

## **Artikel: 'Wat levert het stellen van open vragen je op?'**

### **Stel je de volgende situatie voor.**

Twee collega's zitten tijdens de lunchpauze aan dezelfde tafel. Een van hen (laten we die voor het gemak Johan noemen) kijkt nogal somber en de ander (die noemen we Bram) vraagt op een gegeven moment: is alles goed? Oh prima, antwoordt Johan. Bram vertrouwt het niet helemaal en vraagt verder: weet je het zeker? Ja hoor, zegt Johan. Een poosje stilte. Bram blijft in gedachten zoeken naar de oorzaak van Johans sombere gezicht en zegt: wat een vervelende vergadering was dat vanochtend hè? Ja, zegt Johan, ik vond het ook helemaal niets. Nee, zegt Bram, vond je het ook zo langdradig? Behoorlijk zegt Johan. Het gesprek valt even stil. Dan zegt Bram: ik ben eigenlijk niet van plan om veel energie in het aanleveren van financiële gegevens te stoppen waar die controller om vroeg. Nogal overbodig allemaal, vind je niet? Johan knikt en eet verder. Bram geeft het niet op en vraagt na een paar minuten: ga jij volgende maand ook naar dat personeelsfeest? Johan kijkt op van zijn bord en schudt zijn hoofd. Ach, zegt Bram, ik heb er ook niet zoveel zin in. Hij kijkt Johan nog eens onderzoekend aan en vraagt: wil je nog een kop koffie? Als Johan ontkennend antwoordt, staat Bram op, haalt voor zichzelf een kop koffie en neemt dit mee naar zijn werkplek. Intussen denkt hij: ik heb mijn best gedaan!

**Herkenbaar?** Misschien heb je een soortgelijk gesprek wel eens gehoord, of ben je zelf in zo'n gesprek 'Bram' geweest. Wat kan er allemaal met Johan aan de hand zijn geweest? Vaak vullen anderen dat wel voor hem in. Voorbeelden:

'Hij mag me niet'

'Hij baalt nog van die vergadering'

'Hij is gewoon een lastige collega om mee te praten'

'Hij is ergens kwaad om'.

Nou ja, zo kunnen we nog wel even doorgaan. Het zou natuurlijk ook kunnen dat Johan in alle rust wil genieten van zijn lunch en niet op een praatje zit te wachten. Of dat hij problemen thuis heeft waar hij erg over piekert. Het kan ook een lastige brief op het werk zijn die hem bezighoudt. En misschien heeft hij wel hoofdpijn. We weten het niet! Wat we wèl weten is dat Bram de beste bedoelingen heeft, oprecht geïnteresseerd is in Johan en ..... met zijn vragen weinig bereikt.

### **Hoe kan het anders?**

Vaak denken we dat we door onze uitnodigende houding en het stellen van vragen de ander meer dan genoeg ruimte geven om zijn of haar verhaal te doen. Soms kom je met een uitnodigende houding inderdaad al een behoorlijk eind en soms is het niet genoeg. Dan kun je kritisch naar je eigen vragen kijken en je afvragen of je de ander inderdaad met je vragen zoveel ruimte geeft. In het gesprek tussen Johan en Bram zijn er alleen gesloten vragen gesteld. Bij gesloten vragen is er een keuze tussen twee mogelijkheden: meestal ja of nee. Mensen die wat meer aanmoediging nodig hebben kunnen hier slecht mee uit de voeten en verstoppen zich als het ware achter het korte ja of nee antwoord. Het stellen van open vragen èn die gepaard te laten gaan met een stilte, zorgen ervoor dat de ander zich door jou uitgenodigd voelt om te praten. Een enkele open vraag is daarbij niet genoeg, blijf steeds weer opnieuw doorvragen en



reageer op wat de ander zegt. Als je twijfelt of de ander wel wil praten, benoem dat dan en respecteer ook een eventuele afwijzing om te praten.

**Tijdens trainingen merk ik keer op keer dat het stellen van open vragen nog niet zo gemakkelijk is.** Tijdens rollenspellen laat ik deelnemers die observeren, opschrijven welke open vragen ze gehoord hebben. Regelmatig blijkt dat veel gesloten vragen voor open vragen worden aangezien. Als we naar de gesloten vragen in bovenstaand gesprek kijken, zijn ze eigenlijk vrij eenvoudig te herformuleren naar open vragen.

Hoe gaat het met je? i.p.v.: Is alles goed?

Wat gaat er allemaal goed, of vertel eens, of in welk opzicht? i.p.v.: Weet je het zeker?

Wat vind je van die vergadering vanochtend? i.p.v. Wat een vervelende vergadering was dat vanochtend hè?

Als Johan zegt 'ik vond het ook helemaal niets', kun je vragen 'Wat vond je helemaal niets, of wat kun je daarover vertellen, of hoe komt het dat je het niets vond'.

De opmerking over de controller kun je ook als volgt formuleren: Wat is jouw mening over het verzoek van de controller?

Het personeelsfeestje: Welke overwegingen spelen bij jou een rol om wel of niet naar het personeelsfeestje te gaan?

De koffievraag: Wat wil je drinken? Of: Ik ga voor mezelf koffie halen, waar kan ik je blij mee maken?

Zoals je hebt gelezen beginnen veel open vragen met hoe, wat, waar en welke. Ook waarom-vragen behoren tot de open vragen. Deze vragen vinden veel mensen niet prettig omdat ze het gevoel hebben ter verantwoording te worden geroepen. En dat geeft dan ogenblikkelijk weerstand in het gesprek. Dat willen we juist niet bereiken.

**De voordelen van het stellen van open vragen weten we eigenlijk allemaal.** Om te beginnen verdiep je hiermee het contact (rapport) dat je met iemand hebt. Vervolgens levert het stellen van open vragen je onnoemelijk veel informatie op waar je je voordeel mee kunt doen. Verder help je door het stellen van deze vragen de ander om zijn of haar gedachten te ordenen. Soms weten mensen zelf immers ook niet altijd waarom ze ergens zo over denken. Het stellen van open vragen kan ze daarbij helpen.

Tot slot een overweging: open vragen stellen gaat snel, open vragen beantwoorden heeft tijd nodig. Als je weinig tijd hebt, vermijd dan het stellen van open vragen. Anders geef je een onduidelijk signaal af: verbaal door het stellen van een open vraag en non-verbaal door wellicht wat ongeduld uit te stralen. In zo'n situatie kun je je beter beperken tot het stellen van gesloten vragen.