

KN PRAXISMANAGEMENT

Wie schwierige Verhandlungssituationen in der KFO-Praxis erfolgreich gemeistert werden können

Immer wieder zurück ins sachliche Fahrwasser

Kieferorthopäden berichten zunehmend von Situationen in der Praxis, die Verhandlungscharakter annehmen. Mit Patienten werden etwa Kostenvoranschläge diskutiert und Zuzahler-Leistungen verhandelt. Zudem kommt es auch in Zahnarztpraxen hin und wieder zu Beschwerden, sodass ein Beschwerdegespräch ansteht. Und der Kieferorthopäde ist Kunde des Dentallabors, sodass in der Zusammenarbeit mit dem Zahntechniker gleichfalls verhandlungsähnliche Gespräche entstehen. Der Königsweg zum erfolgreichen Verhandlungsgespräch besteht darin, sachlich zu bleiben und die Gefühle des Gegenübers zu respektieren.

Was überhaupt ist das Besondere an einem Verhandlungsgespräch? Eine Verhandlung ist zumeist ein Zweckgespräch mit dem Ziel, einen gemeinsamen Beschluss zu fassen, den beide Parteien mittragen. Dazu legen sie sich eine Strategie zu recht. Mit dem „sachgerechten Verhandeln“ nach dem Harvard-Konzept und etwas Geschick lassen sich die meisten Situationen bewältigen: Das Konzept sieht vor, dass sich die Beteiligten als Partner sehen, die die Interessen der anderen Seite bei der Entscheidungsfindung einbeziehen, ohne jedoch den eigenen Vorteil aus dem Auge zu verlieren. Der Verhandlungspartner und der Kieferorthopäde streben also einen Interessenausgleich im kontrollierten Dialog an. Dazu nimmt der Kieferorthopäde die Perspektive des Verhandlungspartners ein, hört aktiv zu, spürt durch genaues Nachfragen dessen Bedürfnisse auf und unterbreitet ihm einen Vorschlag, der auch seine Ziele berücksichtigt. Verhandlungen verlaufen dann positiv, wenn beide Parteien bereit sind, dem anderen etwas entgegenzukommen. Was jedoch, wenn der Gesprächspartner unsachlich wird, einen persönlichen Angriff startet und offensichtlich einen Konfrontationskurs ein-

Verhandlungsgeschick mittlerweile nicht nur beim Schnäppchenkauf, sondern auch als Patient beim Arztbesuch – und greifen zu nicht immer ganz fairen Methoden. Für den Kieferorthopäden und sein Team in der kieferorthopädischen Praxis heißt es dann: miteinander verhandeln – nicht gegeneinander. Es empfiehlt sich, für häufig wiederkehrende Verhandlungssituationen eine Strategie in drei Schritten zu entwickeln:

- Emotionen und Verhandlungsgegenstand konsequent trennen,
- Interessen abklären und
- Alternativlösungen (Kompromiss, Konsens) entwickeln und gemeinsam mit dem Patienten auswählen.

Wenn der Patient allerdings zu unlauteren Mitteln greift, nur seinen eigenen Vorteil verfolgt oder gar droht, über „diese Unverschämtheiten“ in der Öffentlichkeit zu berichten, hilft die kooperative Verhandlungsstrategie nicht weiter. Kieferorthopäde und Personal sollten auch in hitzig und emotional geführten Verhandlungsgesprächen fair bleiben und zum taktischen Vorgehen vor allem greifen, um den Patienten wieder ins Verhandlungsboot zu holen – er ist und bleibt Verhandlungspartner. Souverän, ruhig und gelas-

• Der Patient verallgemeinert Einzelfälle: „Mein Bekannter hat bei seinem Kieferorthopäden aber ganz andere Informationen zu dieser Behandlungsmethode erhalten.“ Hier hilft es, den Bezug zu der konkreten Situation herzustellen, wegen der der Patient die Praxis aufgesucht hat: „Natürlich kann man das auch so sehen wie der Arzt Ihres Bekannten. Aber in unserem Fall sieht die Sachlage doch etwas anders aus, nämlich...“ Sinnvoll ist es,

den Verhandlungsverlauf immer wieder zusammenzufassen und dabei die Aspekte ins Spiel zu bringen, die dem Kieferorthopäden wichtig sind.

