Gesprekstechniek: vragen stellen

1. Open en gesloten vragen

Je kunt onderscheid maken tussen ‘open’ en ‘gesloten’ vragen. Open vragen beginnen met woorden als: wat, hoe, wie, wanneer, waar. Gesloten vragen beginnen meestal met een werkwoord. De ander kan bijvoorbeeld ‘ja’, ‘nee’ of ‘ik weet het niet’ antwoorden. Of je een open of gesloten vraag stelt, hangt af van wat je wilt weten. Een open vraag leidt vaak tot een uitgebreid, informatief antwoord. Die hoeveelheid informatie kan ook een nadeel zijn (denk aan praatgrage mensen), en jou de mogelijkheid het gesprek enigszins te sturen uit handen nemen.

2. Denken of vinden

Denken is iets anders dan vinden. Als je vraagt wat iemand vindt van een onderwerp en niet wat hij of zij over dit onderwerp denkt, dan kun je eerder een antwoord verwachten dat aansluit bij de eigen ervaringen van de gesprekspartner.

‘Wat vind je van ...’ -vragen doen het niet altijd goed. Als je een vraag zo stelt, kan je gesprekspartner het idee krijgen ondervraagd te worden en denken dat je zijn of haar kennis over dit onderwerp test. Een minder directe vraagstelling en het opbreken van de vraag in subvragen, kan de lading wegnemen en zo toegang bieden voor je gesprekspartner om te reageren.

3. Niet te veel vragen afvuren

Kijk echter uit met het stellen van te veel (sub)vragen en geef je gesprekspartner ruimte om te reageren. Tussen het stellen van een vraag en het geven van een antwoord vormt zich een reactietijd - een stilte valt en een pauze ontstaat. Je kunt de neiging hebben deze pauze op te vullen met aanvullende vragen. Dat kan de aandacht van de eerst gestelde vraag afleiden en onduidelijkheid veroorzaken voor je gesprekspartner. Bovendien krijg je vaak alleen het antwoord op de laatst gestelde vraag. Keer terug naar de hoofdvraag of ga in op een van de deelvragen.

4. Suggestieve vragen

‘Vindt u ook niet dat ...?’ In zulke vragen zit een waardeoordeel verpakt, dat geeft geen ruimte voor een open en gelijkwaardig gesprek. Als je suggestieve vragen stelt, forceer je de ander in een ongelijkwaardige positie, want: je vraagt slechts om een bevestiging van jouw

vraag (mening). Als je geïnteresseerd bent in (de mening van) de ander, stel je liever een open vraag. En als je wilt weten wat de ander van jouw opvatting vindt, stel dan een specifieke vraag.

5. Samenvatten

Samenvatten tijdens een gesprek is zinvol, voor jezelf om de lijn van het gesprek vast te houden en voor je gesprekspartner om aan te tonen dat je de ander hebt begrepen. Maar ook om het gesprek voort te zetten op basis van de juiste informatie. Samenvatten is een bouwsteen in het gesprek. Daarnaast geeft een samenvatting je de tijd en ruimte om na te denken over je eigen reactie.
Valkuilen bij samenvatten zijn:

- Papegaaien - woordelijk herhalen wat de ander zegt: dit kan wel eens verkeerd overkomen (onzekerheid, jezelf of de ander niet serieus nemen)
- Te vrij interpreteren - je gesprekspartner kan de indruk krijgen dat hij niet of verkeerd begrepen is, of je legt de ander woorden in de mond.