



Useful Perspectives: Ärzte als Negotiatoren

Von *IFABS*

Erstellt am 4 Jan 2016 - 07:26

Ablehnung der neuen Patientenrolle?

Nimmt man bei der Beurteilung der Effekte des Patienten-Empowerments die Position der Ärzte ein, sind Reaktion wie Frustration, Ablehnung und Empörung teilweise durchaus verständlich. Aus ihrer Sicht stehen ihnen, den studierten, fortgebildeten und praktizierenden medizinischen Fachleuten Laien gegenüber, die auf Augenhöhe diskutieren wollen und beurteilen, ob die Behandlung fachlich gut oder Untersuchungen angebracht waren. Hinzu kommt: Internetquellen werden zu Konkurrenten um die Fachautorität und die medizinische Versorgung wird in Portalen wie jede andere Dienstleistungen auch bewertet.

?Eine Sache der Verhandlung?

Doch die meist sehr emotionalen Reaktionen der Ärzte helfen in dieser Situation nicht weiter, denn die sich bildende (Anspruchs-)Haltung von Gesunden und Kranken ist eine nicht mehr aufzuhaltende, manifestierte Entwicklung. Negierung oder Konfrontation sind deshalb als Gegenstrategien nicht geeignet. Die Lösung für die Ärzteschaft liegt vielmehr darin, die eigenen Fähigkeiten auf einem anderen Weg, durch eine Veränderung der Kommunikation, an die Patienten heranzubringen. Ihre Umschaltung vom Akzeptanz- in den Anforderungsmodus erfordert den Einsatz von Verhandlungstechniken, mit deren Hilfe Mediziner ihr Handeln patientenverständlich erklären, abgrenzen und in seinem Nutzen darstellen, um auf dieser Basis zu einem Konsens zu gelangen. Mussten bislang die Patienten den ärztlichen Vorgaben folgen, müssen die Ärzte nun den Patienten ein Stück entgegenkommen. Verhandeln bedeutet dabei jedoch nicht, Abstriche bei den medizinischen Überzeugungen zu machen, sondern nur, diese in einer an die veränderten Bedingungen adaptierten Form zu übermitteln.

Eine Win-Win-Situation

Erste Praxiserfahrungen zeigen, dass das – unter Anwendung der geeigneten Instrumente und Verfahren – ohne großen zeitlichen Mehraufwand realisierbar ist und zufriedene Patienten schafft. Hinzu kommt, dass die Patienten, denen nichts ver- und angeordnet wurde, sondern die verhandelnd-beratend an Therapien herangeführt wurden, diese auch einhalten, da sie hiervon überzeugt sind. Hiervon profitiert nicht nur die Versorgungsqualität, sondern auch der Praxiserfolg. Negotiation matters.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/01/04/useful-perspectives-aerzte-a-...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:16): <http://medkom24.eu/node/21004>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/01/04/useful-perspectives-aerzte-als-negotiatoren/>