

## Warum ich die „Gewaltfreie Kommunikation“ im Umgang mit kranken Menschen schätze

Als Ärztin erlebe ich täglich, wie unterschiedlich Menschen ihr Leid und ihren Kummer ausdrücken. Wenn das Leid durch Vorwürfe oder Kritik geäußert wird, ist es manchmal schwierig, dem kranken Menschen weiterhin wohlwollend zu begegnen. Durch die „Gewaltfreie Kommunikation“ habe ich eine Methode kennengelernt, die mir hilft, dem Patienten gegenüber in einer einfühlsamen Haltung zu bleiben und „die Vorwürfe als ungünstig ausgedrückte Bitten“ zu verstehen. Dadurch sind die Kontakte zu meinen Patienten entspannter und zufriedenstellender geworden.

Auch in Situationen, in denen es wenig Hoffnung gibt (wie fortschreitende, unheilbare Krankheit, chronischer Schmerz, Verlust eines Angehörigen), habe ich durch die „Gewaltfreie Kommunikation“ erfahren, wie heilsam trotz aller Ausweglosigkeit „Empathie“ für die Betroffenen sein kann.

Nicht nur im beruflichen, sondern auch im privaten Bereich habe ich die erfreuliche Entwicklung meiner Kontakte durch die „Gewaltfreie Kommunikation“ erlebt. Es macht mir viel Freude, diese Erfahrungen in meinen Kursen an andere weiterzugeben.

### Empfehlenswerte Literatur

„Gewaltfreie Kommunikation“  
von Marshall Rosenberg, Verlag Junfermann

„Gewaltfreie Kommunikation im Gesundheitswesen“  
von Melanie Sears, Verlag Junfermann

### Zu meiner Person

Von 1994 bis 2011 war ich als Ärztin im Eltern-Kind-Kur-/Rehabereich tätig. Seit 2004 arbeite ich in meiner Privatpraxis in Traunstein als Kommunikationstrainerin und Coach auf der Basis der „Gewaltfreien Kommunikation“. Darüber hinaus biete ich ressourcen- und lösungsorientierte Coachings und Beratungen auf der Grundlage der Hypnotherapie nach Milton Erickson an.

**Dr. med. Stephanie Schnichels**  
Ärztin - Kommunikationstrainerin - Coach  
Gesundheitsberatung  
Gewaltfreie Kommunikation  
hypnotherapeutisches Coaching

Scheibenstr. 22 · D-83278 Traunstein  
Tel: 0861 2047915

info@gewaltfrei-traunstein.de  
www.gewaltfrei-traunstein.de

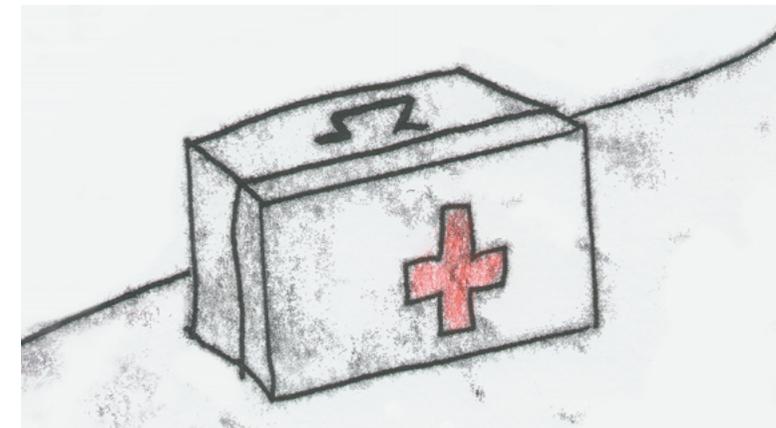
### Zusätzliches Angebot

Sie können sich als berufliche Gruppe (Stationsteams, Pflegedienste, Praxisteams, interdisziplinäre Teams) oder auch als privat zusammengestellte Gruppe von Menschen, die im Gesundheitswesen arbeiten, an mich wenden zu einer Schulung zu Ihren spezifischen Themen.

Gerne berate ich auch Einzelpersonen.

# Kommunikation im Gesundheitswesen

## Empathische Gesprächsführung in Heil- und Pflegeberufen



„Alles wirkliche Leben ist Begegnung.“  
Martin Buber

**Als Berufstätige(r) in Heil- und Pflegeberufen ist man oft hin- und hergerissen zwischen dem Anspruch, einfühlsam auf den Kranken einzugehen und gleichzeitig die beruflichen Aufgaben zu bewältigen.**

Immer wieder wird man herausgefordert durch den Umgang mit verzweifelten, hoffnungslosen Kranken, anspruchsvollen, „schwierigen“ Patienten, besorgten Angehörigen, Zeit- und Kostendruck im Arbeitsalltag. Manchmal fehlen einem die Worte, so dass man sich hinter der Routine versteckt oder auch gelegentlich gereizt reagiert. Die hohe Arbeitsanforderung belastet nicht selten den Umgang im Team.

