



Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Trainerin für Führungskräfte, MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach

Dortmund

✉ pfllege@kerstinpleus.de

🌐 www.kerstinpleus.de

Die Kunst der Gesprächsführung Wie Offenheit und Klarheit im Einklang stehen

Nehmen Sie sich Zeit für einen Rückblick auf 2024!

Welche Ziele haben Sie im Jahr 2024 erreicht? Welche nicht, und warum nicht?

O-Ton einer Pflegedienstleitung:

„Bei den Erstgesprächen lasse ich mich immer wieder über den Tisch ziehen! Anstatt große Pflegen, verkaufe ich immer kleine Pflegen!“

Kommt Ihnen das bekannt vor?

„Was kann ich tun, was muss ich ändern? Warum falle ich immer wieder auf mich selbst herein?“

Machen ist wie wollen – nur krasser!

Es braucht also Umsetzungsstärke! Dabei ist besonders wichtig der Aspekt, dass umsetzungsstarke Menschen ihre Gedanken, Gefühle (Motive), Aktivitäten (Handlungen) und den Erwerb relevanten Wissens (bewusst) durch ihren Willen steuern. **Ohne Willensstärke fällt es schwer, langfristige oder anspruchsvolle Ziele zu verfolgen.** Trainieren Sie Ihre Willensstärke durch das tägliche Praktizieren im Kontext von Erst- und Beratungsgesprächen!

Mit welchem Ziel gehen Sie in das Erstgespräch?

1. Ich möchte den Bedarf aus pflegfachlicher Sicht ermitteln und bewerten. Das MD-Gutachten ist eine wichtige Grundlage hierfür.
2. Ich möchte das Pflegesachleistungsbudget ausschöpfen.
3. Ich benötige für die Tourenplanung eine Basis.
4. Ich benötige eine gleichmäßige Leistungsverteilung für die Wochentage (Kontinuität)!
5. Ich bespreche die gegenseitigen Erwartungen!
6. Die Kosten und Finanzierungsmöglichkeiten werden klar und transparent angesprochen.
7. Ich übernehme und behalte die Gesprächsführung!

Sie als Pflegedienstleitung haben für das Jahr 2025 klare Ziele formuliert, z.B.

Ich möchte meine Haltung, mein Auftreten u.a. durch den gezielten Einsatz von Fragetechniken in den Vordergrund stellen. Durch eine bewusste Kommunikation möchte ich zu den Kunden Vertrauen aufbauen und die Bedürfnisse der Kunden optimal erfassen.

1. Mit Haltung in das Erstgespräch gehen

Sie als Pflegedienstleitung repräsentieren die Werte und Professionalität Ihres Pflege- und Betreuungsdienstes. Eine offene und wertschätzende Haltung legt den Grundstein für eine vertrauensvolle Beziehung.

- ▶ **Professionelle Ausstrahlung:** Freundlichkeit, Kompetenz und Interesse an den individuellen Bedürfnissen der Kunden zeigen.
- ▶ **Empathie:** Auf die Sorgen und Erwartungen der Kunden eingehen und verstehend zuhören.

2. Offene Fragen für eine Bedürfnisanalyse

Offene Fragen eignen sich hervorragend, um Informationen zu den Bedürfnissen und Wünschen der Kunden zu erhalten. Diese Fragetechnik fördert ein freies Erzählen und hilft, die Gesamtsituation besser zu verstehen.

Beispiele für offene Fragen

- ▶ Was ist das aktuelle Ereignis?
- ▶ Welche Erwartungen haben Sie an Pflegeleistungen?
- ▶ Erzählen Sie mir mehr über die aktuelle Pflegesituation, z.B. schildern Sie mir einfach mal Ihren Tagesablauf!
- ▶ Welche Unterstützung würde Ihnen im Alltag am meisten helfen?

Durch diese offene Gesprächsführung zeigen Sie echtes Interesse und der Kunde fühlt sich ernst genommen und verstanden. Ihnen ermöglicht das zudem eine individuelle Planung der Pflege.

Offene Fragen sind ein wertvolles Werkzeug in der Beratung, Sie fördern das Nachdenken, ermöglichen tiefere Einblicke und schaffen Vertrauen. ▶

Durch **offene Fragen** können Sie die **Bedürfnisse, Erwartungen** und **Ziele** Ihres Gegenübers erkunden, ohne diese durch Ja-|Nein-Antworten einzugrenzen.

