



Leiderschap & Communicatie

De kunst van het doorvragen

Om goed in gesprek te gaan, is het belangrijk dat je goed luistert, regelmatig samenvat en de juiste vragen stelt. Een handig ezelsbruggetje om dit te onthouden is: 'Gebruik LSD'. Luisteren, Samenvatten en Doorvragen.

Goed luisteren heeft grote invloed op de kwaliteit van je communicatie, op je relatie met anderen en op je werk. Door goed te luisteren:

- krijg je meer informatie;
- begrijp je de ander beter;
- toon je respect voor de ander;
- zijn cliënten - en je collega's - meer tevreden;
- voorkom je misverstanden en conflicten (en dus minder stress);
- verbeter je de samenwerking;
- onderhandel je beter;
- heb je meer (werk)plezier;
- ben je productiever;
- leer je meer.

Om goed in gesprek te gaan is het belangrijk dat je actief luistert, dat je werkelijk wilt weten wie de ander is, wat hem bezig houdt en wat hij wil. Je doet je best om je in de ander te verplaatsen. Je let ook op de non verbale communicatie en je reageert op een passende manier. Je wilt niet alleen de woorden horen (de inhoud, de feiten) die de ander zegt, maar vooral de hele boodschap van de ander begrijpen (ook de betekenis én de gevoelens). Door actief te luisteren laat je zien dat je werkelijk wilt weten wat de ander bezig houdt of bedoelt.

Actief luisteren wil zeggen:

- dat je de boodschap van de ander ontvangt (je hoort én ziet wat de ander zegt);
- dat je die boodschap verwerkt (je denkt na over wat de ander bedoelt met zijn boodschap);
- dat je reageert op die boodschap (je laat verbaal en non-verbaal blijken dat je de ander begrijpt).

Het gesprek aangaan: de voorbereiding

De vijf kenmerken van actief luisteren:

1. Geef aandacht:

- Focus je volledig op de ander: herhaal in je hoofd wat de ander zegt.
- Laat de boodschap van de ander echt binnenkomen: denk aan WWW.
- Maak oogcontact, kijk de ander aan (maar ga niet zitten 'staren' naar de ander).
- Zet je belemmerende gedachten opzij, denk niet alvast na over wat jij wilt zeggen.
- Laat je niet afleiden, dus: mobiel uit, niet 'even' een verslag doorlezen of je mail checken.
- Luister' naar de lichaamstaal van de ander, observeer goed.

2. Laat zien dat je luistert:

- Knik zo nu en dan (op een manier en in een tempo die bij jou passen).
- Lach en laat je gezicht 'spreken'.
- Zeg zelf niets, hou zelf je mond dicht.
- Let op je lichaamshouding: open en uitnodigend, probeer 'rust' uit te stralen.
- Moedig de ander aan door zo nu en dan te 'hummen' of 'ja ja' te zeggen.

3. Scherp aan:

- Vat samen wat de ander zegt: 'Wat ik hoor is....' of 'Als ik je goed begrijp....' .
- Stel vragen als: 'Wat bedoel je daarmee?' of 'Is dit wat je bedoelt?'
- Als je emotioneel geraakt wordt, zeg dat en vraag om meer informatie. 'Ik begrijp je misschien niet goed, want wat je vertelt raakt me nogal/vat ik misschien te persoonlijk op', 'Wat ik denk dat je zegt is: Is dat wat je bedoelt?'

4. Stel je mening of oordeel uit:

- Laat de ander uitpraten.
- Onderbreek niet met tegenargumenten of met je eigen verhaal.
- Denk na voor je je mening of oordeel geeft. Tel eerst tot drie (of tien...).

5. Reageer gepast

- Reageer open, eerlijk en begripvol.
- Geef je mening respectvol.
- Behandel de ander zoals je zelf behandeld wilt worden.

TIP: Reageren of begrijpen?

Actief luisteren lukt beter als je:

- je eigen gevoelige plekken kent;
- zo nodig aantekeningen maakt;
- informatie filtert;
- ontspannen blijft.

Wanneer luisteren om te reageren overgaat in, luisteren om te begrijpen, ontstaat er echt contact.

Samenvatten.

Regelmatig samenvatten is het meest actieve en belangrijk onderdeel van actief luisteren. Door het verhaal van de ander in je eigen woorden weer te geven, structureer je het gesprek. Je gebruikt een samenvatting als een toets om na te gaan of je de ander begrepen hebt. De reactie van de ander levert het bewijs: 'Ja, dat is precies wat ik bedoel' of 'Nee, zo bedoel ik het niet'.

Een rake samenvatting is een beloning voor de ander. En een compliment voor jezelf! Het is prettig als iemand jouw mening of gevoel goed kan weergeven. Dit gebeurt niet zo vaak. Wat veel meer voorkomt, is dat iemand gaat uitleggen waarom de mening van de ander niet klopt of deugt.

Twée manieren van samenvatten:

1. Op inhoudelijk niveau:

je geeft dan een vrij letterlijke weergave van wat de ander gezegd heeft.

