

Kommunikation in unserem
Praxisalltag mit PatientInnen,
MitarbeiterInnen und Vorgesetzten

ICH im Zentrum

SVA Sektion Aargau

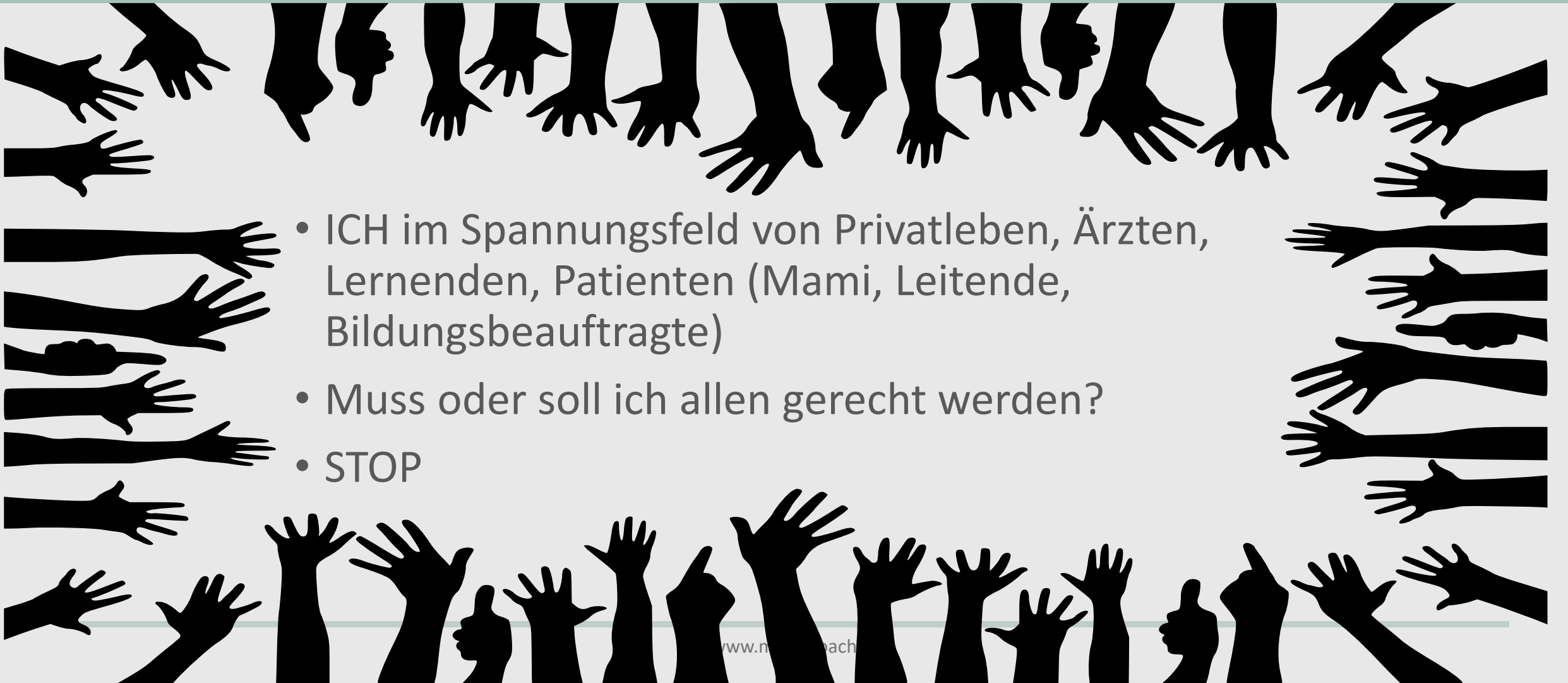


10. September 2026

Sandy Maier

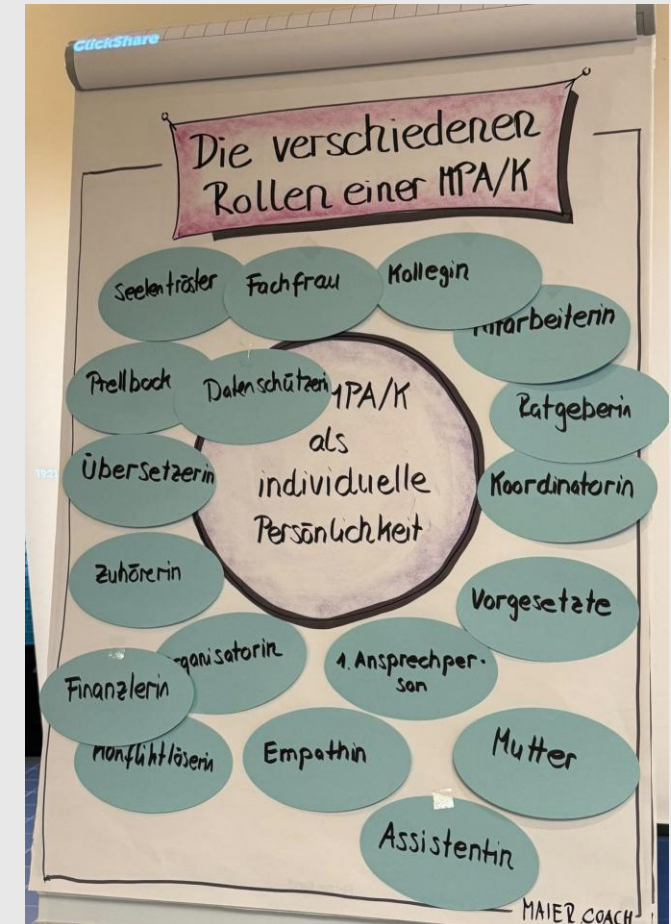
Dipl. Coach & Supervisorin in Organisationen bso

ICH im Zentrum (jeder zerrt an mir)

- 
- ICH im Spannungsfeld von Privatleben, Ärzten, Lernenden, Patienten (Mami, Leitende, Bildungsbeauftragte)
