

## 2.3 Vragen

Door aan te sluiten op het niveau en de belevingswereld van zijn cliënten komt de psychosociale hulpverlener al een heel eind. Maar om te weten te komen wat er speelt, zal de psychosociale hulpverlener om informatie moeten vragen. Wederom klinkt dat vanzelfsprekend. Maar wat is nu een goede vraag? Dat is een goede vraag en er is géén eenduidig antwoord op te geven, omdat een vraag een antwoord impliceert. Er zijn dus verschillende vragen die alle op hun tijd goede vragen zijn en op andere momenten de plank volledig misslaan. Een vraag moet passen bij het antwoord dat je verwacht. Of anders gezegd: als je eerst weet *welke* informatie je wilt hebben, dan kun je je vraag daarop afstemmen.

# ‘Stem je vraag af op de informatie die je wilt hebben’



### Definitie

#### Jargon en definities

**Gesloten vraag:** letterlijk: een vraag waarvan het antwoord in vaste antwoordcategorieën vastligt. Praktisch: een vraag naar feitelijke gegevens die met een of enkele woorden kan worden beantwoord, vaak ja of nee.

**Open vraag:** letterlijk: een vraag waarvan het antwoord niet op voorhand vastligt en waaraan naar eigen vrijheid een invulling gegeven kan worden. Praktisch: een vraag naar tekst en uitleg.

**Explicitering:** letterlijk: een uitleg om iets expliciet te maken, oftewel zichtbaar te maken.

**Elaboratie:** letterlijk: uitweiding, dus meer vertellen over het huidige onderwerp.

**Meerkeuzevraag:** een gesloten vraag waarin de antwoorden expliciet worden genoemd en de gevraagde kiest tussen een van de gegeven alternatieven.

**Uitnodigende vraag:** technisch een gesloten vraag, nodigt echter uit tot een breder antwoord. Zoals de beleefdheidsvorm: ‘Kunt u mij vertellen ...’

**Double-bind:** tegelijkertijd aan twee eisen moeten voldoen, waarbij voldoen aan de ene het voldoen aan de andere uitsluit.

**Suggestieve vraag:** een vraag waarin de vrager een eigen oordeel of interpretatie projecteert op de gesprekspartner.

**Circulaire vraag:** een vraag over hoe een ander denkt over het uitvoeren van hetzelfde gedrag als dat van de gesprekspartner.

### *Open of gesloten vragen*

Streng gesproken is een gesloten vraag er een waarvoor de antwoordcategorieën op voorhand al vastliggen, zoals vragen waarop ‘ja’ of ‘nee’ worden verwacht (als er maar twee antwoordmogelijkheden zijn, zoals ja of nee, dan wordt dat ook een dichotome vraag genoemd). Een open vraag daarentegen is er een waarvoor het antwoord nog openstaat, dus niet op voorhand vaststaat. Hoe een gesloten vraag is te herkennen is eenvoudig: begint deze met een werkwoord, dan is de vraag gesloten. Zo’n indeling in open en gesloten is echter beperkt zinvol. Een bredere definitie is dat gesloten vragen met één woord of enkele woorden *kunnen* worden beantwoord en een open vraag uitnodigt tot het geven van uitleg. Misschien zou een betere benoeming zijn: feitvragen en uitlegvragen (soms worden uitlegvragen ook elaboratie- of expliciteringsvragen genoemd).

## ‘Een vraag die begint met een werkwoord, is een gesloten vraag’

Als de psychosociale hulpverlener op zoek is naar concrete, feitelijke gegevens, dan zijn (gesloten) feitvragen héél bruikbaar. Als jij wilt weten hoe oud iemand is, dan ga je niet vragen: ‘*Vertel mij over uw geboorte.*’ Je krijgt misschien wel uiteindelijk de informatie die je wilt hebben, echter niet op een bijzonder efficiënte manier. ‘*Hoe oud bent u?*’ is beter. Zo krijg je gelijk de informatie waarnaar je op zoek bent.

Een ander tijdstip wanneer gesloten vragen goed bruikbaar zijn, is aan het begin van een eerste gesprek, als de psychosociale hulpverlener merkt dat de gesprekspartners overmatig gespannen zijn. Door een aantal gemakkelijke, gesloten vragen te stellen krijgen zij ieder het idee: ‘*Deze psychosociale hulpverlener stelt geen moeilijke vragen. Ik kan daar gemakkelijk antwoord op geven. Ik hoef me niet zo veel zorgen te maken.*’ Zo verhoogt de psychosociale hulpverlener (onbewust) hun gevoel van competentie, waardoor hun spanning afneemt. Dit soort momenten zijn goed om contactgegevens en andere administratieve gegevens in te winnen. Je hoeft niet lang en diep na te denken over wat je adres is. Overigens, het is niet zo dat jij er verantwoordelijk voor bent dat cliënten zich van meet af aan helemaal op hun gemak voelen. Een beetje spanning zal er altijd zijn. Spanning zorgt er ook voor dat mensen alert zijn!

