

Vragen stellen

Inleiding

Of het nu om intervisie gaat of collegiale consultatie of casuïstiekbesprekingen (zie elders op de website), goede vragen zijn essentieel om een ander tot reflectie te brengen. Vragen stellen is geen kunstje, maar een kunst. Het vraagt oefening: jezelf trainen in het stellen van vragen die bij de andere iets teweeg brengen. Het vraagt fingerspitzengefühl: de juiste vraag op het juiste moment kiezen. Het vraagt soms ook moed: om een (ongemakkelijke) vraag te stellen. En het vraagt lef: want je weet nooit of de gestelde vraag de juiste is.

In dit paper geven we enkele handreikingen voor het stellen van vragen in een dialoog met een ander op collegiaal en gelijkwaardig niveau.

Vragen per fase in het gesprek

In een gesprek, waarin je gericht bent op het helpen van de ander om terug te blikken op een ervaring, zijn de volgende fasen te onderscheiden (Hendriksen, 2004). Per fase passen verschillende vragen.

	Fase	Doelstelling	Welke vragen passen?
1	Introductie	kennismaken vraag globaal verkennen	<ul style="list-style-type: none"> • actief luisteren • open vragen stellen
2	Laat het verhaal vertellen	formuleer de vraagstelling herformuleer de vraagstelling (de vraag achter de vraag)	<ul style="list-style-type: none"> • actief luisteren • open vragen stellen
3	Spoor blinde vlekken op	formuleer nieuwe perspectieven	<ul style="list-style-type: none"> • actief luisteren • doorvragen • richtinggevende vragen stellen • confronterende vragen stellen • samenvatten
4	Zoek aangrijpingspunten	formuleer keuzes en actiepunten	<ul style="list-style-type: none"> • actief luisteren • doorvragen • richtinggevende vragen stellen • confronterende vragen stellen • samenvatten
5	Afronden	losmaken afscheid nemen	<ul style="list-style-type: none"> • samenvatten

Do's en dont's

Of een vraag passend en helpend is zal altijd afhangen van de context en van het moment. Wel zijn er ook wat algemeenheden aan te reiken over wat beter wel en wat beter niet te doen als het gaat om vragen stellen.

Do's (Wel doen)		Dont's (Niet doen of zo min mogelijk doen)
Non-verbaal Oogcontact Hoofdknik Hummen	Verbaal Actief luisteren Open vragen stellen Doorvragen	Gesloten vragen stellen Suggestieve vragen stellen Dubbele vragen stellen Een lawine van vragen stellen

Houding Af en toe zwijgen Juiste afstand Intonatie	Richtinggevende vragen stellen Confronterende vragen stellen Samenvatten	Meerkeuze vragen stellen Waaromvragen stellen Vragen stellen die geen vragen zijn Eigen stokpaardje berijden Me-too effect Er omheen draaien
-------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Wel doen: non-verbaal

Laat een uitnodigende houding zien, dat stimuleert de ander tot praten, tot meedenken. Dat doe je bijvoorbeeld door:

Oogcontact

Laat via oogcontact zien dat je met aandacht luistert, dat je meeleeft, begrip hebt.

Hoofdknik

Door af en toe instemmend te knikken

Hummen

Soms biedt even hummen al genoeg bevestiging om verder te gaan met het verhaal.

Houding

Let op je lichaamshouding. Zorg voor een luisterende houding. Enigszins voorover gebogen wellicht. Zorg voor een open houding; met de armen en benen strak over elkaar gevouwen wordt als afstandelijk ervaren. Maak geen overdreven of onnatuurlijke gebaren.

Af en toe zwijgen

Af en toe zwijgen kan zeer stimulerend werken. Geef jezelf de ruimte om even stil te zijn, probeer niet elk stil moment op te vullen met een nieuwe vraag. Dat biedt de ander ook ruimte om na te denken, stil te staan.

Juiste afstand

Zorg voor de juiste fysieke afstand tussen de stoelen: te dichtbij is bedreigend, te ver weg niet stimulerend.

