

Arzt-Patienten-Kommunikation

Gute Fragen stellen:
Die richtige Wortwahl

Arzt-Pat-Kommunikation-Fragen-stellen

1

Fragetechnik

2

Gute Frage = Teil der Therapie

Patientengespräche scheitern vor allem, weil der Arzt die falschen Fragen stellt

Linus Geisler:
Arzt und Patient - Begegnung im Gespräch

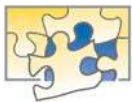
3

Wie sieht eine gute Frage aus?

- Verständlich
- Zum richtigen Zeitpunkt
- Mit den richtigen Worten
- Fördert die Antwortbereitschaft
- Ist am Gesprächsziel orientiert
- Drückt Empathie aus

4

Fragetechniken



Geschlossen

einengend
schnell
orientierend



Offen

vertiefend
kontaktfördernd
erkenntnisfördernd

5

Gesprächs-Einstieg

Falls nur geschlossene Fragen

"Korsett"



Blindflug

6

Flexibilität

Fragetechnik
der jeweiligen
Situation anpassen

7

Offene Fragen

W-Fragen

halbstrukturiert, zur Einleitung und Vertiefung

"Wer, wie, was, wann"

8

Offene Fragen

Sondierungsfragen

um spezifische Informationen zu erhalten

"Wie war es, als Sie zum ersten Mal die
Schmerzen spürten"

9

Offene Fragen

Katalogfragen

zur Klärung von Sachverhalten

Anzahl alternativer Eigenschaftswörter
oder Beschreibungen zur Auswahl

"Waren die Schmerzen eher stechend,
dumpf oder pulsierend?"

10

Offene Fragen

Konfrontationsfragen

Entgegenhalten früherer Aussagen zur Klärung
von Widersprüchen oder zur Steigerung der
Aufmerksamkeit des Patienten

"Im letzten Gespräch sagten Sie, die Schmerzen
würden im linken Arm auftreten. Nun bemerken
Sie, dass die Schmerzen in beiden Armen
auftreten"

11

Offene Fragen

Reflexionsfragen

Echo-ähnlich. Wiederholen eines Teiles
einer Aussage

"Die Schmerzen treten also stets im
linken Arm auf?"

12

Offene Fragen

Interpretationsfragen

Wertende Schlussfolgerung

"Sie fühlen sich also wieder gesund?"

Nur sparsam einsetzen!

13

Unproduktive Fragen

Suggestivfragen

Verborgene Vorurteile, Wunschdenken

"Sie meinen doch sicherlich auch, dass wir diese aufwendige Untersuchung durchführen sollen ..."

14

Unproduktive Fragen

Doppel-/Mehrfachfragen

Mehrere Fragenkomplexe in einer Frage

"Haben Sie das Medikament regelmässig eingenommen, gut vertragen, mit dem Rauchen aufgehört und welche Symptome sind neu aufgetreten?"

15

Unproduktive Fragen

Überfallfragen

Überrumpelung durch allzu direktes Nachfragen

"Sind Sie eigentlich Alkoholiker?"

16

"Verbotene" Fragen



- Fangfragen
- Indiskrete Fragen
- Wertende Fragen
- Bevormundende Fragen
- Aggressive Fragen
- Floskelfragen

17

Zwischen-Fazit

- Welche Frageform bevorzugen Sie?
- Welche Frageform vernachlässigen Sie?
- Wenden Sie bewusster die passende Fragetechnik an

18

Patientenfragen

Patientengespräche sind erst dann gut, wenn auch der Patient Fragen gestellt hat.

19

Warum fragen Patienten?

- Informationsbedürfnis
- Wunsch nach Zuwendung
- Hilferuf
- Vehikel versteckter Botschaften

20

Fragen Sie sich

- Warum fragt der Patient wirklich?
- Warum fragt er erst jetzt?
- Warum fragt er überhaupt nicht?
- Sollte ich ihn dazu ermuntern?

21

Wert von Patientenfragen

Der Patient der fragt, ist **kein** Bittsteller.

Er erwartet kompetente, klare, und wertschätzende Antworten.

22

Pause

Eine Pause an der richtigen Stelle kann mehr bewirken als viele gesprochene Worte

23

Pausentechnik

Fangen Sie erst an zu sprechen, wenn Ihr Gegenüber mindestens zwei Sekunden lang nichts gesagt hat

24