Ook het omgekeerde: wanneer cliënten te veel vertellen, kan een aantal gesloten vragen helpen om de informatiestroom wat te dempen.

Kijk hoe de psychosociale hulpverlener aan Gerard soms een open vraag, soms een gesloten vraag stelt:



Casus

Gerard

**Psychosociale hulpverlener:** De situatie met je leidinggevende, vertel daar wat meer over alsjeblieft. (*open vraag*)

**Gerard:** Ik wilde graag met mijn gezin een weekje weg, maar doordat de kinderen nog op school zijn kan dat alleen tijdens de schoolvakanties. Ik vroeg dus of ik de week van de schoolvakantie vrij mocht krijgen. Hij zei dat het niet kon, omdat er dan te weinig personeel aanwezig zou zijn. De volgende dag vraagt Pieter hem voor een week verlof, uitgerekend in diezelfde week, en hij kreeg wel verlof. Ik voelde me dus zo niet gehoord, ik ben gelijk naar huis gegaan en heb me ziek gemeld.

**Psychosociale hulpverlener:** Dit was vorige maand. (*Gerard knikt*) Hoe lang zat je thuis? (*gesloten vraag*)

**Gerard:** Ik ben drie dagen thuisgebleven.

**Psychosociale hulpverlener:** En wat gebeurde er toen? (*open vraag*)

**Gerard:** Ik kwam terug op het werk en alles lag er nog precies zoals vóór ik wegging. We werken in een team, dus het is niet zo dat de taken alleen maar mijn taken zijn, maar die van de hele team. Ik kreeg toen van de baas op mijn donder omdat ik achter was op een aantal taken. Ik werd razend. Ik heb hem uitgescholden. Daarom zit ik nu hier bij jou.

**Psychosociale hulpverlener:** Ik check even dat ik je goed begrijp: je voelde je onterecht behandeld over het verlof en toen je terugkwam op het werk werd je ook nog eens voor jouw gevoel individueel aangesproken op taken die van het team zijn. Die combinatie zorgde ervoor dat je de controle verloor. (*samenvatting*)

**Gerard:** Juist.

**Psychosociale hulpverlener:** Voor mijn beeldvorming: je hebt hem dus niet gelijk aangesproken over de verlofkwestie? (*gesloten vraag*)

**Gerard:** Nee.

**Psychosociale hulpverlener:** Wat hield je tegen het niet gelijk bespreekbaar te maken? (*open vraag*)

**Gerard:** Ik was bang dat ik mezelf niet in de hand kon houden. Dat ik dingen zou gaan zeggen waar ik later spijt van zou krijgen.

Wil de psychosociale hulpverlener feitelijke informatie of checken dat hij en Gerard op één lijn zitten, dan gebruikt hij een gesloten vraag. Wilt hij juist tekst en uitleg, dan stelt hij een open vraag en krijgt hij daar gelijk een veel uitgebreider antwoord op. Een open vraag kan namelijk niet met één woord worden beantwoord, het is een vraag om uitleg. Hoe herken je dan een open vraag? De meeste open vragen beginnen met ‘hoe, wie, wat, waar, wanneer’ gevolgd door een werkwoord. Anders gesteld: hun onderwerp is gedrag (waaronder denken, vinden, voelen, enzovoort). Zo zie je dat ‘Hoe lang ben je thuisgebleven?’ een gesloten vraag is (het onderwerp is tijd, het tweede woord is geen werkwoord) terwijl ‘Hoe denk je over wat er is gebeurd?’ een open vraag is (het onderwerp is

gedrag, denken in dit geval, het tweede woord is een werkwoord). Ook vragen die beginnen met ‘welke’ zijn grotendeels open vragen.

## ‘Een open vraag begint met *hoe, wie, wat, waar, wanneer,* gevolgd door een werkwoord’

Uiteindelijk gaat het er niet om of de vraag *technisch* gezien open of gesloten is of dat het grammaticaal niet eens een vraag is maar een opdracht. Hoe je gesprekspartner haar interpreteert, daar gaat het om. De vraag: ‘Kunt u mij vertellen waarom u hier bent?’ wordt een uitnodigende vraag genoemd. Technisch gezien is het een gesloten vraag. Toch zullen weinig mensen met ‘ja’ of ‘nee’ antwoorden. De formulering ‘kunt u mij’ is een beleefdheidsvorm, die overigens meestal achterwege gelaten kan worden. Hetzelfde geldt voor een opdracht zoals: ‘Vertel waarom u vandaag hier bent.’ Technisch gezien is het geen vraag, er staat geen vraagteken achter. De meeste mensen zullen zo’n opdracht beantwoorden alsof het een open vraag betreft.