• Oft bestreiten Patienten in der Verhandlung die Zuständigkeit und Kompetenz einer Assistentin, um sie so zu verunsichern: „Sie haben anscheinend wenig Ahnung von dieser Zuzahlerleistung – ich möchte Ihren Chef sprechen!“ Die Assistentin kontert: „Auch wenn ich vielleicht

über weniger Erfahrung verfüge als der Kieferorthopäde: Welche Einwände haben Sie denn zu der Sache selbst?“

Ein guter Gesprächsleitfaden hilft, sich von Verwirrspielen des Patienten nicht beeinflussen zu lassen. Wo es Sinn macht, stimmen Kieferorthopäde und Assistentinnen dem Patienten zu, thematisieren dann aber wieder den konkreten Verhandlungsanlass: „Im Prinzip haben Sie recht, aber wenn Sie sich die

Kostenaufstellung im Einzelnen ansehen ...“

Unfairness am besten beim Namen nennen

Schwierig wird es, wenn der Patient provoziert, Druck ausübt und persönlich wird: Eventuell muss die Verhandlung abgebrochen werden – es geht nicht darum, sich beleidigen zu lassen. Vorher aber wird versucht, dem Patienten eine Brücke zu bauen, die zurück ins sachliche Fahrwasser führt. Ein Patentrezept gegen Unfairness gibt es nicht, aber eine Vorgehensweise, die Erfolg verspricht, besteht darin, dem Patienten zu nächst einmal zuzustimmen, ihm seine Anteilnahme zu sig-

Fortsetzung auf Seite 10

KN Nutzen-Matrix: Den Patientennutzen betonen

Der Kieferorthopäde muss immer aus der Sicht des Patienten argumentieren und dessen Nutzenerwartung und Nutzen betonen. Die Nutzen-Matrix hilft dabei. Sie hebt weniger darauf ab, die Eigenschaften einer Behandlung oder einer IGel-Leistung zu beschreiben, sondern darauf, den Nutzen darzustellen, den der Patient davon hat. Der Nutzen muss in eine Stärke oder einen Vorteil umformuliert werden, der sich für den Patienten ergibt.

Formulierungshilfen für Nutzendarstellung:

... bringt Ihnen	... bedeutet für Sie
... erhöht Ihr	... schützt vor
... spart Ihnen	... verhindert
... sorgt für	... ermöglicht Ihnen
... sichert Ihnen	... erleichtert Ihnen
... steigert Ihre	... senkt Ihre
... minimiert Ihre	... festigt Ihre
... gewährt Ihnen	... stärkt Ihre

Abb. 1: Die Nutzen-Matrix.

schlägt? Wie lässt sich das „Verhandlungsschiff“ wieder ins sachliche Fahrwasser steuern? In schwierigen Verhandlungssituationen ist es sinnvoll, wenn der Kieferorthopäde neben seiner Strategie zum Aufbau einer konstruktiven Beziehung über Verhandlungstaktiken verfügt, mit denen er sich verteidigen kann. Dabei gilt: Er kann immer nur so fair sein, wie der Gesprächspartner es zulässt – es geht nicht um ein einseitiges Nachgeben, sondern darum, ein Verhandlungsergebnis zu erzielen, das allen Beteiligten nutzt.