3. Geschlossene Fragen für die Klärung der Versorgung und Kosten

Wenn es um konkrete Themen wie Massnahmenplanung, Kosten oder Vertragsbedingungen geht, sind geschlossene Fragen besonders hilfreich. Sie lenken das Gespräch auf klare Entscheidungen und vermeiden Missverständnisse.

Beispiele für geschlossene Fragen:

- ▶ Frau Müller, Sie haben gerade berichtet, dass Ihnen die morgendliche Körperpflege schwerfällt. Habe ich Sie richtig verstanden?

- ▶ Ich habe Ihnen unsere möglichen Kapazitäten erläutert. Sind Sie mit einer Versorgung von montags bis freitags einverstanden?
- ▶ Ist es für Sie in Ordnung, dass wir die Rechnungen direkt an die Pflegekasse senden?
- ▶ Haben Sie alle Vertragsdetails verstanden?

Diese Fragetechnik sorgt für Klarheit und eine zielgerichtete Kommunikation.

Geschlossene Fragen eignen sich besonders gut, wenn eine klare, präzise Antwort wichtig ist. Nicht umsonst nennt man **geschlossene Fragen auch Entscheidungsfragen**:

Denn im Vordergrund steht hier nicht die Erlangung neuer Informationen, sondern das Herbeiführen konkreter Entscheidung. ▶

Was bewegt Sie im Augenblick?

Leitfragen	
Warum benötigt der Kunde Hilfe?	
Was sind seine Wünsche an die Pflege?	
Wie lebte er/sie bisher?	
Was wünschen sich die Angehörigen oder der Betreuer?	

K **L** **P** **KERSTIN PLEUS**
BERATUNG
COACHING
TRAINING



pflge@kerstinpleus.de
erfolg@kerstinpleus.de
0151-61812813

Cottastraße 14
44265 Dortmund
www.kerstinpleus.de

Machen
worauf es
ankommt.



Sie führen zu Ja- | Nein-Antworten oder kurzen, spezifischen Antworten und sind hilfreich in folgenden Situationen:

- ▶ zur Klärung von Fakten
- ▶ zum Abschluss einer Entscheidung
- ▶ zur Gesprächssteuerung

4. Die Balance zwischen Offenheit und Klarheit finden

Ein gelungenes Erstgespräch erfordert die richtige Balance zwischen offenen und geschlossenen Fragen. Während offene Fragen den Bedarf und die Wünsche der Kunden klären, sorgen geschlossene Fragen für klare Absprachen und eine strukturierte Planung.

5. Meine Ziele für 2025

Ich möchte meine Haltung, mein Auftreten, meine Kommunikation trainieren:

Ich nehme regelmäßig an Fortbildungen zu Gesprächsführung und Fragetechniken teil.

Qualitätssicherung der Erst- und Beratungsgespräche:
1 x monatlich werte ich die Gespräche aus: Anzahl, Inhalte, Umsatz

Standardisierung:

Entwicklung eines Leitfadens für Erstgespräche, der die Anwendung von offenen und geschlossenen Fragen optimal kombiniert. Hiermit gehe ich vorbereitet und strukturiert in die Gespräche.

Fazit

Mit der richtigen Haltung und dem gezielten Einsatz von offenen und geschlossenen Fragen können Sie als Pflegedienstleitung die Bedürfnisse der Kunden erkennen, Vertrauen aufbauen und eine klare Basis für die Maßnahmenplanung schaffen.

Die Ziele für 2025 fokussieren auf eine wertschätzende Kommunikation und die kontinuierliche Verbesserung der Gesprächsqualität i. Kontext von Erst- und Beratungsgesprächen.

Mehr Infos...

Nehmen Sie gern Kontakt zu mir auf! ●

Ihre Kerstin Pleus
www.kerstinpleus.de



● Kerstin Pleus

Seminare in 2025 mit Kerstin Pleus

>>> Informationen und Anmeldungen über die hinterlegten Links



30. Januar 2025, 09:00 - 16:00 Uhr

Seminar des bpa

- Das erfolgreiche Erstgespräch - Grundlage für den wirtschaftlichen Erfolg in der ambulanten Pflege (Online-Seminar)

5. März 2025, 09:00 - 16:00 Uhr

Seminar des VDAB | BSB

- Erfolgreiche Kundengespräche: Verkaufstraining

2. April 2025, 08:30 - 16:00 Uhr

Seminar des bad e. V.

- Verkaufstraining für die ambulante Pflege: Beraten statt verkaufen

26. November 2025, 10:00 - 17:00 Uhr

Seminar des bpa

- Das erfolgreiche Erstgespräch: Grundlagen für den wirtschaftlichen Erfolg in der ambulanten Pflege

