

HEALTHCARE-BRANCHE IM DIALOG

ROLLENSPIELE?
JA, BITTE!

Von Dominik Flener



© HCC/Alek Kawka

Im Außendiensttraining gibt es einen Satz, der zuverlässig Augenrollen auslöst: „Jetzt machen wir ein Rollenspiel.“ Viele Außendienstmitarbeiter:innen halten Gesprächssimulationen für künstlich, unangenehm, „haben mit der Realität nichts zu tun“. Und ja, ein Trainingsraum ist keine Arztpraxis. Aber wer Rollenspiele meidet, weil sie nicht „echt“ sind, könnte vergleichsweise auch Flugsimulatoren abschaffen: kein echter Himmel, somit kein Training.

Die unbequeme Wahrheit: Außendienst ist keine reine Wissensdisziplin. Außendienst ist vor allem eine Performance-Disziplin. Sie können die besten Daten, die saubersten Botschaften, die schönsten Slides haben – wenn der Einstieg holpert, Fragen ausbleiben, Einwände weichgespült werden und der nächste Schritt nicht vereinbart wird, ist alles wertlos. Die Wahrheit: Die meisten Trainings verändern nichts, weil zu wenig geübt wird. Man spricht über Gesprächsführung, statt sie zu trainieren. Man bespricht Einwände, statt ihre Beantwortung zu festigen.

Dabei sind Rollenspiele das effektivste Werkzeug, um Verhalten zu verändern. Nicht, weil sie „real“ sind, sondern weil sie das erlauben, was im echten Besuch teuer ist: Ausprobieren ohne Risiko.

Damit Gesprächssimulationen wirken, braucht es 3 Erfolgsfaktoren:

- 1. Aktivierung statt Alibi-Übung:** Rollenspiel darf nicht der „Programm-punkt zum Schluss“ sein. Ein Gesprächstraining, in dem 80% Input und 20% Üben passieren, ist kein Training, sondern ein Seminar. Wirksam wird es erst, wenn jede Person im Raum mehrfach spielt: kurze Sequenzen, klares Ziel, Feedback, wiederholen. Üben ist nicht peinlich. Üben kann Begeisterung und Neugierde auslösen.
- 2. Relevanz statt Theater:** Simulationen scheitern selten am Team, sondern an schlechten Szenarien. „Der schwierige Arzt“ als Karikatur bringt nichts. Was wirkt, sind echte Situationen aus dem Feld: Zeitdruck, Erstattung, „kein Bedarf“, „keine Zeit“, „schon versorgt“. Dazu klare Rollenführung und ein Rahmen, der Fehler als Entwicklungschance behandelt, nicht als Bewertung.
- 3. Prozess statt Einmal-Event:** Verhalten entsteht nicht an einem Trainingstag. Es entsteht durch Wiederholung. Cycle Meetings und regionale Tagungen sind dafür ideal, wenn man sie als Touchpoints in einem Trainingsprozess nutzt: Pre-Check, Simulation, Transfer-Aufgaben, nächster Loop im nächsten Meeting.

Wenn Sie Außendienstleistung messbar steigern wollen, planen Sie weniger PowerPoint und mehr Simulation. Und ich erzähle Ihnen gerne, wie Sie den Außendienst von „Rollenspiel? Nein, danke!“ zu „Rollenspiel? Ja, bitte!“ bewegen.

Über den Autor:

Dominik Flener ist Geschäftsführer der **HealthCareConsulting Group**, Dialogstrategie für Sales & Medical und Host des „Healthcare Changers Podcasts“ auf Apple Podcast und Spotify.