Verhandlungspartner „schwieriger“ Patient

Viele Menschen erproben ihr


sen auftreten und durch Sachlichkeit und aktiven Beziehungsaufbau die Verhandlungssituation in den Griff bekommen: Das ist leichter gefordert als verwirklicht, aber nicht unmöglich – dazu einige typische Beispiele aus Patientengesprächen:

• Auf Grund der unklaren Situation, die durch die Gesundheitsreform entstanden ist, bezweifeln Patienten oft die Fakten: „In der Zeitung war das aber anders zu lesen!“ Oder: „Die Krankenkasse hat mir das anders erklärt.“ Da hilft nur eine gute Vorbereitung: Kieferorthopäde und Assistentinnen dürfen in ihrer Argumentation nur auf Tatsachen zurückgreifen, die sie auch belegen können.

ORTHOPHOS XG^{Plus} ...



... maßgeschneidert für Ihren Erfolg.




5 Jahre Sicherheit für Sensor und Strahler inklusive!
(Lieferumfang Vollausstattung)

- Beruhigende Sicherheit durch ein Kinderprogramm mit niedrigem Strahlungsfeld, das die Augenlinse schützt
- Höchste Bildqualität durch die individuellen Anpassungsmöglichkeiten an den Patienten
- Intuitive Bedienung mit „Easypad“
- Besserer Arbeitsfluss durch Quickshot-Modus, automatische Blenden und Aufnahmeserien
- Kompatibilität mit KFO-Analysesoftware

Investieren Sie in digitale Zukunftstechnologie beim Röntgen – ORTHOPHOS XG^{Plus}.

Sprechen Sie mit Ihrem Fachhändler oder besuchen Sie uns im Internet: www.sirona.de

Behandlungseinheiten
Instrumente
Hygienesysteme
Röntgensysteme
CEREC



The Dental Company

ANZEIGE

Fortsetzung von Seite 9

nalisieren und so den Druck aus der Verhandlung zu nehmen – „Abkühlen“ heißt das Motto. Der Arzt setzt einen „Stoßdämpfer“, um den Ärger des Patienten aufzufangen: „Ich verstehe, dass Sie aufgebracht sind. Lassen Sie uns doch gemeinsam nach einer Lösung suchen.“ Dann kommt der Humor ins Spiel: „Sie scheinen der Meinung zu sein, Angriff sei die beste Verteidigung. Ich bin aber auch ein guter Stürmer. Lassen Sie mich nochmals in die sachliche Offensive gehen – vielleicht finden wir eine Basis für eine Einigung.“
 Offensichtliche Drohungen – wie die, im Freundes- und Bekanntenkreis nicht gerade Positive über die kieferorthopädische Praxis zu erzählen – sollten vom Kieferorthopäden und dem Praxisteam beim Namen genannt und als unfair bloßgestellt werden. Anschließend machen sie den Umgang miteinander zum Thema: „So kommen wir nicht weiter. Was halten Sie davon, wenn wir erst einmal festlegen, wie wir miteinander umgehen und reden wollen? So können wir unser gemeinsames Ziel doch noch erreichen.“

Schwierige Situation „Preisverhandlung“: Nutzen betonen

Durch die Möglichkeit, dem Patienten individuelle Gesundheitsleistungen oder Zuzahlerleistungen anzubieten, eröff-

nen sich dem Kieferorthopäden neue Einnahmequellen. Auf der anderen Seite kommt es auf Grund dieser Entwicklung zu Verhandlungen über Kostenaufstellungen und Preise – die meisten Ärzte beschreiten hier Neuland, viele haben Probleme damit, als „Verkäufer“ einer Dienstleistung aufzutreten. Hinzu kommt: Der mündige und informierte Patient verfügt über immer mehr Kenntnisse, die es ihm ermöglichen, in der Arztpraxis Gespräche zu führen, die einem Verkaufsgespräch nicht unähnlich sind. Das gilt insbesondere dann, wenn es ums liebe Geld geht – und so sehen sich Kieferorthopäden verstärkt mit Preisverhandlungen konfrontiert. Wichtig ist, dass der Kieferorthopäde vom Preis-Leistungs-Verhältnis einer Zuzahlerleistung überzeugt ist und den Preis zu rechtfertigen weiß. Dann geht er selbstbewusst(er) in die Verhandlung. Dazu ist ein exzellentes Wissen der Zuzahlerleistungen notwendig, sodass dem Patienten der Nutzen der kieferorthopädischen Dienstleistung anschaulich vor Augen gestellt werden kann. Deshalb sollte der Arzt vor dem Gespräch Nutzenargumente sammeln, die ihm auch helfen, dem Einwand „zu teuer“ zu begegnen.
 Im Gespräch selbst fragt der Kieferorthopäde den Patienten, was er sich von der kieferorthopädischen Zuzahlerleistung konkret erhofft. Die Patientenantworten erlauben es ihm, den entsprechenden Nutzen zu er-