### *Goede en slechte vragen*

Zijn er dan slechte vragen? Jazeker, afhankelijk de context waarin ze gesteld worden. Een aantal vragen die in de regel beter kunnen worden vermeden:

- *De meerkeuzevraag.* ‘Ben je in zo’n situatie dan bang, of denk je dat het ligt aan je partner, of ...’ In plaats van te vragen naar wat jij wil weten (bijvoorbeeld: ‘Wat denk je dan in zo’n situatie?’), ga je al invullen wat de mogelijke antwoorden zijn, waardoor de vraag zowel gesloten als suggestief wordt. Vaak komt dit doordat er halverwege de vraag gedacht wordt: ‘Oh, wacht eens, wat ik nu vraag is niet duidelijk’ en wordt er aangevuld. Zo’n aanvulling begint steevast met het woordje ‘of’. Het effect is dat de gesprekspartner opgelegd krijgt welke antwoorden aanvaardbaar zijn. Vooral kinderen zijn daar gevoelig voor en zullen kiezen uit a), b) of c). Een volwassene zal misschien nog zeggen: ‘Er is ook nog een optie d).’ Wat dan te doen met dat gevoel van ontevredenheid over een vraag? Loslaten. Zodra jij jezelf het woordje ‘of’ in de mond hoort nemen, moet je meteen je tong afbijten! Als je vraag echt onduidelijk is, dan zal je gesprekspartner heus wel zeggen: ‘Ik snap je vraag niet.’ Meestal valt het wel mee en was die vraag best begrijpelijk. Blijkt uit het antwoord dat jouw vraag toch niet helemaal de juiste was of verkeerd begrepen is, herformuleer hem: ‘Mijn vraag was onduidelijk, ik wilde eigenlijk iets anders weten: ...’

Dat wil niet zeggen dat je nooit een meerkeuzevraag mag stellen. De stelregel is echter: stel alleen de meerkeuzevraag als je in je antwoordcategorieën *alle* mogelijkheden hebt gedekt.

- *De meervoudige vraag.* Waar de meerkeuzevraag gekenmerkt wordt door 'of', gaat het bij deze vraag over 'en'. 'Wat vind je van je relatie en je thuissituatie?' – het is nu gissen of het antwoord op de eerste vraag of de tweede slaat. Meestal wordt alleen het laatste deel van de vraag beantwoord en blijft het antwoord op het eerste deel achterwege. Hetzelfde geldt voor meerdere vragen ineens stellen: 'Wat vind je van je relatie? Hoe gaat het thuis? Hoe zit dat met de kinderen?' Het zou kunnen dat alle drie zeer relevante vragen zijn, maar door ze gelijktijdig af te vuren overvraag je je gesprekspartner. Naast letten op het antwoord, moet hij nu ook mentaal afvinken welke vragen beantwoord zijn en welke niet. In de praktijk doen de meeste mensen dat niet en geven zij alleen antwoord op een van de vragen. Kortom, naast gissen op welke vraag het antwoord slaat, is het antwoord zelden volledig. De oplossing is vanzelfsprekend: stel één vraag, wacht het antwoord af en stel later de vervolgvraag.

## 'Enkelvoudige vragen!'

- *De herhaalde vraag.* Een vraag wordt gesteld, een antwoord wordt gegeven en daarop volgt een soortgelijke vraag naar eigenlijk dezelfde informatie. Bij volwassenen zal een herhaalde vraag tot irritatie leiden, iemand zou kunnen denken: 'Dat heb ik net verteld!' De gesprekspartner krijgt het gevoel dat hij niet gehoord is, dat er niet naar hem wordt geluisterd.

