

Wir verstehen uns doch – oder?

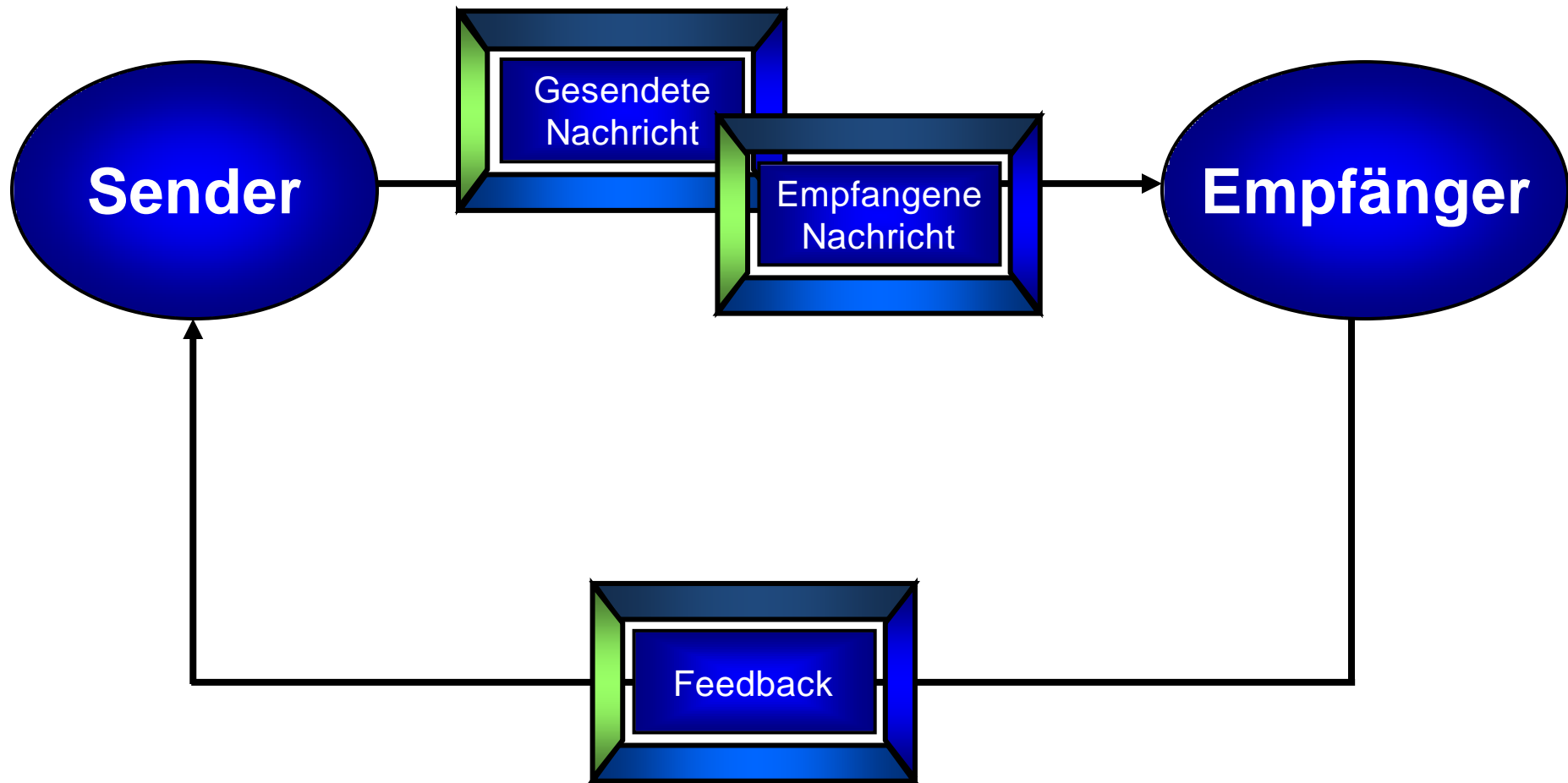


Schwierige Gesprächssituation

Was schafft mir Sicherheit



Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation



Die vier Seiten einer Nachricht

- 1. Sachinhalt: Worüber ich informiere**
- 2. Selbstoffenbarung: Was ich von mir kundgebe**
- 3. Beziehung: Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen**
- 4. Appell: Wozu ich dich veranlassen möchte**



