



Mitteilungen für die Mitglieder des Bundesverband Häusliche Kinderkrankenpflege e. V.

Der Kampf mit den Kostenträgern – Verhandeln mit den Krankenkassen

Alle Verhandlungen, selbst die härtesten, die einseitigsten und die, in denen man sich selbst scheinbar nur noch wie ein Opfer erlebt, sind Spiele. Was soll das heißen? Wie kann man ein Geschehen von solcher Tragweite als „Spiel“ bezeichnen? Die Antwort lautet: „Spiele“ nennt man in den Sozialwissenschaften alle Entscheidungssituationen, in denen sich die Beteiligten gegenseitig beeinflussen und das Endergebnis deshalb nicht einseitig nur von einer Partei bestimmt werden kann, so also wie bei Verhandlungen. Soll eine Vereinbarung an einem Verhandlungstisch zustande kommen, benötigt man am Ende die Zustimmung aller Parteien. Bei Verhandlungen mit Kostenträgern läuft die Sache ansonsten auf eine Schiedsstelle hinaus. Dieses Verfahren ist mit Kosten und Risiken verbunden. Wüsste man, wie hoch die Gegenseite diese Kosten und Risiken für sich einschätzt, könnte man vorhersagen, wie weit

man gehen kann. Selten ist das der Fall. Für die eigene Seite sollte man diesen Punkt aber bemessen und als unterstes Limit fixiert haben. Das ist der sogenannte Ausstiegspunkt.

Ansonsten lässt sich wenig berechnen. Das typische bei Spielen ist: Man kann den Verlauf allenfalls abschätzen und wird niemals genau wissen können, wie es laufen wird. Statt eines exakten Fahrplans ist also die Vorbereitung mit unterschiedlichen Szenarien hilfreicher. „Was wäre wenn ...?“ muss man sich fragen. Und: „Was ist der Plan B, falls es doch anders kommt?“ Überhaupt: die Vorbereitung! „Wer in der Vorbereitung scheitert, bereitet sein Scheitern vor ...“ lautet ein geflügeltes Wort der Verhandlungstechnik. In der Tat. Da man es stets mit dem Ungewissen, dem Unsicheren und dem wenig Planbaren zu tun bekommt, ist die (schriftliche) Vorbereitung auf verschiedene Möglichkeiten besonders wichtig.

Wie bereite ich mich vor?

1. Die eigene Interessenslage beschreiben.

Was ist der Ausstiegspunkt? Welches Ergebnis wird angestrebt? Wie wichtig ist die zukünftige Kooperation mit diesem Menschen, diesem Verhandlungspartner?

2. Die zu den eigenen Interessen passende Strategie wählen.

Es gibt fünf Strategien für das Verhandeln mit Kostenträgern.

3. Die zu der Strategie passenden Taktiken bestimmen.

Wie möchte man das Gespräch, Telefonat oder den Mailverkehr gestalten? Wie soll mit der (vermuteten oder bekannten) Position des Kostenträgers umgegangen werden? Welche Spielräume will man schaffen?

4. Geeignete kommunikations- und verhandlungstechnische Mittel auswählen.

Fragetechnik, Aufbau einer Argumentationskette, rhetorische Wirk- und Stilmittel im Vorfeld bestimmen und vorformulieren.

5. Sich mental und emotional auf eine schwierige Situation einstellen.

Auch unter großem Druck gelassen, zielorientiert, standfest und gleichzeitig höflich und verbindlich bleiben. Es gibt für ungeübte Verhandler Tipps und Tricks, die in solchen Situationen weiterhelfen.

6. Klare Absprachen im Verhandlerteam treffen.

Da Verhandlungen mit Kostenträgern in aller Regel als Teamverhandlungen geführt werden, kommt der gemeinsamen Vorberei-

tung einer solchen Delegation überragende Bedeutung zu. Alle bisher genannten Punkte bedürfen einer gemeinsamen Absprache, will man nicht das Risiko einer (bösen) Überraschung im Verhandlungsverlauf eingehen.

Die vorstehenden Punkte werden im Rahmen des BHK-Seminars „Verhandeln mit den Kostenträgern“ ausführlich behandelt und an praktischen Beispielen erläutert. Die Teilnehmer haben dabei auch die Gelegenheit, eigene Fragestellungen einzubringen um Anregungen von einem ausgewiesenen Experten auf diesem Gebiet zu erhalten.

Martin Heß, Dipl.-Psychologe, S.T.E.P. Heß & Heß GbR, Frankfurt am Main

Basisseminar – Verhandeln mit den Kostenträgern – Hintergründe & Strategie – Verhandlungstaktik

Martin Heß (Dipl.-Psychologe, S.T.E.P. Heß & Heß GbR),
Frankfurt

Termin: Freitag, 19. Mai 2017

Ort: Frankfurt am Main