 - Muss oder soll ich allen gerecht werden?
 - STOP

Die verschiedenen Rollen einer MPA/MPK

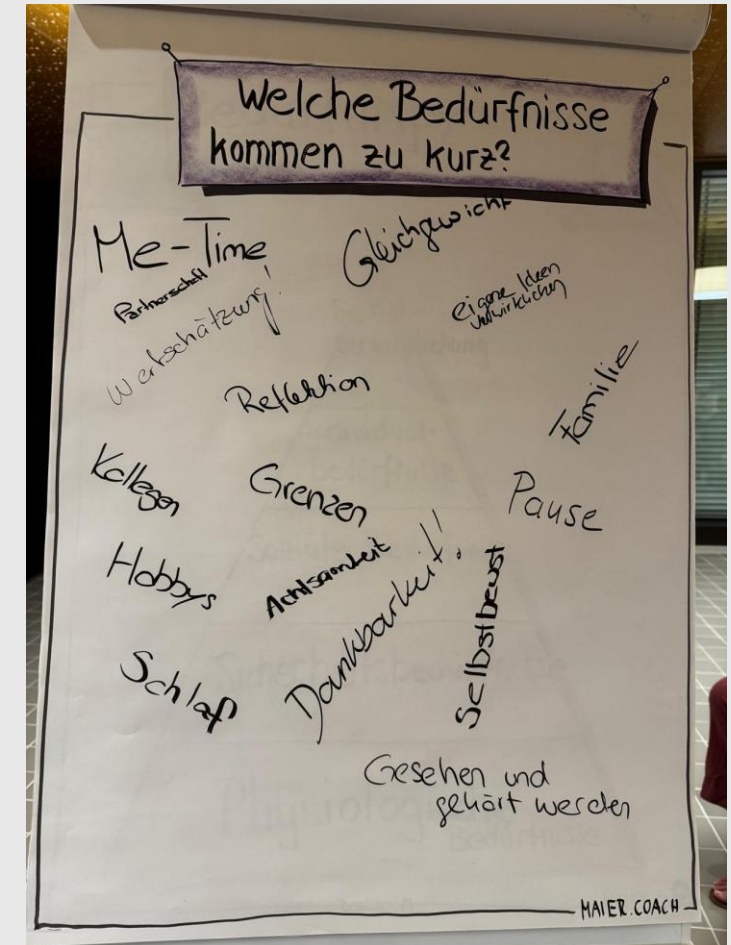
- Mit den verschiedenen Rollen bewusst umgehen
- Reflexion – welche der Rollen nehme ich bewusst ein, welche hat sich eingeschlichen?
- Welche der Rollen gibt mir Energie, welche rauben mir Energie?
- Ihre Stärken und Schwächen ermitteln



Welche Bedürfnisse kommen zu kurz?