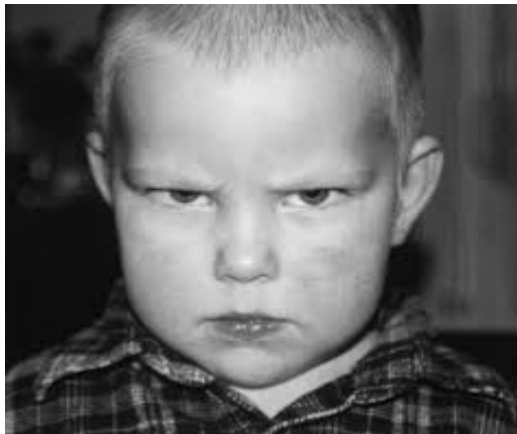
Man



kann

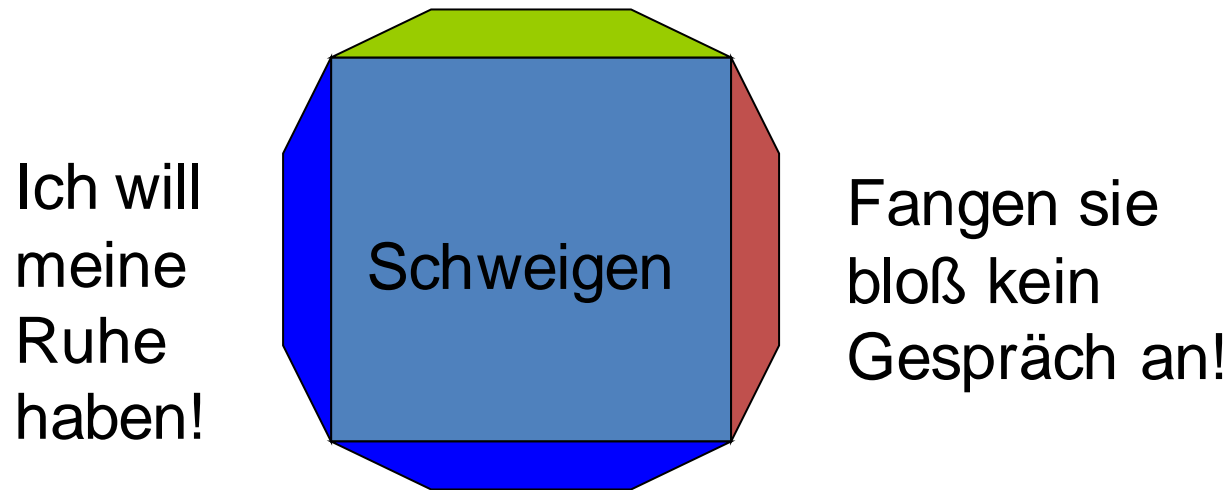


nicht



