

Waardevolle vragen

Door John Sijnke

Iedereen kent het kinderspelletje wel waarbij je op zoek gaat naar een verstopt voorwerp. Tijdens je zoektocht roepen de omstanders ‘warm’ als je in de buurt komt en ‘koud’ als je er verder vandaan raakt.

Ook vragen kun je onderverdelen in ‘warme’ en ‘koude’ vragen. Warme vragen zijn de vragen waarmee je de ander helpt en waardoor de ander zich begrepen voelt. Je blijft met je vragen als het ware vlakbij degene aan wie je de vragen stelt. Door de aard van de vragen en de manier waarop je ze stelt, zorg je voor veiligheid in het gesprek. En als die veiligheid er is, schep je een klimaat waarin de ander zich durft uit te spreken.

Warme vraag

Afstemmen is een onderdeel van de warme vraag. Wanneer je bijvoorbeeld merkt dat iemand sterk in beeldtaal spreekt (‘Ik val in een bodemloze put en alles om me heen brokkelt af’) dan bereik je die persoon meestal niet door te vragen: Voel je je machteloos? Als je je vraag als volgt formuleert heb je meer kans de ander te bereiken: ‘Bedoel je dat je het gevoel hebt dat alles om je heen aan het instorten is?’ Je past jouw vraagstelling aan het in beelden denken en spreken van de ander aan. Daarmee voelt die ander zich begrepen: ‘Ja precies, net of de hele boel uit elkaar valt.’ Vragen die als warm beleefd worden zijn waardevolle vragen bij het vraaggericht ondersteunen van cliënten. Maar ook in de dagelijkse communicatie met je collega’s.

Koude vraag

Koude vragen zijn het soort vragen die meestal alleen gesteld worden om de eigen nieuwsgierigheid te bevredigen. Ze zijn niet zelden gebaseerd op eigen (onuitgesproken) interpretaties. Je blijft ermee op afstand, je krijgt op zulke vragen doorgaans ook alleen feitelijke reacties. De vraag ‘Voel je je machteloos?’ zoals hiervoor genoemd, is een voorbeeld van zo’n koude vraag. Het gevoel dat iemand beeldend probeert te beschrijven, zodat het ook voor hemzelf zichtbaar wordt, vertaal je met die vraag naar een abstract begrip en daarmee schep je afstand.

Interpretaties

Daarmee komen we meteen op een ander thema dat een grote rol speelt bij de wijze waarop we vragen stellen. In koude vragen zit vaak een bepaalde veronderstelling en die schept soms ook afstand tussen de gesprekspartners. Dat komt doordat de vragensteller z’n eigen interpretaties heeft bij allerlei begrippen en daarop zijn vragen baseert – zonder te checken of die interpretaties wel kloppen.

Vertalen

Welk effect eigen interpretaties hebben op het stellen van vragen, wordt duidelijk uit onderstaand voorbeeld uit de praktijk: Een communicatietrainer gebruikt zichzelf wel eens als voorbeeld. Hij zegt dan bijvoorbeeld tegen een cursusgroep: ‘Ik heb moeite om voor de groep te staan.’ Vervolgens nodigt hij de groep uit om daar vragen over te stellen. Die vragen gaan dan vrijwel zonder uitzondering over de moeite die zij zélf hebben om zich voor een groep mensen te presenteren. De associatie die de opmerking ‘ik heb moeite om voor de groep te staan’ oproept is meestal: ‘Ja, dat heb ik ook, al die ogen op me gericht, daar wordt ik onzeker van.’ De cursisten vertalen het begrip moeite hebben direct in wat zij zichzelf voor kunnen stellen als ze voor een groep mensen staan. Zelden stelt iemand hem de vraag

waarom hij moeite heeft om voor de groep te staan. Als iemand dat zou doen, zou het antwoord zijn dat hij liever zit, omdat hij pijn in zijn knieën heeft. Hij heeft moeite met staan – niet met de groep.

Corrigeren

Uit dit voorbeeld blijkt dat we de neiging hebben direct onze eigen beleving los te laten op begrippen die we horen. We hebben er opvattingen over, ervaringen mee, belevingen en associaties bij. Daarmee vullen we het direct in en stellen geen vragen meer. Of vragen die volledig gebaseerd zijn op onze eigen interpretatie. En dan loop je zeker de kans dat je vragen als ‘koud’ worden ervaren.

Het is dus de kunst je tijdig bewust te worden van de concepten die je in de weg zitten om objectief te luisteren en gerichte vragen te stellen. Samenvatten tijdens het gesprek is daar een goed hulpmiddel bij. Door regelmatig samen te vatten stem je je niet alleen af op de ander (heb ik goed begrepen dat het hier om gaat), maar check je ook of je goed hebt verstaan wat de ander bedoelt; tevens kan zo’n samenvatting ook dienen als ordening (als er erg veel informatie op tafel komt) of sturing (wanneer het gesprek richtingloos dreigt te worden). Geef zo’n samenvatting in je eigen woorden. In jouw taalgebruik klinkt ook jouw interpretatie door. Daarmee geef je ander de gelegenheid verkeerde interpretaties te corrigeren.

Oplossing aandragen

Het hoeft niet altijd een concept te zijn dat je in de weg staat. Ook onze oplossingsgerichtheid staat ons soms in de weg. De drang om een oplossing aan te dragen is bij mensen die in de dienstverlening werken vaak sterk aanwezig. Zo’n oplossing is gebaseerd op jouw idee hoe de situatie in elkaar zit. Maar dan moet je dat idee natuurlijk wel eerst toetsen bij de ander.