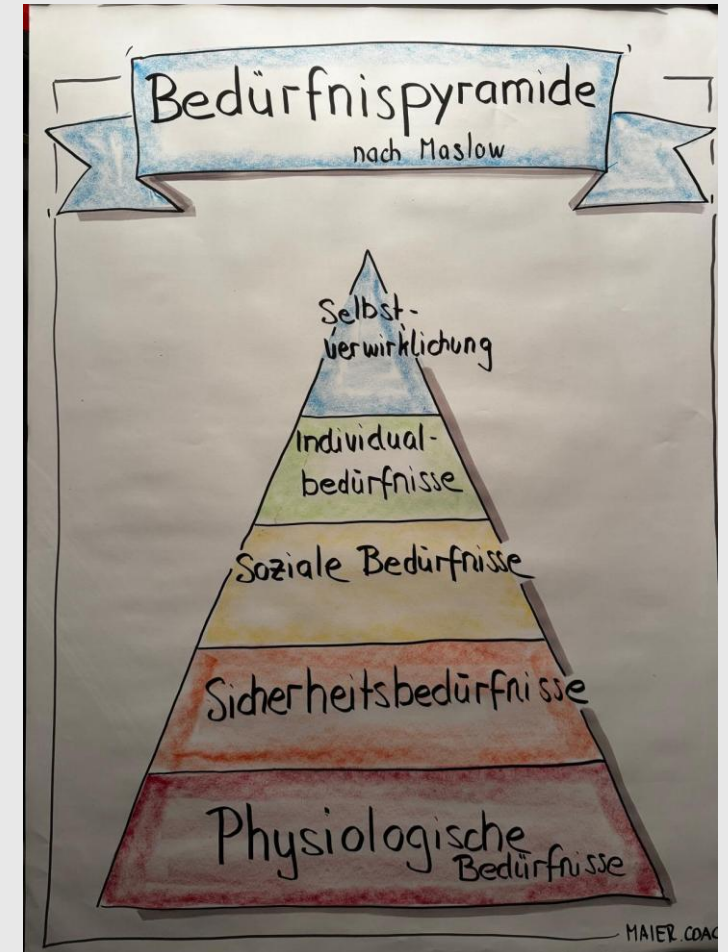
Gedankeninput:

Schau gut zu dir selber und nehme wahr, welche Bedürfnisse nicht beachtet werden oder zu kurz kommen.



Maslows Pyramide - erst wenn die Basis stimmt, kann das volle Potenzial entstehen.

- Defizit- und Wachstumsbedürfnisse:
 - Werden die Defizitbedürfnisse dauerhaft vernachlässigt, kann das sowohl körperliche als auch seelische Folgen haben.
- Physiologische Bedürfnisse:
 - Wasser, Nahrung, Schlaf...
- Sicherheitsbedürfnisse:
 - Schutz vor Gefahren, Stabilität, Gesundheit, finanzielle Sicherheit
- Soziale Bedürfnisse:
 - Freundschaft, Familie, Partnerschaft, soziale Netzwerke
- Individualbedürfnisse:
 - Anerkennung, Status, Selbstachtung, Erfolg, Respekt durch andere
- Selbstverwirklichung:
 - Entwicklung des eigenen Potenzials, Kreativität, Sinnfindung, Autonomie