nicht kommunizieren

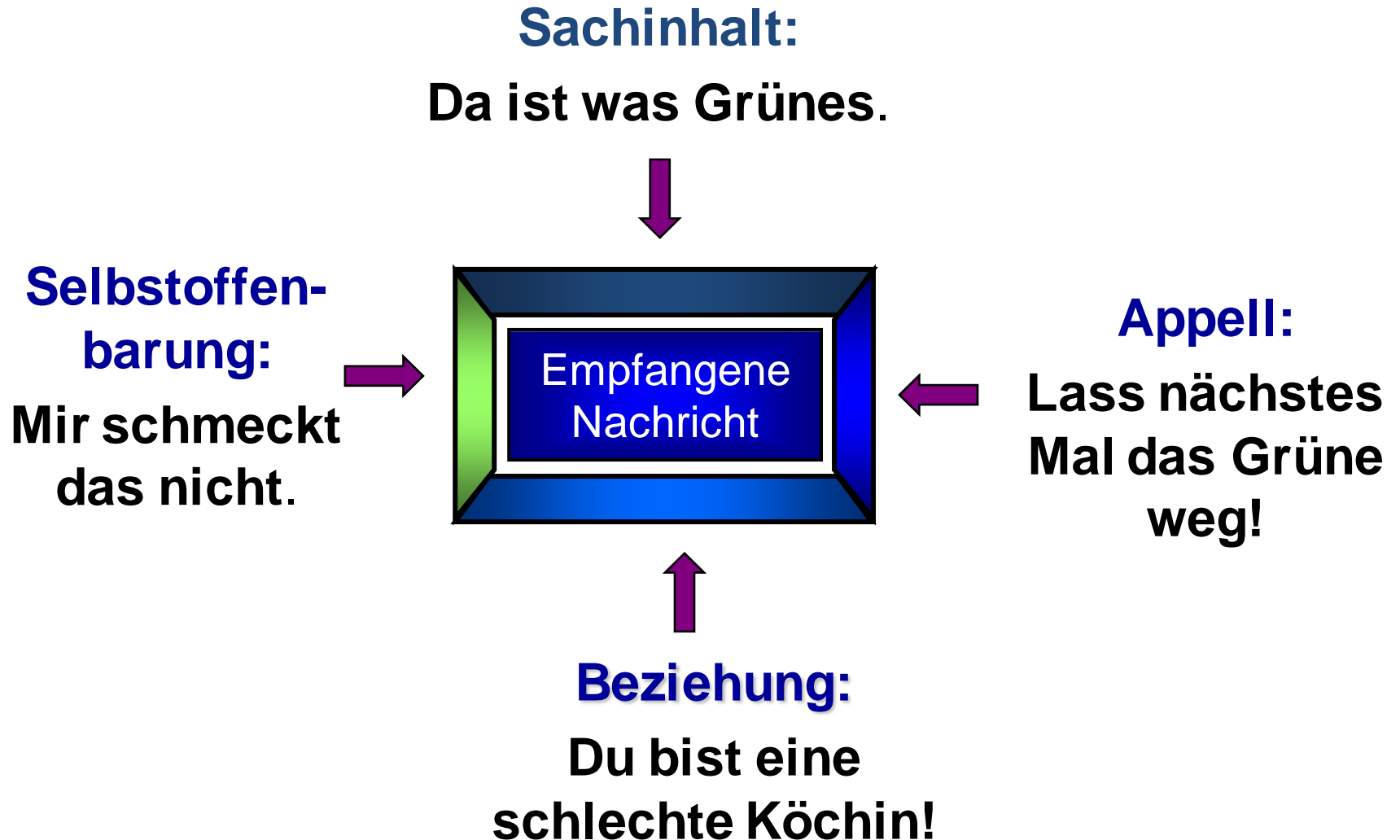
Man kann nicht nicht kommunizieren!



