

# Dr. med. Stephanie Schnichels

## Praxis für Kommunikationstraining - Coaching

Ärztin – Kommunikationstrainerin - Coach  
Gewaltfreie Kommunikation  
Hypnotherapie  
Zürcher Ressourcen Modell ®

Autorin: „Patienten- und Teamkommunikation für Ärzte“, Elsevier Verlag

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

### Vortrag:

## „Empathische Kommunikation - die Kunst, Menschen zu erreichen - einfühlsamer und konstruktiver Umgang mit Menschen mit starken Gefühlen“

### Leitsätze

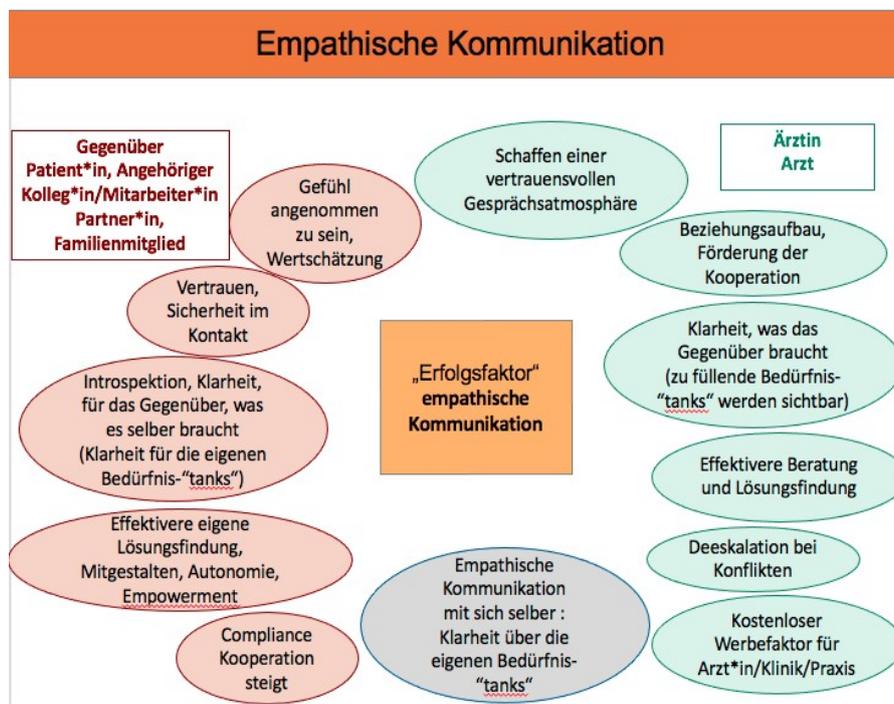
- „Tu nicht irgendetwas, sei einfach da.“ Buddhistische Weisheit
- „Urteile nie über einen anderen, bevor Du nicht einen Mond lang in seinen Mokassins gelaufen bist.“ Weisheit nordamerikanischer Indianer
- „Gott gab den Menschen zwei Ohren, aber nur einen Mund, damit sie mehr zuhören und weniger reden.“ Jüdisches Sprichwort
- „Name it to tame it.“ Daniel Goleman

### Leitsätze aus der Gewaltfreien Kommunikation (von Marshall Rosenberg)

- „Connection before correction“ – „Empathy first“
- „Menschen, die sich sehr emotional äußern, brauchen eine Wiedergabe ihrer Gefühle und Bedürfnisse.“
- „Menschen sind bereit sich zu verändern, wenn Sie mit Ihren Gefühlen und Bedürfnissen angenommen wurden.“
- „Verstehen heißt nicht Einverständnis“ „Worte sind Fenster oder Mauern.“ Ruth Bebermeyer

### Empathie als Erfolgsfaktor:

Abb. aus „Patienten- und Teamkommunikation für Ärzte“, Schnichels, Elsevier Verlag, S. 34



