

De kunst van het vragen & Vragen stellen als *kunst*



Francis Gastmans

De kunst van het vragen & Vragen stellen als *kunst*

Tekst, vormgeving en illustraties: Francis Gastmans

Versie 23.0 - augustus 2026

© Francis Gastmans

<https://francisgastmans.com/>
francisgastmans@icloud.com

Je mag al de teksten op de website vrij gebruiken. Meer nog, het doel van het delen van mijn gedachten is dat je ze zou gebruiken om daarmee kritisch-onderzoekend je inzichten en die van anderen onder de loep te nemen. Gelieve wel respect te hebben voor het copyright en steeds mij als bron te vermelden wanneer je een stukje kopieert. Dank je.

Korte teksten

'Korte teksten' zijn inleidingen, stimulerende gedachten, smaakmakers, ideeën-verspreiders, twijfel-zaaiers. Het zijn geen gedachten met een eindpunt, geen wetenschappelijk vastgelegde conclusies, wel voorlopige resultaten van mijn onderzoek. De inzichten, ervaringen en reflecties hebben voor mij inmiddels een bepaalde 'stevigheid'. Toch blijven ze slechts een stap op mijn nooit eindigende onderzoekstocht en dus kunnen de gedachten die hier staan morgen weer worden bijgeschaafd. Na wijziging krijgt een tekst een nieuw versie-nummer.

Ik denk en schrijf op de praktijk gericht, pad-vindend.¹ Ik stel honderden vragen en her-vraag ze regelmatig en trek steeds *voorlopige* conclusies. Ik voel me verbonden met enkele praktisch denkende zoekers in het oude China (Zhuang Zi, taoïsme) en in het oude India (Nāgārjuna, De Weg van het Midden).

Ik schrijf in gewonemensen taal, ik vermijd zoveel mogelijk filosofisch of technisch jargon, en tegelijkertijd let ik er op dat ik overal zorgvuldig spreek en waar nodig nauwkeurig.² Alle begrippen en woorden zijn een conventie, louter een afspraak, dus we kunnen best van mening verschillen over woorden. Daarenboven beleven we woorden anders dan een definitie aangeeft. Waar nodig zal ik verduidelijken hoe ik bepaalde woorden gebruik. Ik gebruik willekeurig 'hij' en 'zij'; dit betekent dat je die in de meeste gevallen gewoon kunt ruilen.

Iedere 'Korte tekst' kan je vlot afzonderlijk lezen en gebruiken. Om een tekst volledig te kunnen vatten is het echter vaak aangewezen om de teksten er bij te nemen waar in de voetnoten naar wordt verwezen.³

Francis Gastmans

¹ Over 'gidsende' en 'pad-vindende' mensen lees je meer in het boek *Pad-vindend leiderschap - Samen de juiste weg vinden*

² Mijn visie en mijn uitgangspunten m.b.t. communicatie en taal vind je in de tekst *Talen en taalgebruik*

³ Wanneer er in de voetnoten staat "Lees meer in ..." slaat dit op een tekst die je vindt op mijn website: <https://francisgastmans.com/korte-teksten/>

Inhoud

Deel 1

De kunst van het vragen

1. Een vraag stellen is een relationele daad	4
Wat drijft je om je vraag te stellen en hoe stel je ze?	
Vijf aspecten van communicatie	
Wat is er relationeel aan vragen stellen? Alles!	
2. De 'eigen kracht' van de ander versterken	19
Krachtgericht in het leven staan	
Je hoeft als begeleider het probleem van de ander niet te kennen	
Is de werkvraag constructief en oplossingsgericht?	
Het 'Ik help je-spel' en je mandaat	
Opgepast voor het 'Redder-spel'	
3. Hoe leer je de kunst van het vragen?	31
Uitgangspunten	
Wat is de 'juiste' vraag?	
Wat maakt het moeilijk om te leren de 'juiste' vraag te stellen?	
4. Vragen stellen die 'werken'	36
Wat zijn vragen die 'werken'?	
Hoe stel je een werkzame vraag?	
Na het stellen van je vraag	
Wat je beter kunt vermijden	
In bepaalde situaties vraag je door	
5. Waarom? Of Waardoor? Of Waartoe?	43
Wat is er mis met Waarom?	
Waarom? Of Waardoor? Of Waartoe?	
Wat doet een waardoor-vraag?	
Wat doet een waartoe-vraag?	
Hoe een waardoor- of een waartoe-vraag stellen?	
Waarom? is wel een goede vraag	
De juiste waarom-vraag stellen	

Deel 2

Vragen stellen als kunst

- | | |
|--|----|
| 6. Het Vragenkompas | 60 |
| Een kompas i.p.v. een stappenplan | |
| Wat toont het Vragenkompas? | |
| Hoe beweegt de naald van het Vragenkompas? | |
| Hoe hanteer je het Kompas? | |
| Verkenning van de werkvraag | |
| Het Vragenkompas in je lichaam laten leven | |
| Een bundel met werkvragen + vragen om die aan te pakken! | |
| 7. Een ander type vraag | 72 |
| De niet-bevestigende vraag | |
| Waarderende vragen | |
| Vragen op meta-niveau | |
| Relatievragen | |
| Laat de ander zelf de vraag stellen | |
| Gebruik af en toe een andere taal | |
| 8. De kunst van het waarnemen | 78 |
| Waarnemen wat onder de oppervlakte speelt | |
| Waarnemen wat niet werd gezegd | |
| Waarnemen op vele kanalen | |
| Waarnemen met het hart | |
| Waarnemen van de vraag die wil geboren worden | |
| 9. De kunst van het terughouden | 83 |
| Wanneer zwijgen meer oplevert | |

Voor professionals

Deze tekst richt zich op de eerste plaats tot professionals die de vragende houding als erg belangrijk zien binnen hun ‘aanlerende’ of ‘hulpverlenende’ setting: coach, mediator, therapeut, arts, begeleider, leidinggevende, manager, trainer, docent, leraar, maatschappelijk werker, ervaringsdeskundige. Zij maken de keuze om de betrokkene vooruit te helpen door het stellen van vragen en niet door snel een advies te geven of een instructie. Hun intentie daarbij is om de eigen kracht van de klant aan te spreken of te versterken. Ze zijn overtuigd dat de klant⁴ zichzelf kan ‘helpen’ mits zij de juiste vragen krijgt.⁵

Er verschijnen de laatste jaren meer boeken over technieken om goede vragen te stellen. Dat kan ik alleen maar toejuichen. Je kunt met een dag opleiding al veel leren waarmee je aan de slag kunt gaan. Velen gebruiken boeken en workshops als zelfhulp-middelen. Je start met het eenvoudige (bv. met een aantal standaardvragen) om later te leren hoe om te gaan met moeilijke situaties. Ook veel coachen volgen deze weg. Je vergeet dan echter wel dat een eenvoudige start te maken heeft met het verloop van *jouw leerproces* niet met het proces van de klant! Bij de klant toont het complexe zich van bij haar eerste vraag. De keuze is dan: Hoe ernstig neem je deze persoon en haar ‘probleem’? Hoe professioneel ‘help’ je haar?

Ik richt me uitdrukkelijk tot hen die verder willen gaan dan het stellen van ‘goede’ vragen. Wat ik hier aanbied gaat om een professionele aanpak die rekening houdt met veel factoren en zich richt op de ‘juiste’ vraag. *Werkt de vraag die ik nu stel écht effectief, voor deze persoon, op dit moment, in deze situatie? Wat kan de ander meer bereiken met één ‘juiste’ vraag van mij?*

⁴ ‘Klant’ staat voor degene die bij jou komt aankloppen en die jij bereid bent te helpen. Verschillende termen zijn mogelijk, afhankelijk van hoe jij jullie relatie ziet: patiënt, medewerker, leerling, opdrachtgever, deelgenoot, collega, medemens, enz.

⁵ Waar ‘zij’ of ‘haar’ staat, lees je vlot ook ‘hij’ en ‘zijn’.

Er worden zeer veel vragen gesteld, teveel zelfs, en de meeste ‘werken’ niet. Het zijn retorische vragen, suggestieve vragen, gesloten vragen, vage of algemene vragen, standaardvragen, nietszeggende vragen, kinderlijke of kinderachtige vragen, oneigenlijke vragen of vragen als vermomde instructies of bevelen.⁶

Een lijst opstellen met ‘goede’ vragen is op zich een kleine werkje. Best staan ze in een overzichtelijk kader of binnen een boeiend verhaal.⁷

Ik geef in deze tekst een reeks praktische tips en daardoor kan het lijken dat het bij het stellen van vragen gaat om een technische kwestie, om een aantal vaardigheden die je met wat oefenen in de vingers krijgt. Ja, je leert het stellen van de ‘juiste’ vragen door gedreven te *oefenen*. Ja, de vaardigheden zijn belangrijk, ze staan evenwel in dienst van het *relationele* gebeuren, want dat is wat het stellen van een vraag werkelijk betekent. Deze tekst is erg beknopt en wil je inspireren om beter waar te nemen wanneer je een vraag stelt, om aandachtiger te luisteren, om te experimenteren en veel te oefenen. *Welke leerweg werkt voor jou?*⁸

*Zowel bij De kunst van het vragen
als bij Vragen stellen als kunst
gaat het niet enkel om het leren van een techniek maar
om het ontwikkelen van een vragende levenshouding.*

⁶ “Wil je dit even voor mij doen?” (... maar je mag niet ‘nee’ zeggen.)
Ouders en managers zijn kampioen in het stellen van zulke vragen.
Wat is er zo moeilijk aan om vriendelijk een instructie te geven?

⁷ In het boek *Pad-vindend leiderschap - Samen de juiste weg vinden*, staan verspreid doorheen het verhaal meer dan 700 vragen.

⁸ Lees meer in: *Leerrijker worden, het kán!* - Contacteer mij indien je de kunst doorgedreven wilt leren. Ik begeleid je terwijl je werkt, al vragend. Ik geef geen ‘training’.

Deel 1

De kunst van het vragen

1. Een vraag stellen is een relationele daad

Wat drijft je om je vraag te stellen en hoe stel je ze?

Een vraag is snel gesteld. Te snel zelfs. Daarenboven stel je niet zomaar een vraag. Er is steeds een reden voor, een intentie. Vooraleer je vraag klinkt is er dat wat je drijft, je intentie om net *déze* vraag te stellen. Die kan voor jou onbewust zijn maar die is er wel. Je drijfveer - bewust of onbewust - heeft zijn grond in een behoefte bij jou, op dat moment een tekort.

Stel je bewust je vraag of komt die veeleer uit gewoonte? Komt je vraag uit je hoofd, uit je hart, uit je buik of uit je handen en voeten? Had je ooit gedacht dat je uit verschillende plekken in je lichaam een vraag kunt stellen? Tijdens een oefening die ik begeleidde werd het voor de deelnemers voelbaar: je schouders en je ellebogen stellen een andere vraag dan je knieën en je voeten, je buik stelt een andere vraag dan je hart, je hoofd tracht de controle te houden over al de vragen die in je lichaam leven.

Wat drijft jou op het ogenblik dat je je vraag stelt?

- Wil je sociaal beleefd zijn? Hoe hou je je aan de regels? Hoe wil je gezien worden door de ander?
- Ben je nieuwsgierig? Wat wil je weten? Om welke redenen? Wat wil je met die informatie?
- Vele vragen worden gesteld om bevestiging te krijgen. Heb ik gelijk? Verlopen de zaken zoals ik me dat had voorgesteld? Doet ze wat ik heb voorspeld?
- Niet zelden zit onder een vraag het verlangen naar aandacht en 'liefde'. Vind je me aantrekkelijk? Wil je 'mijn hartje zalven'? Wil je me troosten? Zie wie ik écht ben.
- Wil je aanzien krijgen? In de groep, in de buurt, in de gemeenschap?

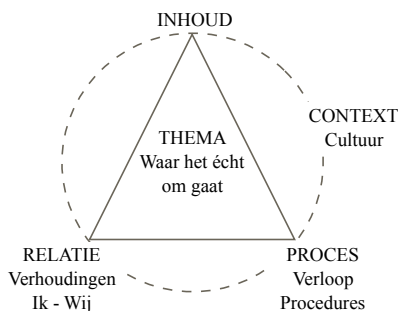
- Wil je maatschappelijke invloed hebben? Wie of wat wil je beïnvloeden? Hoe groot wil je je invloed? Wat wil je daar mee bereiken? Wat ga je daar mee doen?
- Wil je macht hebben, gezag uitoefenen?
- Wil je zelf geholpen worden? Aan wie stel je de vraag? Wat is je eigenlijke vraag, de vraag onder de oppervlakte?
- Wil je iemand helpen? Welke vraag heeft die persoon gesteld? Of wil je helpen omdat 'iemand helpen' je onbewuste drijfveer is en zoek je 'slachtoffers'?
- Wil je met je vraag de Eigen Kracht van de ander versterken? (zo'n vraag wordt zelden gesteld)
- Wil je mensen leiden? In welke mate stel je open vragen? Of gaat het veeleer om een instructie gehuld in een vragen vorm?
- Wil je iemand verleiden? Tot wat?
- Wil je iets verkopen? In welke mate is dat transparant voor de ander?

Wat drijft je om je vraag te stellen?