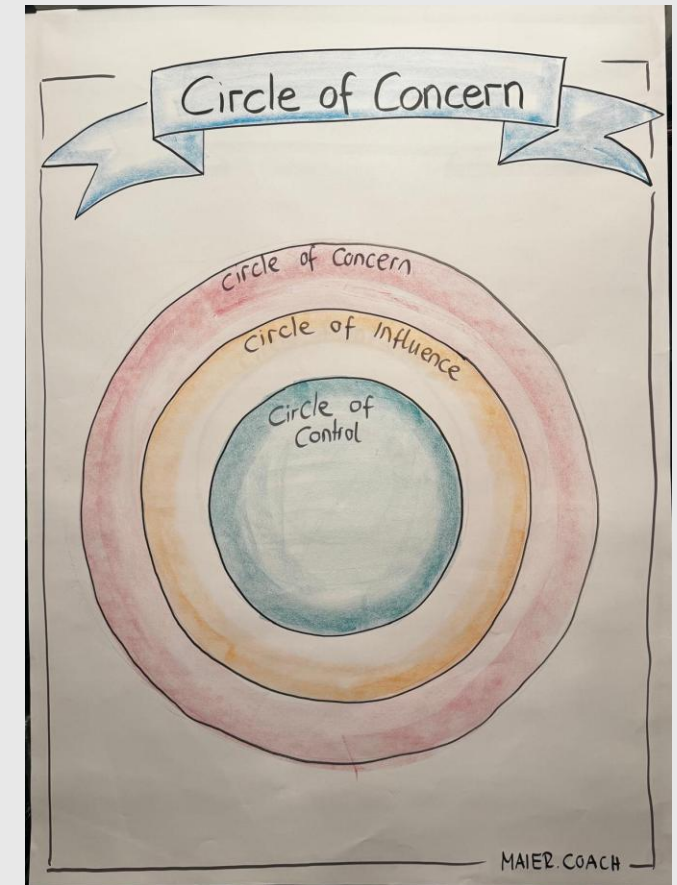


Was kann ich beeinflussen

Gedankeninput:

Was kann ich an der Situation kontrollieren und direkt beeinflussen?

Was kann ich beeinflussen und was liegt ausserhalb diesem Bereich?

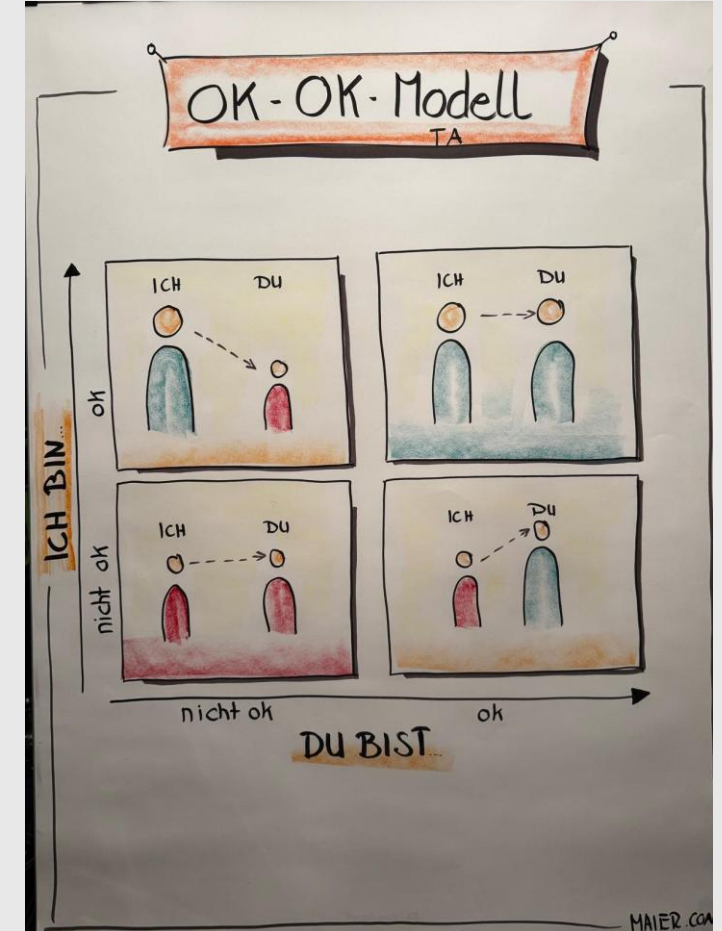


Eigene Einstellung

Meine eigene Einstellung beeinflusst das Verhalten meines Gegenübers. = **Selbsterfüllende Prophezeiung**

- **Ich bin OK – du bist OK** als Grundhaltung
- **Respektiere** dein Gesprächspartner als **gleichwertig** auch wenn er/sie eine andere Meinung hat.

