

„Vorwürfe sind ungünstig formulierte Bitten.“

Nie mehr Kritik hören!



Tagung: „Medizinische Hypnose und Kommunikation“, Heidelberg
Workshop am 11.05.2018

Dr. med. Stephanie Schnichels

Ärztin, Kommunikationstrainerin, Mediatorin, Hypnotherapeutin
Traunstein

Methode:

Vier-Schritte-Kommunikation

basierend auf der „Gewaltfreien Kommunikation“ (GFK)

entwickelt vom amerikanischen Psychologen

Dr. Marshall B. Rosenberg (1934 – 2015)

Was ist die „**Vier-Schritte-Kommunikation**“?

- **Einfache, aber nicht simple** Kommunikationsmethode in vier Schritten
- **wertschätzende, einfühlsame innere Haltung** im Kontakt mit anderen Menschen:
 - Einsetzbar
 - in der Arzt/Therapeuten-Patienten-Angehörigen-Kommunikation
 - Team-, Mitarbeiter-Kommunikation
 - im Privatleben
- Fokus auf die **Bedürfnisse der Menschen** statt auf ihr Fehlverhalten
- **Lösungsorientiert**

Umgang mit einem Vorwurf

Patient: Franz Schneider, 58 Jahre, angestellter Dachdecker

Diagnose: schwer einstellbarer Hypertonus
Medikamentenumstellung vor einer Woche,
derzeit wegen Schwindelattacken krankgeschrieben



SCHNEIDER

Kritisierende-bewertende Sprache = Kritikohren
Wolfssprache

Vier

Kritik an mir selbst

Kritik am anderen

Reaktions-
möglich-
keiten

innen

Vorwurf - Kritik:

außen

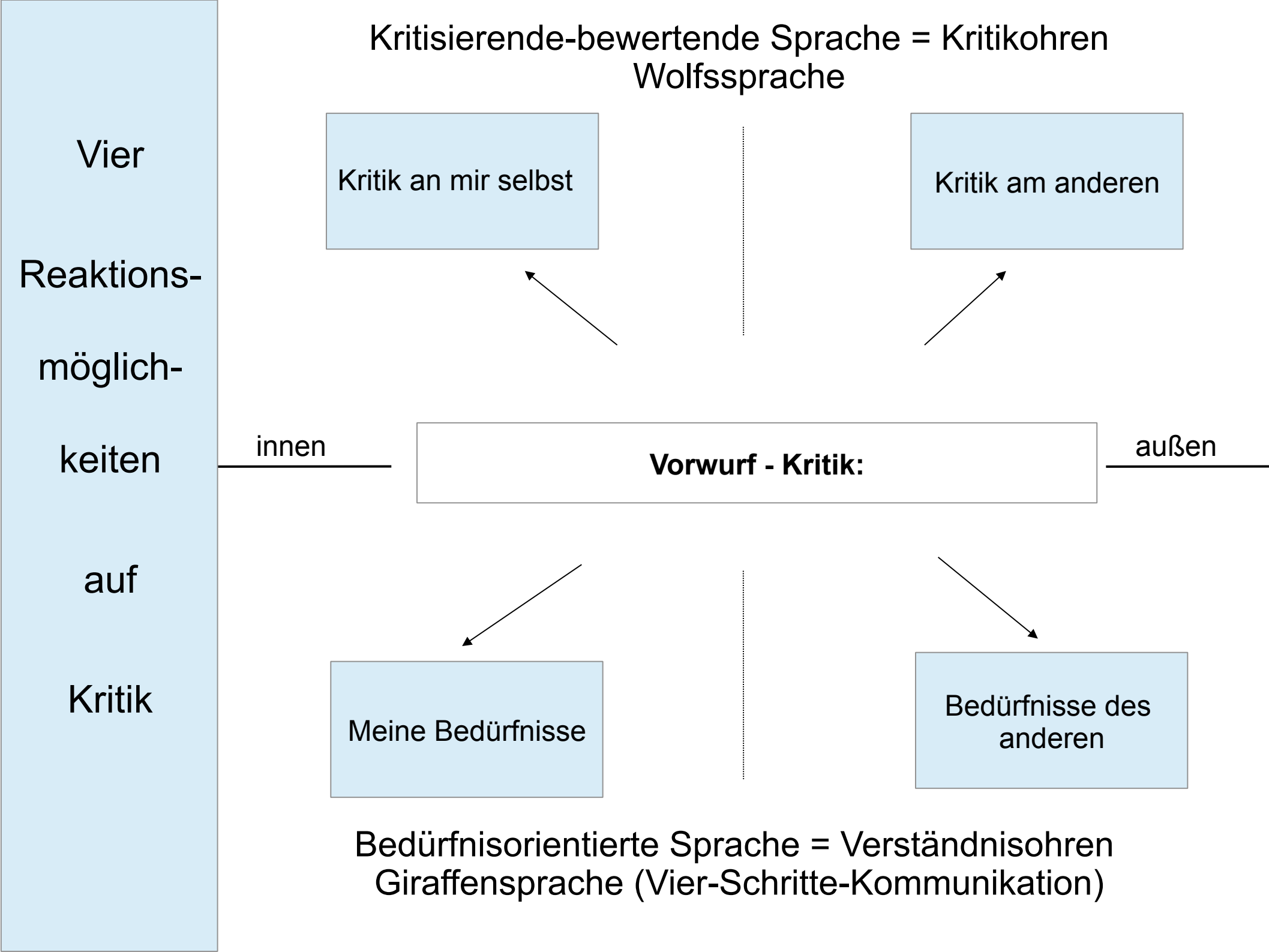
auf

Kritik

Meine Bedürfnisse

Bedürfnisse des
anderen

Bedürfnisorientierte Sprache = Verständnisohren
Giraffensprache (Vier-Schritte-Kommunikation)