Vijf aspecten van communicatie

Een vraag stellen is communiceren en alle communicatie (= alles wat je doet, zegt, toont, vraagt of uitdrukt) bestaat uit vijf componenten:⁹



© Francis Gastmans

- 1) communicatie heeft een *inhoud*, het gaat altijd ergens over, om het even hoe intens of vluchtig het contact is;
- 2) om het even wat je uitdrukt het kent een bepaald *verloop*, een *proces*, met een aantal formele of informele procedures;
- 3) je geeft door je wijze van communiceren aan hoe jij jezelf ziet, de ander ziet en jullie *relatie*, hoe jij je verhoudt tot haar; je handelt steeds binnen het *relatieveld*;
- 4) alles speelt zich steeds af binnen een beïnvloedende *context*, die geeft mee vorm aan een formele en informele cultuur;
- 5) tenslotte draait elke communicatie om datgene wat er écht toe doet op dat moment, om een onderliggend thema (dat is meestal onbewust)

Je concrete vraag geeft kleur aan elk van deze vijf aspecten. Bij het vragen stellen kan je bewust kiezen welk aspect je meer of net minder op de voorgrond plaatst.

⁹ Lees meer hierover in het hoofdstuk 'De relationele aspecten van communicatie' in: *Hoe beweeg je in het relatieveld?*

Wat is er relationeel aan vragen stellen? Alles!

(1) Je toont je eigen behoeften

Alles wat je waarneemt, voelt, doet, zegt, uitdrukt of vraagt, vertrekt vanuit een behoefte bij jou.¹⁰ Je eigenbelang is de bron van waaruit je handelt. Zelfs wanneer je je belangeloos en liefdevol inzet voor anderen, dan nog voldoet dit aan een behoefte *bij jou*. Meer nog, goed voor jezelf zorgen is de basis om goed voor anderen te kunnen zorgen. Een gezond leven is er een waarin eigenbelang en het belang van de anderen in evenwicht zijn. Dit betekent tevens dat indien je niet zorgt voor anderen je niet goed voor jezelf kunt zorgen.

Bij het stellen van vragen speelt jouw eigenbelang een grote rol. Het is noodzakelijk dit te herkennen en te erkennen. Dan kan je een mogelijk onevenwicht met het belang van de ander rechtzetten. Stel je de vraag werkelijk voor de ander, of omdat je nieuwsgierig bent, of om jouw diagnose te stellen of bevestigd te zien, of om de ander te overtuigen?

(2) Je intenties sturen

Onder al je gedrag schuilt niet alleen een behoefte. Wat je concreet doet, zegt of vraagt heeft zijn aanzet in je intentie op dat moment. Intentie is de echte aansteker van je gedrag en zorgt mee voor het effect van je gedrag.

Het woord ‘intentie’ is niet hetzelfde als ‘doelstelling’.¹¹ Het wijst op de drijfveer, de stuwende gerichtheid die je doelstelling onderbouwt. Het verwijst naar de werkelijke innerlijke drijfveer van je handelen. Het is nauw verbonden met datgene wat voor jou zinvol en waardevol is op dat moment en in het leven in het algemeen. Intentie slaat op dat-

¹⁰ Lees meer in het hoofdstuk ‘Behoeften verscholen onder je gevoelens’ in het boek *De Blauwe Rivier oversteken - Hoe ontwikkel ik een probleem tot een duurzame oplossing?* Daar vind je tevens een lijst met 75 behoeften.

¹¹ Lees meer in het hoofdstuk ‘De kracht van de intentie’ in het boek *De Blauwe Rivier oversteken*

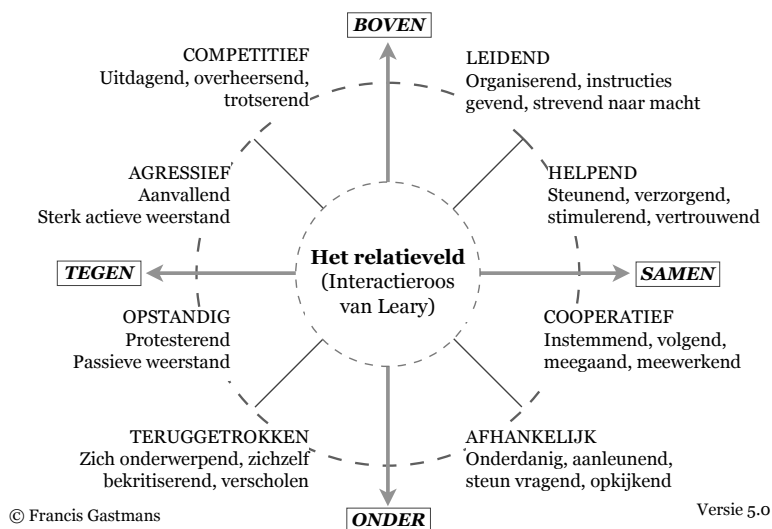
gene wat je diep in je hart echt wilt bereiken. Je intentie toont de kwaliteit van je verbinding met jezelf en met anderen.

Alvorens een vraag te stellen is het erg zinvol om eerst even na te gaan wat je echte intentie is op dit moment. Hoe wil je dat de ander zich voelt bij jouw vraag? Wat wil je bereiken met je vraag en hoe wil je dat bereiken? Welk antwoord wil je horen? Wat wil je niet ontvangen? Welke reactie bij de ander wil je vermijden? Hoe geef je jouw intentie aan (bij de start van het vragen stellen)?

(3) *Je beweegt steeds binnen het relatieveld*

Wees je er van bewust: wat je ook doet, zegt, uitdrukt of vraagt je vertrekt steeds vanuit een bepaalde positie in het relatieveld. Je kunt er nooit even buiten gaan staan, zoals je nooit even uit je lichaam kunt stappen.

Terwijl je een vraag stelt ervaar je jezelf (meestal onbewust) op een bepaalde plek in het relatieveld en geef jij de ander haar plek (= jouw beoordeling, jouw inschatting).¹²



Versie 5.0

¹² Lees meer in *Hoe beweeg je in het relatieveld?*

Bij het ‘versturen’ van je vraag zullen je non-verbale talen (je lichaamstaal, je ademhaling, je toonhoogte, het tempo en het ritme van je spreken, de pauzes en de stiltes, enz.) aangeven vanuit welke plek in het relatieveld jij dat doet = hoe jij op dat moment jouw verhouding tot de ander beleeft.

De plaats waar je op ieder ogenblik zit, staat of loopt, geeft ook weer hoe jij de *machtsverhoudingen* ziet tussen jou en de klant. Het geeft ruimtelijk weer waar jij wilt dat de ander in het relatieveld moet of mag staan. Door jouw positie bepaal je mee hoe *afhankelijk* de ander zich voelt van jou.¹³

Staat de klant in jouw beleving onder jou of naast jou? Moet je klant jou volgen? Moet je hem vaak aanporren of vooruitduwen of aan hem trekken en sleuren? Dan ben je meer dan waarschijnlijk een *gidsende* begeleider. Let ook op het gevaar van het Redder-spel!¹³ Kan je je naast de ander plaatsen om samen te kijken hoe zij de volgende stap kan zetten? Dan gedraag je je waarschijnlijk meer als een *padvindende* begeleider.¹⁴

Het maakt een wereld van verschil vanuit welke positie jij je vraag stelt en hoe je ze stelt. Hoe wil jij dat de ander jou beleeft wanneer je haar een vraag stelt? Hoe wil je dat zij jullie verhouding ervaart? Hoeveel ruimte geeft jouw vraag aan haar om binnen het relatieveld van plaats te veranderen? Professionele hulpverleners werken strategisch met de verschillende posities in het relatieveld.

(4) Je bent verantwoordelijk voor wat je vraag ‘uitlokt’

Je bent niet verantwoordelijk voor het gedrag van de ander, wel voor je eigen gedrag en wat je daarmee uitlokt bij de ander, bewust of onbewust. Je kunt een vraag zo stellen dat je de ander bv. op een pijnlijke plek treft en woede uitlokt, zelfs agressie.

Een gezonde leefregel is: wanneer je het gedrag of een actie van

¹³ Meer in hoofdstuk ‘De ‘eigen kracht’ van de ander versterken’

¹⁴ Lees meer over deze posities in het hoofdstuk ‘Volgers, partners en ontdekkers’ in het boek *Pad-vindend leiderschap - Samen de juiste weg vinden*

iemand niet prettig vind, of erger, stuitend of onaanvaardbaar, is het *jouw probleem* hoe je daar mee omgaat, hoe je daar op reageert, welk antwoord je laat volgen. In de meeste gevallen is het erg onverstandig, zo niet onmogelijk, om het gedrag van de ander snel te willen veranderen. Dat kan wel maar dat vraagt van jou inzicht in jezelf, in jullie relatiepatroon en de dynamiek van jullie ontmoeting. Het is vaak efficiënter om even diep te ademen en voor-te-denken alvorens te reageren. In sommige gevallen is niet reageren aangewezen (maar dan wel niet met een neerbuigende blik = vanuit de competitieve of agressieve hoek van het relatieveld).

Strikt genomen is dus de ander verantwoordelijk voor haar gedrag, voor hoe zij reageert op jouw vraag, dat ontslaat je niet van jouw aandeel en jouw verantwoordelijkheid bij het effect van jouw gedrag.

Jij blijft wel verantwoordelijk voor jouw gedrag en dus voor het feit dat je een vraag stelt, deze vraag, op deze manier, vanuit deze positie in het relatieveld, rekening houdend met jullie relatiesysteem. Je blijft verantwoordelijk voor de intentie waarmee je je vraag stelt.

(5) Je creëert nabijheid, verbinding of afstand

Een vraag stellen heeft de kracht om mensen dichterbij elkaar te brengen, mentaal, emotioneel, intellectueel. Ze kan zorgen voor het samen vergroten van het inzicht, voor het genieten van het samenzijn, voor het delen van zich goed voelen. Met evenveel kracht kan een vraag zorgen voor verwijdering, voor het creëren van afstand, voor het opdrijven van spanning, voor het aanzetten tot conflict. Een vraag kan het inzicht verduisteren, kan liegen en verhullend werken.

Welke kant het met je vraag opgaat in de relatie hangt niet zozeer af van de woordelijke inhoud maar veeleer van de toon en de intonatie die aangeven vanuit welke hoek in het relatieveld je de vraag stelt.

(6) Je gebruikt meerdere talen

Je stelt niet alleen vragen met woorden. Je gebruikt meerdere talen om je uit te drukken ook wanneer je een vraag stelt met woorden.¹⁵ Zo speelt bv. jouw lichaamstaal een grote rol. Daarnaast ben je wellicht zoals de meeste mensen geneigd te denken dat ‘vragen stellen’ betekent dat je een woordentaal *moet* gebruiken. Ja, dat is de meest gebruikte vorm maar daarom niet steeds de beste. Het is een ernstige beperkingen van je mogelijkheden wanneer je louter woorden gebruikt. Je kunt een effectieve vraag stellen vanuit verschillende non-verbale talen. Je leeft als mens tegelijk in verschillende ‘werelden’ en elk van deze werelden gebruikt een of meerdere talen, verbale en non-verbale, rationele of beeldende of kunstzinnige talen.

De wereld van de **woorden** en de **teksten**
*de verbale talen, de taal van de typografie,
de poëtische taal, de theatrale taal, de taal
van metaforen, verhalen, mythen en
spreekjes, de Heilige Boeken*

De wereld van de **tekens**,
de **symbolen** en de **codes**
*de tekenalen, de codetalen, morse,
symbolische talen, de wiskunde,
de taal van de signalen, emoji,
de taal van de tattoo, de taal van
cartoon's en de graphic novel,
de taal van de graffiti*

De wereld van de **beelden**,
de **kleuren** en het **licht**
*de taal van foto, film, video,
de talen van de beeldende kunsten,
de taal van de belichting, de taal
van visualisaties, schema's en
grafieken*

De wereld van de **ruimtes**
*de taal van de openbare ruimtes,
de taal van de tuinen en de parken,
de taal van de natuur, de territoriumtaal*

De wereld van **contemplatie** en **stilte**
*de taal van extase en het transcendente,
de taal van de mysteriën, de taal van stilte
en meditatie, van zich terugtrekken*

De wereld van **geweld**
*de taal van fysiek, emotioneel en seksueel
geweld, de taal van terreur en van oorlog*

De wereld van de
geluiden en de **klanken**
*de taal van de muziek en
het zingen, de taal van
de geluiden en klanken*

*De mens leeft
tegelijktijd in
verschillende 'werelden'.*

*Elke 'wereld' drukt zich uit
in eigen talen*

*De mens heeft de
communicatiemiddelen
(die alle levende wezens hanteren)
omgezet in talen.*

De wereld van het **lichaam**
en de **gebaren**
*de lichaamstalen, de taal van het
aangezicht, de taal van make-up, de
taal van de handen, de gebarentaal,
de taal van de clown*

De wereld van de **bewegingen**
en de **rituelen**
*de taal van de dans,
de taal van de podiumkunsten,
de taal van rituelen en symbolen
de taal van opstellingen,*

De wereld van de **geuren**
en de **smaken**
*de taal van gastronomie en
smaken, de taal van geuren
en parfums*

De wereld van de **aanrakingen**
*de sensuele taal en die van
intieme gebaren, de taal van
massage, de taal van erotiek*

De wereld van de **vormen**,
de **voorwerpen** en de **kledij**
*de taal van de architectuur, de taal
van het design en de vormgeving, de
taal van kledij en juwelen, de modetaal*

De wereld van de **actie**
en **samen ondernemen**
*de taal van samen iets doen, de taal
van ondernemen, de taal van betogen,
staken en gewelddoos verzet*

© Francis Gastmans
Versie 19.0 - 07/2026

¹⁵ Over de verschillende talen lees je meer in *Talen en taalgebruik*

Je kunt door stilte + een gebaar een vraag stellen. Je kunt met poppetjes en Lego een situatie uitbeelden die een vraag stelt. Je kunt een tekening of een schema voorleggen dat een heldere vraag oproept. Je kunt bewust naar een omgeving wandelen waardoor bij de klant een vraag opborrelt (de vraag die in haar wilt klinken). Je kunt filmfragmenten of foto's tonen die een vraag oproepen. Je kunt muziek gebruiken die een herinnering met een vraag terug doen leven.

