PTA woman
Das neue Frauen-Magazin für die Pharmazeutisch-technische Assistentin 11/21

Das Magazin nur für mich

Kurkuma
Was kann der Schatz fürs Immunsystem wirklich?

Die Kunst des klugen Fragens
Die richtige Strategie für jede Situation

Selbst-Bewusst-Sein
Warum bin ich so, wie ich bin? Und wie stärkt das Wissen darüber meine Beziehungen?

„Es ist so wichtig, helfen zu können"
Eine PTA über ihre Arbeit im Substitutionsbereich

PTA woman pro
EXTRA
FÜR IHRE BERATUNG
Schwerpunkt Sodbrennen
- Wie es zum Aufstoßen kommt
- Mittel, die Sie empfehlen können
- Wissens-Check

PARTNER DER Apotheken Umschau

Über die Kunst, die richtigen Fragen zu stellen

Der Kunde, der einfach nicht aufhört zu reden oder die junge Kundin, der ihr Anliegen unangenehm ist und die kein Wort herausbekommt – wir kennen sie alle. **In solchen Situationen liegt es an uns PTA, das Gespräch mit den richtigen Fragen zu lenken.** Wie das funktioniert, erklärt der Fragen-Experte Andreas Patrzek

Tag für Tag stehen wir hinter dem HV-Tisch, beraten zahlreiche Kundinnen und Kunden und finden gemeinsam mit ihnen die optimale Lösung für ihr Problem. Doch nicht immer läuft die Kommunikation reibungslos ab. Denn mitunter kommt es auch dazu, dass es Kunden die Sprache verschlägt, es ihnen besonders schwer fällt, über ihre Probleme zu reden. Für andere hingegen ist das unproblematisch und sie lieben den Austausch und die Kommunikation in der Apotheke – auch wenn die Kundenschlange immer länger wird. In diesen und weiteren Situationen ist es unsere Aufgabe, einzugreifen, die richtigen Fragen zu stellen und so das Gespräch zu lenken.
Und auch im Privaten kann es vorteilhaft sein, die Kunst des Fragenstellens zu beherrschen. Denn Konflikte und Missverständnisse können durch gezieltes und richtiges Fragen behoben oder gar vermieden werden. PTA Woman hat mit dem Experten und Fragen-Coach Andreas Patrzek gespro-

Andreas Patzrek über die richtigen Fragen und Antworten in Apotheken-Situationen

Situation 1:

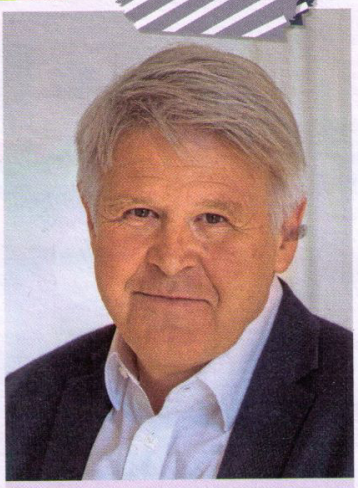
Ein junges Mädchen möchte die *Pille danach* kaufen, aber nicht darüber sprechen

Dabei gilt es, zwei Dinge zu beachten: Das Gespräch muss in einem gesicherten Raum stattfinden. Falls kein Beratungsraum vorhanden ist, bietet es sich an, mit der Kundin in eine Ecke oder an den äußersten HV-Tisch zu gehen. Zweitens ist es laut Patrzek wichtig, vorsichtige Formulierungen zu verwenden: **„Verzeihen Sie, wenn ich nachfrage (...) Es ist trotzdem wichtig, das einmal abzuklären"** – damit signalisieren wir zu Beginn des Gesprächs: Es ist uns bewusst, dass es sich um ein heikles Thema handelt. Die Frage wird optimalerweise langsam und zögerlich formuliert – das gibt dem Gegenüber Zeit, sich damit auseinanderzusetzen und sich eine passende Antwort zu überlegen. Mit einer offenen Körpersprache und einer weichen Stimme nehmen wir Druck aus der Situation.

Situation 2:

Es herrscht eine hochemotionale Stimmung, die Kundin/ der Kunde oder ein Angehöriger ist schwer erkrankt – wie kommunizieren wir richtig?

Auch in solchen Situationen ist es wichtig zu signalisieren, dass wir die Kunden verstehen. Die Stimme sollte laut dem Experten in jedem Fall eher leise sein, und im Anschluss der Frage folgt optimalerweise eine Pause. Hier sei es wichtig, auch einmal Pausen aushalten zu können. Eine gute Einleitung zur Frage wäre: **„Ich kann gut verstehen, dass Ihnen das nahe geht. Jetzt lassen Sie uns schauen, was wir gemeinsam dafür tun können, um Ihnen zu helfen."** Wir können zudem signalisieren: Es ist in Ordnung, wenn Tränen kommen. Um Verständnis zu zeigen, kann aus einem ‚Sie' als Ansprache auch ein ‚wir' werden – das wirkt vertraut und empathisch. Auch in einer solchen Situation kann es nützlich sein, einen Beratungsraum aufzusuchen.