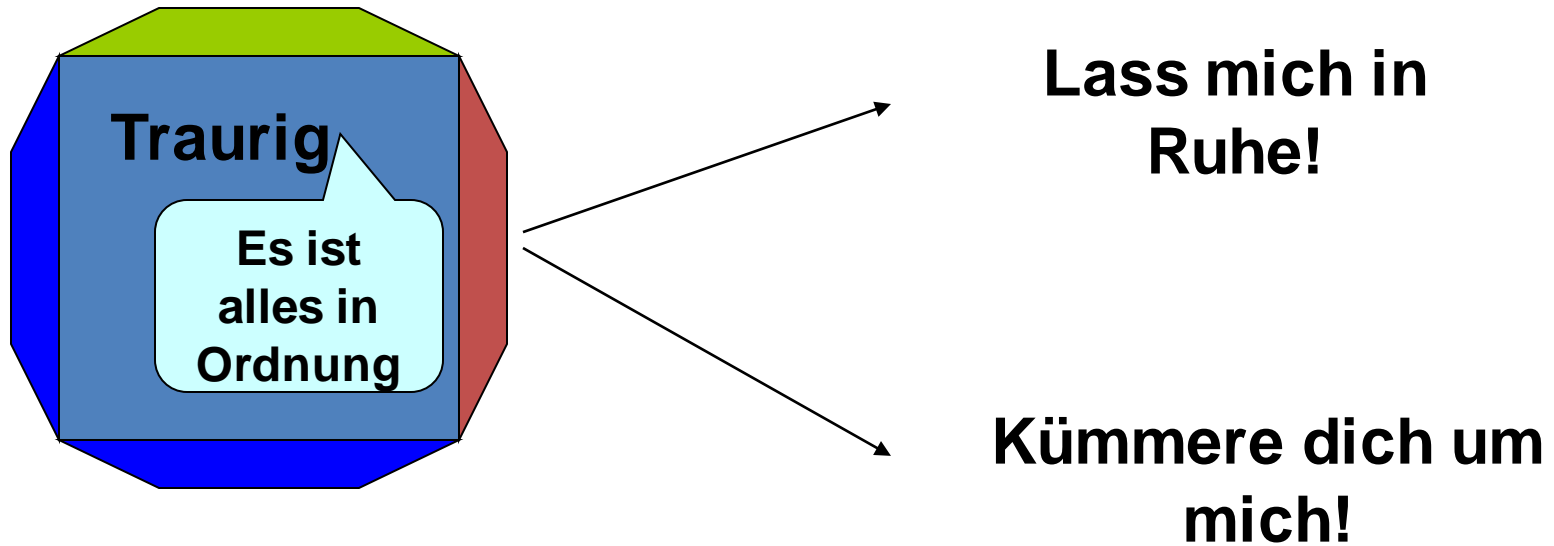
Sie sind kein attraktiver Gesprächspartner für mich!

Jedes in einem zwischenmenschlichen Zusammenhang gezeigte Verhalten hat einen „quadratischen“ Charakter und wird als solches aufgenommen!

Die vier Seiten der empfangenen Nachricht



Kongruente und inkongruente Nachrichten



Der Empfänger ist einer Zwickmühle! Wie immer er reagiert, der andere kann ihm daraus einen Strick drehen!

Der ideale Patient I



- **Passt sich dem Personal an**
- **Zeigt Vertrauen und Dankbarkeit**

Der ideale Patient II



- **Antwortet ehrlich wenn er gefragt wird**
- **Sagt selbst aber nichts, wenn er nicht gefragt wird**
- **Ist angepasst, beschwert sich nicht**

Der ideale Patient III

- **Sieht gut aus**
- **Gepflegte
Erscheinung**
- **Riecht gut**
- **Freundliches
Wesen**



Der „schwierige Patient“ I



Hey Alter....so nicht...

Der „schwierige Patient“ II



- **Fordert, klagt an**
- **Jammert**
- **Ist alt und gebrechlich**
- **Braucht zu viel Zeit**
- **Stinkt**
- **Ist inkontinent**

Der „schwierige Patient“ III



- **Hängt nur an der Glocke**
- **Hat nur Ansprüche**
- **Schikaniert die Pflegepersonen**
- **Ist zu dick**



