



84

1. OPEN VRAGEN

Wat?
Stel vragen die starten met Hoe? Wie? Waar? Wanneer? (Kijk uit voor Waarom?-vragen)

Hoe?

- Maak oogcontact + leun naar de spreker toe
- Knik
- Geef verbale en non-verbale signalen om de ander duidelijk te maken dat hij/zij vrijuit kan spreken. Moedig de ander aan om meer te vertellen, vb. « en wat speelt er nog meer? »

85

DE KRACHT VAN OPEN VRAGEN

*“I know six honest serving men
They aid me right and true
Their names are **what** and **when** and **how**
And **where** and **why** and **who**.”*

Rudyard Kipling
(1865-1936)



86

2. UITKLAREN / AANSCHERPEN

Wat?

Verdiep het gesprek door meer vragen te stellen, zodat (de omvang van) het probleem duidelijk wordt.

Hoe?

- ‘Is het dat wat je bedoelt ...?’
- ‘Betekent dat ...?’
- ‘Kan je een voorbeeld geven?’
- ‘Vertel me meer over ...’
- ‘Wat gebeurde er daarna?’



87

3. PEILEN NAAR BELANGEN

Mening:
wat je zegt dat je wil

- De "enige" oplossing
- Vaak concreet en tastbaar
- Een koppig vastgehouden gezichtspunt
- De "bottom-line"
- Een eis



Belang:
de reden achter je positie

- De reden(en) voor een positie
- Vaak niet tastbaar
- Het antwoord op de vraag: Waarom? Waartoe?
- De bron van de motivatie van de andere



88

PEILEN NAAR BELANGEN

- Wat zou het je bijbrengen als we ... ?
- Als ik het goed heb, is voor jou het allerbelangrijkste dat ...
- Heb ik je zorg goed begrepen, nl. dat?
- Wat houdt je vooral bezig?
- Wat staat er eigenlijk allemaal op het spel?
- Je zegt Wil je me daar wat meer over vertellen?
- ...



89

4. BEGRIP TONEN

Wat?

Maak de ander duidelijk dat zijn/haar reacties normaal zijn

Hoe?

- 'Ik begrijp wat je daartoe bracht.'
- 'Natuurlijk vind je dat !'



90

OM BEGRIP TE TONEN: BENOEM OOK BELEVING

Wat?

Samen nadenken over welke 'hopes en fears' er meespelen

Hoe?

- «Waar ben je niet helemaal gerust in? »
- «Wat houdt je het meeste bezig?
- «Wat zou heel mooi voor je zijn mocht je het kunnen bereiken?! »

Spreek geen oordeel uit over de beleving, beschouw ze als deel van het verhaal

Onthoud: FEELINGS ARE FACTS



91

5. PARAFRASEREN & SAMENVATTEN

Wat?

In je eigen woorden herhalen wat je net hoorde en (laten) controleren op accuraatheid. Vat het gesprek samen: zowel het gewenste resultaat als de weg daar naartoe

Hoe?

- « Dus als ik het goed begrijp,... klopt dat? »
- « Wat je bedoelt is ... juist? »
- 'Laat me even samenvatten waar we het over gehad hebben ...'
- 'Dus, om te... ben je van plan om dit te doen: ...'
- Je mag de ander hiervoor gerust onderbreken



92

6. TRIGGEREN

Wat?

Stel vragen over waarom de voorgestelde aanpak het probleem zou oplossen en over (schijnbare) tegenstrijdigheden

Stel bepaalde opties in vraag

Hoe?

- 'Hoe zal dat je helpen ?'
- 'Hoe zal dat het probleem oplossen?'
- 'Ik heb het niet helemaal begrepen, ik had verstaan dat je daarnet zei...'
- 'Wat is dan precies het verband met....?'



93

7. SOFTENERS

Met 'Softeners' kan je zowat alles vragen.



Vb. "ik weet dat dit wat naar klinkt, maar..."



94

8. POINTERS

De Ander zegt:

- **Veralgemeningen:** altijd, nooit, iedereen, ze...
- **Voorschriften:** moeten, niet mogen, horen te
- **Abstracte woorden:** helpen, managen, verantwoordelijkheid nemen, het management, mensen, ...
- **Onduidelijke vergelijkingen:** dat is niet snel genoeg, te duur, ...

Jij vraagt door:

- Nooit? / iedereen? / wie dan... ?
- En wat als we niet zouden... ? (bevraag het voorschrift) ...
- Wat precies, wie precies, en hoe dan? ...
- In vergelijking waarmee?



95