Vooraf bij jongere kinderen is de herhaalde vraag funest. Kinderen willen het graag goed doen en doen moeite om hun gedrag aan te passen naar wat een volwassene verwacht (Ceci & Bruck, 2006). Zij willen graag het juiste antwoord geven en zullen bij een herhaalde vraag (onbewust) denken: 'Oh, verkeerd antwoord.' Het antwoord wordt dan aangepast. Ouders die deze gewoonte hebben, kunnen dan denken dat hun kinderen liegen en spreken hun kind vervolgens daarop aan. Het kind komt dan klem te zitten: aan de ene kant wil hij je een plezier doen door het juiste antwoord te geven (en doet daar moeite voor door zijn antwoord aan te passen als hij niet in de smaak valt) en nu wordt er nog verteld dat hij een slecht mens is omdat hij zou liegen. Hij kan het dus niet goed doen. Het niet kunnen voldoen aan twee onderling strijdige eisen wordt in vakjargon de *double-bind* genoemd (Bateson, Jackson, Haley, & Weakland, 1956): je wordt dubbel vastgebonden. Al is het een omstreden begrip wat betreft het ontstaan van schizofrenie (waarvoor het in eerste instantie werd voorgesteld), wordt het nog steeds in meerdere kringen gezien als ziekmakende communicatie, zie bijvoorbeeld Gibney (2006). Meer hierover in paragraaf 4.2.

De herhaalde vraag kun je in de regel beter vermijden. Betrap je jezelf erop dat je er toch bent ingetuind, dan is de beste strategie jezelf ter plekke te corrigeren: *‘Oh, wacht eens, dat weet ik al.’*

## ‘Een professional schroomt niet zijn misstappen toe te geven’

- *Kruisverhoorvragen.* Een aantal (vooral gesloten) vragen na elkaar die beginnen met het woord ‘en’ verhogen het gevoel dat een cliënt onder kruisverhoor staat. Daarnaast is het goed om gesloten vragen en open vragen af te wisselen. Soms wil je juist in een korte tijd veel feitelijke informatie te weten te komen. Als je de vragen aan de cliënt dan bijvoorbeeld begint met: *‘Ik wil even wat details weten. Vind je het goed als ik je even kruisverhoor?’* dan weet de cliënt waar hij aan toe is en zal hij zich minder ongemakkelijk voelen terwijl jij een aantal vragen op hem afvuurt.
- *Betuttelende en oordelende vragen.* *‘Begrijp je niet dat ...’, ‘Vind je niet...’* en dit soort vragen geven het idee: *‘Wat ben je dom, dat zou je moeten weten.’* Gewoon niet doen. Ook wanneer de psychosociale hulpverlener het idee heeft dat zijn gesprekspartner niet (volledig) heeft begrepen wat hij heeft verteld, dan is het beter de schuld bij zichzelf neer te leggen en te vragen: *‘Heb ik voldoende uitgelegd ...’*
- *Complexe vragen.* Lange zinnen met bijzinnen en moeilijke woorden maken dat gesprekspartners uiteindelijk door de bomen het bos niet meer zien. Bijvoorbeeld *‘Welke contextuele factoren in de onderwijssituatie geven, volgens uw mening, aanleiding tot het ervaren van discrepantie in genoemde situatie, waarvan wij enerzijds hebben bepaald dat zij niet onproblematisch is voor zowel het aangemelde kind als voor u, terwijl anderzijds dit zich blijkbaar alleen op individueel niveau lijkt voor te doen?’* Soortgelijk aan de meervoudige vraag weet waarschijnlijk noch de cliënt, noch de psychosociale hulpverlener uiteindelijk waar antwoord op gegeven wordt, als de cliënt de vraag überhaupt al heeft kunnen volgen. Gebruik van een dubbele negatieve formulering (zoals *‘niet onproblematisch’*) zorgt er in het bijzonder voor dat cliënten de vraag moeilijk kunnen begrijpen. Deze kunnen beter naar een positieve formulering worden omgezet (in dit geval *‘problematisch’*). Wat dan wel? *Eenvoudige, enkelvoudige vragen in gewoon Nederlands.* De complexiteit van een situatie kan ook worden uitgelegd door meerdere (deel)vragen te stellen.

‘Keep it simple!’

- *Suggestieve vragen.* Deze zijn meestal beter te vermijden. Een suggestieve vraag is er een waarin jij jouw norm, waarde of oordeel aan de cliënt oplegt. Jouw interpretatie, mening of oordeel klinkt door in de vraag, zonder dat de cliënt deze informatie expliciet gegeven heeft. Meestal onbedoeld, maar toch. Bijvoorbeeld bij een cliënte die bang is wat anderen van haar vinden: ‘*Je bent dus bang dat zij jou lelijk vinden?*’, terwijl hij nog niet eens weet of haar zorgen gaan over haar uiterlijk, intelligentie, keuze in vrienden of iets anders.