Pflegesprache



„Un-Worte“ in der Pflege“

muss noch gepampert werden

Patient ist verhuscht

die Galle - der Magen

wir nehmen jetzt die Tabletten

„Un-Worte“ in der Pflege“

Ich mach noch Gang A

Mach du die Zugänge

Mach mal die Glocke aus

Die ist vielleicht anstrengend

Un-Worte in der Pflege

ist schlecht bewässert

Patient durch den Wind

Patient ist ex

der Alki

Patient ist abgeschossen worden

Jemand abklatschen

Worte wecken Bilder



Heute ist wieder mal ein
BOMBENWETTER



Du, ich habe ein
ATTENTAT
auf dich vor



Dann „
SCHIESS MAL LOS“

Worte wecken Bilder



Die hat mich einfach
ABGEWÜRGT



Der **Wahnsinn** ist ja
IRRE

„die spannt mich auf die Folter“



„SchülerInnen“ und Pflegefehler



Den mache ich
heute einen
KOPF KÜRZER



Die mache ich
FERTIG

Wir müssen sie noch **ABFÜHREN**



Worte wecken Bilder



**Wiedereingliederung von Kriegsveteranen in das Berufsleben
Heute: Krankenpfleger**

Worte wecken Bilder

Ich ziehe ihnen mal die Jacke an,
dass sie nicht so frieren



Ich ziehe ihnen mal die Jacke an,
dann ist ihnen schön warm



„EIGENTLICH“

Eigentlich habe ich jetzt Dienstschluss

Eigentlich ist die ganz o.k.

Eigentlich habe ich dazu keine Lust

Eigentlich sind ihre Werte ganz gut

Eigentlich finde ich den Vortrag Scheiße

Vorurteilsbildung



Wahrnehmungsverzerrungen



Kulturelle Besonderheiten wahrnehmen wertfreies Akzeptieren





Empathie

Empathie – eine Frage der Haltung?



Mit -Fühlen

**Grundlagen
menschlichen
Sozialverhaltens**

In den Schuhen des Anderen gehen



Einstellung ändern?

- Ich kenne meine Grenzen und nehme sie an
- Ich übe mich in Gelassenheit
- Ich kenne meine Stärken und wende sie an
- Ich finde eine Lösung
- Geht nicht – gibt's nicht



Geistige Checkliste

Geistige Checkliste zur Integrationsphase der Beziehung



Normen und Werte
Rollenverständnis
Soziales Verhalten
Motivation
Wahrnehmung
Zusammenarbeit
Abwehrverhalten

6 Schritte zum Anderen

1. Ich muss auf die Einzigartigkeit des Menschen neugierig sein
2. Ich muss das Gesagte von dir respektieren
3. Ich muss akzeptieren, dass du etwas anderes willst als ich
4. Ich will dich nicht ändern
5. Ich will (darf) dich nicht nackt ausfragen
6. Ich will nicht über deine Krankheit, sondern mit dir sprechen



„Schwierig“?



**Menschen sind
nicht schwierig –
es sind die
Situationen**

Gespräche mit Menschen

- **Analyse der Bedürfnisse und Ängste**
- **Konzentration auf das Hauptanliegen**
- **Aktives Zuhören**

