Dr. med. Stephanie Schnichels
Praxis für Kommunikationstraining - Coaching
Ärztin – Kommunikationstrainerin - Coach - Autorin
Gewaltfreie Kommunikation
Hypnotherapie
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“

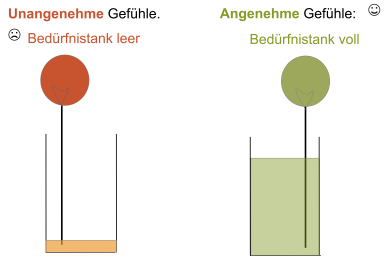
Einführung in die „Gewaltfreie Kommunikation“ nach Dr. Marshall Rosenberg (1934 – 2015)

Literatur: *„Gewaltfreie Kommunikation“,* Marshall Rosenberg, Junfermann Verlag
„Gewaltfreie Kommunikation, Taschenguide“ Andreas Basu, Haufe Verlag
„Patienten- und Teamkommunikation für Ärzte“, Stephanie Schnichels, Elsevier Verlag

Die vier Schritte 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 …“



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

Gefühle, wenn Bedürfnisse nicht erfüllt sind: ☹ Bedürfnistank leer

müde	traurig	ängstlich	wütend	verwirrt
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

froh	erfüllt	verspielt	friedlich
aufgeregt	atemlos	heiter	behaglich
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

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 Wirksamkeit
- 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 – Teamgeist Gemeinschaftssinn
- 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– Mitgestalten – Teilhabe - sich mit seinen Möglichkeiten einbringen
- Zugehörigkeit – Einbezogensein

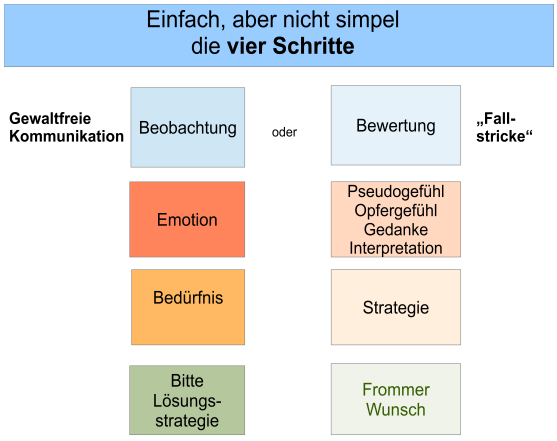
Spirituelle, übergeordnete Bedürfnisse
- Spirituelle Entwicklung – religiöses Leben
- Frieden – Harmonie
- Schönheit – Ästhetik
- Inspiration – Wachstum – Entwicklung
- Ordnung – Regeln – Struktur
- Wahrheit – Wahrhaftigkeit
- Wohlergehen aller – achtsamer Umgang miteinander

Leichtigkeit
Flexibilität – Vielfalt – Abwechslung – Spielen

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

4. Schritt: Bitten formulieren = Lösungsstrategien vorschlagen statt fromme Wünsche

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)
- in positiver Handlungssprache formulieren

Brücke: „Können wir das so vereinbaren?“

Feedbackbitte: „Wie ist das für Sie, wenn Sie das von mir hören?“