



Modul 3

Bilaga 2: Exempel på olika typer av frågor

| Frågeteknik | beskrivning / exempel | När är det användbart? | När är det inte användbart? |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| STÄNGDA | Smalt fokus. Ja/nej-frågor eller mycket korta svar. "Hur gammal är du?" "Bor du i Lund?" | Fastställa specifik fakta. Starta diskussioner. | När du får ny och oväntad information inom områden som du inte känner till |
| ÖPPNA | Uppmuntrar till diskussion. "Vad tycker du om det?" "Vad tycker du om...?" | Vid de flesta starter. För att öppna upp en diskussion och samla information. | Med mycket pratsamma deltagare! |
| UTFORSKANDE | "Vad hände sen?" Detta kan följa en öppen fråga för att få mer information | För att bygga upp en bild och få fler detaljer | Utforska känslomässigt laddade områden. |
| REFLEKTERANDE | "Störde konfrontationen med kunden dig?" Upprepa det känslomässiga innehållet i en persons uttalande | I känsloladdade situationer. Men det närmar sig rådgivning. | Att få veta vad som "sätter igång" en deltagare |



BRIDGE

| | | | |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| LEDANDE | "Jag antar att du är ledsen nu, eller hur?" Detta leder alltid till det svar du förväntar dig. | Din synvinkel accepteras | Du får ny information |
| HYPOTETISKA | "Vad skulle du göra om ... " Sätta upp en hypotetisk situation | Mycket viktigt för att få en person att tänka i nya banor/områden | Med en person som behöver tid för att ge ett motiverat svar |
| FÖLJDFRÅGOR | Flera frågor/påståenden | Aldrig | Alltid |