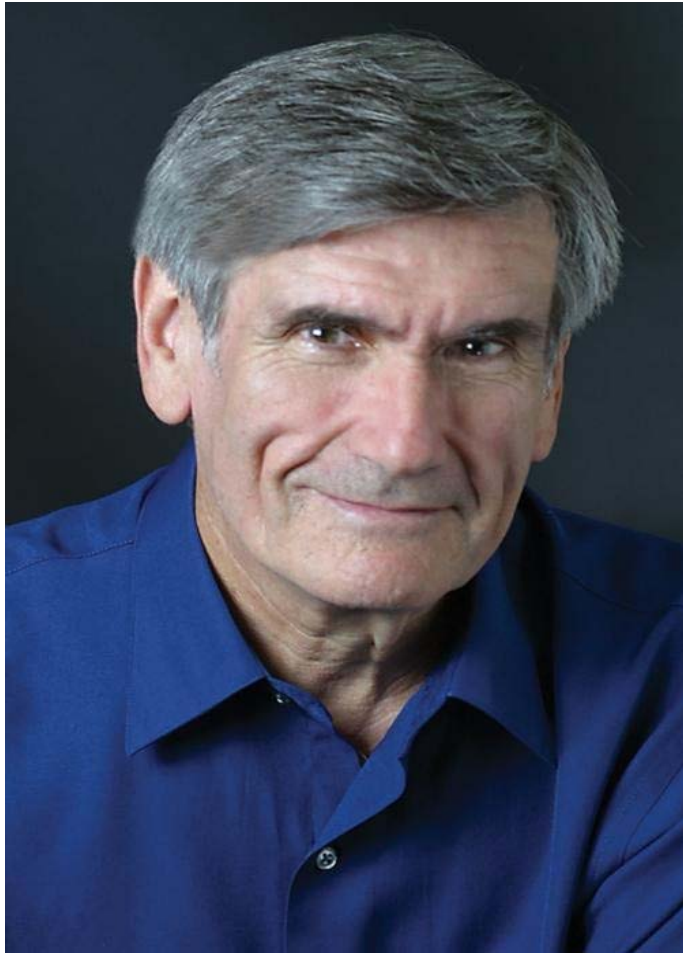


Persönliche Haltung im Gespräch



- **Nehmen Sie den Gesprächspartner ernst**
- **Versetzen Sie sich in die Perspektive des anderen**
- **Fühlen Sie sich nicht persönlich angegriffen**
- **Machen Sie keine Zusagen, die Sie nicht einhalten können**

Gewaltfreie Kommunikation



**... Marshall B. Rosenberg
(Psychologe)**

**Kommunikations- und
Konfliktlösungsmethode**

**Philosophie zur
Kommunikation**

Grundpfeiler der GFK I

1. Beobachtung

Beschreibung konkrete Handlung/- Unterlassung
Beobachtung ohne Bewertung oder
Interpretation äußern.

2. Gefühl

Was fühle ich in dieser Situation,
Was fühlt der andere?

Ziel: Empathischer Kontakt zueinander

Grundpfeiler der GFK II

3. Bedürfnis

Welche Bedürfnisse lösen diese Gefühle aus.

Welche Bedürfnisse hat der andere?

4. Strategie

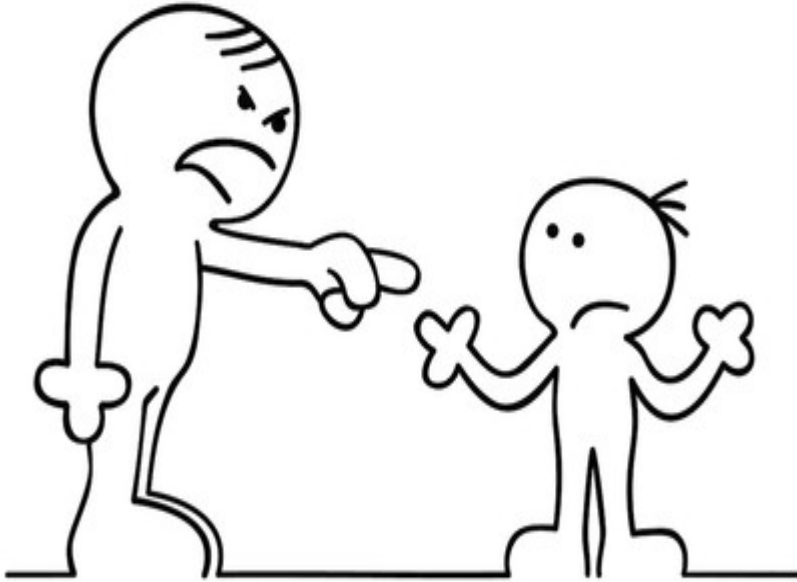
Äußern einer Bitte um eine konkrete Handlung, die unsere Bedürfnisse befriedigt

Das ist Gewaltfreie Kommunikation NICHT!

- Wir werden nie mehr laut!
- Wir sind immer nett zueinander!
- Jede/r kann machen
was sie/er will
- Wir haben uns alle lieb
- Hauptsache, wir haben
darüber gesprochen



Gefühl - Bedürfnis



„Nicht in diesem Ton mit mir, das ist unverschämte“.