Der Diplom-Psychologe und Betriebswirt ist Autor zahlreicher Fachpublikationen. Mehr Informationen finden Sie unter: www.questicon.de

oder ein Nein gibt, und beenden damit das Gespräch. Und zu einer Frage gehört übrigens immer auch eine Pause.

Wie lang darf die Pause andauern?

Geben Sie ihrem Gegenüber Zeit, die Frage zu verdauen, darüber nachzudenken. Sie darf auch mal eine halbe Minute dauern ...

Alles klar. Gibt es auch Fehler, die ich beim Fragenstellen machen kann?

Wir sollten niemals zu viele Fragen hintereinander stellen, weil das Gegenüber dann sehr schnell überfordert ist. Noch dazu bitte keine vorwurfsvollen Fragen stellen. Etwa „Wenn Sie jetzt schon länger Kopfschmerzen haben, dann haben Sie sicher schon Tabletten genommen, oder?" – das kann belehrend auf den Kunden wirken und ihn einschüchtern.

Warum ist es denn so immens wichtig, die Fragen richtig zu formulieren?

Weil ein Dialog eben nur durch Fragen entsteht. Wir neigen häufig dazu, geschlossene Fragen zu stellen. Also Fragen, auf die es nur ein Ja oder ein Nein gibt. Das ist für klare Aussagen und für Entscheidungen wichtig. Wer aber mehr über den anderen, über seine Probleme oder sein Anliegen erfahren möchte, muss offene Fragen stellen. Je besser die Frage ist, desto überraschter bin ich von der Antwort.

Warum ist es so schwierig, die richtigen Fragen zu stellen?

Das hat tatsächlich mehrere Aspekte: Ein technisches und ein psychologisches, soziologisches Problem. Zum einen mangelt es vielen an der richtigen Fragetechnik. Und zum anderen ist es im Zeitalter von Facebook, Instagram und Co. immer verbreiteter, dass wir sehr nach außen gerichtet agieren. Wir geben viel preis und verlernen dabei, etwas von anderen zu erfahren. Das ist aber immer auch Typsache. PTA wissen schon ganz intuitiv, welche Fragen sie stellen müssen. Und doch kann es immer mal eine Situation geben, in der der Kunde nicht mit der Sprache herausrücken will.

Menschen, die beruflich bereits sehr viele Fragen stellen müssen, können privat den Antrieb dazu verlieren ...

Das stimmt. PTA, Berater, Pfleger – alle müssen sehr viele Menschen, viele Probleme und Anliegen an sich heranlassen. Es sind sozusagen Jobs der „Entgrenzung". D. h.wir geben permanent Zuwendung, öffnen uns ein Stück – und lassen fremde Menschen nah an uns heran. Am Abend nach der Arbeit kann deshalb ein gewisser Rückzug, eine Art „Begrenzung" wichtig sein. Sprich: Nach dem Job einfach mal eine Stunde allein sein, Energie tanken. Das ist eine der wichtigsten Eigenschaften in solchen Berufen: Selbstschutz. Selbstachtsamkeit. Bestenfalls kommunizieren wir das auch gegenüber Menschen, die wir lieben, damit es zu keinen Missverständnissen kommt.

Was tun, wenn ich Kinder habe?

Auch mit Kindern kann diese Begrenzung funktionieren. Indem wir ein Ritual schaffen, können Kinder lernen, ihren Eltern eine gewisse Zeit Ruhe zu schenken. Das kann eine 30-minütige Tee-Zeremonie nur für mich sein – Kinder wissen dann meist: „Das ist Mamas oder Papas Zeit, da störe ich nicht."

„Es kommt immer darauf an, wie wir etwas betonen"

Lisa Koopmann (27), Hanse-Apotheke, Hamburg: Ich habe als PTA schnell gelernt, dass Fragenstellen zu meinem Berufsalltag gehört. Und auch wenn ich es nahezu täglich tue, fällt es mir bei manchen Kunden nicht immer ganz leicht. Wenn ich merke, dem Kunden ist es unangenehm über etwas zu sprechen, dann möchte ich ihm nicht zu nahetreten. Das ist häufig bei sensiblen Themen, die die Privats- und Intimsphäre betreffen der Fall. Da werden sie zögerlich, wenn man sie etwas fragt und bleiben eher oberflächlich, statt ins Detail zu gehen. Ich versuche in solchen Momenten immer, das Richtige bereits aus ihren Erzählungen herauszuhören. Eine weitere Situation stellt für mich die obligatorische Frage „Könnten Sie schwanger sein?" dar. Ich möchte keiner meiner Kundinnen damit auf die Füße treten. Je nach Kundin betone ich die Frage immer bewusst anders. Grundsätzlich braucht es schon Fingerspitzengefühl, wie man mit welchem Kunden umgeht.