Een vraag heeft een taal nodig om te 'klinken' maar niet noodzakelijk een woordentaal. Ontdek welke talen je vandaag reeds 'spreekt' terwijl je een vraag stelt. Ontdek wat je nog meer kunt door een van de andere talen te gebruiken.

De meeste mensen hanteren een beperkte woordenschat en een beperkt aantal andere talen, niet omdat ze een beperkte beleving hebben, maar omdat ze onvoldoende uitdrukkingen hebben geleerd.¹⁶ De wijze waarop jij een vraag stelt kan een deur openen voor de beleving van de ander. Leer veel meer woorden en uitdrukkingen gebruiken zodat jouw vraag een 'smaak' heeft die past bij de ander en bij de werkvraag.

(7) Je vertelt verhalen

Als mens leef je met verhalen, niet met 'objectief waarneembare en verifieerbare feiten'. Je communiceert in de meeste gevallen een verhaal rond een paar 'persoonlijke feiten'.¹⁷ Wat je als 'feit' naar voor brengt (als argument, als bewijs, als aanwijzing of als excuus) zijn in het beste geval bedenkingen, interpretaties, overtuigingen, conclusies of wensen. In het slechtste geval zijn het 'valse feiten', verdraaiingen, verzinsels, roddels, e.d. Wat voor jou geldt, geldt ook voor de ander. Communicatie is het delen van verhalen, niet het delen van 'streng onderzochte gegevens'. En zelfs al heb je een aantal van die gegevens bij de hand, je zet ze in via een verhaal. We delen verhalen omdat de

¹⁶ Het *dagelijks* taalgebruik is een vlot communicatiemiddel doch arm aan inhoud.

Lees meer in: *Talen en taalgebruik*

¹⁷ Lees meer in: *Hoe je zelf 'feiten' creëert - Vier soorten feiten*

relatie zo belangrijk is, niet de gegevens op zich. Dit laatste is enkel van nut bij technische of wetenschappelijke projecten.

Vragen stellen is een instrument bij het delen van verhalen. Het is meer dan nuttig om te verkennen welk verhaal door jouw vraag wordt bevestigd of ondersteund. Binnen welk verhaal klinkt jouw vraag 'logisch'? Passen jouw verhaal en dat van de ander bij mekaar? Waarin verschillen ze? Waarin spreken ze elkaar tegen?

(8) Je woorden hebben een grote impact

Het doet er echt toe welke woorden je wel of niet gebruikt. Woorden vormen het denken én het voelen. Of je iets een 'probleem' noemt in je vraag of een 'uitdaging' of een 'lastige situatie' of één van de tweehonderd andere mogelijkheden¹⁸ stuur je het gesprek in een bepaalde richting. Achter ieder woord zit jouw visie op mens, op relaties en op samenleven in een maatschappij. Je woorden illustreren je waarden en je normen. Wat houdt 'succes' in en wat is 'falen'? Wat betekent 'een ouder iemand', een 'jongere', een 'mens met een beperking', enz? De keuze van je woorden geeft dat aan. De woorden en de beelden die je gebruikt verraden tot welke generatie jij behoort en hoe jij de generatie van de ander aanspreekt.

Niemand spreekt met de definitie uit het woordenboek, tenzij een jurist of een analytisch filosoof. We spreken allemaal vanuit onze belevingen en dus met 'belevings-woorden'. We spreken vanuit onze *woordenwolken*!¹⁹ Achter elk woord schuilt namelijk een ganse wereld, de wereld zoals jij die tot nu toe hebt beleefd, ervaren, benoemd, verklaart en zin hebt gegeven.

De woorden waarmee je je vraag formuleert geven aan hoe jij de ander ziet, de mensen en de dingen. Je woorden geven aan hoe erg, dringend of dramatisch de situatie is of integendeel, hoe geruststel-

¹⁸ In het boek *De Blauwe Rivier oversteken - Hoe ontwikkel ik een probleem tot een duurzame oplossing?* staat in bijlage een lijst met meer dan tweehonderd woorden als alternatief voor het woord 'probleem'.

¹⁹ Lees meer in: *Wat is een woordenwolk?*

lend en positief. Je woorden illustreren jouw visie en aanvoelen. Met je woorden geef je jouw betekenis weer én ze druk je jouw beleving uit én ze roep je een beeld op bij jou, tegelijk vult de ander jouw woorden met haar betekenis, haar belevingen en het beeld dat er bij haar bij past.

(9) Je ethische houding is voelbaar

Het stellen van vragen heeft een ethische dimensie (dit geldt voor elke interactie). Dit betekent dat er steeds sprake is bij jou en bij de ander van een visie op de mens; op de ontwikkeling van de mens; op de verhouding tussen mensen; op wat ethisch verantwoord is om te doen en wat niet; op datgene wat bevordelijk is voor het welzijn; op de verantwoordelijkheden, de rechten en de plichten van een klant; op het 'juiste handelen'; op 'het goede leven'; op 'goed' en 'kwaad'.

Je leeft met een reeks 'vanzelfsprekendheden': je waarden, je normen, je overtuigingen, je aannames, je vooroordelen, enz. Vooral wanneer die in het gedrang komen of in vraag worden gesteld, word je je er van bewust. Je leeft vandaag in een omgeving waarin meerdere culturen elkaar tegenkomen en dus kom je vaker in contact (in confrontatie?) met de vanzelfsprekendheden van anderen. Wat voor de een een detail is, iets pietluttig, is voor de ander een hoofdzaak.

Elke vraag die je stelt vertrekt vanuit jouw vanzelfsprekendheden. Als professioneel vraagsteller neem je als stelregel dat de ander sowieso leeft vanuit andere vanzelfsprekendheden dan jij. De basis voor het stellen van de 'juiste' vraag is het respect voor de wereld van de ander en het zoeken van een formulering van je vraag die aansluit bij de ander.

(10) Je biografische zelf ontmoet een biografisch zelf

Ieder mens is een ‘mens met een biografie’, een ‘mens met een verhaal’. De mens heeft als enig wezen in de evolutie het biografisch bewustzijn ontwikkeld.²⁰ Dat betekent dat de persoon aan wie je een vraag stelt die vraag hoort en interpreteert binnen het referentiekader van *haar* levenservaringen. Om het even hoe ‘zakelijk’ een vraag ook mag klinken, ze krijgt een biografisch tintje in het hoofd en het hart van de ontvanger. Realiseer je: al jouw vragen vertrekken vanuit jouw ‘biografische wereld’, vanuit jouw ‘verhalenwereld’!

Iedere vraag om hulp én elke vraag van de begeleider om daarop te antwoorden heeft een biografische kleur, zelfs al lijkt ze louter technisch of zakelijk.

Hou bij het waarnemen van de reactie van de ander op jouw vraag rekening met het biografisch karakter van het antwoord.

Wees je bewust dat jouw vraag ook een biografische grond heeft!

Stel af en toe bewust en uitdrukkelijk een gepaste biografische vraag.

(11) Jij ‘speelt’ voortdurend

Ieder contact tussen mensen kent een verloop, hoe kort ook.²¹ Ieder verloop kent een bepaalde duur, een tempo, een ritme, stiltes of ‘stilstanden’, een breedte, een dichtheid en een volume. Er is sprake van dichterbij komen, naar achter bewegen, je verwijderen. Er is sprake van versnellen, vertragen, wachten, de tijd geven die nodig is. Soms kijk je de ander recht in de ogen, soms kijk je liefdevol weg.

Beleef vragen stellen als een aangenaam beweeglijk spel. ‘Spelen met vragen’ klinkt dynamischer, boeiender dan ‘vragen stellen’.

²⁰ Antonio R. Damasio, *Het zelf wordt zich bewust : hersenen, bewustzijn, ik* Wereldbibliotheek, 2010

²¹ ‘Zeer kort’ is bv. wanneer je iemand passeert op straat en even een blik uitwisselt. Hoe kort ook, het heeft invloed en het kan impact hebben. Wanneer ik op straat of in het park een kind of een hond passeer kijk ik uitdrukkelijk naar hen, zij zien mijn ogen en dat ik hen groet.

“Variaties in de muziek zijn sterker dan woorden. De taal van de muziek laat veel meer nuances toe dan de woordentaal: echo’s, canon, variaties, tierlantijntjes, het verdwijnen of vervagen van het thema, het snel in- of uitzoomen. Beethoven speelde met stiltes om tijd, ritme en tempo te variëren. Hij verbrak vaste ritmes, creëerde gaten in de tijd, schreef als in een morse-taal (lang-kort-lang- ...), bouwde ongeduld in, enz.”²²

Als vraagsteller bepaal jij mee de ‘kleur’ en de ‘smaak’ en de ‘flow’ van de ontmoeting. Je vraag klinkt gans anders wanneer je ze traag uit of toont, dan wel of ze kort en snel klinkt voor de ander. Jouw aandacht vertaalt zich in hoe je jouw vraag laat klinken, net als jouw geduld of ongeduld. Stil spreken kan soms sterk werken, maar enkel wanneer je tegelijk traag spreekt, anders heeft de ander jouw vraag niet gehoord.

(12) Jouw tijd en haar tijd

Ieder mens heeft ‘haar tijd’.²³ Wanneer je vragen stelt hou je rekening met de beleving van de tijd van de ander. Je hoeft dus geen geduld te hebben, enkel haar de tijd te gunnen die ze nodig heeft (volgens haar, niet volgens jou), om te horen, te luisteren, te overwegen, al of niet te antwoorden. Bij ‘antwoorden’ denk je aan de woorden die zij zegt als reactie. Wanneer je daarop wacht ben je te laat. Het eerste antwoord geeft haar lichaam, non-verbaal binnen de eerste seconden. Drie seconden later (of meer) volgt dan de omzetting in een woordentaal.²⁴ Dat eerste antwoord krijg je zelfs vaak terwijl jij je vraag aan het formuleren bent. Soms zijn de woorden die je daarna hoort in tegenspraak met wat haar lichaamstaal heeft verteld. Dit is niet ongewoon.

²² Jeremy Denk in een lezing in deSingel Antwerpen

²³ Dit geldt niet alleen voor de ‘beleeftde tijd’ maar zelfs voor de ‘fysische, meetbare tijd’. Meer in de paragraaf ‘Het begrip tijd’ in: *Drie grandpatronen om je leven te be-leven*

²⁴ Dit verwijst tevens naar het onderscheid tussen het ‘belevend zelf’ en het ‘herinnerend zelf’ van Kahneman, Daniel, *Ons feilbare denken*, Business Contact 2014
Bekijk de TedTalk met [Daniel Kahneman](#)

Wanneer je vragen stelt hou je best rekening met de beleving van de tijd van de ander. Scherp waarnemen terwijl je je vraag stelt, is noodzakelijk om het ‘eerste antwoord’ te observeren. Hoe je omgaat met het verschil dat je waarneemt tussen haar lichaamstaal en de woorden die ze daarna uit, vertelt ook iets over jullie verhouding.

(13) Jij en ‘het midden’

De plaats waar de echte ontmoeting met anderen plaatsvindt is ‘in het midden’. Ieder van de deelnemers aan een ontmoeting voelt dit in het eigen hart. Toch is de werkelijke plaats van de interactie *tussen hen in het midden*. Wanneer je dat niet respecteert voelt de ander zich onveilig; in het slechtste geval voelt zij zich bedreigd, zelfs aangevallen (zoals bv. bij een ondervraging door iemand met macht).²⁵

De eerste regel voor het stellen van vragen is bijgevolg: leg je vraag ‘in het midden’. Dit betekent dat de ander zich volledig vrij voelt om te antwoorden of niet. Wat jij in het midden legt hoeft de ander niet op te nemen. Respecteer dat. Een vraag is slechts een vraag indien de ander jouw boodschap als een ‘vraag’ ervaart! Zij zal enkel eerlijk antwoorden indien ze zich veilig voelt. Wanneer het nodig is een gesloten vraag te stellen (een ‘Ja of Nee’ vraag) kan je die nog steeds in het midden leggen.

(14) Jij en jullie context

De context waarbinnen je je vraag stelt is niet louter een passief gegeven (bv. bij de kleur van de muren) maar *een interactieve component* in de communicatie. In iedere omgeving hoor je innerlijk een stem die je zegt hoe luid je hier mag spreken, hoe je hier moet of mag bewegen, wat toegelaten is en wat niet, wat hier te bewonderen valt en waar je hier moet voor opletten, enz. Het zijn boodschappen

²⁵ Lees meer in: *Hoe hou je een gesprek ‘in het midden’?* en in: *Hoe beleef jij je ik-wand?*

die je van jongs af aan hebt geïnternaliseerd. Kleuren, geuren, geluiden en vormen ‘zeggen’ je iets omdat je dat al belevend hebt geleerd. Ze beïnvloeden jou zonder dat je het beseft.

De concrete context waar jullie je bevinden geeft ook de machtsverhoudingen weer in jullie relatie!

Er is niet alleen de externe context. De innerlijke, subjectieve context is even krachtig. Het zijn de verhalen die jij jezelf vertelt en de beelden in je hoofd over hoe de wereld in elkaar steekt, wat jouw plaats daarbinnen is en wat invloed heeft en wat niet.

