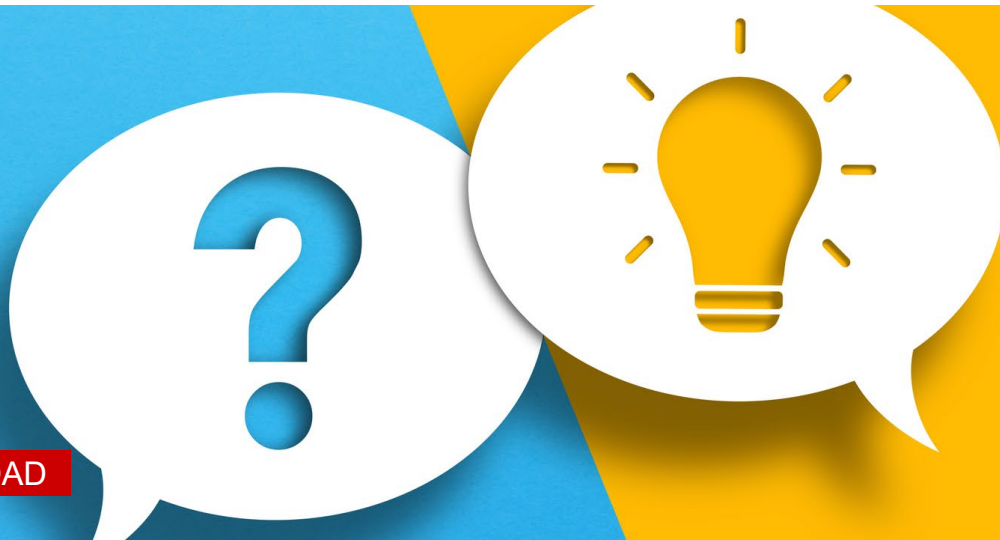




NACHGEFRAGT: 3 WIRKSAME SCHLÜSSELFRAGEN

Im Gespräch mit Ihren Patientinnen und Patienten stoßen Sie manchmal auf Situationen, in denen Ihr Gegenüber zögert und Sie den Eindruck haben, dass die Person nicht aussprechen möchte, was sie bedrückt. Hier helfen drei besonders wirkungsvolle Schlüsselfragen:

1. Die **Zielfrage**: „Was erwarten Sie von der Maßnahme?“ Auf diese Weise bekommen Sie einen Einblick in die Vorstellungswelt Ihres Gegenübers.
2. Die **Verständnisfrage**: „Was bedeutet das für Sie konkret?“ Die Antwort liefert Ihnen ein genaueres Bild dessen, worüber Ihr Gegenüber sich Gedanken macht.
3. Die **Wertefrage**: „Was ist daran für Sie besonders wichtig?“ führt zu dem Grund, der hinter der Zurückhaltung steckt.

Praxisbeispiel: Ein Patient zögert bei der empfohlenen Ernährungsumstellung.

Auf die **Zielfrage** „Was erwarten Sie von dieser Ernährungsumstellung?“ antwortet er: „Sie soll helfen, aber nicht zu aufwändig sein.“

Bei der **Nachfrage** „Was meinen Sie mit ‚nicht zu aufwändig‘?“ wird deutlich: „Ich habe Angst vor noch mehr Einschränkungen.“

Die **Wertefrage** „Warum ist das für Sie so wichtig?“ bringt den wahren Grund zu Tage: „Ich bin beruflich viel unterwegs und das lässt sich vielleicht nicht gut vereinbaren.“

Jetzt können Sie gezielt auf diese Sorgen eingehen und passende Lösungen anbieten. Tipp: Üben Sie diese Technik zunächst bei weniger komplexen Gesprächen, bevor Sie sie in schwierigen Situationen anwenden.