fühle mich nicht wertgeschätzt.
- Ich fühle mich angegriffen.



Gefühle, wenn Bedürfnisse nicht erfüllt sind: Bedürfnistank leer

<u>müde</u> apathisch erschöpft hilflos mitgenommen	<u>traurig</u> besorgt bestürzt betroffen betrübt	<u>ängstlich</u> alarmiert angespannt entsetzt erschrocken	<u>wütend</u> ärgerlich genervt zornig gehässig	<u>verwirrt</u> ärgerlich blockiert irritiert hin- u. hergerissen
schläfrig überreizt lethargisch ausgelaugt schlaff	hilflos ohnmächtig pessimistisch kummervoll frustriert	nervös unwohl verzweifelt unter Druck gehemmt	unruhig aufgewühlt rasend verstimmt verbittert	perplex unsicher ambivalent lustlos

Gefühle, wenn Bedürfnisse erfüllt sind: Bedürfnistank voll

<u>froh</u> aufgeregt berührt zufrieden erleichtert fröhlich glücklich hoffnungsvoll zuversichtlich vertrauensvoll	<u>erfüllt</u> atemlos beschwingt fasziniert gebannt selig sorglos bewegt unbekümmert verliebt	<u>verspielt</u> heiter angeregt ausgelassen inspiriert lebendig neugierig amüsiert lebendig übermütig	<u>friedlich</u> bebaglich entspannt gelassen geborgen ruhig sicher zufrieden munter wohl
---	---	---	--

3. Schritt: **Bedürfnisse erkennen**

Liste der Bedürfnisse:

Körperliche Bedürfnisse

- Gesundheit – körperliche Unversehrtheit
- Luft – Wasser – Essen – Trinken
- Bewegung – Sport – Aktivität – Ruhe – Regeneration
- Sexualität – körperliche Nähe
- Unterkunft – Schutz

Selbstbestimmung/Autonomie

- Eigene Ziele, Werte, Träume bestimmen
- Freiheit

Integrität/Stimmigkeit mit sich selbst

- Authentizität – Echtheit – achtsamer Umgang mit sich selber
- Sinn – Effizienz – Effektivität – Perspektive – Kongruenz (Stimmigkeit) – Kontinuität
- Kreativität – Lebendigkeit
- Persönliches Wachstum – Entwicklung

Kontakt mit anderen

- Akzeptanz – Verständnis
- Mitgefühl – Empathie – gesehen, gehört, wahrgenommen werden
- Wertschätzung – Respekt – Anerkennung – ernst genommen werden
- Gerechtigkeit – Gleichheit – Gleichwertigkeit – Fairness – partnerschaftlicher Umgang – Begegnung auf Augenhöhe
- Rücksicht – Fürsorge – Miteinander – Gemeinschaftssinn – Teamgeist
- Ehrlichkeit – Aufrichtigkeit – Klarheit – Transparenz – Information – Orientierung
- Liebe – Vertrauen – Nähe – Geborgenheit – Wärme – Menschlichkeit
- Verbindung – Kontakt – Gemeinschaft – Verbundenheit
- Emotionale Sicherheit – Offenheit – Toleranz – Verlässlichkeit – Angemessenheit
- Balance von Arbeit und Freizeit, von Geben und Nehmen, von Sprechen und Zuhören
- Sicherheit – Schutz – Privatsphäre – Abstand
- Unterstützung – Hilfe – Kooperation
- Beitrag leisten – sich mit seinen Möglichkeiten einbringen – Mitgestalten – Teilhabe
- Zugehörigkeit – Einbezogensein

Feiern

- Gelungenes feiern – Erfolge feiern
- Verluste und Abschiede „feiern“ (= Trauern): von geliebten Menschen, körperlich-geistigen Fähigkeiten, Träumen, Zielen, Heimat etc. – Trauriges betrauern – Misslungenes bedauern