## Konkrete Gesprächsführungstools:

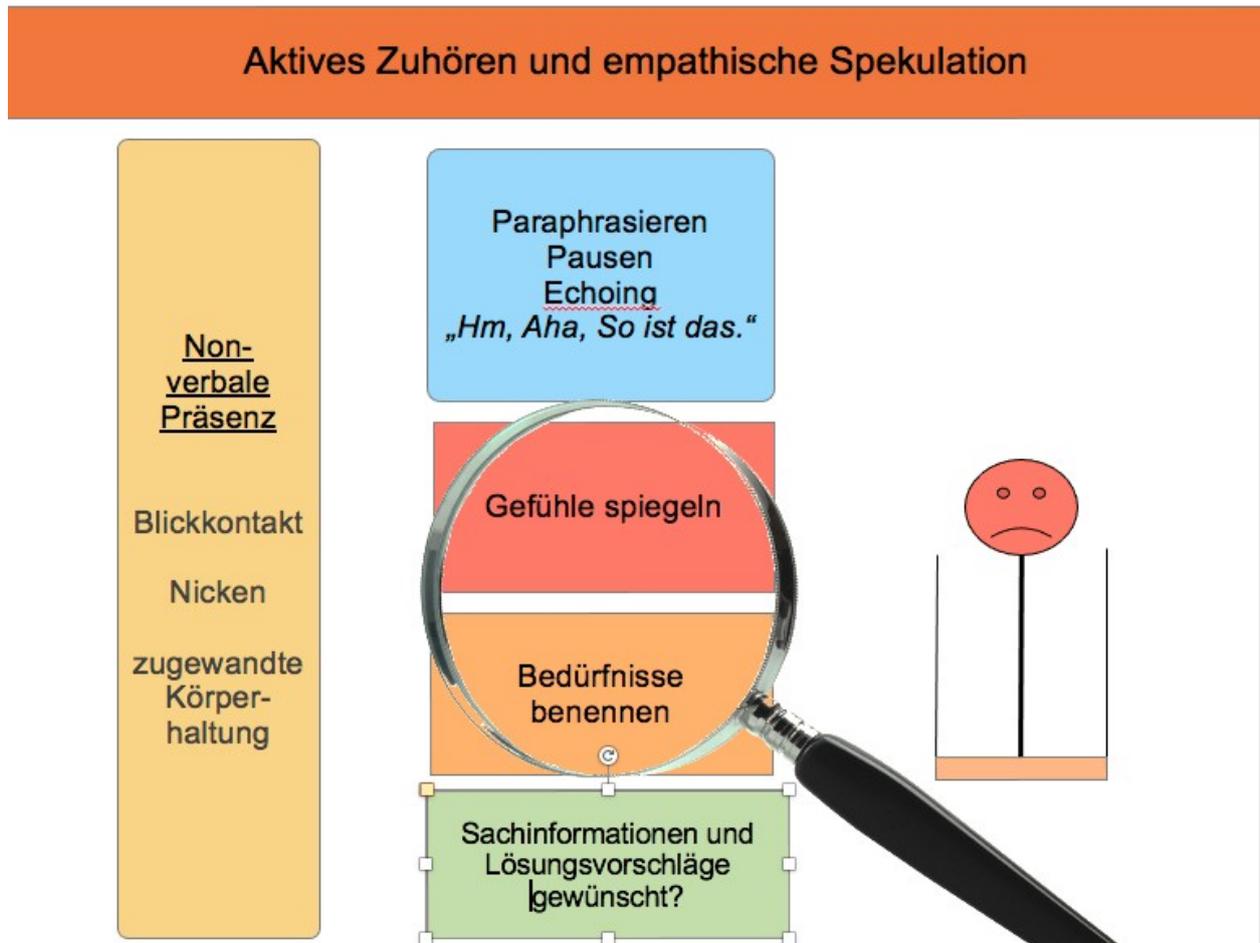
### 1. aus der Klientenzentrierten Gesprächsführung nach Carl Rogers (Aktives Zuhören):