Voor de persoon aan wie jij een vraag stelt gelden dezelfde opmerkingen. Zij voelt zich ergens ‘thuis’ en op andere plekken niet. Zij kan best een confronterende vraag (positief of negatief) aan indien (vul hier *haar* voorwaarden in opdat zij zich veilig voelt en respectvol aangesproken). Indien niet aan deze voorwaarden wordt voldaan is een confronterende vraag (positief of negatief) een bedreiging.

Als vraagsteller let je op de context. Waar ontmoeten jullie elkaar? Wat is de geschikteste omgeving om je vraag te stellen? Hoe staan of zitten of bewegen jullie (tegenover, naast, schuin of achter elkaar, boven of onder elkaar)? Wanneer stel je de vraag? Wat is het ‘juiste’ moment? Wie is er best wel of best niet bij aanwezig?

2. De 'eigen kracht' van de ander versterken

Hoe versterk je de 'eigen kracht' van je klant? Wat is daarvan de meerwaarde? Hoe stimuleer je het 'eigen leiderschap' van je klanten? Wanneer en hoe ben jij toch veeleer een sta-in-de-weg? Hoe versterk jij je eigen kracht als hulpbieder?

Krachtgericht in het leven staan

*Wanneer je krachtgericht in het leven staat zie je geen 'problemen' meer, je hebt het over 'vaststellingen'.²⁶ Je neemt beter waar, je neemt je vaststellingen als persoonlijke feiten en maakt hen niet zomaar tot objectieve gegevens. Je gaat op zoek naar andere vaststellingen en andere 'feiten'.²⁷ Vervolgens kies je er voor om rond bepaalde feiten een dringende vraag te stellen of niet. Of je van bepaalde vaststellingen een probleem maakt, dat is een keuze, dat is geen gegeven! Feiten die *jij* als een probleem ervaart worden vaak door anderen niet zo beoordeeld.*

Sommige feiten kunnen zo dwingend, zo zwaar of zo pijnlijk aanvoelen dat je ze niet kunt negeren. Daar móet je er toch een probleem van maken?²⁸ Iets als een 'probleem' zien hangt niet af van de feiten maar van hoe je er mee omgaat. Wat voor jou een probleem is, wordt dat omdat jij er zo mee omga. Voor een ander kan dit gans anders uitdraaien.

- *Hoeveel mensen ken je die zich in een situatie bevinden waar jij een probleem van zou maken terwijl zij iedere dag gewoon verder gaan? (Is iedere ochtend in de file staan een probleem?)*

²⁶ Lees meer in: *Wie heeft er een probleem? Ik, hij, zij of wij?*

²⁷ Lees meer in: *Hoe je zelf 'feiten' creëert - Vier soorten feiten*

²⁸ Ik laat hier even de situaties buiten beschouwing waarin je volkomen ten onrechte en zonder verweermiddelen wordt gevangen genomen, mishandeld of in vreselijk gevaarlijke toestanden terechtkomt. Dit vraagt om een ander gesprek.

- *Hoe vaak hoor je mensen klagen dat ze zich in een ‘vreselijke’ situatie bevinden zonder dat ze aangeven waar het écht om gaat en zonder dat ze iets ondernemen om een oplossing te zoeken? (En er volgens jou zomaar een oplossing voor het rapen ligt)*
- *Hoeveel mensen met een flinke fysieke beperking zien hun situatie niet als een probleem terwijl jij je inbeeldt dat wanneer jou dit zou overkomen, jij er een groot probleem van zou maken?*
- *Hoeveel moeite doen ngo’s om anderen te overtuigen dat bepaalde toestanden in de wereld écht een probleem vormen dat niet zomaar van de maatschappelijke agenda mag verdwijnen, terwijl politici de andere kant opkijken of beweren iets anders te zien? (2025: Is de aangestuurde hongersnood in Gaza een probleem? Is het een genocide? Is de hongersnood in Soedan iets om wakker van te liggen?)*

Wanneer jij iets een ‘probleem’ noemt, wat betekent dat concreet voor jou? Wat dóe je dan? Betekent iets een ‘probleem’ noemen dat er een probleem bestaat *buiten* jou? Betekent het dat er écht iets valt op te lossen? Door wie? Wanneer je zegt dat er voor iets een ‘oplossing’ moet worden gezocht, betekent dat tegelijk dat er voor jou een probleem is?

Krachtgericht in het leven staan, betekent dat je heldere vragen stelt en niet alles zomaar een ‘probleem’ noemt. Het betekent tevens dat je verantwoordelijkheid neemt voor hoe je de dingen benoemt én voor het, formuleren van je werkvragen én voor je antwoorden. Iedereen kan leren om zo in het leven te staan.

Je opdracht als professioneel begeleider is om de ander te steunen krachtgericht in het leven te staan en daarvoor de ‘eigen kracht’ te versterken.

Ik heb tien punten genoteerd die m.i. verwijzen naar een kracht-gerichte levenshouding.²⁹ Zij vormen de ondertoon van een constructieve benadering van het leven.

²⁹ Deze tien punten staan uitgebreider in bijlage A Tien aspecten van een oplossings-gerichte levenshouding in het gratis boek *De Blauwe Rivier oversteken*

1. Op eigen kracht ben je als baby recht gekropen en leerde je lopen, met vallen en opstaan. Die 'eigen kracht' bezit je nog steeds!
Sta recht telkens je gevallen bent.
2. Waarderen geeft voedsel aan de mens - emotioneel, relationeel, intellectueel - en doet een mens groeien.
Geef jezelf en anderen waardering. Voed elkaar.
3. Je bent de enige ervaringsdeskundige van jouw leven.
Ontwikkel je zelfkennis en maak gebruik van je ervaringen.
4. Zelfredzaamheid werkt het krachtigst samen met anderen.
Ontwikkel en vertrouw op je eigen leiderschap en op dat van anderen in de samenwerking.
5. We leren zeer veel via weerstand, obstakels en fouten.
Wees dankbaar voor de weerstanden die je ontmoet.
Leer van je fouten. Leer nog beter te leren.³⁰
6. Verandering is de regel, alles verandert voortdurend.
Ga constructief om met de ups en downs die onderdeel zijn van ieder leven. (Humor is een realistische strategie.)
7. Het gaat in alle ontwikkelingen steeds om het transformeren van bestaande elementen en bestaande energie.
Maak gebruik van wat reeds aanwezig is en zet het om in een constructief element.
8. Verbinding hebben met anderen betekent betrokken zijn.
Druk je betrokkenheid uit, bv. met kleine attenties en waardering.
9. Met een zorgvuldige en verbindende communicatie kom je verder.
Communiceer 'in het midden' en zorg voor verbinding.³¹
10. Je hebt niet steeds formele hulp nodig om je probleem op te lossen, soms echter wel.
Vraag gepaste hulp, aan een leermaatje of aan een professionele begeleider.

³⁰ Meer in: *Leerrijker worden, het kán!*

³¹ Meer in: *Hoe hou je het gesprek 'in het midden'?*

Je hoeft als begeleider het probleem van de ander niet te kennen

Een klassieke valkuil van leiders, managers, coachen en hulpverleners (in alle soorten en gewichten) is de vooronderstelling: *"Ik moet het probleem van de ander eerst goed kennen alvorens ik haar kan helpen het op te lossen. De ander verwacht van mij dat ik een diagnose stel."* en *"De ander verwacht van mij dat ik het probleem oplos of op z'n minst een oplossend advies geef."* Dit is een basishouding die niet werkt. Je meent dat je moet voldoen aan het klassiek medisch model om als 'expert' ernstig te worden genomen. Je koppelt nog teveel je deskundigheid aan 'een heldere diagnose kunnen stellen en een werkend middel voorschrijven' alsof je een (ouderwetse) arts bent.

Ik stel daar tegenover de échte deskundigheid van een deskundig begeleider: ten volle aanwezig zijn wanneer iemand met een ernstige vraag bij jou komt + de vraag horen waarmee de ander 'binnen komt' + de ander waarderen en bevestigen + zodanig 'helpen' dat de werkelijke werkvraag op de voorgrond komt, de vraag waar het écht om gaat + vaardig zijn in het luisteren en in het waarnemen + de 'juiste' vragen stellen + de verantwoordelijkheid bij de ander laten en haar eigen kracht versterken.

Om heldere, werkzame, constructief helpende vragen te stellen heb je geen duidelijk beeld van het probleem nodig. Je dient vaardig te zijn. in het scherp luisteren en waarnemen en in het stellen van de 'juiste' vraag. Laat toe dat het beeld van het 'juiste probleem' groeit bij de betrokkene.

Leer de persoon die bij jou komt aan dat een beetje licht haar verder kan helpen. Help haar vervolgens ontdekken dat er zoiets bestaat als een schakelaar en steun haar te leren hoe ze die kan vinden en zelf het licht aansteken! Steek niet voor haar het licht aan! Hou je inzichten voor jezelf! Geef haar geen 'vis', leer haar zelfs niet hoe ze kan vissen. Stimuleer haar (bv. door jouw houding) om op zoek te gaan

hoe ze aan ‘vis’ kan geraken. Misschien is er voor haar een betere weg dan te vissen. Vissen is slechts één van de vaardigheden om aan ‘vis’ te geraken.

Ik zie, ik zie, wat jij niet ziet. Wanneer jij meent dat jij ziet waar het om gaat (je meent dat je inzicht hebt in de zaak) en dat jij ziet dat zij dat niet ziet, dan heb jij zelf een probleem, een werkvraag: *Hoe stimuleer ik haar om vanuit haar mogelijkheden te ontdekken waar het echt om gaat?*

Vertrouw er op dat de klant reeds zeer veel weet. Een klant heeft reeds een beeld, al ligt het onduidelijk of verwrongen in haar, soms zelfs diep verborgen. Heel veel vragen naar ‘feiten’ die jij stelt zijn volkomen overbodig. Vaak zijn zulke vragen bedoeld om als begeleider zicht te krijgen op het probleem. Hou je eigen ‘probleem’ op dat moment voor jezelf! De ander heeft de ‘feiten’ (haar ervaringen, haar inzichten, haar uitgangspunten, haar geloof) in zich, dat is voldoende. Vertrouw daar op. Stel veeleer die vraag die de ander doet reageren met "Dàt heb ik me nog nooit afgevraagd." of "Zo heb ik het nog nooit bekeken." of "Daar heb ik nog nooit aan gedacht."

Is de werkvraag constructief en oplossingsgericht?

Alles start met de werkvraag die in het midden wordt gelegd door de klant. Wat vraagt ze eigenlijk? Advies, raad, bijstand, steun, stimulans? Hoe scherper de werkvraag wordt geformuleerd hoe vlotter het proces kan verlopen waardoor ze uit 'eigen kracht' het antwoord vindt dat bij haar vraag past. Hoe helderder de werkvraag hoe meer de klant verantwoordelijkheid kan nemen voor haar vraag en het zoeken van een antwoord dat bij haar past. Duidelijker voelen “*Dit is mijn vraag.*” vergroot de eigen kracht.

Twaalf kwaliteiten van een werkvraag die de eigen kracht steunt

1. Het is een **vraag**, dus geen veronderstelling, geen mening, geen statement, geen klacht. Enkel een vraag is de start van een oplossingsgerichte aanpak en zet aan tot in beweging komen. Het is een **open** vraag, gesloten vragen remmen het proces af.
2. Het is een **persoonlijke** vraag, dus geformuleerd in de eerste persoon enkelvoud en niet met 'men' of 'we' of 'ze'. Er is enkel een ‘probleem’ omdat jij dat herkent en erkent en waarbij jij je als eigenaar bekent: “*Ik heb een dringende vraag (tot verandering).*”
3. Het is een **dringende**, dwingende vraag, een vraag die je nu moet oplossen, die je niet meer opzij kunt leggen, dus niet een vraag die nog even kan wachten. Indien je niet gedreven wordt om de vraag nu op te lossen, is het niet de vraag waar het echt om gaat, nu.
4. Het is een **actuele** vraag, gesteld in de tegenwoordige tijd, dus geen vraag opgesteld in de verleden of de toekomstige tijd. Een probleem doet zich altijd voor in het hier en nu. Jouw probleem is datgene wat je nu ervaart en hoe je er nu mee omgaat.
5. Het is een vraag met een **actieve werkvorm**, dus geen vraag met een passieve werkvorm. Dus niet: "Hoe word ik ...?", "Hoe zou ik kunnen ...?", “Hoe krijg ik ... ?”
6. Het is een **concrete** vraag, dus geen vage of abstracte formulering, geen theoretische veronderstelling. De formulering heeft een concreet werkwoord en onderwerp.

