



## Sprachlos war gestern

In der ambulanten Pflege ist die Einwandbehandlung ein zentraler Teil der Beratung im Erstgespräch.

Ihnen kommt das vielleicht bekannt vor. Sie führen ein richtig gutes Erstgespräch. Die Bedürfnisse und der pflegefachliche Bedarf stehen fest – die Chemie stimmt. Ihr Gegenüber nickt während Ihrer Erläuterungen zustimmend und Sie hören ein deutliches „Ja“. Doch dann wird aus dem „Ja“ ein „Aber“ oder ein „zu teuer“. Das schlechte Gefühl, wenn der Kunde den Preis hinterfragt und sagt zu teuer, kenne ich zu gut. In der ambulanten Pflege ist die **Einwandbehandlung** ein zentraler Teil der Beratung im Erstgespräch. Gut, wenn Sie als Pflegedienstleitungen eine klare Handlungsanleitung – oder besser noch: eine Sammlung fertiger Formulierungen – griffbereit haben. Wer im Gespräch vorbereitet ist, fühlt sich sicherer, wirkt souverän und kann überzeugend reagieren. Sprachlos war gestern!

Ein Angehöriger sagt: „Aber, das kann ich doch alles noch selbst.“ Oder: „Dann bleibt aber nichts für meine Enkelin übrig.“ Und Sie denken: Oh nein, schon wieder ein Einwand. Ich denke: Perfekt! Hurra, ein Einwand. Einwände sind keine Ablehnung. Im Gegenteil, innerlich hat der Neukunde schon zugesagt. Ein Einwand ist kein Nein, sondern ein Ausdruck von Unsicherheit, Angst, Schutzbedürfnis oder schlicht Unkenntnis. Ein Einwand ist eine Einladung, gemeinsam weiterzudenken. Der Kunde braucht noch mehr Informationen.

### Was steckt dahinter?

Wer einen ambulanten Pflegedienst beauftragt, hat gerade einen massiven Umbruch erlebt. Pflegebedürftigkeit stellt das Leben auf den Kopf. Und dann kommt jemand Fremdes, der auch noch Geld kostet. Dass da Fragen und Zweifel aufkommen, ist normal – sogar hilfreich. Denn: Wer einwendet, ist bereits im Gespräch.

In der Einwandbehandlung gibt es Grundprinzipien:

1. Entspannte Grundhaltung
2. Zuhören und ausreden lassen



3. Emotion verstehen, nicht nur den Satz
4. Einwand als Türöffner begreifen, nicht als Blockade
5. Mit Gegenfragen/hypothetischen Fragen arbeiten („Darf ich fragen...?“)
6. Nutzen und den Mehrwert deutlich machen – statt Argumente aufzählen

Zurück zu unseren Beispielen:

**Einwand 1: „Aber, das kann ich doch alles noch selbst.“** Antwort: „Das ist beeindruckend, dass Sie das bisher alles allein geschafft haben. Darf ich fragen: Wie lange wollen Sie das noch so durchhalten – Tag für Tag?“ Ziel: Den Gesprächspartner zum Nachdenken bringen – ohne ihn bloßzustellen und ohne ihn zu belehren.

Ergänzung: „Wir sind nicht da, um Ihnen etwas abzunehmen, was Sie noch gut können. Aber vielleicht können wir gemeinsam schauen, wo wir Sie gezielt unterstützen – damit Ihre Kräfte lange erhalten bleiben. Und Sie möglichst lange zuhause wohnen bleiben können“. So wird klar: Ganz allein ist das oft nicht machbar. Und Sie zeigen gleichzeitig: Ich nehme Sie ernst.

### Einwand 2: „Dann bleibt aber nichts für meine Enkelin übrig.“

Antwort: „Ich finde es großartig, dass Sie auch an Ihre Enkelin denken. Gleichzeitig frage ich mich: Wäre es nicht auch ein Geschenk an Ihre Familie, wenn Sie gut versorgt sind – und Ihre Enkelin einfach Enkelin bleiben kann?“ Ziel: Den Fokus vom Geld auf den Nutzen verschieben – ohne den Wunsch abzuwerten.

### Einwand 3: „Das ist mir zu teuer!“

Gleich vorweg: Wenn Sie als Pflegedienstleitung eine starke Position einnehmen wollen, müssen Sie bereit sein, das Gespräch auch ohne Ergebnis bzw. mit einem Nein des Kunden zu verlassen. Wenn Sie das nicht sind, sind Sie zu Beginn in einer schwächeren Position. Wenn der Kunde das auch noch weiß, dann haben Sie wenig Chance, das Gespräch halbwegs erfolgreich zu beenden.

„Nein“ zu sagen ist eines der Dinge, die uns am allerschwersten fallen und gleichzeitig eine wichtige und profitable Fähigkeit. Nein zu sagen, fällt uns aus verschiedenen Gründen oft schwer: Wir wollen nicht unsympathisch wirken. Wir haben Verständnis

für die enge finanzielle Situation des Kunden. Oder es ist Monatsende und wir brauchen noch dringend Umsatz.

