

Mag ik je wat vragen?

Vragen stellen is moeilijk want welke vraag stel je op welk moment. Vragen stellen heeft een belangrijke werking in het gesprek met de ander. Door veel vragen te stellen wordt een zekere garantie verkregen dat het gesprek gericht blijft op het verhaal van de ander (dat is de bedoeling van supervisie, al voelt of wil je dat soms niet zo).

Als vragensteller ben je erop gericht om de ander te stimuleren om zelf na te denken en te zoeken naar oplossingen. Daarnaast probeer je als vragensteller de reflectieve (overdenkende) eigenschappen van de ander te prikkelen om zo het praktijkverhaal meer betekenis te geven.

In grote lijnen wordt een viertal categorieën van elkaar onderscheiden;

- Lineaire vragen
- Circulaire vragen
- Strategische vragen
- Reflectieve vragen

Lineaire vragen

De vragensteller wil zich oriënteren in de situatie van de inbrenger. Basisvragen zijn: wie deed wat, waar, wanneer en met wat voor reden.

- Voorbeeld
- kreeg je de brief van de behandelaar voor of na het huisbezoek bij de klant
 - Is deze klant wel eens in het team besproken, zo nee wat is hiervan de reden

Circulaire vragen

Verdere oriëntatie in het verhaal met als uitgangspunt: alles hangt met elkaar samen. Het gaat erom een samenhangend patroon te ontdekken.

- Voorbeeld
- heb je al eens eerder een soortgelijke situatie, of een situatie die er op een bepaalde manier op leek, aan de hand gehad?
 - Als je niet met deze collega samen zou werken hoe zou de situatie er dan uitzien?

Strategische vragen

Deze vragen worden gesteld om de inbrenger in een bepaalde richting te beïnvloeden. De vragensteller is als het ware een instructeur die weet hoe de inbrenger het best met zijn/haar probleemstelling om kan gaan. De vragen zijn gebaseerd op de lineaire vragen. Deze vragen vallen onder het motto: ik zie, ik zie wat jij niet ziet en ik denk dat het belangrijk is dat jij het ook ziet.

- Voorbeeld;
- In hoeverre wijkt jouw manier van werken af van je voorganger? En als dat zo is in hoeverre houd je dan rekening met het feit dat de teamleden de tijd moeten krijgen om aan jouw manier van werken te wennen?
 - in hoeverre valt datgene wat zij van jou verwachten binnen jouw takenpakket?

Reflectieve vragen

Reflectieve vragen zijn erop gericht om de inbrenger op een indirecte of meer in een algemene zin te beïnvloeden. De bedoeling van het stellen van vragen is vooral de ander te deblokken, open te stellen en waar mogelijk zelf te laten nadenken over het probleem. Het idee dat erachter zit is dat de ander een zelfstandig individu is, die zich niet direct laat zeggen hoe het is of hoe die het zou moeten doen. De vragen zijn gebaseerd op de circulaire vragen.

In het bijzonder bij reflectieve vragen wordt uitgegaan van de veronderstelling dat deze vragen een groot veranderingseffect hebben. Deze vragen vallen onder het motto: hoe je kijkt maakt wat je ziet en min of meer wat je doet en wat je laat.

Vanuit het idee achter de intervisie dat we elkaar helpen met leren leren een aantal voorbeelden van reflectieve vragen:

1. Naar-de-bekende-weg-vragen

“Kan je nog eens op een andere manier zeggen wat je onder verstaat?”

2. Toekomst-kijk-vragen

“Wat denk je van dit gesprek mee te nemen voor de praktijk van morgen?”

“Wat zeg je vanavond tegen je partner over dit gesprek?”

“Als we elkaar over een half jaar tegen komen, wat denk je dan dat je zegt over hoe het verder met je is gegaan?”

3. Je-ziet-wat-je-nog-niet-zag-vragen

“Toen je op die manier reageerde, kan je zeggen hoe dat beviel? Hoe zou je het ook anders hebben kunnen doen?”

“Hoe denk je dat het haar beviel toen zij dat tegen je zei?”

“Wat denkt zij dat jij dacht, toen je aan bleef houden om duidelijk te maken dat je dat niet kan zeggen? En waar zou zij dit op baseren?”

“Kan jij zeggen wat het voor hen beiden betekent om zo met elkaar in gesprek te zijn?”

4. Hé,-zo-kan-ik-het-ook-bekijken-vragen

“Kan je misschien een voorbeeld noemen dat de boodschap wel goed over werd gebracht en ontvangen?”

“Duidelijk is wat je ervan geleerd hebt, kan je ook aangeven wat je er niet van geleerd hebt?”

“Wat zal je missen als je van deze lastige klant verlost bent?”

5. Stel-je-eens-voor-wat-er-zou-gebeuren-vragen

“Als je er nu eens niet vanuit ging dat deze collega niet lastig is, maar leergierig, hoe zou je dan reageren?”

“Wat zou er gebeuren als je aan deze collega je excuses maakte, hoe denk je dat deze dan zou reageren?”

6. Ja-wij-hebben-er-allemaal-last-van-vragen

“Denk je dat je meer of minder last hebt van je plichtsgevoel dan je collegae?”

“Denk je dat jij meer ontzag hebt voor de positie van de behandelaar, dan hij ontzag heeft voor jouw ervaring met cliënten?”

7. Waar-gaat-het-precies-om-vragen

“Gaf hij jou die kwetsende opmerking voor of na dat je dat en dat had gezegd?”

“Toen hij dit verhaal verteld had, wat was toen precies je eerste reactie ... en wat ging er in je om terwijl hij dit verhaal aan het vertellen was?”