7. Het is een korte en **bondige** vraag, dus geen vraag met vele bijzinnen, voorwaarden, e.d. Bekijk de vraag en schrap al het overbodige. Lange vragen zijn niet zelden manieren om toch nog even rond de hete brij te draaien. Zeg waar het op staat.
8. Het is een **confronterende** vraag, dus geen vraag die vermijdt dat je jezelf of een ander pijn doet. Noem man en paard, noem een kat een kat. Dus niet: "Hoe kan ik bereiken dat er ...?" maar "Hoe vertel ik Nelly dat ik ermee stop, vandaag?"
9. Een **heldere** vraag is geformuleerd in een **zorgvuldige taal**, dus geen slordige vraag of een vraag opgesteld in dagelijkse, algemene bewoordingen. Let op je woorden. Het ene werkwoord is het andere niet. Neem de tijd om het 'juiste werkwoord' te vinden.³²
10. Het is een **realistische** vraag. Een vraag die zich situeert binnen je 'cirkel van invloed', dit is de invloed die jij hebt of kunt hebben rekening houdend met je grenzen, dus geen vraag die 'de wereld zal verbeteren'.
11. Het is een **constructieve, oplossingsgerichte** vraag, een vraag geformuleerd naar een oplossing toe. Dus geen vraag die het accent legt op datgene wat moet veranderen of, erger nog, die klagend of verwijtend klinkt. Het is een vraag naar wat je *wél* wilt, geen vraag over wat je niet meer wilt.
12. Een sterke werkvraag heeft een **waarderende** toon. Hoe meer een vraag je stimuleert en enthousiast maakt om er meteen aan te beginnen, hoe werkzamer. Dit kan zelfs in pijnlijke situaties. Een enthousiaste vraag steekt anderen aan. Je kunt dan op steun of medewerking van anderen rekenen.³³

³² Lees meer in *De Blauwe Rivier oversteken*

³³ Lees meer in *De Blauwe Rivier oversteken*

Het 'Ik help je-spel' en je mandaat

Het is niet omdat je een vraag meent waar te nemen of omdat je meent dat iemand hulp moet krijgen, dat *jij mag* tussenbeide komen ... *op jouw manier*. Je vergeet vaak als begeleider, om *eerst te vragen* of zij hulp wil ontvangen van jou, hoe zij hulp wil ontvangen, wat 'helpen' voor haar dan inhoudt, waar voor haar haar grenzen liggen van jouw tussenkomsten. *Je vergeet een gesprek te voeren over je mandaat!*

Wat mag jij en wat mag jij niet in deze relatie? Wat hoort er wel en niet bij? Meestal is er sprake van een onuitgesproken, veronderstelde overeenkomst of een gewoonte. Dit geldt ook voor het vragen stellen. Welke vraag mag je wél en welke mag je niet stellen? Houd jij je daar aan? Met welke argumenten meen je dat je over haar grens moogt gaan?

Wanneer je iemand 'helpt' start je een specifiek interactie-spel, het 'Ik help je-spel' of jullie 'help-systeem'. Ik gebruik het begrip 'helpen' in zijn ruimste betekenis = telkens je een stap zet naar iemand om iets voor haar te doen, om het even of die dat heeft gevraagd of niet.

Het 'Ik help je-spel' speelt zich af binnen het interactieveld.³⁴ Er is echter niet alleen de positie die je inneemt binnen de interactie. Jouw verbaal en vooral je non-verbaal gedrag beeldt onbewust tegelijk een *figuur* uit die een *rol* speelt in dat gebeuren. Terwijl je een positie kiest, belichaamt je een bepaalde bepaalde *rol*. De klant zal inspelen op de *figuur* die jij toont, het beeld van waaruit jij 'helpt'. Zij zal binnen het interactieveld op haar beurt een beeld tonen dat past bij de interactie met het jouwe. Zij zal een figuur kiezen - en het bijpassende gedrag - die aansluit bij jouw houding.

Bij het gedrag van een 'arts' hoort het gedrag van een 'patiënt'. Het gedrag van een 'therapeut' wordt beantwoord met de houding van de 'psychische lijder'. 'De 'leraar' roept de 'leerling'-houding op. Bij het gedrag van een 'ouder' of een 'lieve moeder' hoort het gedrag van een

³⁴ Lees meer in: *Hoe beweeg je in het interactieveld?*

‘kind’ (om het even hoe oud de klant is). Bij een ‘gidsende leider’ hoort een ‘volger’.³⁵ Wie zich als ‘vriend(in)’ opstelt vraagt het gedrag van een ‘vriend(in)’ terug.

Er bestaat niet zoiets als het beeld van een ‘neutrale helper’.

Elke ‘helper’ heeft een eigen belang bij het ‘helpen’.

Werken als een ‘vrijwilliger’ betekent dat je niet wordt betaald, je geen financiële vergoeding krijg (misschien wel van een organisatie). Als ‘vrijwilliger’ optreden zegt niets over de graad van je professionaliteit. Als vrijwilliger kan je kennis, ervaring of scholing bezitten op het terrein waar jouw ‘hulp’ zich afspeelt, je kan op dat terrein een amateur zijn, iemand met ervaring, een ervaringsdeskundige, een geschoold persoon, zelfs een expert.

Welk beeld roep jij op bij diegene die bij jou aanklopt? Hoe bekijk je haar? Hoe bekijkt ze jou? Wat is haar vraag en wat is jouw aanbod daarop? Welke vraag roep jij op door het aanbod dat jij (via sociale media of website) de wereld in stuurt?

Zoals ieder spel heeft het ‘Ik help je-spel’ spelregels, grenzen, posities, een startpunt, een doel, al of niet een winnaar (en dan ook een verliezer) en een eindpunt. Bij de figuur die jij kiest hoort een begrensd mandaat. Zo mag bv. een coach of een leidinggevende niet dezelfde vragen stellen als een therapeut. Schep duidelijkheid over het mandaat dat de klant jou vraagt en geeft en het mandaat dat bij jouw aanbieding past. Wanneer je bv. een klant ontmoet in een concertzaal heb je geen mandaat om op dat moment ‘helpende vragen’ te stellen.

Een mandaat geeft de grenzen aan van datgene wat beiden overeenkomen dat er mag gebeuren bij het toepassen van de spelregels. Een mandaat geldt voor een bepaalde situatie en zelfs voor een bepaald moment in die situatie en voor een bepaalde duur. Een mandaat kan zich wijzigen tijdens de ontwikkeling van de relatie, daar dien je helder in te zijn en dit op tijd ter sprake te brengen.

35 Lees ook het hoofdstuk ‘Volgers, partners en ontdekkers’ in het boek *Pad-vindend leiderschap*

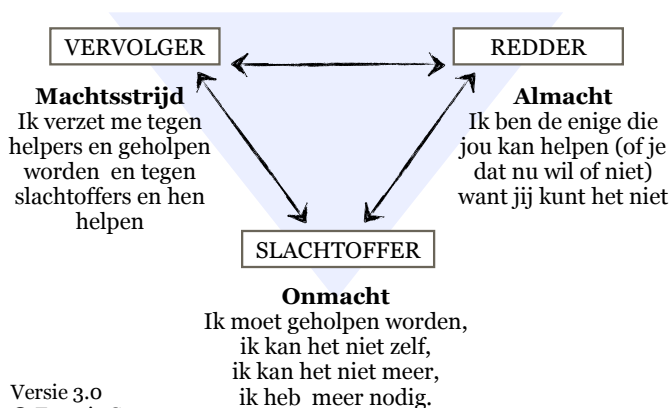
Opgepast voor het 'Redder-spel'

Akkoord, veel klanten benaderen jou *alsof* je een 'expert' bent. 'Alsof' omdat het bij het spel hoort; zo bepaalt *de klant* jouw positie in het spel én het streelt jouw ijdelheid. De klant wil dat jij een bepaalde rol vervult zodat ze volgens haar normen wordt 'geholpen'. Ze komt bijvoorbeeld met de vraag om snel een advies te krijgen, een 'oplossing', een 'geneesmiddel', een stappenplan of een to-do-lijstje. Stap jij in dat verhaal?

'Redden' betekent dat je in het 'Ik help je-spel' meer verantwoordelijkheid op je neemt dan bij je functie en je mandaat past.

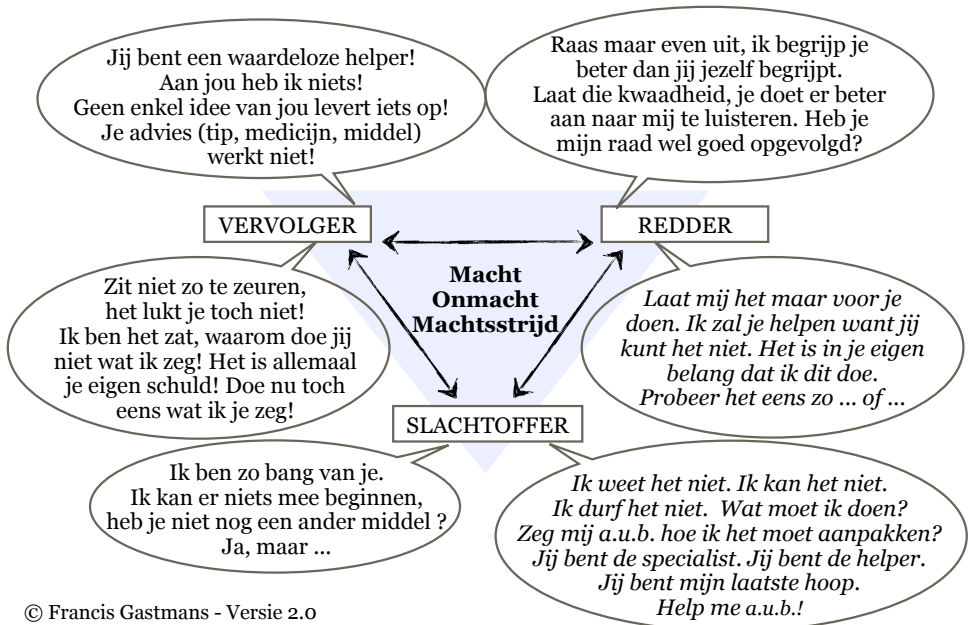
Je start het 'Redder-spel' meestal door de ander te bekijken als "Dit kan zij niet alleen oplossen." of "Zij hoeft het zelfs niet te vragen, ik zie het al." of "Ik kan haar niet aan haar lot overlaten." of "Ik beschik over de mogelijkheden om hier iets aan te doen, zij niet." Vervolgens ga je teveel in haar plaats doen. Voor je het weet sla je aan het 'Redden', daarmee ont-kracht je de ander, je vermindert haar zelfredzaamheid, je beperkt haar eigen kracht. In het slechtste geval geef je haar zelfs de schuld voor haar situatie en houd je geen rekening met structurele aspecten van het systeem waarbinnen ze leeft en leert.

In het 'Redder-spel' zijn er steeds drie posities die *beide* spelers om beurten innemen: de Redder, het Slachtoffer en de Vervolger.



Versie 3.0
© Francis Gastmans

Je wisselt voortdurend van plaats tijdens het spel. Dit spel wordt vaak uitgelokt door een ‘Slachtoffer’. Op een zeurderige, klagende, smekende, onderdanige toon klinkt dan: *“Wil je me helpen a.u.b., ik kan het niet meer.”*



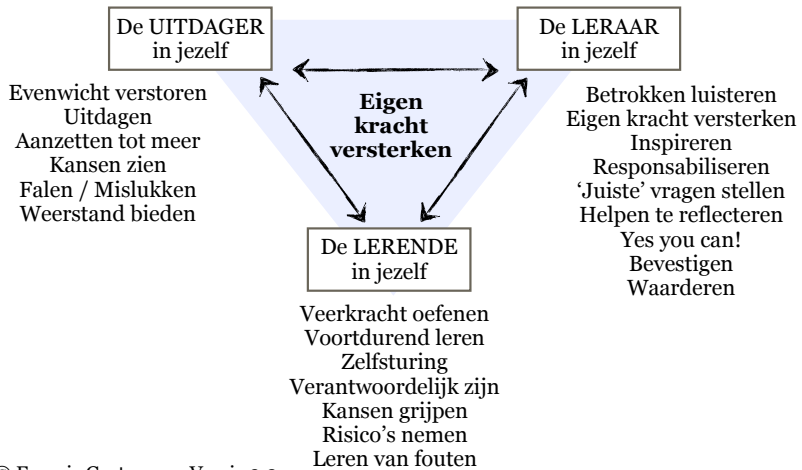
© Francis Gastmans - Versie 2.0

Het effect van Redder-gedrag is dat het de kracht van de klant beknot, verkleint, niet erkent én dat zij niet op zoek gaat naar een aanpak en vaardigheden om haar probleem zoveel mogelijk zelf op te lossen. De klant groeit via dit spel in afhankelijkheid en machteloosheid.

Een ‘onschuldig’ voorbeeld, want het Redder-spel wordt al zeer vroeg aangeleerd: wanneer een kleuter van vier het moeilijk heeft om zijn veters te strikken, help je snel door het voor hem te doen. Lief toch. Ja lief en tegelijk is het Redder-gedrag. Nu ja, het moet vooruitgaan, toch? Maar daarmee beknot je zijn kans om zelfredzaamheid te oefenen.

Je kunt dit spel vermijden. Je kunt je er van bewust worden en vaardigheden ontwikkelen om de signalen te herkennen.

Dan kan je de situatie ombuigen naar een 'eigen kracht versterkende interactie' in jezelf en met anderen. Dan verander je de drie rollen in een positieve versie en maak je gebruik van de kracht die iedere rol te bieden heeft. Dan speel je het 'Eigen kracht-spel'



© Francis Gastmans - Versie 3.0

3. Hoe leer je de kunst van het vragen?

Uitgangspunten

De kunst van het vragen is een levenswijze. Het is een geheel: een duidelijke visie op de relatie klant-begeleider + een eigen-kracht-versterkende basishouding + een aandachtzame betrokkenheid (mindfulness) + een reeks effectieve vaardigheden. Voor elk van de vaardigheden werden inmiddels tools ontwikkeld. De kunst is echter zoveel meer dan een gereedschapskoffer met een aantal tools.

De kunst van het vragen en vragen stellen als kunst, met het hanteren van het Vragenkompas (in Deel 2) vertrekt vanuit een aantal uitgangspunten.

Uitgangspunten van een professioneel vragensteller

Een 'juiste' vraag is een vraag die werkt voor haar én voor mij. Vragen bieden geen oplossingen, ze werken als wegwijzer. Zij bepaalt met welke 'feiten' zij rekening houdt.