Alle vier Schritte auf einen Blick

Beobachtung

Gefühl

Bedürfnis

Bitte
Lösung,
Strategie

1. Schritt: Beobachtung

Beobachtung

„Die höchste Form menschlicher Intelligenz ist es zu beobachten ohne zu bewerten.“

R. Krishnamurti

1. Schritt: Beobachtung

Beobachtung

oder

Bewertung

Beispiele:

KollegIn: *„Die Eltern der kleinen Franzi sind uneinsichtig und unkooperativ.“*

Pflegekraft / MFA: *„Sie sind nie erreichbar!“*

Eigene Aussage: *„Der Patient ist unverschämt und fordernd!“*

Eigene Aussage: *„Die Mitarbeiterin kommt ständig zu spät.“*

2. Schritt der GFK



Gefühl

2. Schritt der GFK

Gefühl

oder

Pseudogefühl
Gedanke
Interpretation

?

Beispiele:

Ich fühle mich im Stich gelassen.

Ich fühle mich kritisiert und angegriffen.

Ich habe das Gefühl, ich werde nicht ernstgenommen.

Ich fühle mich als Versager.

Mir geht es gut.

Ich bin hin- und hergerissen.

Ich bin gerade in einem Dilemma/einem Zwiespalt.

2. Schritt: „echte“ Gefühle

Beispiele für **unangenehme** Gefühle: ☹️

erschrocken

deprimiert

ärgerlich

verzweifelt

in Sorge

unter Druck

frustriert

enttäuscht

unruhig

irritiert

hoffnungslos

erschöpft

hilflos/ratlos

perplex

ängstlich

kribbelig

2. Schritt: : „echte“ Gefühle

Beispiele für **angenehme** Gefühle: 😊

zufrieden

entspannt

glücklich

zuversichtlich

ausgeglichen

froh

erleichtert

dankbar,

hoffnungsvoll

neugierig

begeistert

aufgeregt

ruhig

gelassen

unbeschwert

mutig

3. Schritt der GFK

Bedürfnis

3. Schritt: Bedürfnis

Beispiele für **Bedürfnisse**:

Gesundheit, Wohlergehen Schutz, Sicherheit	Sinn, Effektivität Beitrag leisten
Hilfe Unterstützung	Verständnis Mitgefühl
Klarheit Orientierung Information	Selbstbestimmung Autonomie Freiheit
Offenheit Echtheit Vertrauen	Respekt, Wertschätzung, Kontakt auf Augenhöhe
Ordnung Regeln Struktur	Frieden Harmonie Zugehörigkeit
Leichtigkeit	Gelungenes Feiern, Trauriges Betrauern

Bedürfnisse des Patienten?

Patient: Franz Schneider, 58 Jahre, angestellter Dachdecker
Diagnose: schwer einstellbarer Hypertonus



Mögliche **Bedürfnisse**:

Gesundheit, Sicherheit

Leichtigkeit

Klarheit, Orientierung

Kontakt, Zugehörigkeit

Respekt, Wertschätzung

Verständnis, Empathie

...

4. Schritt der GFK

Bitte
Vorschlag
Lösung
Strategie

4. Schritt: Bitte Lösungsstrategie

Bitte,
Vorschlag
Lösung, Strategie

Frommer Wunsch

?

Seien Sie bitte höflicher und kooperativer.

Könnten Sie bitte mehr auf Ihre Gesundheit achten?

Kommen Sie bitte das nächste Mal früher zu mir, wenn es Ihnen schlecht geht.

Sei bitte fairer bei der Patientenverteilung.

Bitte terminieren Sie die Patienten/Klienten besser.

Seien Sie bitte pünktlicher.

Bitte engagieren Sie sich mehr bei der Arbeit.

Einfach, aber nicht simpel die **vier Schritte**

**Vier-Schritte-
Kommunikation**

Beobachtung

oder

Bewertung

**„Fall-
sticke“**

Gefühl

Pseudogefühl
Gedanke
Interpretation

Bedürfnis

Strategie

Bitte
Lösungs-
strategie

Frommer
Wunsch
Forderung

Abschließender Leitsatz der Vier-Schritte-Kommunikation

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

Frei nach Marshall B. Rosenberg

Dr. med. Stephanie Schnichels

Ärztin, Kommunikationstrainerin, Mediatorin, Hypnotherapeutin
Traunstein

PDF Dateien mit Auflistung der Gefühle und Bedürfnisse,
Vier-Reaktionsweisen und Informationsblatt

siehe:

www.gewaltfrei-traunstein.de

<https://gewaltfrei-traunstein.de/erfolgreich-kommunizieren-im-arztberuf.phtml>