2. Op gevoelsniveau:

je koppelt terug hoe je denkt dat de ander zich voelt. Hierbij maak je vooral gebruik van de non-verbale signalen van de ander. Een samenvatting begint meestal met de woorden:

- Als ik je goed begrijp, dan ... ?
- Je hebt het gevoel dat ... ?
- Jij bent van mening, dat ...?

TIP: Een goede samenvatting is:

- kort: je geeft alleen relevante informatie;
- specifiek: je geeft de kern van het verhaal van de ander weer;
- in eigen bewoording: je zegt de ander niet letterlijk na;
- vragend: aan het eind gaat je stem iets omhoog, alsof het om een vraag of uitprobeersel gaat (want je weet niet zeker of je goed hebt samengevat).

Doorvragen.

Door het stellen van goede vragen nodig je de ander uit om meer te vertellen en kun je checken of je de ander goed hebt begrepen. Door bepaalde vragen te stellen, kun je het gesprek ook sturen.

Er zijn verschillende typen vragen. Welk type vraag het meest geschikt is, hangt af van het doel van je gesprek en van de situatie. Een geoefende vragensteller switcht afhankelijk van de situatie en het doel tussen de verschillende vraagsoorten. Elke vraag heeft zijn 'eigen' antwoord. Het is de bedoeling dat je vragen relevant, duidelijk, enkelvoudig, informatiegevend en activerend zijn. Denk bij het vragen stellen ook aan OMA (je oordeel, mening en advies) thuislaten en ANNA meenemen (altijd navragen, nooit aannemen).

Vijf soorten vragen

1. Open vragen
2. Gesloten vragen
3. Suggestieve vragen
4. Controlevragen
5. Tegenvragen

Met open vragen:

- laat je de ander zonder terughoudendheid praten;
- verzamel je brede, algemene informatie;
- creëer je een betere verstandhouding.

Open vragen zijn ontspannend, vriendelijk, enkelvoudig, duidelijk, begrijpelijk, onschuldig, uitlokkend. Ze beginnen met: Wie, Wat, Waar, Waarmee, Wanneer of Hoe. Probeer geen 'waaromvragen' te stellen: die geven de ander het gevoel zich te moeten verantwoorden. Je kunt ook beginnen met 'Hoe komt het dat..?' of 'Wat maakt dat'. Een nadeel kan zijn dat open vragen veel tijd kosten (vooral als de ander maar blijft praten) en dat het moeilijk is alle informatie te onthouden en het gesprek te sturen. Probeer dan kort samen te vatten, een andere vraag te stellen en maak korte aantekeningen.

Gesloten vragen:

- stel je als je behoefte hebt aan bepaalde informatie
- zijn geschikt als je in korte tijd specifieke informatie wilt verzamelen;
- geven vaak alleen dié informatie waarom je gevraagd hebt;
- leveren meestal korte en bondige antwoorden op: 'ja', 'nee', 'misschien', 'optie A', '...';
- sturen het gesprek en ze zorgen dat je recht op je doel afgaat;
- kunnen al gauw lijken op een 'kruisverhoor'.

Suggestieve vragen:

Bij een suggestieve vraag klinkt in je vraag het gewenste antwoord al door. Het woordje 'dus' of het waardeoordeel, keuze of besluit die je wilt ontvangen kan je er ook in verwerken. Een suggestieve vraag stuurt bewust naar de antwoordmogelijkheden 'ja' of 'nee' (waarbij je vooral 'ja' wilt horen). Gebruik daarom zo weinig mogelijk suggestieve vragen. Soms kunnen ze nuttig zijn, bijvoorbeeld als je de ander wilt overhalen of als je een bevestiging wilt van wat je hebt afgesproken. Als je je niet bewust bent van je suggestieve vraagstelling, kan dat problematisch worden. Je weet niet of de ander 'ja' zegt omdat jij dat zo graag wil horen of omdat hij het werkelijk wil of meent.

Controlevragen en tegenvragen:

Tijdens een gesprek kan het je heel wat energie kosten om erachter te komen of je verhaal overkomt of dat het duidelijk is wat je bedoelt. Vraag dus gewoon of het duidelijk is of het overkomt, of ze het herkennen, wat ze ervan vinden. Dat geeft je de kans bij te sturen als het nodig is. Controlevragen kun je ook stellen als een suggestieve vraag, maar bieden de ander de mogelijkheid het oneens met je te zijn. Een controlevraag stel je om erachter te komen of je begrijpt wat de ander bedoelt. Tegenvragen kun je stellen om (weer) regie over het gesprek te krijgen of te houden. Zoals:

- Hoe bedoel je?
- Waarom vraag je dat?
- Wat is de achtergrond van je vraag?

Wil je snel inzicht in waar je staat en welke volgende stappen je kan zetten voor de groei van jezelf, je team en je bedrijf? Of hoe je het leidinggeven en samenwerken aan groei makkelijker, beter en leuker kan maken? Vul dan vrijblijvend de [Groeicheck](#) van *Interne Kracht* in, nu mét gratis Groeigesprek! Ga je liever voor een persoonlijke kennismaking? Plan die dan [hier](#). Ik kijk ernaar uit je te zien!

Vrijgegeven door *Interne Kracht*, juni 2024
www.internekracht.nu