**Innere Haltung:** Präsenz, Raum geben, Ich bin da.

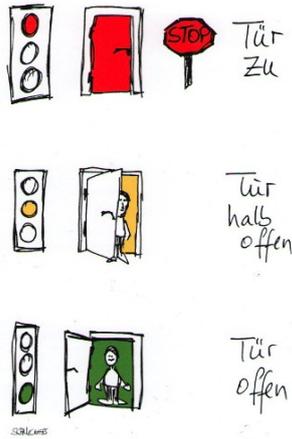
- Paraphrasieren - Einsatz von Pausen - Sprachstil des Gegenübers spiegeln - Wiederholen (Echoing)
- nonverbale Zeichen Blickkontakt, Nicken, zugewandte Körperhaltung - „Hm“, „Aha“, „So ist das“.
- Spiegeln von Gefühlen – geschlossene Fragen – offene Fragen

### 2. aus der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) nach Marshall Rosenberg

- Empathische Spekulation - Spiegeln von Gefühlen und Bedürfnissen

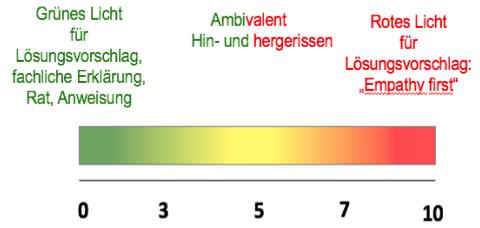


Das  
Türen-  
Modell  
der  
Kommunikation



Woran erkenne ich, ob Empathie oder Lösungen gebraucht werden?

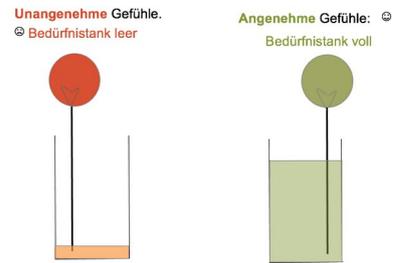
„Connection before correction“



Gefühlsintensität

Abbildungen. aus „Patienten- und Teamkommunikation für Ärzte“, Schnichels, Elsevier Verlag, Kap. 4.

2. Schritt: Gefühl



Gefühle benennen

Gefühle, wenn Bedürfnisse nicht erfüllt sind:  
Bedürfnistank leer

<u>müde</u> apathisch erschöpft hilflos mitgenommen schläfrig überreizt lethargisch ausgelaugt schlaff	<u>traurig</u> besorgt bestürzt betroffen betrübt, unglücklich hilflos, einsam ohnmächtig pessimistisch kummervoll frustriert, bitter	<u>ängstlich</u> alarmiert, angespannt gelähmt entsetzt, schockiert Erschrocken, sorgenvoll nervös, kribbelig unwohl, unbehaglich verzweifelt unter Druck ungeduldig	<u>wütend</u> ärgerlich genervt, sauer zornig, empört gehässig unruhig aufgewühlt geladen verstimmt angeekelt	<u>verwirrt</u> ärgerlich blockiert irritiert hin- u. hergerissen perplex unsicher ambivalent lustlos sprachlos
---	--	---	--	--

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> behaglich entspannt gelassen geborgen ruhig sicher zufrieden munter wohl
---	---	---	--

## **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 – Mislungenes 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**

## **Klärungs-Übergangsfragen von Empathie zu Sachinformationen/Lösungen**

*„Was würde Ihnen jetzt im Augenblick am meisten helfen?*

*Brauchen Sie erst mal jemanden, der da ist und Ihnen zuhört, wie es Ihnen gerade geht?“*

*„Oder möchten Sie eine konkrete Rückmeldung oder einen Lösungsvorschlag von mir, wie ich die Sache sehen und wie wir das Thema angehen könnten?“*

*„Darf ich Ihnen aus meiner Sicht sagen, was ich dazu denke und wie ich das als Ärztin/Arzt sehe?“*