Intonatie

‘Op de juiste toon kan elke vraag gesteld worden’ (G.B. Shaw). Ook een niet direct veroordelende vraag kan veroordelend overkomen door de toon waarop die gesteld wordt.

Wel doen: verbaal

Actief luisteren

Dat wil zeggen dat je een actieve houding toont, gericht op de inhoud, de gedachtegang en de gevoelens van de ander, waardoor deze wordt gestimuleerd te vertellen.

Dat toon je door:

- Non-verbale luisteracties (zoals knikken, hummen);
- Herhalen van de woorden;
- Nadenken over wat gezegd wordt en wat getoond wordt;
- Daarop doorvragen;
- Ingaan op gevoelens, die expliciet of impliciet geuit worden;

Open vragen

Stel vragen die beginnen met: wat, wie, waar, wanneer, waarom, hoe.

Of vragen die beginnen met: ‘Vertel eens meer over...’

Open vragen stimuleren tot nadenken.

De ander kan in belangrijke mate zelf bepalen wat hij zal antwoorden.

Voorbeelden:

Niet: ‘Heb je het naar je zin gehad?’

Maar: ‘Wat vond je plezierig of onplezierig?’

Niet: ‘Is dat allemaal nieuw voor jou?’

Maar: 'Kun je iets vertellen over hoe je dat tot nu toe doet?'

Doorvragen

Eén antwoord op een vraag is vaak niet voldoende om inzicht te krijgen.

Soms wordt een antwoord in te vage termen gegeven ('gewoon', 'wel leuk').

Dan is het belangrijk om meerdere open (!) vragen te stellen en de lijn van het gesprek vast te houden, totdat je een helder beeld hebt over de kwestie die door de ander wordt aangedragen.

Dat kan door naar voorbeelden te vragen.

Dat help je om meer inzicht te krijgen in wat de ander bedoelt en helpt de ander om zelf meer inzicht te verwerven (wellicht een vraag achter de vraag te ontdekken).

Richtinggevende vragen stellen

Het kan zijn dat een de ander een heleboel verteld heeft en dat je daarin een bepaalde ordening wilt aanbrenge.

'Je het een heleboel zaken aangegeven die je niet bevallen. Waar heb je het meeste last van?'

'Ik wil nog even terugkomen op wat je in het begin van het gesprek zei over Hoe zei je dat ook al weer?'

Confronterende vragen stellen

Confronterende vragen kunnen stimulerend werken, maar uiteraard ook remmend.

Wil een confronterende vraag stimulerend werken dan is het van belang:

→ Dat er (al) een bepaalde mate van vertrouwen en veiligheid is opgebouwd tussen de ander en de coach.

→ Dat de intonatie juist is.

Samenvatten

Een korte inhoudelijke samenvatting is een effectief middel om te controleren of jij de ander begrepen hebt. Daarnaast orden je de informatie voor de ander waardoor deze wordt gestimuleerd om verder te gaan. Een goede samenvatting is vaak zeker zo effectief als een goede vraag. Zeker wanneer je iemand wilt bewegen tot het uiten van gevoelens of tot het dieper ingaan op een bepaald onderwerp dan kan het weergeven wat de ander heeft gezegd effectief zijn. Een goede samenvatting kun je alleen geven als je goed geluisterd hebt. Het biedt je bovendien de gelegenheid om weer te geven wat je tussen de regels door kon horen. Mogelijke beginnetjes voor het geven van een samenvatting:

'Als ik het goed begrijp dan zeg je dat...'

'Als ik je goed gehoord heb dan vind je dat...'

Niet doen of zo min mogelijk doen

Gesloten vragen stellen

Over het algemeen kun je alleen met 'ja' of 'nee' antwoorden op een gesloten vraag. Meestal hebben gesloten vragen een remmend effect op het gesprek. Uiteraard speelt de intonatie daarbij ook een rol. Een gesloten vraag die zeer uitnodigend gesteld wordt kan ook ruimte aan de ander bieden om verder te praten.