Kommunikation ist beeinflusst von der eigenen Haltung dem Gesprächspartner und uns gegenüber
Ich bin ok – du bist ok (TA, Transaktionsmodell nach Eric Berne)



Übung klare Kommunikation



Gelungenes Feedback geben



- Feedback ist angekündigt und die Privatsphäre ist gewährt
- **Beobachtung von Bewertung trennen**
- ICH Botschaften ohne Verallgemeinerungen
- Konkret mit Beispielen
- Lösungsorientiert statt defizitorientiert
- Zeitnah und situativ
- Rückfragen werden ermöglicht
- Feedback ist ein Geschenk – als Feedbackempfänger, nimm das Geschenk entgegen

Drei Formen einer Feedback-Kultur



- **Feedback zur Entwicklung** (nicht jede Rückmeldung ist hilfreich)

Wem nützt das Feedback? Gemeinsames Weiterkommen

- **Positives Feedback**

Positives wahrnehmen und stärken

- **Feedback einfordern**

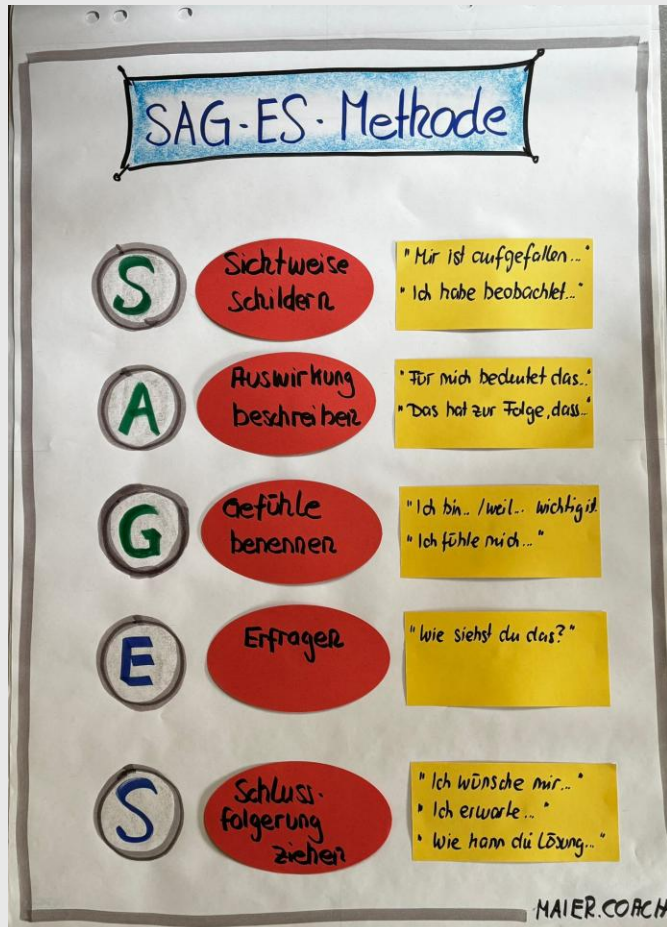
Ich möchte mich weiterentwickeln und frage gezielt nach Feedback. „Kannst du mir dazu ein Feedback geben?“

Feedback – beziehungsschonend geben und annehmen



SAG ES... einfach

Wertschätzendes Feedback geben und Konflikte konstruktiv ansprechen



Sichtweise schildern: Dies könnte sich beispielsweise so anhören: „Mir ist aufgefallen, dass wir beim letzten Gespräch an einigen Stellen gleichzeitig gesprochen haben. Ich möchte sicherstellen, dass ich Ihre Anliegen vollständig verstehe.“

Auswirkungen beschreiben: Welche Auswirkung hatte das empfundene Verhalten: „Wenn wir uns gegenseitig unterbrechen, kann es passieren, dass wichtige Informationen verloren gehen. Das wäre schade, weil ich Ihnen die bestmögliche Unterstützung geben möchte.“

Gefühle benennen: „Mir ist es wichtig, dass unser Austausch klar und angenehm ist. Ich fühle mich wohler, wenn wir uns gegenseitig ausreden lassen.“

Erfragen, wie der andere die Situation sieht: „Wie hast du das Gespräch wahrgenommen? Gab es für dich Punkte, die unklar waren?“

Schlussfolgerungen ziehen: „Wie können wir beim nächsten Termin sicherstellen, dass wir beide genug Raum haben, um alles Wichtige anzusprechen?“