**Respekt,
wertschätzender
Umgang**

**„Gewaltfreie“ Aussage
könnte sein :**

- **Ich bin sauer, weil mir ein wertschätzender Umgang wichtig ist...**

Beispiel GFK

- **Bitte machen Sie nicht so lange Mittagspause.“**
- **„Bitte seien Sie um 13:00 Uhr wieder da“.**
- **„Hör‘ mir doch endlich mal zu“.**
- **„Kannst du mir bitte sagen, was du verstanden hast“.**

Misslungene Kommunikation

Befehlen: Antworten Sie!

Drohen: Das Problem wird sich vergrößern, wenn Sie...

Lösungen anbieten: Versuchen Sie doch einfach mal...

Analysieren: Das liegt an zwei Dingen...

Verhören: Warum haben Sie das getan?

Beschuldigen: Wenn Sie nicht dann sind Sie schuld, dass...

Ratschläge geben: Aus meiner Sicht sollten Sie unbedingt

Belehren: Wissenschaftliche Untersuchungen zeigen, dass

Moralisieren: Das tut man eigentlich nicht. Zu meiner Zeit

Misslungene Kommunikation

Appellieren: Sehen Sie doch bitte ein, dass...

Ablenken: Reden wir doch von was anderem...

Bagatellisieren: Das geht vielen Menschen so.

Kritisieren: Sie müssen schon aktiv mitarbeiten!

Trösten: In einem Jahr haben Sie alles vergessen.

Loben: Das haben Sie prima gemacht!

Einfordern von Vertrauen: Glauben Sie mir einfach!

Bitte hören Sie mir zu...

- Was ist aktives Zuhören?
- Wozu aktives Zuhören ?
- Hilfsmittel des Aktiven Zuhörens (Paraphrasieren, Verbalisieren)
- Was erfordert aktives Zuhören?
- Feedback



Durch Fragen

- **Lernen sie Ihren Gesprächspartner kennen**
- **Zeigen Sie Interesse**
- **Hören Sie zu**




Wie gestalte ich das Gespräch?

- **Eröffnungsphase (Beziehung herstellen)**
- **Sich auf PartnerIn einstellen und annehmen**
- **PartnerIn ankommen lassen**
- **Sprechtempo (verständlich, angepasst)**
- **Lautstärke (Deutlich und angemessen)**
- **GesprächspartnerIn (persönlich mit dem Namen ansprechen)**


Beispiele

Offene Fragen „W – Fragen“	Geschlossene Fragen „Ja – Nein“ Fragen
<ul style="list-style-type: none">• Wie geht es Ihnen?• Aus welchen Gründen sind Sie unzufrieden, verärgert, traurig etc.• Was wünschen Sie sich?	<ul style="list-style-type: none">• Und ... geht's gut?• Sind sie unzufrieden, verärgert, traurig?• Soll ich einen Arzt holen?
= gesprächsfördernd, gut für schweigsame Menschen	= lenkend, bremst Vielredner

A stage with red curtains and a spotlight on the floor. The text is overlaid on the stage.

**Wir verstehen
uns doch –
oder?**

Jetzt sind Sie dran....



wütend
redet viel
schweigsam
beschwert sich

Menschen, die wütend sind



Ziel: Emotionen bremsen

- **Verständnis und Anteilnahme zeigen**
- **Emotionale Befindlichkeit ansprechen!**
- **Das wirkliche Anliegen herausfinden**
- **Wege aufzeigen, Lösungsmöglichkeiten erarbeiten „Beratung“**