Hoe kun je de kans op suggestie verkleinen? Hoe minder woorden, hoe eenvoudiger en hoe directer een vraag is, hoe kleiner de kans dat er een suggestie in doorklinkt. Alleen enkele woorden uit de laatste zin van de cliënt herhalen (‘... *wat zij vinden?*’) met een vraagteken erachter kan heel effectief zijn. Toch kan er via mimiek, spreektoon of een gebaar nog steeds een suggestie doorklinken ...

Bij zwijgzame cliënten kan het soms helpen om bewust suggestieve vragen te gebruiken om hen aan de praat te krijgen. In zo’n geval is de psychosociale hulpverlener er zich bewust van dat het gedaan wordt en ziet hij zijn suggesties niet als feiten, maar als middel tot gesprek.

## ‘Waarom de waaromvraag geen vraag is naar waarom’

- *Verkapte verwijten.* Dit betreft vragen die geen antwoord nodig hebben. Zij beginnen onder meer met ‘*Vind je niet dat ...*’ en ‘*Waarom ...*’. Meestal zijn wij niet echt geïnteresseerd in het antwoord op deze vragen. Bijvoorbeeld: ‘*Waarom laat jij je onderbroek altijd liggen in de badkamer?*’ Wil je het echt weten of wil je dat je partner hem in de wasmand gooit? Deze formulering komt over als een verkapt verwijt omdat het er een is. De waaromvraag mag wel, maar alleen als je echt en oprecht geïnteresseerd bent in de informatie die dat oplevert. Meestal zijn wij wel geïnteresseerd in het antwoord als het gaat om een gedachte, gevoel of overtuiging, in de regel echter niet wanneer de reden achter bepaald gedrag wordt gevraagd. De waaromvraag is sowieso gevoelig voor toon: het komt snel bij een ander over alsof hij op het matje geroepen wordt, dat hij zich moet verantwoorden. Vaak kun je de waaromvraag herformuleren met ‘*waardoor ...*’ of ‘*wat maakt dat ...*’. Hiermee wordt de vraag verlegd naar de situatie in plaats van de persoon.
- *Circulaire vragen.* Hiervoor geldt hetzelfde als voor complexe vragen. Bij een circulaire vraag wordt naar de relatie tussen twee andere personen gevraagd. Aan Pieter (je huidige gesprekspartner die pest) wordt bijvoorbeeld gevraagd hoe Jan (een andere pester) denkt over Vincent die door Jan wordt gepest. Het zou voor mensen gemakkelijker zijn iets te zeggen over wat ze observeren of denken over de relatie tussen anderen dan iets te zeggen over zichzelf. Het doel van zo’n vraag is niet om informatie in te winnen

over de relatie tussen Jan en Vincent, maar over hoe Pieter over zichzelf en over zijn eigen gedachten en handelen denkt. Dit soort vragen kan zo nu en dan handig zijn, maar is in de regel beter te vermijden. Zij zijn vaak onnodig complex en de vraag is dan of Pieter in het voorbeeld snapt wat de psychosociale hulpverlener van hem vraagt.

Samengevat: korte, eenvoudige, enkelvoudige en ondubbelzinnige vragen zijn het meest effectief.

### *Type informatie*

Alle vragen zijn bedoeld om informatie in te winnen. Echter, niet alle informatie is hetzelfde. Een vraag kan daarom een bepaalde bedoeling hebben, een bepaalde soort informatie willen ontlokken. Vragen kunnen de volgende doelen nastreven:

- *Uitleg (elaboratie)*: een eerste stap is meestal om meer te weten te komen over het gespreksonderwerp. Vragen zoals ‘*Wat bedoel je precies daarmee?*’, ‘*Kun je een voorbeeld daarvan geven?*’, ‘*In welke situatie gebeurde dat laatst?*’ zijn louter bedoeld om meer te weten te komen. Zij nodigen de cliënten uit om te verwoorden wat er aan de hand is, uit te leggen, zodat hun situatie helder wordt.
- *Concreet maken (soms concretiseren of specificeren genoemd)*: het doel is om precies te weten te komen: wie, wat, waar, wanneer, hoe vaak, hoe lang, hoe ernstig. Het doel is om vaagheden op te helderen. Als iemand zegt heel vaak hoofdpijn te hebben, dan weet de psychosociale hulpverlener eigenlijk nog niks. Het kan zijn dat heel vaak één keer per maand is, als deze persoon verder bijna nooit hoofdpijn krijgt. Dingen concreet maken heeft dus vooral te maken met het helder krijgen van de feiten of feitelijke situatie.
- *Controle op feitelijkheid*: dit is een uitzondering op de regel van geen of-vragen stellen, omdat de vraag juist bedoeld is om te onderscheiden tussen of iets werkelijk zo is of dat het gaat om een gedachte, een gevoel, een vermoeden. Bijvoorbeeld: ‘*Denk je dat of is dat echt zo?*’, ‘*Vermoed je dat of heb je het hem gevraagd?*’ Waar het bij concretiseren gaat om het achterhalen van de feiten, gaat het er hier dus om te checken dat die feiten daadwerkelijk feiten zijn en objectief te staven, in tegenstelling tot vermoedens.
- *Expliciet maken (expliciteren)*: dit soort vragen is bedoeld om de cliënt te laten uitspreken wat er impliciet door hem verteld wordt. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld vertelt hoe zijn vriendin hem gedumpt heeft en zinspeelt op iets wat hij zou hebben gedaan maar dit niet uitspreekt, dan zou de psychosociale hulpverlener bijvoorbeeld kunnen vragen: ‘*Als ik je zo beluister, dan bekruipt mij het gevoel dat je vriendin je niet zonder reden heeft gedumpt. Kan dat kloppen?*’
- *Controle of het situatiegebonden is*: bij gedragingen die overal voorkomen is de kans groter dat die gedragingen vanuit de persoonlijkheid van de cliënt



