

3

De kunst van het vragen stellen

Het stellen van vragen is een belangrijke vaardigheid als je anderen helpt om iets te leren. Ruwweg zijn er twee aandachtsgebieden waar vragen over gesteld kunnen worden:

- Over een situatie waarin een collega zich bevindt, om tot een eigen oordeel of uitspraak over die situatie te komen. De vragen zijn dan gericht op het vraagstuk zelf, op de inhoud ervan, en diagnostisch of onderzoekend van aard. Wat betreft interventieniveau gaat het hier om het 'oppervlakteniveau'.
- Het kan ook zijn dat de vragen meer gericht worden op de persoon van de inbrenger zelf. Om hem tot inzicht te brengen, om hem zijn alternatieven onder woorden te laten brengen of om hem te confronteren met wat hij doet of zegt. Hier gaat het om meer dieperliggende interventieniveaus.

Een belangrijk onderscheid is dat tussen gesloten en gerichte vragen aan de ene kant en open vragen aan de andere kant.

Gesloten en gerichte vragen

Gesloten vragen zijn vragen waarop met "ja" of "nee" geantwoord kan worden.

Voorbeelden:

- Werken er ook oudere mensen op die afdeling?
- Hebben ze al vaker een overschot gehad op de begroting?
- Heb je de return-on-investment al eens ter sprake gebracht?

Gesloten vragen leveren vaak feitelijke informatie op over onderwerpen die de vragensteller inbrengt. Een gesprek met veel gesloten vragen krijgt al vlug het karakter van een overhoring of zelfs een verhoor, degene die antwoordt is informatieverschaffer. Vooral degene die de vragen stelt heeft baat bij het antwoord omdat zijn begrip erdoor toeneemt.

Gerichte vragen hebben ook een gesloten karakter, in de zin dat maar één antwoord mogelijk is.

Voorbeelden:

- Wat is het langdurig verzuim als percentage van het totale verzuim?
- Hoe groot is het overschot ten opzichte van de totale begroting?
- Wanneer is de return-on-investment vooral hoog?

Gerichte vragen beginnen vaak met vraagwoorden als wie, wat, waarom, wanneer en hoe. Een variant op de gerichte vraag is de 'multiple choice vraag' waarbij de vragensteller zijn gesprekspartner mogelijkheden biedt waaruit gekozen kan worden.

Voorbeelden:

- Wat is de belangrijkste verzuimoorzaak: kort verzuim of lang verzuim?
- Vallen hun activiteiten goedkoper uit of doen ze minder dan ze zich hadden voorgenomen?
- Doet deze deelnemer dat zelf of stimuleert de groep hem daar ook in?

Open vragen

Open vragen stimuleren tot nadenken en zijn bedoeld om iemand te ondersteunen bij het exploreren van zijn gedachten, gevoelens, ervaringen en dergelijke. Ze bieden degene aan wie de vraag wordt gesteld alle ruimte voor de wijze waarop geantwoord zal worden. Een open vraag geeft minimale structuur en richting aan het antwoord. Degene die vraagt krijgt veel te horen, maar het is ook van belang dat degene die antwoordt zichzelf hoort praten. Daarmee krijgt deze de kans om na te gaan hoe hij tegen zaken aankijkt of wat er in hem omgaat.

Voorbeelden:

- Kun je iets vertellen over je relatie met deze manager?
- Hoe zijn eerdere pogingen van jouw kant verlopen?
- Wat gaat er in je om als je klant zich dominant opstelt?

Een algemene richtlijn is open vragen te stellen op het moment dat de inbrenger zichzelf geen vragen (meer) stelt. Immers, van open vragen kun je hopen dat ze leiden tot probleemverheldering, dat ze waarnemingen uitbreiden en keuzemogelijkheden vergroten.

