

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

„Vorwürfe sind ungünstig formulierte Bitten Bedürfnisse erkennen statt Kritik hören“

Vortrag von Dr. med. Stephanie Schnichels
am Suchthilfetag Rosenheim am 16.11.2022

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:

- „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

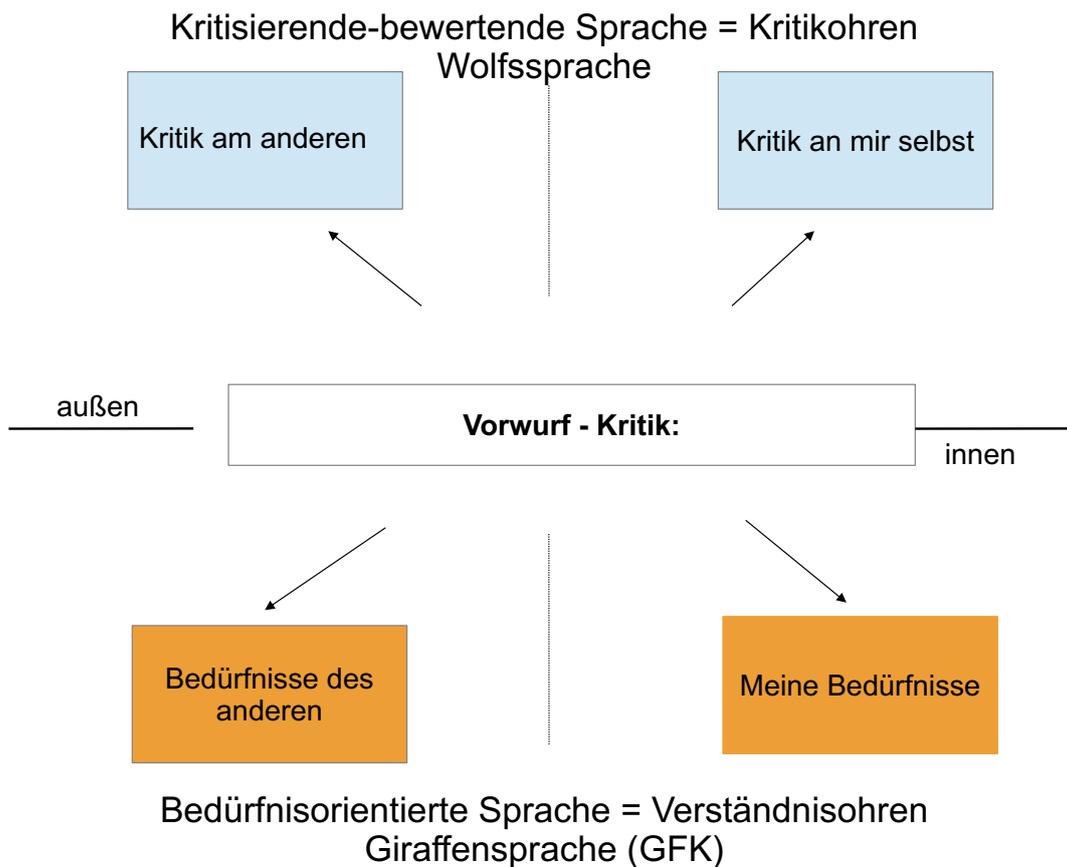
Literatur:

- | | |
|---|-------------------|
| „Gewaltfreie Kommunikation“, Marshall Rosenberg | Junfermann Verlag |
| „Gewaltfreie Kommunikation“ Taschenguide, Andreas Basu, Liane Faust | Haupe Verlag |
| „Patienten- und Teamkommunikation für Ärzte“ Stephanie Schnichels | Elsevier Verlag |

Vier Reaktionsmöglichkeiten auf eine negative Äußerung von Dr. Marshall Rosenberg

Aufmerksamkeitsfokus:

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

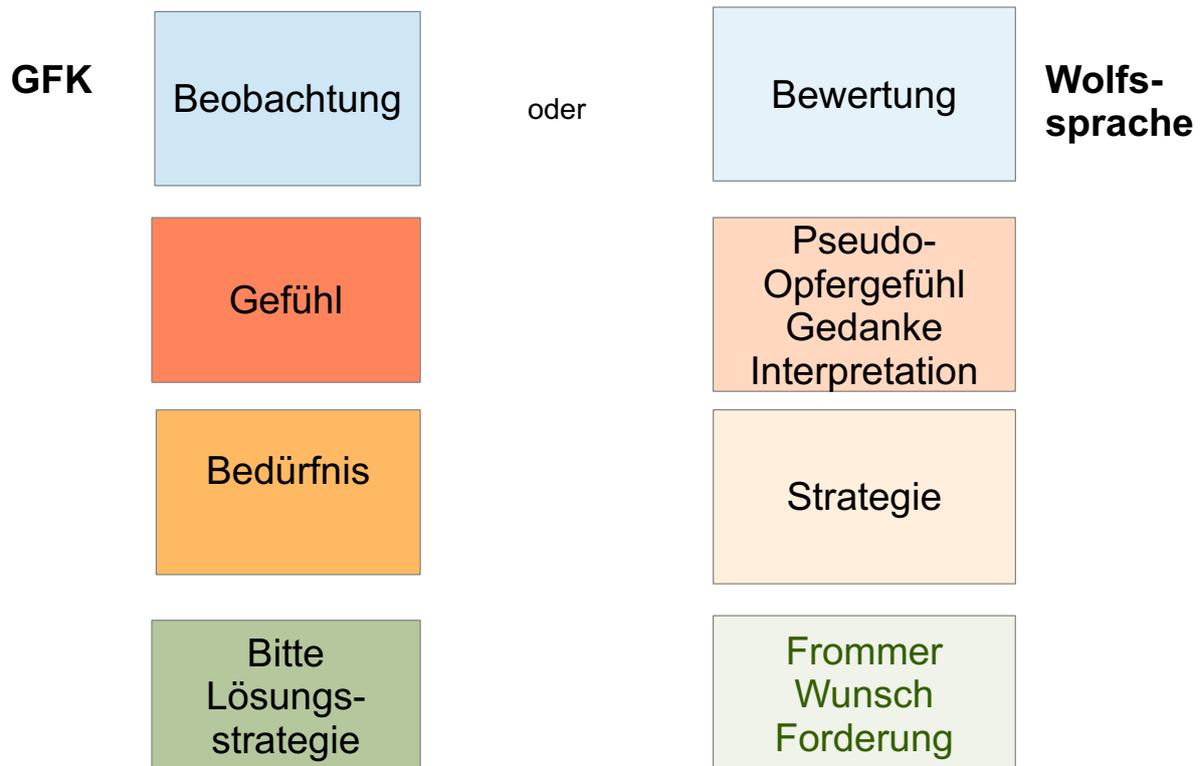


Aufmerksamkeitsfokus:

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, ...“

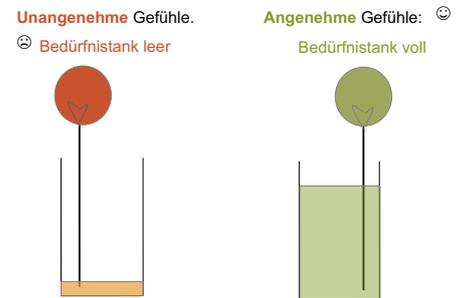
Übungsbeispiele zur Unterscheidung von Beobachtungen und Bewertungen:

- Die Behandlung bringt nichts.
- Der Klient ist fordernd.
- Die Kollegin schiebt die Aufgaben vor sich her.

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

Übungsbeispiele zum Erkennen von Gefühlen:

- Ich fühle mich alleingelassen.
- Ich fühle mich bevormundet.
- Ich fühle mich angegriffen.



Gefühle, wenn Bedürfnisse nicht erfüllt sind: Bedürfnistank leer

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

Gefühle, wenn Bedürfnisse erfüllt sind: Bedürfnistank voll

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

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

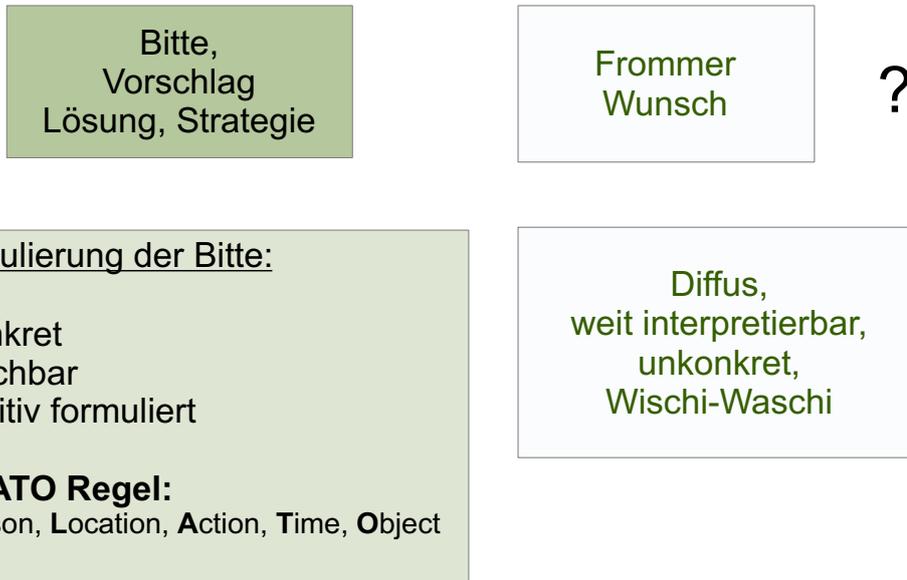
Leichtigkeit Flexibilität – Vielfalt – Abwechslung – Spielen

5

Übungsbeispiele zum Erkennen von Bedürfnissen:

- Die Behandlung bringt nichts.
- Ich fühle mich behandelt wie ein kleines Kind.
- 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?“

Übungsbeispiele zum Ausdrücken von konkreten Bitten/Lösungsvorschlägen:

- Bitte seien Sie kooperativer und bringen sich mehr ein.
- Seien Sie zuverlässiger mit den Terminen.
- Bringen Sie das nächste Mal alle erforderlichen Unterlagen mit.

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