voortkomen. Komt het maar in enkele of zeer specifieke situaties voor, dan is de kans groot dat kenmerken van de situatie of omgeving aanleiding geven tot het gedrag. Dit soort vragen zijn bedoeld om de attributieneiging (zie vuistregels in paragraaf 1.6) tegen te gaan: mensen zijn geneigd hun eigen gedrag te zien als een reactie op de omgeving en het gedrag van anderen ‘omdat zij zo zijn’. Kortom, door bijvoorbeeld te vragen *‘In welke andere situaties komt dat voor?’* kan er een betere inschatting worden gemaakt of iets meer aan de situatie of meer aan de persoon ligt. (Soms *controle op specificiteit* genoemd, wat vaak verwarring veroorzaakt met de term specificeren, wat net iets anders betekent.)

- *Controle op emotionele betekenis*: het gaat om meer dan alleen wat er feitelijk aan de hand is, juist de beleving bij wat er gebeurd is, is waar mensen van elkaar verschillen. Dit soort vragen zijn om te weten te komen hoe deze cliënten de dingen ervaren. *‘Hoe voel je je daarbij?’* is inmiddels te cliché geworden. Beter is om het gevoel te benoemen met vragen zoals: *‘Je lijkt daar flink geïrriteerd over te zijn, klopt dat?’*.

Het benoemen van het juiste gevoel kan soms lastig zijn. Wat daarbij helpt is de vraag te formuleren naar Egan (2012) *‘Je lijkt daar ... (vul de emotie in) over te zijn omdat ... (vul de aanwijzingen in die de cliënt je heeft gegeven die tot deze suggestie leiden), klopt dat?’*.

Een bijzonder aandachtspunt: pubers. Denk eens even terug (je was zelf ooit puber, toch?). Welke onderwerpen zijn voor een puber taboe? Gevoelens. Die zou je misschien bespreken met een hartsvriendin, maar zeker niet met een volwassene. Bij pubers vragen naar emoties werkt meestal averechts. Het wordt als bedreigend ervaren en heeft eerder het effect dat zij de boot afhouden in het gesprek. Toch wil je als psychosociale hulpverlener weten wat een situatie teweegbrengt in het gevoelsleven van zo’n puber. Pubers zijn echter vooral denkers. Zij hebben over alles wel een mening. Door hen naar hun mening te vragen (*‘Wat vind je daarvan?’*, *‘Wat denk je daarover?’*, *‘Hoe denk je over die situatie?’*, *‘Hoe kijk je ertegen aan?’*) zullen zij hun gedachten uitleggen en hun emoties daarbij cadeau geven.

## ‘Vraag een puber liever wat hij denkt dan wat hij voelt’

- *Uitvragen van tegensprekende informatie (of controle van consistentie)*: het zal vaak genoeg voorkomen dat cliënten iets zeggen en later in het gesprek iets zeggen dat daar niet mee te rijmen lijkt. Dat doen zij niet omdat zij de psychosociale hulpverlener om de tuin willen leiden, maar meestal omdat zij net iets anders bedoelen dan de psychosociale hulpverlener heeft begrepen. Een ideale kans om hen beter te begrijpen. De meest effectieve manier heet de trouwe blauwe ogen techniek, die het ‘help me’ paradigma gebruikt. Mensen zijn namelijk geneigd anderen te willen helpen en vinden een

verzoek om hulp moeilijker af te slaan dan elk ander soort verzoek. Met je trouwe blauwe ogen zeg je dan: *'Ik begrijp iets niet. Daarnet zei je zus, nu zeg je zo. Ik weet niet hoe die twee met elkaar in verband te brengen. Hoe zou ik dat moeten zien?'* Je vraagt dus om hulp om iets wat jij niet snapt op te helderen. Doordat jij de schuld bij jezelf neerlegt, is er geen reden voor de cliënten om zich te verdedigen, iets wat zij wel geneigd zijn te doen als je hen confronteert met een tegenstrijdigheid.

