



Wertschätzend „nein sagen“

2. MFA emotional



Rollenspiel: Wertschätzend „Nein sagen“ – Umgang mit hohen Emotionen

AUSGANGSSITUATION

Wir haben die gleiche Ausgangssituation wie im ersten Rollenspiel: Die MFA möchte mehr Gehalt. Im vereinbarten Mitarbeitergespräch findet nun die Gehaltsverhandlung statt. Herr / Frau Doktor möchte keine finanzielle Erhöhung des Gehalts bezahlen. Gleichzeitig möchte er/sie die Mitarbeiterin behalten. Im Hinterkopf hat er stets die Summe: Bis zu 40.000 € kann ihn eine Neu-Besetzung kosten. Abgesehen von dem zeitlichen Aufwand für ihn und das restliche Team.

ZUM ROLLENSPIEL

Termin: Wurde innerhalb von 7 Tagen vereinbart, nachdem die Mitarbeiterin um mehr Gehalt gebeten hatte

Vorbereitung: Beide Gesprächspartner haben sich auf das Gespräch vorbereitet und den Gesprächsleitfaden ausgefüllt: Der Arzt schätzt an seiner Mitarbeiterin ihr aufmerksames Wesen. Sie ist hilfsbereit, behält Termine als auch Organisatorisches im Blick und ist bei den Patienten gerne gesehen, da sie stets freundlich ist und die Ruhe behält. Kritische Situationen gab es einmal, als beinahe die Desinfektion der Liege vergessen wurde. Es ist der Mitarbeiterin selbst noch aufgefallen, das bemerkt der Arzt positiv.

Seine Zielsetzung für das Gespräch lautet: Die Mitarbeiterin überzeugen, dass ein Angebot mit geldwerten Vorteilen genauso gut ist wie eine Gehaltserhöhung. Er möchte dies freundlich, wertschätzend und standhaft darstellen. Er wird keine Gehaltserhöhung bezahlen. Und er möchte gleichzeitig die Mitarbeiterin behalten. Was er unbedingt vermeiden möchte ist ein unangenehmes Gespräch, in dem die Mitarbeiterin laut wird oder in Tränen ausbricht.

Ort: Ein ungestörtes Gespräch unter vier Augen im Büro des Arztes / der Ärztin

Zeitraumen: Geplant mit der MFA sind ca. 20 Minuten. Insgesamt sind 30 Minuten eingeplant vom Arzt, mit kurzer Vorbereitung (alleine als Arzt) und kurzer Nachbereitung (ebenfalls alleine).

Beteiligte: Arzt und MFA

Ziele: Der Arzt möchte der MFA ein Alternativangebot unterbreiten zur Gehaltserhöhung. Er möchte, dass sie dies annimmt und weiterhin der Arztpraxis die Treue hält. Er möchte ihr ein passendes Angebot unterbreiten, eine Auswahl aus 2 Alternativen. Falls dies nicht hilft, möchte er erfahren, was für sie wichtig ist. Er möchte, dass sie damit zufrieden ist und sich wertgeschätzt fühlt.

Herausforderung: Die MFA ist fordernd. Der Arzt bleibt stets freundlich, als auch bestimmt. Er möchte eine Einigung erzielen.

[ROLLENSPIEL] GESPRÄCH IM ÄRZTLICHEN BÜRO

Arzt: Guten Tag, Maria, setzen Sie sich. Ich freue mich, dass wir heute ungestört sprechen können. Möchten Sie ein Glas Wasser? Bevor wir zum eigentlichen Anlass unseres heutigen Treffens kommen – Ihrem Wunsch nach einer Gehaltserhöhung – erzählen Sie doch einmal: Was ist Ihnen in den letzten 12 Monaten gut gelungen?

—————→ **MFA:** Guten Tag, Frau Doktor. Ja, gerne ein Glas Wasser. Wissen Sie, seit der Pandemie bin ich selten pünktlich nach Hause gegangen. Ich habe stets geschaut, dass am Abend alles fertig ist: Sterilisiert, geordnet und auch die Abrechnungen erledigt sind. Die Patienten waren auch stets zufrieden mit mir. Ich finde, dafür habe ich eine Gehaltserhöhung verdient. Schon lange.

Ja, Sie machen wirklich einen großartigen Job. Ich bin auch sehr zufrieden mit Ihnen. Ich schätze Ihr aufmerksames Wesen. Sie sind hilfsbereit, behalten die Termine im Blick, sind ein Organisations-talent. Bei den Patienten sind Sie gerne gesehen, da sie stets freundlich sind. Sie bewahren auch in den meisten Situationen die Ruhe. Ich schätze Ihre Arbeit und Ihre Art. Ich möchte Sie auch gerne weiterhin im Team behalten. Ich möchte Ihnen dennoch mitteilen, dass eine Gehaltserhöhung in diesem Jahr nicht in Frage kommt. Für keinen Mitarbeiter in unserer Praxis. (kurze Stille)

—————→ *(Bricht in Tränen aus):* Ich mache echt viel und bekomme nichts dafür.

Ich verstehe Sie ja. Lassen Sie mich Ihnen zwei andere Möglichkeiten zeigen, wie Sie dennoch viele Vorteile genießen können. Und sogar mehr Geld in Ihrem Geldbeutel übrig haben werden. Was meinen Sie dazu?

—————→ schluchzt

Haben Sie gehört, was ich Ihnen vorschlagen möchte?

————→ *Schüttelt den Kopf, schluchzt lauter*

Maria, bitte beruhigen Sie sich.

————→ *(Weinend): „Das ist echt ungerecht.“*

(Abwartend, nach einer Weile): Liebe Maria, ich habe ein wirklich interessantes Angebot für Sie. Es ist mir wichtig, dass Sie dies hören können. Ich schlage vor, wir vereinbaren einen neuen Termin, in dem wir in Ruhe reden können. Bitte stellen Sie uns nachher einen neuen Termin in den nächsten 1-2 Tagen ein.



**Nützliche Hinweise zur
Gesprächssteuerung**

NÜTZLICHE HINWEISE ZUR GESPRÄCHSSTEUERUNG

- Ich-Botschaften
- Offene Fragen stellen
- Beschreiben, statt bewerten
- Die Wahl lassen bei einer Entscheidung (aber: zwei Themen/Vorschläge vorgeben)
- Gesprächsmanipulationen erkennen bzw. vermeiden
- Klare Kommunikation (eindeutige Aussagen)
- Verbindlichkeiten schaffen



- Ruhe bewahren, freundlich bleiben
- Den eigenen Standpunkt sachlich darlegen ohne Rechtfertigung
- Sicher stellen, dass das eigene Angebot gehört wird
- Mitarbeiter loben, bestätigen und Verständnis zeigen
- Eine klare Aufforderung aussprechen
- Das Gespräch vertagen