



Roter Faden statt Gesprächspaghetti

Das Erstgespräch mit einem potenziellen Pflegekunden kann schon mal 1 ½ Stunden dauern. Besonders dann, wenn mehrere Personen bei Ihrem Besuch anwesend sind. Viele Fragen stehen im Raum, viele Informationen werden ausgetauscht. Da ist es oft nicht leicht den roten Faden zu behalten.

Wenn dann die Zeit knapp wird, weil der nächste Termin ansteht oder die Aufmerksamkeit der Gesprächspartner merklich nachlässt, bleibt manchmal der Eindruck zurück, dass das Gespräch zu keinem klaren Ergebnis geführt hat oder aus dem Ruder gelaufen ist.

Sprechen Sie einen „roten Faden“

Probieren Sie doch einmal aus, zu Beginn des Gesprächs einen roten Faden zu sprechen. Geben Sie, bevor Sie ins Detail gehen, einen Überblick darüber, was Sie jetzt gemeinsam besprechen wollen.

Beispiel:

1. *Mein Vorschlag: Zuerst stelle ich mich und unseren Pflegedienst etwas ausführlicher vor, damit Sie wissen, mit wem Sie es zu tun haben. Bis jetzt haben wir ja nur am Telefon miteinander gesprochen.*
2. *Danach möchte ich **Sie** ein wenig näher kennenlernen. Worauf Sie Wert legen und was Ihnen wichtig ist. Ich frage Sie nach Ihrem üblichen Tagesablauf um mir ein Bild davon zu machen, was Ihnen leichtfällt und gut von der Hand geht und wo Sie sich Unterstützung wünschen.*
3. *Dann zeige ich Ihnen, welche unserer Leistungen für Sie passen, stelle ein erstes Unterstützungspaket zusammen und rechne aus, wer welche Kosten übernimmt.*
4. *Möglicherweise werde ich mir auch kurz Ihr Bad und Ihr Schlafzimmer ansehen. Wenn das für Sie infrage kommt, gibt es da viele Möglichkeiten, die Ihr Leben leichter machen können.*
5. *Für unser Gespräch habe ich mir ca. 1,5 Stunden reserviert.*
6. *Ist das für Sie in Ordnung?*

In fast allen Fällen werden Sie auf Ihre Frage am Schluss eine positive Antwort bekommen, weil Sie auf Ihre Gesprächspartner strukturiert, kompetent und sympathisch wirken. Gleichzeitig haben diese das Gefühl verstanden zu werden und entscheiden zu können. Aus der Präsentationsrhetorik kennen wir die Regel: „Sage mir innerhalb von 30 Sekunden warum ich Dir eine Stunde lang zuhören soll.“ Ihr gesprochener roter Faden erfüllt ebenfalls genau diesen Zweck: Sie lenken das Interesse auf das anstehende Gespräch. Ein weiterer Vorteil dieser Gesprächseröffnung ist, dass Sie immer wieder leicht in Ihre Struktur zurückfinden.

Viel Freude beim Ausprobieren wünscht Ihnen

Claudia Henrichs



Übrigens

Eine Untersuchung der Apollon Hochschule zum Thema Beratungsqualität aus dem Jahr 2018 hat ergeben, dass **die strukturierte Gesprächsführung**, eine Schlüsselkomponente für Beziehungs- und die Lösungsqualität darstellt.

Zu diesem Thema passen folgende ausführliche Beiträge auf meiner Webseite:

Entstehung von Beratungsqualität in der Pflege

<https://chc-team.com/impulse/541-beratung-kernkompetenz-pflegender-teil-1.html>

Der Interessewecker | Baustein 2 im Kundengespräch

<https://chc-team.com/impulse/gesprachsbausteine-ambulante-pflege/300-pa08-interessewecker-baustein2-kundengespraech-ambulante-pflege.html>

