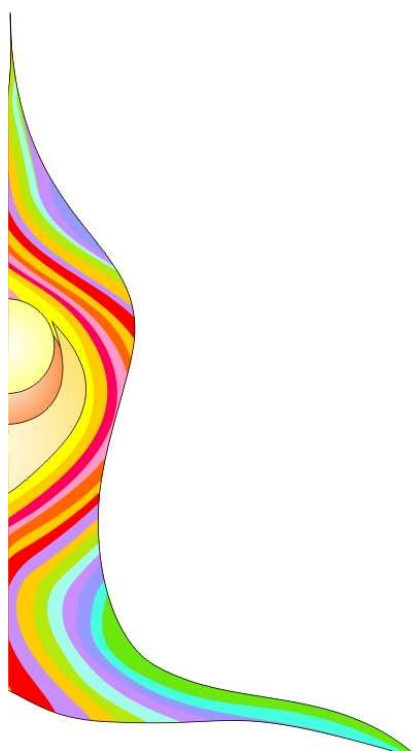


Fragen für den Praxisalltag

Ihre Trainerin

Andrea Arit
BERUFUNG LEBEN

Föhrenweg 19
91126 Schwabach
www.Andrea-Arit.de
Andrea.Arit@web.de
Mobil 0175.466 08 92



1. Offene Fragen:

- W – Fragen – wer, wie, wo, was, wieso, weshalb, wohin, wie genau (Warum Fragen vermeiden – können als Angriff gesehen werden)
- Wie kann ich Ihnen helfen?
- Was ist der genaue Grund Ihres Kommens?
- Was ist Ihr Anliegen?
- Was/Wo sind Ihre Beschwerden?
- Wie gefällt Ihnen unser Angebot?
- Um was geht es heute genau?
- Was ist der Grund, dass Sie das Medikament nicht eingenommen haben?
- Worauf legen Sie besonderen Wert?
- Was es bräuchte es noch, damit Sie ja zur Behandlung sagen?
- Wie sehen Sie das?
- Welche Lösung können Sie sich vorstellen?
- Was möchten Sie stattdessen?
- Welche Vorstellungen haben Sie?
- Was sind die größten Hindernisse, die aus dem Weg geräumt werden sollen?

2. Geschlossene Fragen:

- Haben Sie heute bei uns einen Termin?
 - Wann haben Sie heute bei uns Termin?
- Möchten Sie lieber am Donnerstagvormittag oder Freitagnachmittag einen Termin?
- Bei welcher Kranken(Privat)kasse sind Sie versichert?
- Sind Sie an einer gemeinsamen Lösung interessiert?
- Darf ich Sie beim nächsten Besuch nochmal auf unser Angebot ansprechen?
- Sind Sie mit meinem Vorschlag einverstanden?
- Brauchen Sie noch zusätzliche Informationen?

3. Zirkuläre Fragen:

- Wenn Sie in meiner Situation wären, was würden Sie tun, um mich optimal zu unterstützen?
- Wenn ich mich in diesen Menschen hineinversetze, was ist dann möglich?
- Was hat der Patient für ein Problem, das ich nicht kenne?
- Was geht in diesem Patienten vor?
- Was glauben Sie, denken Ihre Patienten über Ihre Praxis?
- Was glauben Sie wie Ihr Kommunikationsverhalten auf Ihr Gegenüber wirkt?
- Was glauben Sie – wie Ihr persönlicher Führungsstil auf Kolleginnen wirkt?

4. Fragen in die Tiefe:

- Was würde das für Sie bedeuten?
- Welchen Stellenwert hat das für Sie?
- Was würde es Ihnen bringen, wenn....?
- Wer ist noch davon betroffen?
- Welchen Einfluss hat diese Erkrankung auf Sie?

5. Strategie Fragen

- Was muss ich tun um dieses Problem aufrechtzuerhalten
- Stell dir vor ich müsste dich 1 Tag bei diesem Thema vertreten, was müsste ich genau tun, damit dieses Verhalten bei mir genau gleich auftritt und abläuft?

6. Ziele Fragen:

- Wie wichtig ist Ihnen Ihre Genesung – auf einer Skala von 1-10? (1 niedrig, 10 sehr hoch) (um die Compliance des Patienten abzufragen, wenn z.B. Patienten ihre Medikamente nicht einnehmen wollen)

7. Lösungsorientierte Fragen:

- Wie können wir gemeinsam eine Lösung finden?
- Was müssten wir tun, damit Sie doch noch zu uns in die Praxis kommen?
- Wie sieht die Sache aus, wenn die Schwierigkeit gelöst ist?
- Was ist dann anders?
- Woran erkennen Sie, dass das Problem/Beschwerden verschwunden sind?
- Welchen Nutzen haben Sie davon? Was ist dann möglich, was vorher nicht möglich war?

8. Blickwinkelfragen:

- Wie würden Ihre Kollegen darauf reagieren?
- Wie sieht denn ihre Frau die Sache?
- Wie würde denn ein Außenstehender die Situation beschreiben?

9. Paradoxe Fragen:

- Was passiert nicht, wenn Siemachen?
- Was passiert nicht, wenn Sie nicht machen?
- Wo liegt das zentrale Hindernis für ihr Handeln?

10. Verständnisfragen: (Bei Vielrednern und um eine Aussage zusammenzufassen)

- Wenn ich Sie richtig verstanden habe....
- Bei der heutigen Behandlung/Termin geht es Ihnen vorrangig um folgendes....
- Auf den Punkt gebracht....
- Mit anderen Worten.....
- Zusammengefasst meinen Sie.....
- Für Sie ist es also besonders wichtig, dass....

11. Wenn der Gesprächspartner ausweicht:

- Habe ich Sie richtig verstanden (Gesagtes vom Gesprächspartner zusammenfassen)
- Entschuldigen Sie, habe ich mit meiner Frage einen Bereich betreten, den Sie hier nicht thematisieren wollen?
- Ich habe eine Frage gestellt und noch keine Antwort von Ihnen erhalten. Habe ich etwas überhört? Bitte helfen Sie mir auf die Sprünge.
- Sagen Sie, wie soll ich meine Frage verändern, damit Sie darauf antworten können?
- Darf ich Sie bitten, zunächst meine Frage zu beantworten?
- Das ist interessant was Sie sagen, hat jedoch nichts mit meiner Frage zu tun.

12. Geschickte Fragen – sog. Schlüsselfragen

- Möchten Sie darüber sprechen
- Stimmt etwas nicht
- Wie denken sie darüber
- Wie ist ihre Meinung dazu