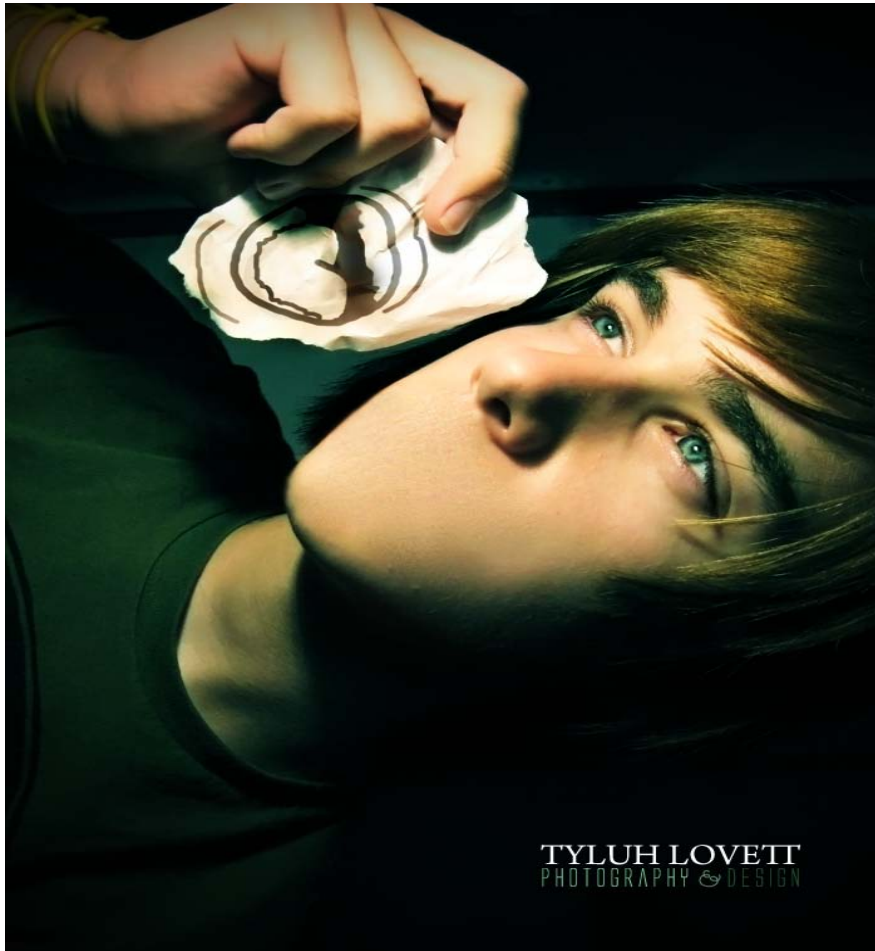
Menschen, die viel reden



Ziel: Gespräch auf den Punkt bringen

- **Erst einmal zuhören**
- **Durch gezieltes Nachfragen auf den Punkt bringen**
- **Durch Zusammenfassen die Lenkung übernehmen!**
- **Durch geschlossene Fragen bremsen!**
- **Redewendungen wie: „Dann bedanke ich mich“ / „Gut, dass Sie nachgefragt haben“!**

Menschen, die schweigsam sind



Ziel: Aktivieren

- **Nachfragen**
- **„Wie meinen sie das“
„Welche Idee haben sie?“**
- **W-Fragen stellen**

Menschen, die sich nicht entscheiden können



Ziel: Entscheidung herbeiführen

- Interesse an der Meinung des Gesprächspartners zeigen
- Worauf legen sie am meisten Wert“
- Entscheidungen herbeiführen!

Umgang mit Beschwerden



- Hören Sie erst einmal zu
- Zeigen Sie Verständnis
- Fragen Sie nach: Was der Anlass zu ihrer Beschwerde
- Fragen Sie nach Wünschen
- Äußern Sie Ihr Bedauern, machen Sie einen Lösungsvorschlag

Erste-Hilfe-Koffer für „schwierige Gespräche“



- **Ruhige Atmung**
- **Achtsamkeit für den Körper**
- **Harmonie in der Bewegung**
- **Konzentration auf das Gespräch**
- **Besonnene Sprache**
- **Umsicht im Handeln**
- **Eine innere Haltung von Güte, Liebe und Dankbarkeit**

Geht nicht – gibt`s nicht

Sie „verstehen“ !!
und können sich
auf den nächsten
„schwierigen“
Menschen freuen
und einstellen





SELBSTPFLEGE



**Danke, dass Sie mir zugehört haben.
„Wir verstehen uns“**

Ilona Bürk – Medi Service Point - München

Ilona.Buerk@t-online.de