8. Als-dan-vragen

“Als ik aan jou wens zou voldoen om je steviger aan te pakken, zou je dan makkelijker of moeilijker uit je schulp kruipen?”

“Als ik je lange verhalen meer zou onderbreken, zou dit je leren van je praktijkervaringen dan makkelijker of moeilijker maken?”

9. “Kan je mij helpen de draad weer op te pakken? , ik ben deze daar en daar kwijt geraakt”
 “De manier waarop jullie nu in gesprek zijn is die hetzelfde als de vorige keer of zit daar verschil in?”
 “De wijze waarop je nu reageert op je collega, heeft dat te maken met gebeurtenissen uit de samenwerking of komt dit ergens anders vandaan?”
10. Verschil-vragen en Context-vragen
 “In welke situaties heb je dat gevoel niet?” (verschil vraag)
 “Beschrijf je probleem als de bedrijfsleider een man in plaats van een vrouw was?” (context vraag)

Vuistregels voor de vragenstellers

- Als je vragensteller (V) bent, ben je geen probleemhebber (P)
- Werk niet aan twee of meer problemen of aspecten van een probleem tegelijk. Laat bij voorkeur aan P. de keuze met welk probleem of deelaspect eerst zal worden doorgegaan
- Gebruik bij voorkeur voornaamwoorden als: wat, wie, welk, waar, wanneer, waartoe etc. Wees zuinig met hoe-vragen en vermijd waarom-vragen (waarom-vragen verleiden P. tot het geven van verklaringen).
- Stel geen vang vragen: is het X of Y of vind je dat ook niet?. Stel open vragen waarbij P. vrij is om eigen woorden te kiezen.
- Vraag voortdurend om concretisering en voorbeelden van wat P. zegt
- Maak je eigen gedachten of waarnemingen expliciet (hou ze niet voor jezelf) die aan het stellen van een vraag vooraf zijn gegaan.
- Let op jezelf, als je ophoudt met luisteren naar en in plaats daarvan gaat denken over de ander, dan heb je voor een deel het contact verloren. Het gevaar bestaat dat je een reactie geeft op je gedachten over P. en niet op dat wat P. op dat moment zegt of doet.
- Schenk aandacht aan je waarnemingen van non-verbale signalen (stemvolume, toon, gebaren, houding, steeds naar de grond kijken) Als die signalen meer aandacht van jou vragen dan de inhoud van het gesprek is het goed om die signalen aandacht te geven.
- Laat P. zoveel mogelijk het werk doen. Hoe harder V. gaat zwoegen om voor P. na te denken, hoe minder actief P. zelf na zal denken. Voor V. is het voldoende op een losse ontspannen manier te luisteren en vragen te stellen.
- Waak ervoor niet teveel vragen achter elkaar te stellen.
- Waak erover dat vragen en beweringen steeds verbonden zijn met de vraagstelling van P.
- Geef P. steeds het laatste woord.

Doorvragen

Uitgangspunt hierbij is dat als P. de door hem gebruikte taal verheldert- specificceert, concretiseert en aanvult, dan verheldert dat meestal zijn zicht op problemen en moeilijkheden. Luister daarom naar de taal van P en stel daar eventueel vragen over; vraag erop door.

Vraag door op niet-gespecificieerde woorden of zinsdelen als: er, het, men, situatie, raar gevoel, niet gelukkig, soms, sommige, hier en daar, wel eens enz.

- Wat bedoel je met ...?

- Wie deed dat?
- Wie in het bijzonder?
- Wanneer?
- Kun je een concreet voorbeeld geven van ...?

Vraag door op generalisaties als: altijd, nooit, niemand, de groep, de afnemers, de medewerkers enz.

- Geldt dat voor alle medewerkers?
- Wil je zeggen dat altijd ...?
- en vervolgens, wie dan wel of wanneer in het bijzonder?

Vraag naar weggelaten woorden of zinsdelen

- Kritiek incasseren is moeilijk voor mij. *Vraag*: van wie en over wat?
- Het is verkeerd om ... *Vraag*: wie vindt het voor wie verkeerd om ...?

Vraag om toelichting en concretisering bij vervormingen. Je spreekt van een vervorming als wat P. zegt logisch of rationeel niet klopt of als P. beeldspraak gebruikt.

- Ik heb met ze afgesproken dat ... Dit kan een vervorming zijn van: Ik heb ze opgedragen dat... *Vraag*: op welke manier heb je dat afgesproken?
- Dan loop ik met mijn kop tegen de muur. Dit is beeldspraak, dan doorvragen wat P. concreet in die situatie doet.

Vraag door op vage of overtollige bijwoorden en werkwoorden

- "Toch wel" (wat bedoel je daarmee?)
- "Misschien" (waar hangt dat van af?)
- "Ik denk van wel" (wat bedoel je met dat je dat denkt?)
- "Dat zou kunnen" (wat bedoel je met 'zou'?)
- "Dat voel ik zo" (wat bedoel je met 'voelen'?)

Uit de NLP: (neuro linguïstische programmering)

- Wat gebeurt er als je het bereikt?
- Wat gebeurt er als je het *niet* bereikt?
- Wat gebeurt *niet* er als je het bereikt?
- Wat gebeurt er *niet* als je het *niet* bereikt?

En over het leven met vragen:

Heb geduld met alles wat onopgelost is in je hart en probeer vragen met liefde te bezien, als kamers die gesloten zijn of als boeken in een volslagen vreemde taal.

Zoek nog niet naar antwoorden. Die kunnen je nog niet gegeven worden, omdat je niet in staat zou zijn ze te leven. En het gaat erom alles te 'leven'.

Leef nu de vragen. Misschien zul je dan geleidelijk, zonder het te merken jezelf ooit op een dag, in het antwoord kunnen terugvinden. (R.M.Rilke)