Juist wanneer de ander moeilijk uit zijn woorden kan komen, heb je de neiging om te gaan helpen door gesloten of suggestieve vragen te stellen. Het resultaat is vaak dat de ander nog minder zegt.

Suggestieve vragen stellen

Als je een bepaald idee hebt en dus een bepaald antwoord verwacht, dan kun je de neiging hebben dat al in je vraagstelling te leggen.

Voorbeelden:

'Vind je ook niet dat...?'

'Zou het niet beter zijn als...?'

Dubbele vragen stellen

Twee vragen stellen, leidt tot onduidelijkheid. Bovendien maakt het een haastige of onzekere indruk. Voorbeeld:

‘Heb je wat aan dit gesprek gehad en probeer je er wat aan te doen?’

Een lawine van vragen stellen

Meer vragen tegelijk betekent dat je een aantal vragen achter elkaar stelt zonder tussendoor te wachten op antwoord, terwijl vaak de eerste vraag al voldoende was. Bijvoorbeeld:

‘Wat heb je voor aandachtspunten meegekregen? Hebben die te maken met het omgaan met je cliënt of heb je moeite met bepaalde handelingen?’

Meerkeuze vragen stellen

Als je een vraag aanreikt met enkele keuzes waaruit de ander kan kiezen dan werkt dat niet stimulerend. Je dwingt in één bepaalde denkrichting.

Voorbeeld:

‘Was je moe of had je geen zin?’

Waaromvragen stellen

Op zich is een waaromvraag een open vraag: nodigt immers uit tot nadere toelichting. Maar vaak kleeft er ook een bijbetekenis van afkeuring of ongenoegen aan een waaromvraag en wordt deze daarom als bedreigend ervaren. De ander zal zich ter verantwoording geroepen voelen en zal wellicht de neiging hebben om ‘in de verdediging’ te gaan om de zaak heen te draaien of terug te trekken.

Niet: ‘Waarom heb je dat niet direct gezegd?’

Maar: ‘Hoe kwam het dan je dat niet direct gezegd hebt?’

Niet: ‘Waarom zeg je zo weinig?’

Maar: ‘Wil je me uitleggen hoe het komt dat je zo weinig zegt?’

Vragen stellen die geen vragen zijn

Om de confrontatie uit de weg te gaan verpakt men beweringen vaak als vragen.

Voorbeelden:

‘Zou het niet beter zijn als je hiermee ophield?’

‘Denk je ook niet dat iedereen er last van heeft als je zoiets doet?’

Eigen stokpaardje berijden

Het kan zijn dat iets jou raakt in het gesprek waardoor je vragen gaat stellen die niet meer rechtstreeks verband houden met wat de ander inbrengt.

Me-too effect

In dezelfde lijn ligt het ‘me-too’ effect. Het kan zijn dat je helemaal opgaat in het door de ander aangekaarte onderwerp, waardoor hij zich te veel gaat vereenzelvigen met de ander en zijn onderwerp. Dan zal de neiging ontstaan om suggestieve vragen te gaan stellen of vragen die geen vragen meer zijn.

Er omheen draaien

Als je de draad van het verhaal verliest, niet confronterend durft te zijn, zal hij er omheen gaan draaien. Er worden geen duidelijke gerichte vragen meer gesteld, er worden geen observaties meer terug gegeven.

Tips

Tot slot nog enkele tips bij het stellen van vragen:

Laat **OMA** (wat vaker) thuis: Oordelen, Mening, Adviezen

Gebruik **LSD**: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen

Neem **ANNA** mee: Altijd Navragen, Nooit Aannemen

Smeer **NIVEA**: Niet Invullen Voor Een Ander

Verder lezen:

- Geenen, M.-J. (2017). *Reflecteren. Leren van je ervaringen als professional*, Coutinho. (en dan met name 9.4, Vragenstellen, p. 154-158)