läutern. Dabei sollte er den Patienten nicht mit Produktmerkmalen und Details erschlagen – diese Details sind ihm in aller

bedenken, dass sich der Patient im Stillen immer fragt „Was habe ich davon?“ Erhält er darauf keine Antwort, wird sein

Interesse an dem Angebot des Kieferorthopäden erlahmen. Der Patient kauft letztlich nur das, was ihm aus seiner Sicht einen Nutzen bietet, wie etwa Sicherheit, Schmerzfreiheit bei der Behandlung, Haltbarkeit, Ästhetik usw. Für den patientenorientierten Kieferorthopäden ergibt sich daraus: weg von der schon zur Gewohnheit gewordenen Aufzählung der guten Eigenschaften der Produkte – und hin zur Darstellung des Nutzens für den Patienten!
 Übrigens: Die Preisverhandlung sollte erst anstehen, wenn der Patient die wichtigsten Nutzenargumente kennt. Der Kieferorthopäde darf den Preis nie nennen, ohne ihn zum Nutzen ins Verhältnis zu setzen – Leis-

Beziehungskiller im Verhandlungsgespräch

Gerade in problematischen Verhandlungsgesprächen, in denen ein Patient auf Grund einer konfrontativen Situation im „psychologischen Nebel“ steht und irrationale Gefühle dominieren und er zur sachlichen Auseinandersetzung nicht mehr in der Lage ist, sollte der Kieferorthopäde Formulierungen vermeiden, die die Situation zusätzlich belasten. In jedem Patientengespräch gibt es Wörter, die das Gespräch fördern und für eine freundliche und angenehme Atmosphäre sorgen, und Wörter, die es hemmen. „Antis“ sind zum Beispiel: „ich, mir, meine, mich, wir, unser“. Mit diesen Wörtern erweckt der Kieferorthopäde den Eindruck, es gehe ihm vor allem um die Verfolgung seiner Interessen. Die „Pros“ dagegen lauten: „Sie, Herr Patient, Sie erhalten, Sie meinen, Sie wollen“ usw. All das sind Beziehungsförderer. Indem Sie den Patienten in den Mittelpunkt des Gesprächs rücken, sind die „Pros“ geeignet, auch eskalierende Gesprächssituationen durch patientenorientierte Formulierungen zu versachlichen. Die Abb. 2 zeigt einige Beispiele für solche Formulierungen.

„Beschwerdegespräch“: Gefühlsebene beachten

Eine weitere schwierige und verhandlungsähnliche Situa-

Fortsetzung auf Seite 11

KN Info

Killerformulierungen	Patientenorientierte Formulierungen
Da haben Sie mich falsch verstanden.	Da muss ich mich unklar ausgedrückt haben.
Da täuschen Sie sich aber!	Könnte es sein, dass ...?
Ich bin überzeugt von ...	Wollen Sie sich davon überzeugen ...
Das ist doch völlig unmöglich!	Sie überraschen mich.
Das gibt's doch nicht!	Wäre es möglich, dass ...?
Sie müssen doch einsehen ...	Können Sie sich vorstellen, dass ...?
Ja Moment, ich kann doch nicht hexen!	Kleinen Moment, Sie werden gleich bedient.
Wir bieten	Sie erhalten ...
Ich erkläre Ihnen jetzt ...	Sie erfahren jetzt ...
Jawohl, wir prüfen das.	Ich überprüfe das in der nächsten Stunde und rufe Sie um 16.00 Uhr zurück.