Ik hoef haar 'probleem' niet te begrijpen om de 'juiste' vraag te kunnen stellen.
Verklaren ≠ Zin geven

Mijn *mindset* bepaalt de kwaliteit van de weg die zij aflegt. Wanneer ik me als pad-vindend 'helper' opstel, bereikt zij meer. Een mens communiceert vanuit *woordenwolken*, niet vanuit een woordenboek. Woorden hebben een betekenis én een beleving én een beeld.

Ik ben steeds betrokken partij bij elke vraag die ik stel.

Ik dien aan mijn eigen werkvraag te werken wil die niet in de weg staan voor haar.

De eerste vraag die de klant stelt is de vraag om mee 'binnen te komen', niet de vraag waar het écht om gaat. De vraag die er werkelijk toe doet, is haar werkvraag. Een scherpe formulering van haar werkvraag levert betere resultaten op.

Het startpunt is: hier en nu volledig aanwezig zijn bij haar én verbinding maken.

Het relationele aspect van een vraag is vaak het belangrijkste.

Versie 5.0 - 11/2021
© Francis Gastmans

Mijn vraag is voor haar een uitnodiging om innerlijk in een bepaalde richting te bewegen, denkend, voelend en handelend.

Mijn intentie is voelbaar voor haar.

Wat zij *doet* bepaalt hoe een vraag werkt.

Geen enkele vraag kan onbeantwoord blijven (zelfs niet een 'foute' vraag).

De keuze van mijn *taal* en mijn *taalgebruik* bepaalt mijn vraag.

Waarnemen is belangrijker dan een nieuwe vraag te stellen.

De 'juiste' vraag leg ik 'in het midden'.

Oefening baart kunst

'haar' kies: hij of zij of x

Wat is de 'juiste' vraag?

Het gaat bij de kunst van het vragen niet om 'goede' vragen of 'betere' vragen of 'de beste' vragen. Het gaat om de 'juiste' vraag!

De 'juiste' vraag zijn die vragen waarvan de betrokkene aangeeft dat ze haar *rechtstreeks* een stap vooruit helpen of die inzichten oproept voor een constructieve, oplossingsgerichte volgende stap.

In het ideale geval is de 'juiste' vraag die vraag die *in de ander zelf de werkelijk helpende vraag* oproept! Een vraag die zij zichzelf stelt werkt sterker dan een vraag die ze krijgt van jou. Alleen, je moet wel in haar geloven en haar sterken om in zichzelf te geloven.

Je hebt het wellicht zelf al ervaren, een 'juiste' vraag doet wonderen. De betrokkene ervaart dan: deze vraag past perfect bij mij; ze werkt effectief; de vraag slaat de nagel op de kop; dit is echt de vraag die ik nodig heb, net nu, ze komt op het juiste moment; deze vraag opent een venster dat altijd gesloten is gebleven; ze zorgt er voor dat ik meer mogelijkheden en uitwegen zie; ik kom hierdoor terug 'thuis', heel dicht bij mezelf; deze vraag zet me met de voeten op de grond; deze vraag roept in mij de vraag op die ik al altijd heb willen stellen aan mezelf maar die ik niet heb gedurfd te laten klinken; ik voel me sterk gestimuleerd om in actie te komen.

Het begrip, 'de juiste vraag' is geen oordeel! Oordelen is onderdeel van een *gidsende* houding, een *pad-vindend* mens oordeelt niet, die kijkt naar wat werkt en wat niet en naar *hoe* het werkt. Versterkt het haar eigen kracht of vermindert het haar eigen kracht?³⁶

³⁶ Over gidsend en pad-vindend gedrag lees je meer in: *Pad-vindend leiderschap*

Wat maakt het moeilijk om te leren de 'juiste' vraag te stellen?

Ik ben er laat achter gekomen wat het zo moeilijk maakt - voor mezelf en voor anderen - om de kunst van de 'juiste' vraag te leren. De moeilijkheid bestaat er in dat je vier 'ballen' tegelijk in de lucht dient te houden en dat is niet vanzelfsprekend. Het is krachtig om de 'juiste' vraag aan jezelf te leren stellen, alvorens zo'n vraag aan een ander te stellen.

1. Zorg voor een verbindende relatie =

- a. tussen jou en de ontvanger van je vraag,
- b. binnen in de ontvanger in haar relatie met zichzelf,
- c. in de relatie van de ontvanger met de andere betrokkenen van haar 'probleem' (haar werkvraag).

Je hebt voortdurend oog voor de relationele aspecten van wat je doet. Je bent je steeds bewust van de plek in het relatieveld waar je op ieder ogenblik staat en welke invloed dat heeft op de ander. Je hebt een aanvoelen voor de verbindingen die ontstaan bij de ander wanneer zij een vraag van jou ontvangt, die innerlijk verwerkt, er een antwoord op geeft en dit met jou deelt.

2. Kijk met een systemische bril naar de betrokkene, haar werkvraag en de situatie ³⁷ =

- ▶ je dient gaandeweg waar te nemen wat het 'zelf'-systeem is van de betrokkene en binnen welk relatie-systeem zij opereert;
- ▶ je hebt aandacht voor hoe jij van bij je eerste vraag een 'help'-systeem opzet samen met je klant (het 'Ik-help-je-spel') en wat tot je mandaat behoort en wat niet;
- ▶ daarenboven bekijk je de zaken ook op *lange termijn*.

Je verwisselt regelmatig van 'bril', d.w.z. je bekijkt de zaken niet louter lijinig (= oorzaak-gevolg of observatie-diagnose-remedie of

³⁷ Over systemisch denken meer in de tekst *Drie grondpatronen om je leven te be-leven*
Over mandaat, lees het hoofdstuk: De 'eigen kracht' versterken

begin-verloop-einde of Plan-Do-Check-Act) maar vaker systemisch (= er zijn verschillende oorzaken die tegelijk samenwerken en er zijn verschillende oorzaken). Je ervaart de ander als een 'levend samenhangend systeem' van fysieke, biografische, sociale, culturele, intellectuele en emotionele elementen die op elkaar ingrijpen. Je weet dat zij niet haar identiteit(en) 'is' en evenmin de 'ik' die huist binnen haar ik-wand. Haar 'zelf' beleef je als een groeiend verhaal dat een eigen dynamiek bezit.³⁸

Van bij het eerste contact heb je oog voor het begeleider-klant-systeem, het help-systeem, dat je in gang zet. Je steunt daarbij op de ontwikkeling van je persoonlijk begeleiders-systeem.

3. Heb aandacht voor je taalgebruik =

- ▶ woorden (en dus ook je vraag) genereren tegelijk een *betekenis*, een *beleving* en een *beeld*, daar hou je rekening mee;
- ▶ daarenboven drukt ieder mens zich meer non-verbaal uit dan verbaal;
- ▶ een scherp geformuleerde werkvraag levert betere resultaten op.

Je kent en voelt de kracht van woorden, gebaren en beelden. Je weet dat een beperkte woordenschat - bij jezelf en bij de ander - het vinden van een oplossing moeilijker maakt. Je stimuleert de ander om haar taal/talen rijker te maken. Discussiëren over de betekenis van woorden is zinloos maar het ontdekken van de woordenwolk rond cruciale woorden is 'helend'.³⁹ Zo kom je er achter wat er binnen de ander leeft bij de woorden die zij gebruikt. Je bent je er van bewust: er klinken in haar andere associaties bij de woorden dan in jou.

Je zoekt samen met haar naar een heldere formulering voor de werkvraag die er écht toe doet, nu.

4. Versterk de 'eigen kracht' van de ander en je eigen 'eigen kracht' =

- ▶ vertrek van een oprecht niet-weten en een open, niet oordelende houding

³⁸ Lees meer in *Hoe beleef jij je 'ik-wand', je 'ik', je 'identiteit' en je 'zelf'?*

³⁹ Lees meer in *Wat is een woordenwolk?*

- tijdens je werk treed je afwisselend pad-vindend en gidsend op;
- de ‘juiste’ vraag heeft in de meeste gevallen een pad-vindende oorsprong.⁴⁰

Ja, zeer veel klanten vragen om een Gids, iemand die hen kan zeggen wat er bij hen scheelt en die daarop nuttige adviezen geeft of de weg naar de uitgang wijst en misschien zelfs de oplossing. Ze bekijken jou als ‘de expert’. Net daarom is het nodig om wakker te blijven voor de valkuilen waarin je zou trappen wanneer je je ijdelheid laat strelen. De houding van een Pad-vindend begeleider zorgt voor de professionele afstand en bescheidenheid. Je voelt je eigen kracht en dat je met je beide voeten op de grond staat, niet boven of onder de anderen..

Je leert de kunst door *jouw persoonlijke, praktijkgerichte leerweg* af te leggen. Door van bij het begin aan de slag te gaan met je eigen ‘problemen’. Je eigen werkvragen zijn de basis om aan te voelen en te ervaren wat er allemaal komt kijken bij het stellen van vragen en bij het ontvangen. De vragen op jouw werkvraag die je krijgt van je leraar, je mentor of je leermaatje of die je jezelf stelt zijn een onmisbare bron om te leren. Je leert effectiever door te worden uitgedaagd door anderen en samen een boeiende, creatieve leerweg af te leggen. Neem de verantwoordelijkheid op voor je eigen leerproces!⁴¹

Je leert pas echt door wat je doet.

⁴⁰ Lees het hoofdstuk ‘Sporen van Pad-vindend leiderschap’ in het boek *Pad-vindend leiderschap - Samen de juiste weg vinden*

⁴¹ Lees meer in het hoofdstuk ‘Aanleren’ in de tekst *Leerrijker worden kán!*

4. Vragen stellen die 'werken'

Wat zijn vragen die 'werken'?

Er worden zeer veel vragen gesteld, teveel, en de meeste 'werken' niet. Het zijn retorische vragen, suggestieve vragen, gesloten vragen, vage vragen, standaardvragen, nietszeggende vragen, kinderlijke of kinderachtige vragen, oneigenlijke vragen en vragen als vermomde instructies of bevelen⁴².

Er bestaat geen lijst met 'goede' vragen of 'betere' of 'beste' en evenmin bestaan er 'foute' vragen. Wel zijn er vragen die *wérken* en vragen die niet 'werken' ... voor *déze* persoon, bij *déze* werkvraag, op dit ogenblik, binnen de actuele context.

De vele kaartjes of lijstjes met 'goede' of 'betere' vragen zijn behulpzaam voor wie start met het leren van vragen stellen. Ze kunnen je ook inspireren andere formuleringen te vinden. Dat is best o.k. Vergeet echter niet om steeds je eerst af te vragen: Is dit de vraag die de ander een stap vooruit helpt, nu? Is dit de vraag die zij nu nodig heeft? Op basis waarvan meen ik dat dit zo is?

De 'juiste' vragen zijn die onderzoeks-, belevings- en reflectie- vragen en die confronterende, besluitende en actiegerichte vragen die positief-constructief werken voor de ander. Het zijn die vragen waarvan *de betrokkene* aangeeft dat ze haar *rechtstreeks* een stap vooruit helpen of die inzichten bieden voor een constructief-gerichte volgende stap.

Of een vraag 'werkt' wordt niet bepaald door jou maar door haar, door diegene die ze ontvangt! Of een vraag 'werkt' of niet wordt aangegeven door de reactie van de ontvanger, door het effect, niet

⁴² Ouders zijn daar goed in. Ze stellen hun kinderen de vraag van het type: "Wil je even naar de bakker gaan?". In feite is het een instructie want het kind mag niet "Nee" antwoorden. Wat maakt het zo moeilijk aan om een eerlijke, vriendelijke instructie te geven?

door jouw intenties, bedoelingen of veronderstellingen, zelfs al heb je ze ‘lief’, ‘goed’, ‘positief’, ‘constructief’ of ‘juist’ geformuleerd.

Leer bijgevolg zeer goed waar te nemen wat er zich afspeelt bij de andere vanaf het moment dat jouw lichaamstaal aangeeft dat je een vraag gaat stellen.

Iedere getrainde vragensteller stelt nog steeds vragen die niet wérken. Daar is niets mis mee. Perfectie bestaat niet. Iedere vraag die je stelt is tevens een leermoment voor jou! Waar het om gaat is dat je leert om scherp waar te nemen en bv. ook te luisteren naar wat *niet* wordt getoond en gezegd, naar dat wat ‘ontbreekt’.

Indien de ontvanger een *ander* antwoord geeft dan je verwacht had, is niet zij fout maar heb jij een minder werkende vraag gesteld. Je bent misschien meer bezig geweest met jezelf, met het willen begrijpen van de ander en haar situatie of met ‘Ik moet een *goede* vraag stellen!’.

Kenmerken van een vraag die meer kans biedt dat ze ‘werkt’, is een vraag die:

- de ander aanvaardt zonder ‘tegenreactie’
- de ontvanger het gevoel geeft dat zij ernstig wordt genomen
- vertrouwen schept en waarvan de ontvanger zegt dat ze haar een stap(je) vooruit helpt
- door de ontvanger als werkzaam wordt ervaren
- de ander aan het denken zet of een Aha!-belevens bezorgt
- een constructieve gedachtengang stimuleert; dus niet een vraag die voor de betrokkene een ‘vreemde’ gedachtengang opdringt
- aanvoelt voor de ander als een vraag die ‘in het midden’ ligt
- voldoende ruimte laat om al of niet te antwoorden
- een eerlijke kans geeft om te reageren
- duidelijk is, waarbij de ontvanger onmiddellijk begrijpt wat wordt bedoeld en waar jij als vraagsteller op aanstuurt.
- zorgt voor vertraging in het gesprek (Wanneer er snel een antwoord volgt betekent dit dat de ander die ‘kennis’ paraat heeft en dus is het voor haar herhaling. Dit draagt niet bij aan een *volgende* stap.)