**Wie können Sie mit der Herausforderung umgehen, sowohl dem Patienten als auch sich selbst und Ihrer Arbeit gerecht zu werden?**

Hier bietet die vom amerikanischen Psychologen Dr. Marshall Rosenberg entwickelte **„Gewaltfreie Kommunikation“** einen praktikablen und plausiblen Ansatz. Die Methode der „Gewaltfreien Kommunikation“ hilft zu verstehen, wie Gespräche und Kontakte gelingen, und gibt gleichzeitig konkrete Gesprächsführungstechniken an die Hand.

Der Schlüssel für ein gutes Zusammenwirken zwischen Patient und medizinischem Personal ist die **empathische Grundhaltung**. Sie ist Voraussetzung für einen respektvollen Umgang miteinander.

Klagen und Vorwürfe des Patienten können als Hilferufe verstanden werden statt als Kritik am Personal und seiner Arbeit. Auf den ersten Blick scheint es, als sei im stressigen Berufsalltag keine Zeit für Empathie. Doch die Erfahrung zeigt: **Einfühlsames Zuhören spart Zeit**. Die Compliance zwischen Ihnen und dem Patienten verbessert sich. Auch die Teamsituation profitiert davon.

In meiner Schulung **„Kommunikation im Gesundheitswesen“** möchte ich Ihnen vermitteln, wie Sie im Kontakt mit Patienten anspruchsvolle Situationen mit Hilfe der **„Gewaltfreien Kommunikation“** bewältigen können.

Anhand von Praxisbeispielen aus Ihrem Arbeitsalltag üben Sie, wie Sie verbal und nonverbal dazu beitragen können, dass eine vertrauensvolle und wertschätzende Atmosphäre zwischen Ihnen und dem Kranken entsteht. Sie lernen mit Hilfe einfacher Gesprächsführungstechniken, wie man auf unterschwellige oder sichtbare Unzufriedenheit reagiert und diese auflöst.

Darüber hinaus möchte ich Ihnen zeigen, wie Sie mit Hilfe der vorgestellten Methode mit Konflikten innerhalb Ihres Arbeitsteams umgehen können.

**Für welche Berufsgruppen ist das Seminar „Kommunikation im Gesundheitswesen“ gedacht?**

Für alle Berufstätigen, die mit kranken Menschen im Kontakt sind, z.B.

- Ärztinnen / Ärzte
- Krankenschwestern / Pfleger
- medizinische Fachangestellte
- AltenpflegerInnen
- PhysiotherapeutInnen / MasseurInnen
- Kunst-, Musik-, KörpertherapeutInnen
- ErgotherapeutInnen
- LogopädInnen
- PsychotherapeutInnen
- Hebammen
- ApothekerInnen
- Pharmazeutisch-technische Angestellte

## Schulungskonzept

### Basisschulung (1-2 Tage)

Die Vermittlung der Grundlagen der „Gewaltfreien Kommunikation“ ist die Basis des Trainings. Sie und Ihr Team erlernen die theoretischen Grundlagen der Kommunikation und können einfache Gesprächssituationen verstehen und klären. Beispiele aus dem Praxisalltag mit Einzel- und Demonstrationsübungen zeigen Ihnen erste Erfolge in der Kommunikation mit den Patienten und Ihren KollegInnen.

### Aufbaukurs (1-2 Tage)

Der Aufbaukurs gibt Ihnen Werkzeuge an die Hand, auch mit Stresssituationen souverän umzugehen – sei es im Konfliktfall oder bei herausfordernden Gesprächen mit Patienten, Angehörigen und Teammitgliedern.

## Schulungsinhalte

Die Schulungsinhalte werden auf Ihren Arbeitskontext (Krankenhaus, Reha-Klinik, ambulante Einrichtung, Praxis, Pflegedienst etc.) und Ihr Arbeitsgebiet (ärztliche Tätigkeit, Krankenpflege, Physiotherapie, Altenpflege etc.) abgestimmt.

## Kursdauer und Termine

Schulungsdauer und Termine werden individuell vereinbart. Honorar nach Absprache.

Gerne biete ich weiterführende Kurse und Übungsgruppen an.



Chiemgauer willkommen!