

# Das Mitarbeiterinnengespräch in der Arztpraxis

Hansruedi Stahel /stahel and friends

Copyright by Hansruedi Stahel

## Ziele

- Bin ich mir über das Ziel des Gesprächs im Klaren?
- Was will ich erreichen?

## Zeitlicher Anspruch und Atmosphäre.

- Findet das Gespräch zum richtigen Zeitpunkt statt? (Siehe Kommunikationsdisziplin)
- Sie sprechen vermutlich mit einer Frau. Sind sie sich dessen bewusst?
- Wieviel Zeit steht zur Verfügung?
- Werden wir nicht gestört?
- Sind der Raum und die Sitzordnung dem Gespräch angepasst?

## Persönliche Aspekte

- Wie fühle ich mich? (Siehe Tagesform, Basisausbildung)
- Stehe ich mit mir im Einklang? (Die interne plurale Kommunikation.)  
«Willst du ein guter Leiter sein, schau auch in dich selbst hinein!»
- Wie und wo kann ich meine Bedürfnisse einbauen?
- Bin ich mental in Höchstform. (*Der negative Gedanke, nur weil er der momentanen Situation entspricht, ist verboten!*)

## Meine Gesprächspartnerin.

- Wer ist meine Gesprächspartnerin?
- Kenne ich ihre Bedürfnisse? (Ein Bedürfnis erkennen und es erfüllen ist die Basis des Erfolges.)  
«Die unerfüllten Wünsche und Bedürfnisse sind die Vorwürfe von Morgen!»
- Was erwartet meine Gesprächspartnerin von mir?
- Wie wird sie reagieren?
- Ist sie auch offen, über die Probleme ehrlich zu sprechen?
- Weiss sie schon von etwas?
- Hat sie schon eine vorgefasste Meinung?
- Was hält sie von mir? Findet sie mich mutig, teamfähig oder problematisch? Ist sie gerne selbst aktiv oder läuft einfach mit?

## **Stolpersteine**

- Sind Konflikte vorprogrammiert?
- Gibt es versteckte Nebenkriegsschauplätze?
- Habe ich alle Unterlagen zur Hand?

Ich will «meine Partnerin» nicht nur erreichen, sondern bei ihr auch etwas erreichen!

### **1. Der Start**

*Den Sieger erkennt man am Start, den Verlierer auch. Die ersten zwei Minuten entscheiden über Sieg oder Niederlage.*

- Die Plätze der Beteiligten sind nicht durch Barrieren gestört.
- Ist die Intimschwelle gewährleistet?
- Das Handy ist ausgeschaltet. Demonstrativ!
- Sie sind gut vorbereitet und wissen was sie in den ersten drei Minuten zu tun und zu sagen haben? Die Eingangsworte sind gut eingepägt. Auch bei schwierigen Gesprächen beginnen sie mit einem positiven Einstieg. Fallen sie nicht mit der Türe ins Haus. Erlauben sie ihrer Gesprächspartnerin eine Aufwärmphase.
- Schlechter Start: «Das Gespräch wird nicht einfach werden, ich hoffe auf ihr Verständnis.»
- Guter Start: «Ich danke ihnen für ihre Gesprächsbereitschaft. Gerne möchte ich ihre Meinung zum Thema hören. Lassen sie sich Zeit.»
- Keine unnötige Spannung erzeugen. Niemals: »Ja, jetzt wollen wir mal schauen. Ich denke, sie wissen was auf sie zukommt?«
- Entwickeln sie sich am Start nicht zum Vielredner. Besser zum Vielseher.

### **3. Fehler am Start**

- Unpünktlichkeit mit blöden Entschuldigungen. Etwas «Wichtiges» ist noch dazwischen gekommen heisst: Wichtiger als sie!
- «Wo sind nun meine Unterlagen?»
- Falsche Sätze vor dem Start:  
«Bei uns geht wieder einmal alles drunter und drüber!»

«Sie sollten einmal in meinen Schuhen stecken.»  
«Manchmal wäre ich gerne wieder ein einfacher  
Mitarbeiter.»

#### **4. Das Gespräch**

- Argumentation provoziert Gegenargumentation. Stellen Sie Fragen. Spiegel sie. Demonstrieren sie Aufmerksamkeit. Beispiel: «Wenn ich sie recht verstanden habe, sind sie der Meinung.»
- Achten sie auf die nonverbale Kommunikation.
- Lassen sie sich nicht provozieren. Bei einer Provokation argumentieren sie nicht, sondern stellen eine Frage.  
Beispiel: Mitarbeiterin: «Mit unserem System kann es doch nur schiefgehen.» Chef: «Können sie mir ihre Aussage mit einem Beispiel definieren und wie würden sie das Problem angehen?»
- Mit sinnvollen Zwischenfragen die Gesprächspartnerin ermutigen.  
Beispiel: «Wenn ich sie richtig verstanden habe sind sie der Meinung.» Oder: «Das ist nun eine sehr interessante Aussage. Darf ich ihnen dazu eine Frage stellen?» Auf diese Weise bauen sie Emotionen ab und fördern eine sachliche Behandlung des Themas.

#### **Das Gesprächsklima verschlechtert sich plötzlich.**

- Chef: «Sie wirken nicht mehr wie beim Beginn unserer Unterhaltung. Habe ich sie falsch verstanden?»  
C`est le ton qui fait la musique.
- Sie fühlen sich in die Enge getrieben.  
Stellen sie Fragen. Gewinnen sie Ueberlegungszeit. Frage: «Wie sind sie zu dieser Meinung gekommen?»  
*Im Notfall zerlegen sie ihr schwächstes Argument.* (Nur im absoluten Notfall)
- Ihr Gesprächspartnerin wird plötzlich zur aggressiven Gegnerin.  
Die Zahl «18» einsetzen

- Das Gespräch wird zu emotional und gleite auf Nebenkriegsschauplätze ab.

Chef: «Es stimmt was sie sagen, hat aber nicht viel mit unserem persönlichen Thema zu tun. Gehen wir zurück zum Thema, ich schlage folgendes vor.»

### **5. Fehler beim Gespräch**

- Störungen
- Monologe
- Unterbrechen und brüskieren. (Ich bin der Chef)
- Einwände abblocken.
- Auf die Uhr schauen.
- Gähnen unterdrücken.

#### **Falsche Redewendungen**

«Jetzt hören sie mir einmal zu!»

«Sie verstehen mich falsch!»

«Ich als Experte!»

«Das stimmt nicht ganz!»

«Leider sind sie nicht die Einzige!»

#### **Gute Redewendungen**

«Dazu möchte ich ihnen folgendes sagen.»

«Vermutlich habe ich mich unklar ausgedrückt.»

«Aus meiner Erfahrung»

«Grundsätzlich haben sie Recht, aber haben sie schon einmal daran gedacht ...»

«Das stimmt, sie müssen aber auch daran denken, dass ...»

### **6. Der gekonnte Abschluss**

- Sie werden konkret. Daten für Entschlüsse werden festgelegt.
- Erarbeitete Ergebnisse werden schriftlich festgehalten.
- Positives Feedback wird nachgefragt. «Können sie sich damit einverstanden erklären?»
- «Wie fühlen sie sich nach diesem Gespräch?»
- «Konnten ihre Fragen beantwortet werden?»
- «Ich danke ihn für das Gespräch und ihre Kooperation. Ich möchte sie gerne wieder treffen»