**Akzeptieren Sie:** Sie dürfen Grenzen setzen, ohne egoistisch zu sein. Sie dürfen Nein sagen – ohne sich schuldig zu fühlen. Wie schaffen Sie es, dass Nein ganz leicht über die Lippen zu bekommen? Ganz einfach: Es ist entscheidend, ein Nein so zu verpacken, dass es als wertschätzend, nachvollziehbar und professionell wahrgenommen wird. Dafür gibt es einige psychologisch wirksame, kommunikative Kniffe, die die Akzeptanz des Neins deutlich erhöhen.

Ein Nein wird besser akzeptiert, wenn es eine nachvollziehbare Begründung bekommt. Beispiel: Nein, eine kleine Körperpflege ist in diesem Fall nicht möglich. Um Hautschäden und Infektionen zu vermeiden, brauchen Sie morgens eine vollständige Körperpflege.

**Psychologischer Effekt:** Wir Menschen akzeptieren ein Nein eher, wenn wir den Grund verstehen – selbst wenn dieser nicht verhandelbar ist.

Der Satz „Das ist mir zu teuer“ ist selten eine reine Preisfrage – sondern oft ein Ausdruck von Unsicherheit, fehlendem Nutzenverständnis oder emotionalem Widerstand. Antworten Sie nicht mit Zahlen, sondern mit Haltung. Zeigen Sie den Wert, nicht nur Leistung.

#### **Einwand 4: Viele pflegende Angehörige meinen es gut: „Ich mache das selbst. Ich schaffe das schon.“**

Gegenfrage trifft Realität – und schafft Raum für Lösungen. Und genau da setzt professionelle Einwandbehandlung an. Nicht mit Argumenten, sondern mit starken Fragen: „Haben Sie dabei auch an sich gedacht?“ „Wann erholen Sie sich eigentlich?“ Diese Gegenfragen wirken. Denn sie bringen das Gegenüber vom Kopf zurück ins Gefühl – und eröffnen ein Gespräch auf Augenhöhe.

Noch wirkungsvoller wird es, wenn Sie mit Skalierungsfragen arbeiten. Zum Beispiel: „Auf einer Skala von 1 bis 10 – wie geht es Ihnen aktuell als pflegender Angehöriger?“ (1 = sehr schlecht, 10 = sehr gut) Erfahrungsgemäß lautet die Antwort oft: „3“. Und genau diese ehrliche Selbst-

einschätzung verändert den weiteren Gesprächsverlauf. Denn plötzlich ist spürbar: Es geht eben doch nicht so gut. Die Kraft reicht nicht ewig. Und Unterstützung ist keine Schwäche, sondern Notwendigkeit.

Was dann passiert?

- Betroffenheit
- Einsicht
- Und die Bereitschaft, über Lösungen zu sprechen.

Wer souverän mit Einwänden umgeht, hat die Tür zur Zusammenarbeit schon geöffnet. Bereiten Sie sich gut aufs Erstgespräch vor. Nutzen Sie Einwände als Chance. Und: Vermeiden Sie spätere Salamtaktik. Denn die wirkt wie Nachverhandeln – und untergräbt Vertrauen. Einwand? Gerne. Denn jetzt beginnt Beratung auf Augenhöhe.



Foto: Privat

#### **Kerstin Pleus**

Beraterin für Pflegeeinrichtungen & Trainerin für Führungskräfte

[www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)

## Steigende Azubizahlen können mit Bedarf nicht Schritt halten

Mehr Abschlüsse, mehr Ausbildungsverträge: Laut Statistischem Bundesamt steigt die Zahl der Pflegefachkräfte.

**M**ehr Menschen lassen sich zu Pflegefachkräften ausbilden, die allermeisten entscheiden sich für den 2020 eingeführten generalistischen Abschluss. Für den Bundesverband Lehrende Gesundheits- und Sozialberufe sind das ermutigende Zeichen. Der bpa bemängelt, dass die Azubizahlen nicht mit dem Pflegebedarf Schritt halten können.

Laut Bundesamt haben im vergangenen Jahr rund 37.400 Männer und Frauen einen Abschluss als Pflegefachkraft erworben. Dabei machten nach Angaben des Bundesamts 99

Prozent den 2020 bundesweit eingeführten generalistischen Abschluss als Pflegefachmann oder Pflegefachfrau. Nur rund ein Prozent absolvierte eine Ausbildung mit Schwerpunkt Gesundheits- und Kinderkrankenpflege (rund 280 Abschlüsse) oder Altenpflege (rund 80 Abschlüsse).

#### **Zusammenführung der Berufe**

Die Absolventen gehörten zum zweiten Jahrgang nach der vor fünf Jahren erfolgten Ausbildungsreform. Kernpunkt der Reform war eine Zusammenführung aller Pflegeberufe. Zwei Jahre lang werden alle angehenden Pflege-

fachkräfte gemeinsam generalistisch ausgebildet. Im dritten Jahr können sie sich spezialisieren.

Den Angaben zufolge begannen knapp 59.400 Personen im vergangenen Jahr eine berufliche Ausbildung zur Pflegefachfrau oder Pflegefachmann. Insgesamt stieg damit die Zahl der neuen Ausbildungsverträge unter den Auszubildenden gegenüber dem Vorjahr um rund neun Prozent an. Insgesamt, also über alle Ausbildungsjahre hinweg, befanden sich 146.700 Menschen in einer solchen Pflegeausbildung (2023: 146.900).