Meer specifiek kunnen de open vragen die collega's de inbrenger stellen gericht zijn op drie gebieden:

1 *Verkenning en diagnose*

Dit type vragen kan gericht zijn op:

- a Een reconstructie.
Bijvoorbeeld: welke gebeurtenissen hebben tot deze situatie geleid?
- b Een specifiekere beschrijving, door aandacht te richten op niet gespecificeerde woorden of zinsdelen, zoals 'er', 'men', 'situatie', 'raar gevoel', 'niet gelukkig', 'wel eens'.
Bijvoorbeeld: wat bedoel je met.....?
- c Een concretere beschrijving, door aandacht te richten op generalisaties, zoals 'altijd', 'nooit', 'klanten', 'de groep'.
Bijvoorbeeld: en hoe is dat bij andere klanten?
- d Een completere beschrijving, door aandacht te richten op wat weggelaten wordt in woorden of zinsdelen.
Bijvoorbeeld: wat gebeurt er als je het niet doet?
- e Een nadere toelichting bij mogelijke 'vervormingen' (uitspraken die op een of andere manier niet lijken te kloppen).
Bijvoorbeeld: iemand zegt "als ze dat zegt dan blokkeert zij mij daarmee", wat daarin opvalt is dat 'mij' uitsluitend als passief wordt voorgesteld; vraag: wat doe jij dan als zij dat zegt?
- f Een opheldering bij vage of overtollige bijwoorden en werkwoorden.
Bijvoorbeeld: 'natuurlijk': wat is daar natuurlijk aan?
- g Een verdieping door bijvoorbeeld een inhoudelijk verslag te laten aanvullen door een meer 'procesmatige' beschrijving.
Bijvoorbeeld: wat voor indruk maakte het gesprek toen op je?
- h Een opening voor het expliciet maken van non-verbale signalen (stemvolume, toon, gebaren, waar iemand naar kijkt). Zeker als die signalen meer opvallen dan de inhoud van het gezegde kun je daar aandacht voor vragen door bijvoorbeeld te vragen wat er op dat moment aan de hand is.
- i Een uitnodiging om zelf hypotheses te ontwikkelen over wat er aan de hand zou kunnen zijn.
Bijvoorbeeld: wat zie je zelf als mogelijke oorzaken?

2 *Alternatieven en consequenties*

Dit type vragen kan gericht zijn op:

- a Nagaan welke intenties aanwezig zijn.
Bijvoorbeeld: wat wil je bereiken?
- b Mogelijkheden inventariseren om zelf iets te bereiken of te veranderen.
Bijvoorbeeld: wat zou je kunnen doen?
- c Mogelijkheden nagaan om anderen te beïnvloeden.
Bijvoorbeeld: wat kun je doen om hen te interesseren?
- d Verbindingen aanbrengen tussen concepten en de situatie van de inbrenger.

Bijvoorbeeld: als je de x-y theorie nu eens betreft op je eigen situatie, welke mogelijkheden zie je dan?

- e Consequenties in kaart brengen van mogelijke alternatieven.

Bijvoorbeeld: wat zijn mogelijke consequenties?

3 Confronteren

Dit type vragen kan gericht zijn op:

- a Nagaan hoe iemand zichzelf ziet in relatie tot een vraagstuk of een leervraag.

Bijvoorbeeld: wat heeft dit met jezelf te maken?

- b (Door)vragen over wat iemand vindt van zijn eigen gevoelens en gedrag om hem bewust te maken van de regels en normen die hij hanteert.

Bijvoorbeeld: wat gebeurt er dan met je?

- c Helder te maken waarom het moeilijk is om intenties te bereiken, te veranderen of te leren.

Bijvoorbeeld: waarom blijf je dat doen als je daar niet mee bereikt wat je wilt?

- d Omgaan met ontwijkingen.

Bijvoorbeeld: het valt me op dat je niet echt een antwoord geeft op dit soort vragen, hoe zou dat kunnen komen?



Vragen, vragen, vragen...

Of je gesloten, gerichte of open vragen 'goed' zijn is afhankelijk van wat aan de orde is. In situaties waar het gaat om kennis of ervaringsoverdracht zullen vaak gesloten en gerichte vragen gesteld worden die helpen om tot een diagnose van de situatie te komen. Daar waar de persoon van de inbrenger, zijn werkwijze of opvattingen een onderdeel zijn van het vraagstuk zijn open vragen meer aangewezen. Immers, het is belangrijk dat iemand leert hoe hij zichzelf en anderen ziet, hoe hij zelf denkt en dergelijke.