Abb. 2: Mit patientenorientierten Formulierungen knifflige Verhandlungssituationen entspannen.

Regel gar nicht so wichtig. Der Kieferorthopäde sollte alles wissen, er muss aber nicht alles sagen. Es reicht, nur das in die Waagschale zu werfen, was in der jeweiligen Situation wirklich notwendig ist – und was notwendig ist, kann der Kieferorthopäde aus den Antworten des Patienten auf seine Fragen ableiten.
 Leider neigen viele Kieferorthopäden dazu, in ihren Verhandlungs- und Beratungsgesprächen nur über Produkte, Produktstärken oder Bestandteile ihres Produktes bzw. ihrer Dienstleistung zu sprechen. Oft versäumen sie dabei, eben jenen Nutzen für den Patienten herauszustellen und besonders zu betonen. Sie sollten jedoch

Interesse an dem Angebot des Kieferorthopäden erlahmen. Der Patient kauft letztlich nur das, was ihm aus seiner Sicht einen Nutzen bietet, wie etwa Sicherheit, Schmerzfreiheit bei der Behandlung, Haltbarkeit, Ästhetik usw. Für den patientenorientierten Kieferorthopäden ergibt sich daraus: weg von der schon zur Gewohnheit gewordenen Aufzählung der guten Eigenschaften der Produkte – und hin zur Darstellung des Nutzens für den Patienten!
 Übrigens: Die Preisverhandlung sollte erst anstehen, wenn der Patient die wichtigsten Nutzenargumente kennt. Der Kieferorthopäde darf den Preis nie nennen, ohne ihn zum Nutzen ins Verhältnis zu setzen – Leis-

„einkauft“ und ist eher bereit, den Preis zu akzeptieren. Beim Thema Preis kann es manchmal zwischen dem Kieferorthopäden und dem Patienten auf Grund der unterschiedlichen Interessenlage zu Konfrontationen kommen. Darum ist der Arzt gut beraten, nicht gleich zu Beginn des Gesprächs den Preis vehement zu verteidigen, sondern zunächst einen „Stoßdämpfer“ zu setzen. Er kann etwa sagen: „Gut, dass Sie das Thema Preis so offen ansprechen“ oder „Ich kann Sie verstehen; der Preis ist ein wichtiges Thema für Sie. Aber ich möchte Ihnen zuerst einmal den Nutzen dieser Zuzahlerleistung darstellen.“ (Vgl. dazu die Nutzen-Matrix, Abb. 1.)

ANZEIGE



ORTHO ORGANIZERS GmbH

Vertrieb kieferorthopädischer und dentaler Produkte
Zertifiziert nach ISO 13485:2003






Gemeinsam arbeiten wir für ein strahlendes Lachen Ihrer Patienten

So erreichen Sie uns

ORTHO ORGANIZERS
Lauenbühlstraße 59
88161 Lindenberg

Tel.: 083 81/89 09 50
Fax: 083 81/8 90 95 30

E-Mail:
info@orthoorganizers.de
Internet:
www.orthoorganizers.de

- Wir helfen bei der Kostensenkung in Ihrer Praxis
- Komplettes KFO-Sortiment zu äußerst günstigen Konditionen
- Wir führen auch Produkte folgender Firmen:

Neu in unserem Programm

MISO Ceramic Bracket

– die günstigere Alternative zu INSPIRE –

Fordern Sie unverbindlich unser Informationsmaterial an!
10-Patienten Test-Sortiment / 200 Brackets (3er/HK)
EURO 7,45 pro Bracket zzgl. MwSt. (gültig bis 31.12.2005)

Reliance Orthodontics - Scheu Dental - HuFriedy - Aesculap
Wehmer-Trimmer - Danville Microetcher - Hager & Werken