TEXT SVENJA EBERT FOTOS ADOBE STOCK; GETTY IMAGES; NONA ARABULI/PR; LISA BAHNMÜLLER/PR

Situation 3:

Der Kunde antwortet auf die Frage, erzählt und erzählt und ist nicht zu stoppen. Die Kundenschlange wird immer länger ...

Eine Situation, die sicherlich vielen bekannt vorkommt. In dieser Situation hilft laut Patrzek nur: Unterbrechen. Am besten das Gegenüber wenn möglich beim Namen ansprechen (1) und sich entschuldigen (2), erklären, warum man unterbricht (das Wort „unterbrechen" bitte nicht beim Namen nennen) (3) und sich erkundigen (4): **„Liebe Frau XY, verzeihen Sie, wenn ich hier kurz nachfrage – ich möchte es nur besser verstehen. Es heißt also, dass XY...?"** Das hilft uns als PTA und ebenso dem Kunden: Wir bringen damit das Gesagte noch einmal auf den Punkt und finden so einen Konsens. Wenn der Name des Kunden oder der Kundin nicht bekannt ist, lohnt sich – falls vorhanden – ein Blick auf das Rezept.

Situation 4:

Wir müssen die Kundin direkt fragen, ob sie schwanger ist oder ein Kinderwunsch besteht.

„Auch dieses Medikament kann in seltenen Fällen Nebenwirkungen haben. Das ist insbesondere bei Bluthochdruck, Schwangerschaft und Diabetes problematisch – Pause – gerade das Thema Schwangerschaft spielt eine wichtige Rolle" – das sind natürlich nur Beispiele, diese Einleitung symbolisiert aber, wie wir in dem Fall vorgehen können. Wir betonen das Thema Schwangerschaft und prüfen die Reaktion der Kundin. Ganz wichtig: der Kundin Raum und Zeit geben und im zweiten Schritt vorsichtig fragen, ob die Möglichkeit einer Schwangerschaft oder ein Kinderwunsch besteht.

chen und erfahren, was es in Theorie und Praxis bedeutet, die richtigen Fragen zu stellen

Herr Patrzek, wie sieht die perfekte Frage aus?

Es gibt natürlich kein Rezept für die perfekte Frage, es ist immer auch abhängig von der Situation. Trotzdem gibt es ein paar Grundregeln, an die wir uns halten können: Die ideale Frage hat zwischen sieben und zehn Wörter und besteht aus einer einzigen Frage – und nicht mehreren hintereinander. Denn viele von uns neigen oft dazu, drei, vier Fragen hintereinander zu stellen. Und ganz wichtig: Wir starten mit einer offenen Frage.

Das heißt, wir stellen eine Frage, die nicht mit Ja oder Nein beantwortet werden kann?

Exakt, idealerweise verläuft das Fragestellen von offen zu geschlossen. Das können Sie sich wie einen Trichter vorstellen. Am Anfang des Gesprächs gibt es viele mögliche Antworten auf eine Frage, zum Schluss hin stellen wir geschlossene Fragen, auf die es nur ein Ja

Situation 5:

Der Kunde wird etwas gefragt, es fällt ihm jedoch schwer, zu antworten.

Bei Abführmitteln oder Schmerzmitteln, die regelmäßig gekauft werden und klar ist, dass eine Abhängigkeit vorliegen könnte, fällt es manchen Kunden schwer, ehrlich zu antworten. Manche tendieren dazu, sich hinter einer Geschichte zu verstecken. Oftmals folgt ein „Das weiß ich, das ist nicht für mich, sondern für meine Nachbarin/Oma/..." Hier ist laut Patrzek die richtige Methode, dieses Spiel mitzuspielen. Wir erklären dem Kunden oder der Kundin in dem Fall, was der Nachbar oder die Oma beachten muss. **„Kennen Sie Ihren Nachbarn ein bisschen besser? Wissen Sie, wann er die Medikamente einnimmt?"** Dadurch erweisen wir unserem gegenüber den nötigen Respekt, denn es fällt nicht immer leicht, die eigene Scham zu überwinden. Indem wir mitspielen, können wir auch offener kommunizieren.