Voorkom dat jij je eigen interpretatie gaat zitten verdedigen of dat je de ander iets gaat zitten aanpraten als je merkt dat jouw denkrichting niet de denkrichting van de ander is. Je kunt er per slot van rekening ook helemaal naast zitten. Ook als je de indruk krijgt dat je wel goed zit maar dat de ander er niet aan wil, heeft argumenteren vrijwel nooit zin. Je gesprekspartner is er blijkbaar niet aan toe om dit idee in z’n denken toe te laten. Parkeer het dan, kijk wat je met de andere informatie wel kunt en kom er later, vooral in vragende zin, nog eens op terug. Ook kan het nuttig zijn aan het eind van het gesprek je indruk nogmaals te formuleren en de ander te vragen er eens over na te denken.

Antwoorden

Soms krijg je helemaal geen antwoord op je vragen. Let er maar eens op tijdens gesprekken. Je stelt een collega een vraag, die reageert daar uitvoerig op en volgt in de loop van z’n reactie zijn eigen associaties. Zo krijg je wel een heleboel informatie, maar dat is nog niet hetzelfde als een antwoord. Het klinkt raar, maar het komt zeer veel voor in gesprekken, zelfs in professionele gesprekken waar het juist om het antwoord op de vraag gaat.

Soms is het een strategie van de gesprekspartner. Je ziet dat wel bij politici die eigenlijk geen antwoord op de vraag willen geven. Ze beginnen dan vaak met ‘Dat is een goede vraag die u daar stelt’ of ‘Ik ben blij dat u deze vraag stelt’. Vervolgens komt er wel veel uitleg en toelichting – maar geen antwoord op de vraag.

Soms gaat dit ook onbewust. Al associërend komt je gesprekspartner op een heel ander onderwerp. Wanneer je dan plotseling vraagt: ‘Weet je nog wat ik je vroeg?’ zul je vaak zien dat iemand dat niet meer weet. Als je vragen stelt vanuit een professionele relatie heb je recht op een reactie. Je stelt je vragen immers niet voor niets, je hebt er een bedoeling mee. Die reactie hoeft niet per se een antwoord te zijn. Want je gesprekspartner wil er misschien eerst over nadenken of wil jou de gevraagde informatie helemaal niet geven. Maar ook dan heb je recht om dat te weten.

Stiltes

Een andere vorm van geen antwoord krijgen is een stilte die valt nadat je een vraag hebt gesteld. Dat kan een belangrijk teken zijn. We hebben de neiging die stilte direct weer in te vullen, met nog een vraag of extra uitleg, waarschijnlijk omdat we denken dat die stilte wil zeggen dat de ander de vraag niet helemaal begrepen heeft. Als dat echter zo is zegt hij dat wel. En als je dat niet zeker weet kun je het vragen.

Meestal wil zo'n stilte zeggen dat het een goede vraag was: de ander wordt er door aan het denken gezet, wellicht heb je met je vraag iets aangeroerd waar de ander nog niet over na heeft gedacht. En misschien ben je wel heel warm, kom je met je vraag heel dicht bij de kern van de zaak. Bij zo'n stilte dus gewoon blijven wachten tot de ander reageert. Dan pas weet je wat het effect van je vraag is geweest.

Doorvragen

Gesprekken lopen soms vast omdat je niet weet hoe je verder moet vragen. Hier enkele tips.

Verheldering

Registreer alle begrippen die voor meerdere uitleg vatbaar zijn en vraag om verheldering.

Voorbeeld: Je gesprekspartner zegt: 'Ik voel me altijd gespannen als ik met mijn leidinggevende praat.'

Mogelijke vragen: Altijd? Zijn er ook momenten waarop je je niet gespannen voelt? Waar is dan aan voldaan? Heb je dat alleen met deze leidinggevende? Ben je vaker gespannen? Wat gebeurt er als jij je gespannen voelt?

Je zorgt er niet alleen voor dat het gesprek verdergaat en verdieping krijgt, je controleert tevens je eigen 'concepten'. Wat jij onder gespannen verstaat (bijvoorbeeld helemaal blokkeren en niets meer uit kunnen brengen) hoeft niet hetzelfde te zijn als wat de ander ermee bedoelt (bijvoorbeeld een tikje nerveus zijn).

Achtergronden

De achtergrond van iemands gedrag is in veel professionele gesprekken een belangrijk thema. Je stelt je vragen om inzicht in die achtergronden te krijgen. Daar is een heel simpele vorm van vragenstellen voor, de vraag die begint met 'Wat maakt dat ...'

Voorbeeld: je gesprekspartner zegt: 'Ik werd ontzettend boos.'

Vraag: 'Wat maakte dat je zo boos werd?'

Die vraag stel je vaak niet, bijvoorbeeld omdat je direct denkt te snappen waarom die ander boos werd. Maar dat hoeft bij die persoon niet net zo te werken als bij jou.

Je kunt ook op een andere manier doorvragen op die opmerking. Bijvoorbeeld: 'Heb je gezegd dat je boos was?' Wanneer de ander dan zegt: 'Nou nee, ik heb uiteindelijk toch niets gezegd', kun je de volgende vragen stellen: 'Had je het wel willen zeggen?' en 'Wat stond je in de weg om het te zeggen?'

Verschenen in AS, Maandblad voor de activiteitensector Nr. 10, november 2006.