Hoe stel je een werkzame vraag?

- ✓ Alvorens een vraag te stellen is het essentieel dat je een vraag mag stellen. Dat is niet vanzelfsprekend.
Om daarvoor te zorgen zijn twee zaken nodig:
 - *Wees helemaal aanwezig*, d.w.z. niet enkel met je lichaam maar met je gevoelens en met je gedachten enkel hier-en-nu aanwezig zijn bij deze persoon.
 - *Bevestig de ander* (verbaal maar vooral ook non-verbaal) zodat de ander ervaart dat zij er mag zijn zoals zij is, met alles wat zij meebrengt.
- ✓ Soms is het geraadzaam eerst uitdrukkelijk toelating te vragen (zonder toelating luistert de ander toch niet): "*Mag ik je een (lastige) vraag stellen?*"
- ✓ Tracht je op de eerste plaats bewust te zijn van het feit dát je een vraag stelt en dat je deze vraag stelt. Tracht je bewust te zijn van waaruit je dat doet. Wat is jouw intentie? Wat wil je bereiken met die vraag? Neem de tijd om eerst goed na te denken, of beter, om "voor te denken" en "voor te voelen".
- ✓ Dé voornaamste regel: een werkzame vraag wordt 'in het midden' gelegd.⁴³ Dit betekent dat de ander steeds de vrijheid heeft en houdt om de vraag al of niet op te nemen en al of niet te beantwoorden. Zij kan de vraag opnemen en toch beslissen om die nu niet te beantwoorden. Indien zij aangeeft dat zij niets kan met jouw vraag of indien zij 'weerstand' biedt, was het bijgevolg geen gepaste vraag ... op dit ogenblik, binnen de huidige context, op deze manier geformuleerd, voor deze persoon.

Wat jij als 'weerstand' ervaart (= interpreteert!) is zeer vaak een signaal van eigen leiderschap, van het oefenen met eigen kracht. Het kan een teken zijn dat zij zich niet veilig voelt of dat andere, belangrijker zaken voor haar zorgen voor een innerlijke storing.

⁴³ Lees meer in: *Hoe hou je een gesprek 'in het midden'?*

Hoe dan ook, bekijk het positief en neem het niet persoonlijk, zelfs niet al wordt er kritiek rechtstreeks naar jou gericht.

- ✓ Zorg er eerst voor dat je rustig bent. Onder druk van sterke emoties kan je geen goede vragen stellen. Voel je spanning? Los jouw 'probleem' dan eerst zelf op, belast de ander daar niet mee.⁴⁴
- ✓ Heb geen schrik voor stiltes in het gesprek. Neem je tijd om een juiste vraag te vinden. Vind je die niet, zwijg dan ... focus en luister ... vaak begint de ander te vertellen en krijg je zo het antwoord op de vraag die jij zocht of op een vraag die de ander belangrijk vindt (zonder dat jij ze hebt gesteld).
- ✓ Stel gerichte vragen zodat de ontvanger vlot weet binnen welke context jouw vraag past en waar ze naar leidt.
- ✓ Formuleer je vraag zo duidelijk mogelijk, zodat ze niet voor meer dan één uitleg vatbaar is en geen twijfels oproept. Een werkzame vraag is bondig en concreet en heeft geen bijkomende uitleg nodig.
- ✓ Zorg er voor dat de ander zich aangesproken voelt. Kijk de ander aan terwijl je de vraag stelt. Heb aandacht voor je lichaamstaal die jouw vraag zijn kleur en smaak geeft.
- ✓ Stel steeds één vraag per keer. Vermijd formuleringen die meerdere vragen tegelijkertijd inhouden.
- ✓ Wanneer je weerstand ervaart (= jouw interpretatie!) blijf dan niet aandringen op een antwoord. Erken dat het niet de gepaste vraag is op dit ogenblik, neem even de tijd en overweeg om een betere vraag te stellen of zwijg en observeer (dit is vaak efficiënter). Sommige vragen die nu weerstand oproepen werken uiteindelijk toch omdat ze innerlijk blijven hangen en knagen bij de ander. Dat merk je dan wel ... later. Je vraag werkt nog lang na nadat jullie afscheid hebben genomen. Aanvaard wat er nu gebeurt. Neem scherp waar en oordeel niet.

⁴⁴ Lees over het onderscheid tussen 'gevoelens' en 'emoties' in: *Medeleven Empathie Mededogen*

Na het stellen van je vraag

- ✓ Je krijgt een antwoord reeds tijdens het stellen van je vraag: het lichaam van de ander reageert bliksemsnel. Heb je het gezien? Daarna volgt het antwoord in woordentaal. Tussen de woordelijke formulering en de lichaamstaal kunnen grote verschillen zijn. Neem ze waar en hou er rekening mee. Soms kan dit aanleiding zijn om - later - een volgende vraag te stellen of door te vragen.
- ✓ Zorg voor een aangename stilte. Laat de ander voldoende tijd om te overwegen of zij de vraag zal aanvaarden of niet, en of ze ze zal beantwoorden. Geef haar alle tijd en ruimte om over het antwoord na te denken en het antwoord te formuleren.
- ✓ Geef haar de ruimte om de naklank van haar antwoord te horen, om te luisteren naar zichzelf, naar wat er in haar lichaam gebeurt net omdat ze dit antwoord heeft gegeven. Soms kan je dit versterken door zacht haar antwoord letterlijk te herhalen.
- ✓ Onderbreek haar niet wanneer zij antwoordt of vul haar woorden niet aan! Luister zéér aandachtig, met al je zintuigen, naar de antwoorden. In ieder antwoord zitten meerdere relationele lagen. Zij vertelt je: *"Zo zie ik mezelf"*
"Zo zie ik jou."
"Zo zie ik mezelf in relatie tot jou."
"Zo zie ik hoe jij naar mij kijkt."
"Dit mag ik doen. Dit mag ik niet doen."
"Dit mag jij doen. Dit mag jij niet doen."
"Dit is voor mij belangrijk en dit niet."
- ✓ Luister aandachtig naar het antwoord alvorens een nieuwe vraag te stellen. Welk antwoord heb je gekregen? Was het een antwoord op jouw vraag of op een andere vraag? Op welke vraag dan?
- ✓ Luister aandachtig naar je eigen lichaam! Wat neem je waar bij jezelf? Wat zet je aan tot een nieuwe vraag? Welk beeld komt in je op? Wat heeft dit beeld in jou opgeroepen?

Wat je beter kunt vermijden

- ✓ Stel zo min mogelijk gesloten vragen = vragen waar de ontvanger alleen met "ja" of "nee" op kan antwoorden. Meestal remmen ze het denkproces af. Ze maken de klant ook afhankelijk. Open vragen geven ruimte en vrijheid, stimuleren om na te denken.
- ✓ Stel geen 'wijd open vragen', d.w.z. een vraag waar de klant meer antwoorden op kan geven, in verschillende richtingen. Hou je vragen zo concreet mogelijk.
- ✓ Vraag niet naar zaken die de klant al lang weet. Zulke vragen leiden het denkproces af. Als je polst naar feiten, vraag jezelf dan eerst af of je dit echt doet omdat je haar er zich van bewust wilt laten zijn. En wat wil je daar dan mee bereiken ? Of stel je de vraag om *jouw* gebrek aan informatie (of je nieuwsgierigheid) te bevredigen ? In dit laatste geval is de vraag ongepast en vaak verklein je hiermee haar eigen kracht.
- ✓ Stel geen vragen waar je het antwoord al op weet. Of erger, vragen waarmee je de ander wilt laten invullen wat *jij* denkt. Zulke vragen zijn betuttelend en verhogen de afhankelijkheid.
- ✓ Vermijd multiple choice vragen, bv.. "Heb je het idee dat ... of denk je dat ... ?". Vermijd of-of vragen.
- ✓ Stel geen suggestieve vragen, bv.. "Het was wellicht moeilijk?" Daarmee duw je de ander in *jouw* denkwijze en rem je de reflectie en het leerproces bij haar af.
- ✓ Stel geen vragen waarbij de ander eerst van jou nog informatie moet krijgen om ze te kunnen beantwoorden.
- ✓ Stel geen belerende vragen. Vragen stellen en een vragen ontvangen is voor jullie beiden een leerproces. Belerende vragen remmen dat af en scheppen onderdanigheid (je zet je in de klassieke rol van de 'meester').

In bepaalde situaties vraag je door

Doorvragen is een belangrijk onderdeel van een helpend gesprek. In deze situaties is er de expliciete afspraak dat jij de betrokkene 'helpt'. Indien hierover geen afspraak is, ben je best voorzichtig met het doorvragen, met *hoe* je doorvraagt.

Je vraagt door

- op vage beweringen, op niet-specifieke woorden of zinsdelen, op generalisatie, bv.: "men", "je moet", "soms", "een gevoel", "men beweert ...", "altijd", "iemand", "iedereen", "ze zeggen", ...
Vraag om verduidelijking.
Stimuleer haar om in de 'ik-vorm' te spreken.
- naar weggelaten woorden of zinsdelen, bv. "Ik moet wel." Vraag bv.: *Wat maakt dat je het gevoel hebt dat je moet? Wat gebeurt er indien je dit toch niet doet? Van wie moet je? Welke gevoel hoort voor jou bij 'moeten'?*
- op vage of overtollige bijwoorden en werkwoorden, bv. "uiteraard", "misschien", "zou kunnen", ...
Wat maakt de ganse situatie voor jou zo vanzelfsprekend? Wat kan je doen twijfelen?
- op zinnen die in de passieve vorm zijn geformuleerd, bv. : "Er wordt altijd van mij verwacht dat ...". Vraag om de zin actief te maken.
- op uitspraken in de lijdende vorm of waarbij de persoon zich in de slachtofferrol plaatst, bv. : "Ik word altijd in die positie geduwd". Vraag dan bv. *Wat is jouw aandeel in het gebeuren? Vertel mij de situatie eens vanuit het standpunt van de anderen? Hoe kijkt de ander naar jou?*

5. *Waarom? Of Waardoor? Of Waartoe?*

Wat is er mis met Waarom?

“*Waarom* doe je dat?”, “*Waarom* doe je niet wat ik gevraagd heb?”, “*Waarom* moet jij zo nodig het op deze manier doen?”, “*Waarom* bereiken we niet wat we als resultaat hebben vooropgesteld?”, “*Waarom* doen de anderen het beter dan wij?”

Herken je dit type vraag? Hoe vaak stel jij - als ouder, leraar, leidinggevende, therapeut, coach, mediator - deze waarom-vraag?

Wat wil je bereiken met deze vraag? Wil je iets te weten komen voor jezelf? Wat dan wel? Wil je de ander aanzetten tot nadenken? Waarover dan wel? Wil je de ander aanzetten om het anders te doen? Welk antwoord wil je écht bekomen op je waarom-vraag? In welke mate komt het antwoord dat je krijgt, overeen met het verwachtte antwoord op je waarom-vraag? Welk antwoord wil je *niet* krijgen?

Welke gevoelens tonen de reacties van de ontvanger van je vraag? Hoe vrij voelt de ander zich om je vraag wel of niet te beantwoorden, om ze ernstig te nemen of ze te laten liggen als zij dat wil, d.w.z. voelt zij zich vrij om *niet* te antwoorden?

Wat is er mis met “Waarom?” Niets! Een vraag die begint met “*Waarom ... ?*” lijkt een eenvoudige onderzoeksvraag of een vraag die gewoon ondervraagt, maar is dat wel steeds het geval? Niet zelden heeft de vraagsteller een verborgen intentie, een ander (onderliggend) doel dat meeklinkt in de vraag. In bepaalde gevallen kan men zich zelfs afvragen of het überhaupt wel een vraag is?

De waarom-vraag stel je vanuit een gewoontepatroon. Het is meestal een slordig gestelde vraag. Geef toe, je stelt vaak de vraag uit luiheid, om niet eerst te moeten voor-denken wat je echt wil bereiken met je vraag. Je hanteert daarenboven een *dagelijks taalgebruik*. Dat betekent: een beperkte woordenschat, een beperkt aantal algemene werkwoorden (zijn, hebben, doen, maken, krijgen, e.d.), gebrekkige

zinsconstructies en een onduidelijke definitie van woorden.⁴⁵

De reacties op een simpele “Waarom?” lopen erg uiteen met als extremen een te uitgebreid antwoord aan de ene kant of een agressieve houding aan de andere kant. Daartussen liggen diverse reacties die uiteenlopende gevoelens uiten (verbaal en vooral non-verbaal): ongenoegen, onzekerheid, schaamte, schuldgevoelens, vertwijfeling, ergernis, een gebrek aan zelfvertrouwen, een gebrek aan vertrouwen in jou, maar soms ook verwondering, verbazing, ongeloof, ... enz. Deze reacties verwijzen het *relationele aspect* van jullie communicatie en niet naar de inhoud! Niet alleen omwille van de vraag “Waarom?” maar ook omwille van de intonatie waarmee je de vraag stelt.