Fortsetzung von Seite 10

tion ergibt sich, wenn sich ein Patient in der kieferorthopädischen Praxis beschwert. Die Erfahrung zeigt, dass Patienten vor allem deshalb ihren Arzt wechseln, weil sie mit der unzureichenden Reaktion auf ihre Beschwerde unzufrieden sind. Es mag auf den ersten Blick seltsam klingen, aber: Ein Patient, der sich beschwert, gibt der kieferorthopädischen Praxis eine zweite Chance! Denn er geht ja nicht sofort zur „Konkurrenz“, sondern er will das Problem erst einmal mit der betroffenen Praxis klären. Das heißt: Eine Patientenbeschwerde ist oft ein wahrer Glücksfall. Denn der angemessene Umgang mit ihr führt nicht nur (doch noch) zu einem zufriedenen Patienten. Das Praxisteam erhält zudem Hinweise auf Problembereiche in der Praxis – der Kieferorthopäde erfährt, wo Optimierungsbedarf besteht.

Im Beschwerdegespräch sollte der Kieferorthopäde daher sachlich vorgehen und gemeinsam mit dem Patienten eine problemlösungsorientierte Lösung finden. Noch wichtiger aber ist, dass er auf der Beziehungsebene die Gefühle des Patienten beachtet. Denn der Patient hat im Normalfall einen berechtigten Grund, sich zu beschweren, und darf keinesfalls als lästiger Nörgler behandelt werden, mit dem man sich auf ein verbales Scharmützel oder gar einen Streit einlässt.

Hinzu kommt: Der Patient verlagert seinen Ärger über den sachlichen Beschwerdeanlass auf den Menschen, bei dem er sich beschwert. Man darf die Beschwerde daher nicht persönlich nehmen und sich angegriffen fühlen, denn das führt wiederum zu einer gefühlsmäßigen Reaktion. Und die besteht oft in einem Gegenangriff oder einer Verteidigungshaltung. Der Kieferorthopäde läuft dann Gefahr, in ein Wortgefecht zu geraten, das die Konzentration auf die Inhaltsebene, also auf den Beschwerdegrund, unmöglich macht. Und eine Auseinandersetzung mit einem unzufriedenen Patienten kann das Praxisteam nur verlieren. Denn subjektiv hat der Patient immer Recht. Darum sollte der Kieferorthopäde versuchen, ihn argumentativ zu entwarnen und eine gemeinsame Lösung zu finden – ihn besiegen zu wollen, sollte er strikt vermeiden. Oberster Grundsatz ist daher, den Patienten und sein Anliegen ernst zu nehmen, eigene Emotionen beiseite zu stellen, die Schuld nicht auf andere zu

KN Info

- **Beschwerde als Chance zur Praxisprofilierung und Patientenbindung verstehen**
- **gläubhaft und ehrlich bleiben**
- **Patientenanliegen wichtig nehmen**
- **eigene Emotionen herausnehmen**
- **Schuld nicht intern verteilen nach dem Motto: „Da hat meine Assistentin schlecht gearbeitet“**
- **Patienten auf keinen Fall beweisen wollen, dass er sich im Unrecht befindet und man selbst im Recht**
- **aktiv zuhören und Fragen stellen**
- **lösungsorientierte Gesprächstechnik anwenden**
- **flexible Standardlösungen entwickeln, die auf konkreten Beschwerdefall angepasst werden können**
- **im Meeting pro-aktiv Strukturen für erfolgreiche Beschwerdebearbeitung und Lösungsvorschläge erarbeiten**

Abb. 3: Umgang mit Patientenbeschwerden.

