

Tab. 3-3 Fragetechniken

Frageart	Beispiel
Offene Frage	Wie kann ich Miezi heute helfen? Wie geht es Bello denn?
Geschlossene Frage	Hat das Medikament geholfen?
Alternativfragen	Wollen wir Operationsmethode A oder B?
Suggestivfragen	Sie sind doch einverstanden, wenn ...? Sie sehen es doch ähnlich ...?
Rhetorische Fragen	Sie wollen doch, dass Sam wieder gesund wird, oder?
Motivierende Frage	Sie kennen Ihr Tier schließlich am allerbesten. Wie würden Sie den Zustand zur Zeit einschätzen?
Präzisierungsfragen	Wie viel Flüssigkeit nimmt Balu genau zu sich?

Andere Fragetechniken

Es gibt noch einige weitere Fragetechniken, deren man sich bedienen kann (Tab. 3-3).

3.12 Positiv formulieren

Es ist wichtig, den Tierhaltern gegenüber positive Formulierungen zu finden – und gleichzeitig Negativformulierungen möglichst zu vermeiden. Das vermittelt dem Tierbesitzer das Gefühl, dass er mit seinem Anliegen willkommen ist. Manchmal sind es Kleinigkeiten, die über eine, als sehr freundlich wahrgenommene, Kommunikation entscheiden. Dazu gehören Formulierungen wie:

- »gern«
- »selbstverständlich«
- »bitte«
- »danke«
- »natürlich«

Diese Worte vermitteln dem Tierhalter Freundlichkeit. Negativformulierungen oder unüberlegte Äußerungen wie:

- »Sie dürfen sich setzen und den Anmeldebogen ausfüllen!«
- »Na gut, ...«
- »OK!«

- Fragendes (langes) »Okay?«
- »Wenn es sein muss ...«

vermitteln dem Tierhalter eine eher abweisende Grundhaltung, die es zu vermeiden gilt.

Exkurs

Vorsicht Ausnahme!

Hier gibt es eine wichtige Ausnahme. In den meisten Kommunikationsratgebern wird empfohlen, die Worte »müssen« oder »muss« zu vermeiden. Diese Empfehlung gilt nicht für die Tiermedizin, zumindest nicht im Zusammenhang mit medizinischen Ratschlägen oder Vorschlägen von Tierärzten an die Halter. Hier empfiehlt sich deren Einsatz sogar. »Wir müssen diese Verletzung operieren.«

☹️ »Das muss ich für Sie nachschauen.«

Dieser Satz macht dem Tierhalter deutlich, dass er Extraarbeit verursacht.

😊 »Das schaue ich gerne für Sie nach.«

☹️ »OK, kann ich für Sie erledigen.«

Diese Formulierung wirkt angestrengt oder gelangweilt.

😊 »Selbstverständlich mache ich das gerne.«

☹️ »Sie dürfen sich setzen.«

Auch wenn diese Formulierung häufig verwendet wird und eine gewisse umgangssprachlichen Rechtfertigung besitzt, stellt sie doch eine Erlaubnis dar.

😊 »Nehmen Sie doch noch einen Moment Platz, bitte.«

☹️ »Da bin ich nicht informiert.«

Klingt unwillig und kann mangelnde Kompetenz signalisieren.

😊 »Ich mache mich schlau und melde mich.«

☹️ »Da müssen Sie warten.«

Müssen stellt hier eine negative Formulierung dar, die einen, für den Besitzer ärgerlichen, Zwang signalisiert.

😊 »Bitte gedulden Sie sich etwas.«

☹️ »Dafür bin ich nicht zuständig.«

Diese Formulierung ist zu alternativlos und bietet keine Hilfestellung.

😊 »Der zuständige Ansprechpartner in diesem Fall ist ...«

😊 »Das kann ich Ihnen leider nicht beantworten/Da kann ich Ihnen leider momentan nicht weiterhelfen, aber ich werde die zuständige Kollegin benachrichtigen und wir melden uns dann sofort bei Ihnen.«

☹ »Heute geht hier gar nichts mehr.«

Diese Ausschließlichkeit gilt es zu vermeiden, vor allem wenn keine Option geboten wird.

😊 »Bis morgen Abend können wir es ermöglichen.«

☹ »Da haben Sie mich falsch verstanden.«

Dies wirkt beim Kunden wie eine Schuldzuweisung.

😊 »Da habe ich mich vielleicht missverständlich ausgedrückt.«

☹ »Schneller ging es nicht.«

Hier fehlt eine Begründung.

😊 »Danke für Ihre Geduld beim Warten. Wir haben heute leider einen kleinen Engpass.«



Positive Formulierungen vermitteln Freundlichkeit.

3.13 Kongruenz

Albert Mehrabian hat 1967 mit seinen Studien zur nonverbalen Kommunikation einen wichtigen Sachverhalt der zwischenmenschlichen Kommunikation aufgezeigt: Wenn Körpersprache, Ton und Inhalt nicht übereinstimmen, geht die inhaltliche Information einer Botschaft weitgehend verloren.

Für eine effektive Übermittlung der Nachricht sollten alle Ebenen der Kommunikation (Gesichtsausdruck, Körpersprache, Stimme, verbale Aussage, Selbstkundgabe usw.) übereinstimmen (Abb. 3-2).

Definition

Man spricht von **Kongruenz** (Übereinstimmung), wenn Worte, Tonfall und Körpersprache zueinander passen.

Wenn die Informationen auf unterschiedlichen Kanälen nicht kongruent sind, irritiert das den Gesprächspartner. Wenn Sie z. B. zu einem Besitzer über dessen Hund sagen: »Er war ein ganz vorbildlicher Hund und hat uns viel Freude gemacht« und dabei aber ein verspanntes Gesicht machen, so wird der Hundebesitzer die Glaubwürdigkeit der Aussage anzweifeln. Oder jemand sagt zu Ihnen: »Ich arbeite gern mit dir zusammen«, und die Gesichtszüge zeigen ein verkrampftes Lächeln, so werden Sie ihm nicht glauben. Im Falle solch widersprüchlicher Botschaften, gibt am Ende die nonverbale Botschaft den Ausschlag. Die verbale Ebene verliert ihre Bedeutung.