

## 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