Kompetenzen für selbstreguliertes Handeln stärken



- **Achtsamkeit und Selbstwahrnehmung:** Wenn ich innere Signale früh erkenne, kann ich bewusster reagieren und rechtzeitig gegensteuern, bevor die Situation mich mitreißt.
- **Kognitive Neubewertung:** Wenn ich Situationen neu oder anders betrachte, erkenne ich neue Handlungsmöglichkeiten und kann konstruktiver entscheiden.
- **Impulskontrolle:** Wenn ich meinen Pause-Knopf zwischen Reiz und Reaktion kenne, gelingt es mir, besonnen zu handeln, statt vorschnell zu reagieren.
- **Emotionsverarbeitung:** Gefühle zu regulieren, statt zu unterdrücken, gibt mir die Möglichkeit, sie als Ressource zu nutzen und nicht von ihnen überrollt zu werden.
- **Selbstmotivation:** Wenn ich den Sinn einer Aufgabe erkenne, kann ich meine Energie gezielt lenken und in herausfordernden Phasen am Ball bleiben.

Selbst- und Co-Regulation unter Stress



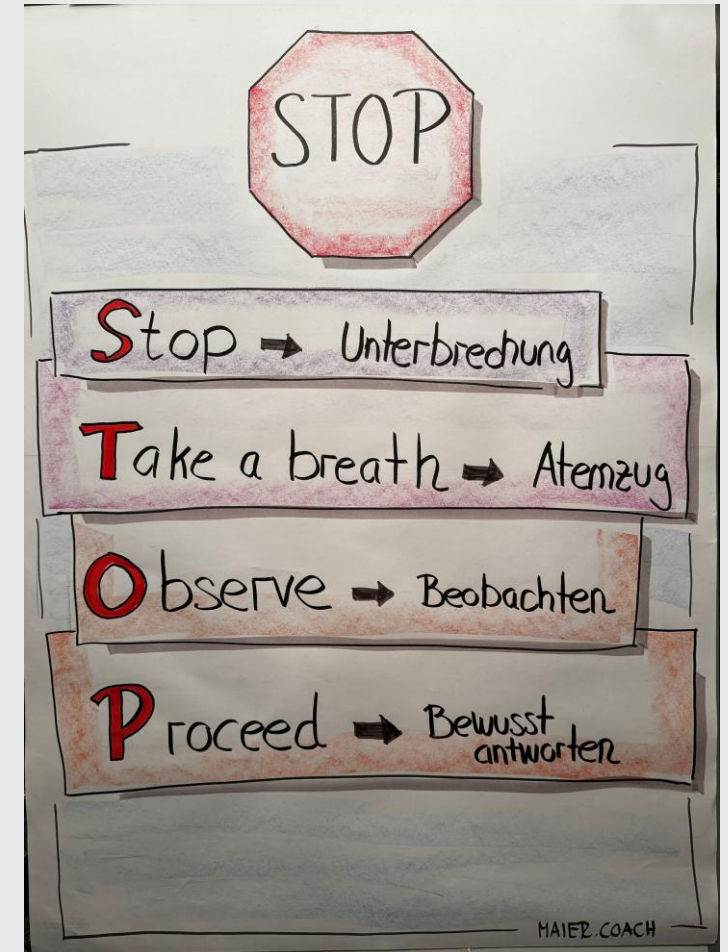
Meine Ruhe ist ansteckend – genauso wie meine Anspannung.

- **Selbstregulation:** In Stress handlungsfähig bleiben statt automatisch reagieren
- **Co-Regulation:** Mein Nervensystem wirkt auf das Gegenüber - auch ohne Worte
- **Drei Stellschrauben:** Tempo · Tonlage · Pausen
- **STOP:** Stopp - Tief durchatmen - Orientieren - Präsent weitermachen
- **Ziel:** Kurs halten, nicht kämpfen oder flüchten

Das STOP-Modell – im Gespräch anwenden

Praktisches Kurzmodell zur Selbstregulation in Echtzeit

- **Stop** - Bewusste Unterbrechung des automatischen Reaktionsmusters, auch wenn es nur eine Sekunde ist.
- **Take a breath** - Ein bewusster Atemzug aktiviert das parasympathische Nervensystem und reduziert Stressreaktion physiologisch.
- **Observe** - Was nehme ich an mir selbst wahr? Was passiert im Raum? Kurze innere Bestandsaufnahme.
- **Proceed** - Bewusst und zielgerichtet antworten, aus dem regulierten Zustand statt aus der Reaktion.



Herzlichen Dank für eure aktive Teilnahme



Sandy Maier

Dipl. Coach & Supervisor bso

sandy@maier.coach

+41 79 828 78 90

www.maier.coach