Kijk nu naar de filmclip *Vragen*.



*Feiten, emoties en betekenissen*

Ongeacht het type informatie dat je wilt hebben, of de vraag open of gesloten is, er is een natuurlijke rangorde qua diepgang van vragen. Aan de oppervlakte staan feiten. Die vragen gaan bijvoorbeeld over wat er is gebeurd, wie daarbij betrokken waren, hoe laat en waar. Feiten boven tafel halen is niet zo moeilijk, het is een kwestie van vragen en doorvragen.

Het volgende niveau is dat van de emoties: wat die feitelijkheden teweegbrengen in het gevoelsleven van de cliënten. Deels wordt dit niveau naar boven gehaald door goed te observeren en de emoties te benoemen die je denkt te zien bij je cliënten, terwijl zij over een onderwerp aan het praten zijn. Deels ook door te controleren welke gevoelens een rol hebben via vragen en doorvragen.

Een aantal tips naar Egan (2012):

- *Benoem de juiste categorie:* de vier hoofdcategorieën zijn de zogenoemde vier b's: bedroefd, bang, boos en blij. Er vallen uiteraard meer categorieën te bedenken zoals gekwetst, afkeer, teleurgesteld, opgelucht en opgewekt. Het zou nergens op slaan om de verkeerde categorie emotie te benoemen: iemand die zich verdrietig voelt, zal zich niet begrepen voelen als je zijn emotie als boosheid benoemt.
- *Benoem de juiste intensiteit:* de categorieën beschrijven welke *soort* gevoel er is, maar er is ook onderscheid te maken in *hoe sterk* dat gevoel is. Zo kan boosheid onderscheiden worden als ergernis, irritatie, kwaad, boos, woedend en ziedend zijn. Vooral bij de negatieve emoties is het goed als je de juiste intensiteit of net één trap minder benoemt en niet één trap zwaarder. Door een trap zwaarder in te zetten, wek je namelijk de suggestie dat de cliënt nog niet boos, bedroefd of bang genoeg is. Het is niet de bedoeling cliënten aan te zetten om nog negatiever in hun gevoel te gaan zitten!
- *Onderscheid getoonde en benoemde emoties:* getoonde emoties zijn emoties in het hier-en-nu. Deze kunnen zowel verbaal als non-verbaal worden getoond. Benoemde emoties gaan vooral over hoe een situatie toen is beleefd. Meestal is de emotie-ervaring in het hier-en-nu niet hetzelfde (zowel qua categorie als qua intensiteit) als toen. Soms is het handig de emoties te bespreken die

zich tijdens een situatie voordeden, vaker zijn de huidige emoties relevanter. Dit omdat zij de huidige betekenis van die situatie vertegenwoordigen, een betekenis die waarschijnlijk langer zal voortduren dan de oorspronkelijke.

- *Gebruik de nodige voorzichtigheid:* het is ongepast om de cliënt op zijn ziel te trappen, je disrespectvol of onverschillig over zijn emoties uit te laten. De psychosociale hulpverlener moet daarnaast oog hebben voor wat de cliënt aankan. Een gevoeliger cliënt vraagt toch om wat meer voorzichtigheid. Ook is het een balans zoeken op welke emoties wel en welke niet in te gaan. Het vraagt daarom om oog te hebben voor de kern van de zaak en je daarop te spitsen.

Een tip over cliënten die het lastig vinden om over hun gevoel te praten: net zoals bij pubers, zullen cliënten die onlangs of regelmatig gekwetst zijn het moeilijk kunnen vinden om een ander te vertrouwen met hun emoties. Dezelfde strategie kan dan worden toegepast: vragen wat zij bij een situatie denken, wat zij ervan vinden.

- *Reageer op verschillende manieren op emoties:* over de verschillende manieren van reageren zal nog ruim aandacht worden besteed. Voor nu de suggesties van Egan. Je kunt reageren met enkele woorden ('*Je bent kwaad.*'), met beeldspraak ('*Je kunt hem wel achter het behang plakken.*'), door naar gedrag te verwijzen ('*Je zou het liefst weglopen.*') of door naar de ervaring te verwijzen ('*Je voelt je voor schut gezet*'). Met andere woorden: direct, via beeldspraak, wat je (zou) doen of via wat het met je doet.