Om na te gaan of een dergelijke, meer persoonlijke component aanwezig is bij het vraagstuk is het aan te raden altijd ook een aantal open vragen te stellen. Zo kun je zoeken naar het interventieniveau dat het meest adequaat is.

Vragen om voorzichtig mee te zijn

Kettingvragen of dubbele vragen zijn vragen die achter elkaar gezet worden in één zin. De vragensteller stelt in één adem verschillende vragen. Dat schept vaak verwarring bij de ander, doordat deze antwoord geeft op één vraag en dan vaak de andere al vergeten is. Vaak is ook niet te voorspellen op welke vraag iemand zal reageren en dat maakt het dan weer verwarrend voor de vragensteller. Daarmee geeft de vragensteller dus de regie uit handen!

Voorbeeld:

- Hoe komt het dat die opvolging zo lang op zich laat wachten en wie zitten er in de sollicitatiecommissie?

Suggestieve of retorische vragen zijn vragen met een ingebouwd antwoord. De vragensteller legt zijn gesprekspartner als het ware een antwoord in de mond. Die wordt ertoe aangezet de mening van de vragensteller te bevestigen.

Voorbeeld:

- Vind je het ook niet gek dat zo'n man daarmee komt?

Als je niet oppast conformeert degene die antwoordt zich aan jou en kom je niet te weten wat hij zelf denkt. Daarom is enige voorzichtigheid met dit soort vragen geboden. Overigens, soms kunnen dergelijke vragen gebruikt worden om iemand te prikkelen en uit de tent te lokken: om iemand aan het praten te krijgen.

Ordenen en samenvatten

Naast het stellen van vragen is het vaak ook erg effectief om dat wat de lerende collega zegt te ordenen of samen te vatten in zijn eigen woorden of te parafaseren. Dat brengt rust, het kan een moment zijn om te zien of 'alles' er nu over gezegd is of dat er toch nog iets aan ontbreekt. Tevens geef je aan dat je aandacht hebt voor de inbrenger en naar hem luistert. Wat ook kan is de collega die een werkvraag inbrengt, verzoeken dat zelf te doen.

Samenvatting

1 Soorten vragen

Gesloten en gerichte vragen

- Gesloten vragen: vragen waar met "ja" of "nee" op geantwoord kan worden en leiden tot feitelijke informatie over onderwerpen die de vragensteller inbrengt.
- Gerichte vragen: vragen waar maar één antwoord op mogelijk is.

Open vragen

- Stimuleren tot nadenken en zijn bedoeld om iemand te ondersteunen bij het exploreren van gedachten, gevoelens, ervaringen enz.

2 Gebieden waarop het gesprek gericht kan zijn

Verkenning en diagnose

- Reconstructie.
- Beschrijving specifiek maken t.a.v. niet gespecificeerde woorden/zinsdelen.
- Beschrijving concreet maken t.a.v. generalisaties.
- Beschrijvingen completer maken t.a.v. wat weggelaten wordt.
- Toelichting bij vervormingen.
- Vage/overtollige bij- en werkwoorden.
- Naar een dieper niveau gaan.
- Non-verbale signalen.
- Ontwikkelen van een hypothese.

Alternatieven en consequenties

- Welke intenties?
- Inventariseren eigen mogelijkheden.
- Mogelijkheden om anderen te beïnvloeden.
- Verbindingen tussen concepten en de situatie van de inbrenger.
- Consequenties van mogelijke alternatieven.

Confronteren

- Nagaan van de relatie tussen vraagstuk en inbrenger.
- Bewustmaken met gehanteerde normen en waarden.
- Verhelderen van lastigheden.
- Omgaan met ontwijkingen.

3 Vragen om voorzichtig mee te zijn

Kettingvragen

Vragen die achter elkaar worden gezet in één zin. Heeft verwarring bij de ander en het uit handen geven van de regie van het gesprek tot gevolg.

Suggestieve vragen

Vragen met een ingebouwd antwoord.

4 Ordenen en samenvatten

Brengt rust en biedt de mogelijkheid te zien of 'alles' er nu over gezegd is en geeft aan dat je aandacht hebt voor de inbrenger en naar hem luistert.