schieben und das Gespräch auf die sachliche Ebene zu bringen. Dabei sollte nicht erst reagiert werden, wenn „das Kind in den Brunnen gefallen ist“. In einer Mitarbeiterbesprechung können Kieferorthopäde und Mitarbeiterinnen von ihren bisherigen Erfahrungen berichten: Welche Gründe führen zu Beschwerden, worüber beschwerten sich die Patienten, wie ist bisher darauf reagiert worden? Die Teilnehmer fassen die Einzelfälle tatsächlicher und möglicher Beschwerden zu Rubriken oder Gruppen zusammen und entwickeln für jede „Beschwerdegruppe“ Lösungen. Diese müssen so flexibel sein, dass Arzt und Praxisteam sie auf den konkreten Beschwerdefall anpassen können. So erarbeiten sie sich mehrere Handlungsoptionen, bevor eine entsprechende Patientenbeschwerde überhaupt erst vorliegt.

Die folgenden sieben Schritte helfen dabei, das Verhandlungsgespräch, in dem die Patientenbeschwerde im Fokus steht, in den Griff zu bekommen:

- **Schritt 1: Die Beschwerde annehmen.** Der Patient bringt seine Beschwerde vor. Der Kieferorthopäde – wobei dies und das Folgende auch für das Praxisteam gilt – schweigt zunächst, unterbricht den Patienten nicht und hört aufmerksam zu. Bereits jetzt versucht er, den sachlichen Beschwerdeanlass herauszuhören. Er wartet, bis der unzufriedene Patient „Dampf abgelassen“ hat.
- **Schritt 2: Stoßdämpfer-Technik anwenden.** Der Kieferorthopäde zeigt dem Patienten bereits durch seine Körperhaltung an, dass er sich dem Patienten öffnen will. So sendet er das Signal aus: „Ich kümmere mich gerne um Ihr Anliegen.“ Er federt die Be-

schwerde ab – mit der Formulierung „Das ist gut, dass Sie mich darauf aufmerksam machen“ zeigt er sein Verständnis und nimmt dem Gespräch die Schärfe. „Ich kann Sie gut verstehen...“, „Es tut mir leid, dass...“ oder „Ich kann gut nachempfinden...“ sind mögliche Formulierungen in dieser Phase.

- **Schritt 3: Problembewusst-**

sein zeigen. Nun ist es wichtig, dem eigentlichen Beschwerdeanlass auf die Spur zu kommen – durch geschickte Fragetechnik und aktives Zuhören. Dabei setzt sich der Kieferorthopäde die Wahrnehmungsbille des Patienten auf.

- **Schritt 4: Lösung herbeiführen.** Der Kieferorthopäde fasst die Fakten zusammen, gibt das Problem in eigenen Worten wieder und kontrolliert so, ob er die Beschwerde richtig verstanden hat. Dann öffnet er seinen Argumentations- und Lösungskoffer. Er bringt eigene Lösungsangebote ins Spiel – wobei sich die in der Mitarbeiterbesprechung vorab erarbeiteten Argumente und Lösungen bewähren können – oder fragt den Patienten, welche Lösung ihm vor Augen schwebt. So tritt er mit dem Patienten in einen problemlösungsorientierten Dialog ein, nach dem Motto: „Was halten Sie davon, wenn...“ Vom Patienten wird dezidiert das Einverständnis zu der vereinbarten Lösung eingeholt: „Sind Sie

mit diesem Lösungsangebot einverstanden?“

- **Schritt 5: Konkrete Vereinbarung treffen.** Der Kieferorthopäde verbleibt so konkret wie möglich: „Wir rufen Sie deswegen noch heute an.“
- **Schritt 6: Für Beschwerde bedanken.** Schließlich bedankt sich der Kieferorthopäde bei dem Patienten – denn die Beschwerde eröffnet ihm die Möglichkeit, einen Patienten zufrieden zu stellen, ihn an die Praxis zu binden und Störquellen in den Arbeits- und Organisationsabläufen der Praxis aufzuspüren: „Vielen Dank, dass Sie uns mit Ihrer Beschwerde auf diesen Umstand hingewiesen haben. Sie helfen uns weiter – und unseren Patienten!“
- **Schritt 7: Vereinbarungen einhalten.** Das beste Beschwerdemanagement ist sinnlos, wenn die getroffenen Vereinbarungen nicht umgesetzt werden. Darum sollte der Kieferorthopäde nur das zusage, was er besten Gewissens einhalten kann.