Soms is het benoemen van het gevoel van de cliënt niet afdoende. Een cliënt vertelt een verhaal en uit wat hij vertelt is het overduidelijk dat en waarom hij er verdrietig van wordt. Wanneer hij in tranen uitbarst, dan is een zin zoals '*ik zie dat je huilt*' of '*ik zie dat je verdriet hebt*' hier veel te voor de hand liggend. Het doet eerder afbreuk aan de samenwerkingsrelatie dan dat het iets toevoegt. Dit is uitgerekend een moment om een niveau dieper te gaan, naar het betekenisniveau. Nu gaat het niet om *welk gevoel* het je cliënten geeft, maar om *welke impact* dat op hen heeft. In het voorbeeld hiervoor zou een ideale vraag zijn: '*Wat maakt dat dit jou zo diep raakt?*'

## 'Wanneer het gesprek in cirkeltjes vervalt, een niveau dieper gaan'

Als je merkt dat je gesprek in een cirkel is beland, dan is dat meestal een aanwijzing dat je voldoende weet over dat niveau en is het tijd een niveau dieper te gaan. Wanneer je bijvoorbeeld een situatie hebt uitgevraagd en je goed weet wie, wat, waar, wanneer, hoe vaak, hoe ernstig, enzovoort, dan komt een moment dat feiten worden herhaald. Het is dan tijd naar het niveau van de emotionele

beleving te gaan. En wanneer die duidelijk is, vergeet dan niet de betekenissen van die emoties te achterhalen.

Kijk nu naar de filmclip *Vraagniveaus*. Kijk hoe de psychosociale hulpverlener steeds een niveau dieper gaat. Kijk nauwkeurig naar het effect van zijn vragen op de cliënte.



### *Positieve dingen*

Psychosociale hulpverleners worden nu eenmaal (vooral in de klinische psychologie) opgeleid om problematisch, afwijkend of abnormaal gedrag te herkennen: gedragingen die mensen last opleveren, die een probleem zijn. De valkuil is om je blind te staren op negatieve dingen en om te vergeten te vragen naar wat er allemaal goed gaat in het leven van de cliënten. Zo wordt ervoor gezorgd dat de psychosociale hulpverlener de balans tussen draaglast en draagkracht helder krijgt. Het eerste doel van vragen naar positieve belevenissen is dus om het beeld volledig te maken.

Nog een reden is dat als er alleen maar wordt gevraagd naar wat er niet goed gaat, dan wordt dit aspect bij de cliënten uitvergroot. Zij krijgen onbewust het gevoel dat zij niets goed kunnen en raken daardoor nog dieper in de put. De positieve aspecten zijn er wel, zij zijn alleen ondergesneeuwd door de zorgen. Door ook aandacht te hebben voor positieve dingen, hoe klein dan ook, blijven het lichtpuntjes. En lichtpuntjes geven hoop.

## ‘Er zijn altijd lichtpuntjes’

Nog belangrijker is dat de oplossing vaak ligt in iets wat de cliënten juist wél kunnen. Soms hebben cliënten helemaal geen hulp nodig – puur het vertellen waar zij last van hebben, alles op een rij zetten en inzien hoe zaken in het verleden werden opgelost, kan genoeg zijn om zelfstandig de problemen het hoofd te bieden.

Juist omdat vragen zo’n krachtig instrument is, is hieraan een aparte paragraaf gewijd. Vragen zijn meer dan alleen een middel tot informatie-inwinning. De juiste vragen stellen geeft aan dat je luistert, met je vragen geef je ook informatie aan je gesprekspartner en door jouw vragen leid je het gesprek in goede banen. Vragen komen daarom terug in de volgende drie paragrafen die gaan over luister-, zender- en regulerende vaardigheden.

### Samenvatting 2.3

Om informatie in te winnen, gebruikt de psychosociale hulpverlener vragen. Een goede vraag is er een die goed aansluit bij het soort informatie waarnaar gezocht wordt. Gesloten vragen zijn bijvoorbeeld meer geschikt om concrete feiten in te winnen en open vragen zijn meer geschikt om het verhaal en de beleving duidelijk te krijgen. Vragen worden ook gebruikt om zaken te controleren, waardoor een vollediger beeld ontstaat over de situatie van de cliënten. Om dat beeld compleet te maken, wil de psychosociale hulpverlener meer weten dan alleen feiten en de beleving: ook de impact op iemands leven komt naar boven door het stellen van betekenisvragen.

---