

## Die Kraft der Fragen - WIESO, WESHALB, WARUM ... ?

Strategische Fragen, die sich jedes Pflege-Unternehmen stellen sollte.

Wir alle kennen das Lied der Sesamstraße.

**„Der, die, das! Wer, wie, was? Wieso, weshalb, warum? Wer nicht fragt bleibt dumm!“**

Die Sendung ist seit mehreren Jahrzehnten erfolgreich.

Fragen sind erfolgreich! Fragen öffnen uns! Fragen hinterlassen Unruhe! Fragen fordern Antworten!

Sokrates kannte keine Sesamstraße, nutzte jedoch schon 400 v. Chr. die Methode **Fragen stellen**, um Denken zu beeinflussen. Auch wir möchten Ihnen Fragen stellen, um Sie und Ihr Pflege-Unternehmen weiter zu entwickeln.

### 16 erste Fragen, welche sich jede Unternehmerin und jeder Unternehmer stellen sollten.

#### 1. Warum (oder wofür) betreiben Sie ihren Pflegedienst?

Für uns ist dies die Frage aller Fragen an das Unternehmen. Die Antwort liefert den **Sinn des Unternehmens**. Wie macht Ihr Unternehmen diese Welt anders, besser, glücklicher? Welches Problem löst Ihr Unternehmen für die Kunden?

#### 2. Leben Sie vor, was Sie bei anderen auslösen möchten?

Sie entscheiden jeden Tag, ob Sie glaubhaft in ihre **Werten** durch ihr Handeln umsetzen.

#### 3. Was gilt in der Pflegebranche als unumstößlich?

Die Welt verändert sich. Argumente, wie z.B. „Das haben wir schon immer so gemacht, ...“ gehören definitiv auf den Prüfstand. Was können Sie **anders, besser, moderner machen**?

#### 4. Wann haben Sie das letzte Mal bei einem anderen Unternehmen „WOW“ gesagt?

Erkennen Sie solche WOW-Momente und prüfen Sie, ob Sie **Ideen anderer** Unternehmen auch in ihrem Unternehmen umsetzen können.

#### 5. Wann wurden Sie durch einen Mitarbeiter das letzte Mal positiv überrascht?

Warum waren Sie über den **Mitarbeiter** überrascht? Was können Sie hieraus für die Zukunft ableiten?

#### 6. Wie reagieren Sie auf neue Gedanken und Ideen?

Sind Sie neugierig und erkennen **Möglichkeiten** oder sind Sie abwehrend und sehen Gefahren. Warum ist das so?

#### 7. Welche Kunden wünschen Sie sich?

Wir sind der Überzeugung, dass man den **idealen Kunden** klar beschreiben muss, um möglichst viele Leistungen und Maßnahmen auf diese Kundengruppe auszurichten.

#### 8. Welches besondere Erlebnis bieten Sie Ihrem (idealen) Kunde?

Wie können Sie Ihre Serviceleistung mit **Erlebnissen und Emotionen** verknüpfen, die über die Erwartung Ihrer Kunden hinausgehen?

#### 9. Welchen Mitarbeiter erwünschen Sie sich?

Wir sind der Überzeugung, dass man den **idealen Mitarbeiter** klar beschreiben muss, um ihn finden, begeistern, einstellen und entwickeln zu können.

#### 10. Warum sollte ein Bewerber in Ihrem Pflegedienst arbeiten wollen?

Untersuchen Sie, mit welchem Sinn Sie Mitarbeiter für Ihren Pflegedienst **begeistern** wollen.

#### 11. Wissen Ihre Mitarbeiter, wie sehr Sie sie schätzen?

Aufmerksamkeit und **Anerkennung** sind noch immer die wichtigsten Motive für Mitarbeiter in einem Pflegedienst zu arbeiten und zu bleiben.

**12. Was hat Sie in letzter Zeit im Unternehmen wütend gemacht?**

Prüfen Sie die Gründe für Missstände, prüfen Sie bestehende Prozesse und prüfen Sie, ob man es **besser machen** kann.

**13. Können Sie Fehler zugeben?** Sich selber gegenüber und gegenüber anderen?

Schaffen Sie eine offene, **aktive Fehlerkultur**. In einer schwachen Fehlerkultur werden Fehler totgeschwiegen, Probleme verschleiert und Schuldige gesucht und Mitarbeiter meiden Verantwortung.

**14. Vertrauen Sie der Wahrnehmung, der Erfahrung anderer?**

Schaffen Sie sich ein Umfeld von Vertrauten und **Beratern** – im Unternehmen und außerhalb? Gehen Sie in den Austausch und fordern Sie eine zweite Meinung zu Ihren Gedanken ein.

**15. Was ist das Beste an Ihrer Arbeit?**

Wann macht Ihnen die **Arbeit Freude**? Was treibt Sie jeden Tag neu an? Finden Sie gute Gründe oder ändern Sie etwas.

**16. Was möchten Sie, was über Sie und Ihr Unternehmen gesagt wird?**

Leben und **Handeln Sie** danach?