Fazit: Mithilfe einer patientenorientierten Einstellung und den entsprechenden Gesprächstechniken lassen sich kurz vor der Eskalation stehende Gesprächssituationen entschärfen – auch schwierige Verhandlungssituationen. □

KN Literatur

- Rüdener, Manfred R. A.: Handbuch der Verhandlungspraxis. Düsseldorf u. a. 1994
- Seßler, Helmut; Kanders, Dirk: Die Dentalberaterin. Therapiesichere Beratung in der täglichen Praxis. Georgsmarienhütte 1999

KN Adresse

Alfred Lange: medizinisches dienstleistungszentrum medicen Augustusburger Str. 331 09127 Chemnitz
Tel.: 03 71/72 43 36
Fax: 03 71/7 25 43 40
E-Mail: a.lange@medicen.de
www.medicen.de

ANZEIGE

tomas® de

temporary orthodontic micro anchorage system

Das patientenfreundliche temporäre KFO-Verankerungssystem

Neuartiges Behandlungskonzept

Sicher, erprobt, effektiv

Dentaurum ist es in Zusammenarbeit mit Professor Dr. Burmann gelungen, das tomas®-Konzept zur Erweiterung orthodontischer Therapieangebote zu entwickeln und somit einen hohen Behandlungskomfort für Patienten und Behandler zu ermöglichen.

„Die bewährten tomas®-Pins lösen für den Behandler und den Patienten eine Vielzahl von klinischen Problemen und werden in den nächsten Jahren so selbstverständlich wie Brackets eingesetzt.“ Prof. Dr. Burmann.

Erster steriler Pin

Vielfältige Einsatzmöglichkeiten

Mehr therapeutischer Freiraum

Der tomas®-Pin als Verankerungspunkt für Zahnbewegungen ermöglicht z.B. die einfache Distalisation besonders von UK-Molaren, die Mesialisation oder die Intrusion von Zähnen. Zudem wird eine extraktionsfreie Therapie möglich.

Pin-Kopf im Bracket-Design

Gewohnte Arbeitsweise

Das zum Patent angemeldete Design ermöglicht eine bekannte Arbeitsweise und eine ligaturfreie Verbindung zur orthodontischen Apparatur, vorzugsweise mit einem lichthärtenden Adhäsiv.

Turnstraße 31 · 75228 Ispringen · Germany · Telefon +49 72 31 / 803-0 · Fax +49 72 31 / 803-295
www.dentaurum.com · E-Mail: info@dentaurum.de

KN Kurzvita



Alfred Lange

Alfred Lange ist Leiter des medizinischen dienstleistungszentrums medicen in Chemnitz. Der Praxiscoach hat sich darauf spezialisiert, Arztpraxen beim Aufbau eines effektiven Praxismanagements zu unterstützen. Dazu gehört auch die Beratung

und das Training in den Bereichen Mitarbeiterführung und Patientenkommunikation. In den individuell aufgebauten Seminaren und Coachings nutzt der Trainer das so genannte Intervalltraining: Kieferorthopäden, Zahnärzte und ihr Personal lernen in bis zu zwölf Seminarintervallen, die zumeist einen halben oder einen ganzen Trainingstag dauern, ihre persönliche Managementfähigkeiten zu erweitern. Jedem Seminarintervall schließt sich eine Umsetzungsphase von ein bis zwei Wochen an. In den Umsetzungsphasen setzen die Teilnehmer das neu erworbene Wissen in der kieferorthopädischen Praxis direkt ein und um. Am Ende eines Intervalls erhalten sie messbare Umsetzungsaufgaben. Im nächsten Intervall berichten die Teilnehmer über ihre Erfahrungen, vom Trainer gibt es produktiv-kritisches Feedback.