Spirituelle, übergeordnete Bedürfnisse

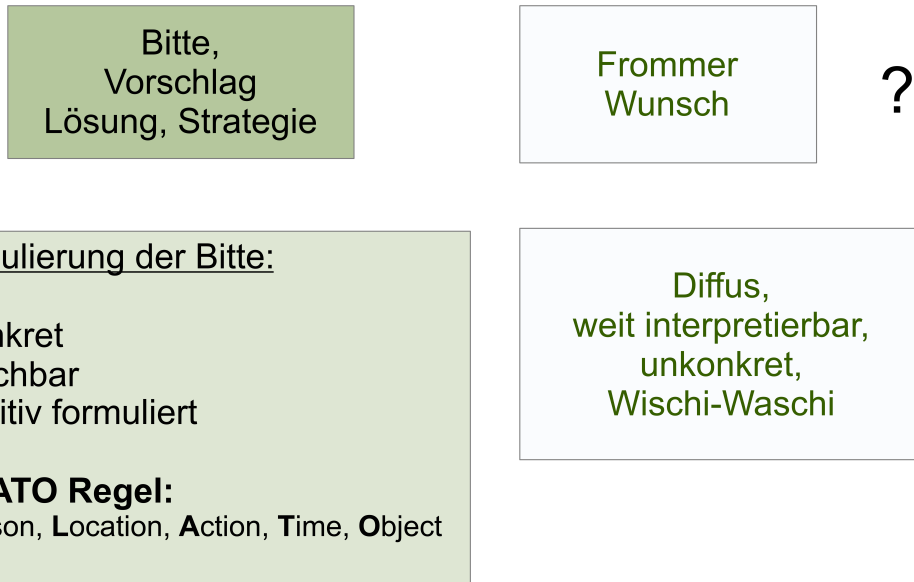
- Spirituelle Entwicklung – religiöses Leben
- Frieden – Harmonie
- Schönheit – Ästhetik
- Inspiration – Wachstum – Entwicklung
- Ordnung – Regeln – Struktur
- Wahrheit – Wahrhaftigkeit
- Wohlergehen aller – achtsamer Umgang miteinander

Leichtigkeit Flexibilität – Vielfalt – Abwechslung – Spielen

Übungsbeispiele zum Erkennen von Bedürfnissen:

- Patient*innenaussage: „Die Behandlung bringt nichts.“
- Kolleg*in: „Immer mache ich die ganze Arbeit.“
- Kolleg*in, Mitarbeitende: „Unser Team ist toll.“

4. Schritt: **Bitten**



Konkrete Bitten: PLATO-Regel (Person, Location, Action, Time, Object)

- genaue Angaben zu Art, Ort, Zeit der Lösung, welche Personen sind daran beteiligt?
- erfüllbar (möglichst im Hier und Jetzt) bzw. Bereitschaft abfragen
- in positiver Handlungssprache formulieren
„Bitte machen Sie das ...“ (statt: „Machen Sie das nicht...“)

Brücke:

- „Wie ist das für Dich/Sie?“
- „Können wir das so ausmachen?“
- „Bist Du dazu bereit? Sind Sie bereit dazu?“
- „Können Sie sich vorstellen, dass wir das so lösen?“

Beziehungsbitten:

- „Wie ist das für Sie, wenn Sie das von mir hören?“
- „Magst du mir sagen, was bei Dir angekommen ist.“

Übungsbeispiele zum Ausdrücken von konkreten Bitten/Lösungsvorschlägen:

- Bitte seien Sie kooperativer und halten sich an die Absprachen.
- Seien Sie bitte pünktlich.
- Bringen Sie das nächste Mal alle erforderlichen Unterlagen mit.
- Bringen Sie meiner Arbeit mehr Wertschätzung entgegen.

Abschließender Leitsatz

*„Es geht nicht darum perfekt zu sein,
sondern jeden Tag ein bisschen weniger ungeschickt.“*

frei nach Marshall Rosenberg

Vielen Dank für`s Zuhören

Weitere Infos unter:
www.gewaltfrei-traunstein.de

„Patienten- und Teamkommunikation für Ärzte“
Elsevier Verlag, 2019
von Dr. Stephanie Schnichels