De waarom-vraag kan op acht verschillende manier worden uitgedrukt, afhankelijk van je plaats in het relatieveld. Je kunt dit oefenen: stel dezelfde vraag, zeg hetzelfde zinnetje (letterlijk) maar vanuit een andere positie in het relatieveld. Je houding zal veranderen, je lichaamstaal, de toon van je stem, je blik, het tempo waarin je vraag klinkt, enz. alles zal anders zijn, zelfs al zijn je woorden letterlijk hetzelfde. Wees je er van bewust, je kunt een waarom-vraag niet stellen van buiten het relatieveld. Vanuit welke positie stel je ze nu en welke reactie verwacht jij van de ander? ⁴⁶

Heel vaak hoort de ontvanger een waarom-vraag als een vraag naar verantwoording of zij voelt de beschuldiging die onder de vraag zit. De waarom-vraag roept bij vele mensen het gevoel op dat ze verplicht worden om zich te verantwoorden, om duidelijk te maken om welke reden ze iets gedaan hebben of nagelaten hebben iets te doen. Ze voelen dat ze argumenten moeten aandragen om zich te verdedigen. Ze voelen zich (de een al meer dan de ander) persoonlijk geïmponeerd omdat de verantwoordelijkheid, naar hun aanvoelen, volledig bij hen wordt gelegd.

⁴⁵ Lees meer over de tien kwaliteiten van taalgebruik in: *Talen en taalgebruik*

⁴⁶ Herlees de paragraaf: Wat is er relationeel aan vragen stellen? Alles!

Waarom? Of Waardoor? Of Waartoe?

Jij kent een reeks enkelvoudige woorden waarmee je een vragende zin start: **Wie? Wat? Waar? Wanneer? Hoe? Waarom?** Op zulke vragen verwacht je een eenvoudig en duidelijk (en liefst kort) antwoord. Je bent gewoon om eenvoudige vragen te stellen vanuit een enkelvoudig oorzaak—gevolg denken, denken in tegenstellingen, onze ‘gewone’ manier van denken.⁴⁷

Wil je echter weten wat de echte oorzaken of drijfveren zijn, waar een bepaald gedrag, een uitspraak of een keuze vandaan komt of wil je weten vanuit welke onderliggende lagen er gebeurt wat er gebeurt zodat je de zaken beter kunt analyseren en efficiënter aanpakken, dan stap je best over naar het systemisch denken. Bij dit soort denken is er steeds sprake van meerdere ‘oorzaken’ en ‘condities’ en zijn de relaties tussen de betrokkenen belangrijk én de onderlinge verbindingen tussen alle relevante gegevens én de dynamiek die de elementen verbindt én de context die het samen tot een systeem maakt. Dan stel je niet alleen vragen naar relevante feiten maar ook vragen die uitnodigen om te kijken naar beweegredenen, vooronderstellingen, aannames, overtuigingen, intenties, dynamieken én de context. Want deze elementen liggen aan de basis van de besluiten en de beslissingen bij alles wat iemand zegt en onderneemt.

Besluiten is een (voorlopige) conclusie trekken, een (voorlopig) punt zetten als afronding van een proces van wikken en wegen. Besluiten heeft wens-karakter, intentie-karakter. Een besluit kan je morgen weer wijzigen. Noch jij, noch de ander(en) dragen verantwoordelijkheid voor het besluit. Er is ook geen garantie dat een besluit wordt uitgevoerd. Het blijft open.

Beslissen betekent dat je werkelijk de stap zet van besluit naar de actie, dat je je intentie omzet in een actie, dat je een besluit nu omzet in een gerichte daad én dat iemand (jij en de ander) er de verantwoordelijkheid voor opneemt. Bij iedere beslissing hoort dan ook een

⁴⁷ Lees meer in *Drie grondpatronen om je leven te be-leven*

antwoord op de vragen: Wie? Wat? Waar? Wanneer? Hoe? Binnen welke termijn? Wie oordeelt over het resultaat? Wie kan wie aanspreken op de actie, hoe en wanneer? Een beslissing kan niet worden gewijzigd, enkel worden aangevuld door een nieuwe beslissing.

Al je handelingen drukken je beslissingen uit, of je daar nu over hebt nagedacht of niet of je actie nu je besluit volgt of niet.

De waarom-vraag stel je meestal omdat je iets niet begrijpt (je zoekt nog elementen om tot een juist oordeel te komen) of omdat je iemand wil terechtwijzen of straffen (want je hebt al een oordeel, namelijk dat de ander het niet goed doet). Met de 'luie' waarom-vraag kom je er echter niet.

Wil je een bredere kijk op de zaken en duidelijke antwoorden en heldere informatie dan dien je andere vragen te stellen:⁴⁸

- 1) de **waardoor-vraag** (= vragen van het waardoor-type)
- 2) de **waartoe-vraag** (= vragen van het waartoe-type)
- 3) de **'juiste' waarom-vraag** (= vragen van het waarom-type)



© Francis Gastmans

⁴⁸ In Deel 2 Vragen stellen als kunst stel ik je een kompas voor met acht verschillende type vragen.

Kinderen vragen honderd keer per dag “Waarom?” Is dit dan niet een voorbeeld dat dit een goede vraag is? Kinderen leren de waarom-vraag doordat hun ouders en verzorgers hen die zo vaak stellen! Kinderen leren het van hun ouders, familie, verzorgers en leraren. Het is ongelooflijk hoe weinig volwassenen zich bewust zijn hoe vaak ze de waarom-vraag stellen al vanaf de eerste maanden van het kind. Geen enkele baby wordt geboren met een waarom-vraag op de lippen! En wanneer een kind voor de honderdste keer “Waarom?” vraagt ... is de ouder het beu: “Daarom!”, “Omdat ik het zeg!”

Leer als ouder zelf eerst om je waarom-vraag om te zetten in een waardoor-vraag of waartoe-vraag en je kind zal veel meer waardoor-vragen of waartoe-vragen leren stellen. Het vraagt dan bv. niet meer “Waarom doe jij dat?” maar “Wat maakt dat je dit nu zo doet?” of “Wat wil je hiermee bereiken?”, niet meer “Waarom blaft die hond zo hard?” maar “Wat kan de reden zijn dat die hond zo hard blaft?” of “Wat wil die hond zeggen door zo hard te blaffen?”

En wat doe je dan met de honderd waardoor-vragen of waartoe-vragen die je kind zal stellen? “Hoe komt het dat de maan nu niet meer rond is?”, “Wat is het nut van de straf die ik krijg?” Ja, deze vragen zijn moeilijker te beantwoorden én zijn daar-door leerrijker zowel voor je kinderen als voor jezelf én maken je (misschien) enthousiast om mee naar een antwoord te zoeken. Allemaal winst, leerwinst.

“Waarom?” creëert onzekerheid bij diegene die deze vraag krijgt.

*De vraagsteller wil meestal een eigen onzekerheid verdrijven
of wil je van iets (zijn gelijk) overtuigen.*

*“Waarvoor?” creëert gezonde twijfel en terugblikken
bij diegene die deze vraag krijgt.*

*Het is zowel voor de vraagontvanger als voor de vraagsteller een
uitnodiging tot dieper onderzoek.*

*“Waarvoor?” creëert nieuwsgierigheid en vooruitblikken
bij diegene die deze vraag krijgt.*

*Het is een uitnodiging om oplossingsgericht te kijken,
om te focussen op wat men wél wilt.*

Wat doet een waardoor-vraag?

- Een waardoor-vraag peilt naar de mechanismen die tot een bepaald gedrag of een bepaalde situatie hebben geleid. Ze vraagt naar het *proces* en de *dynamiek* en nodigt uit om een proces-gericht antwoord te krijgen.
- Een waardoor-vraag roept de ander op om na te denken en de *zaken op een rijtje* te zetten. De vraag helpt haar om zelf tot een verklaring te komen en maakt haar daardoor minder afhankelijk van jou.
- De antwoorden op een waardoor-vraag kunnen de basis vormen van een correcte *analyse* van de situatie.
- Een waardoor-vraag heeft *kiemen van verandering* in zich. Het is een vraag die mogelijkheden voor de toekomst kan blootleggen, omdat je bij de onderliggende vooronderstellingen komt en zo dus ook bij de onderliggende mogelijkheden (!).
- De goede waardoor-vraag legt veel meer de basis voor een *open dialoog* en helpt om een machtsstrijd te vermijden.
- Met een waardoor-vraag vermijd je dat je in het *Redder-spel* stapt (dat gebeurt bij een waarom-vraag vlotjes!)⁴⁹
- Een waardoor-vraag biedt de ruimte om de *context* te betrekken bij wat er is gebeurd of dient te gebeuren. De context is in elke communicatie van wezenlijk belang.
- Een waardoor-vraag werkt aan *twee kanten*: ook jij als vraagsteller moet nadenken. Je voelt je over het algemeen meer betrokken bij je vraag.
- Een waardoor-vraag peilt naar een *verklaring* en niet naar een *zingeving* (daar peilt de juiste waarom-vraag naar).

⁴⁹ Herlees de paragraaf: Opgepast voor het Redder-spel

Wat doet een waartoe-vraag?

- Een waartoe-vraag peilt naar de *intentie* van de ander en dit kan aanleiding geven om het perspectief van de ander te zien en haar beter te begrijpen.
- Deze vraag helpt jou en de ander om *vooruit* te kijken en niet te blijven hangen bij wat er werd gezegd of is gebeurd.
- Een waartoe-vraag vermijdt een welles-niets spel omdat waar ze naar verwijst nog niet vaststaat.
- Een waartoe-vraag zet je op weg naar de vraag hoe het anders kan, ze kan een uitnodiging zijn om *meerdere opties* te bekijken.
- Een waartoe-vraag duidelijk open gesteld kan de start zijn van een *creatief, participatief proces*. Hiermee kan je een groep of een team in beweging zetten richting ‘de 10 beste oplossingen’.
- Een waartoe-vraag kan het proces helpen *vertragen*. De meeste zaken die mislopen volgen uit situaties waarin mensen te snel moeten werken, stresserend, ongeduldig, met onmogelijke deadlines.
- Een waartoe-vraag kan het *zelfvertrouwen* van de ander een steuntje geven.
- Een waartoe-vraag schept *ruimte*, zowel in de zin van ‘meer tijd’ als in de zin van ‘afstand nemen’ en de zaken vanuit een ander perspectief bekijken.

Hoe een waardoor- of een waartoe-vraag stellen?

Een waardoor-vraag start je niet met eenvoudig het woord *Waarom?* te veranderen in *Waarvoor?* Hetzelfde geldt voor de waartoe-vraag, dat doe je niet door gewoon *Waarom?* te vervangen door *Waarvoor?* Dan is in de meeste gevallen niet duidelijk waar je naar vraagt. Een waardoor- of een waartoe-vraag stel je met een aangepaste, gepersonaliseerde formulering die past bij de betrokkene én bij wat je wilt weten en bereiken én bij de context.

Je zult de vraag met meer aandacht moeten stellen, aandacht voor jezelf, voor wat jij wilt ontvangen als antwoord én aandacht voor de ander, opdat die jouw vraag zo kan ontvangen dat zij zich daar goed bij voelt, veilig en uitgenodigd om (samen) te onderzoeken.

Ga eerst bij jezelf na wat je wilt bereiken met je vraag. Op basis van welke gedachten of vooronderstellingen stel je deze vraag? Wat wil je uiteindelijk bereiken met deze vraag? Wat is je intentie? Wil je een verklaring krijgen of wil je toch dat de ander zich verantwoordt (en misschien zelfs dat zij zich schuldig voelt)? Wil je dat de ander door het geven van een antwoord een inzicht verwerft of wil je je eigen inzicht vergroten? Wil je een oplossing vinden voor een probleem? Of is het eigenlijk een retorische vraag waarmee je stiekem je eigen kennis wilt etaleren?

Ga na hoe *jij* je op dit ogenblik *voelt* tegenover de ander. Waar sta je in het relatieveld op dit ogenblik?⁵⁰ Kan jij je innerlijk op gelijke hoogte zetten met de ander of voel je je toch de meerdere (zelfs al is het een kind, zelfs al is het formeel een leerling of een ondergeschikte)? Heb je werkelijk belangstelling in de ander of draait het toch allemaal om *jouw* ideeën over de zaak, om *jouw* analyse, om *jouw* diagnose, om *jouw* oordeel? Wil je verrast worden of verlang je bevestiging van wat je reeds weet en heb je reeds een andere oplossing in de achterhoofd? Voel je dat je wilt optreden als een

⁵⁰ Herlees de paragraaf: Wat is er relationeel aan vragen stellen? Alles!

Gidsend leidinggevende of handel je vanuit Pad-vindende leiderschap?⁵¹

Een juiste waarom- of waartoe-vraag stellen is lastig. *Jij dient te veranderen*, over te schakelen op een voorlopig onbekende werkwijze en iedere verandering roept weerstand op. Je bent het niet gewoon en hebt het nooit geleerd. Je kreeg in je leven zelf zelden goede waardoor- of waartoe-vragen aangeboden. Dit zijn gerechtvaardigde excuses, dus ... oefenen, enkel oefenen helpt, gewoon doen.

Nog een moeilijkheid: een waardoor- of een waartoe-vraag vereist *zorgvuldig taalgebruik*. Je dient veel meer naar de juiste woorden te zoeken. Dat ben je evenmin gewoon, net als tijd nemen om de vraag eerst innerlijk te formuleren alvorens ze uit te drukken.

Het grootste obstakel is wellicht: *leer de zaken systemisch te bekijken*. Besef dat jij en de ander niet ‘gewoon’ communiceren maar een *relatiesysteem* vormen (zelfs al zou de ontmoeting van korte duur zijn). In een systeem spelen alle elementen die je kunt waarnemen en vaststellen *samen* een rol: dat je elkaar ontmoet op dit moment, hier, ieder met déze zorgen, met déze intenties, met déze kijk op de zaken, ieder met een eigen blik op wat de ‘werkelijkheid’ is, in déze verhouding tot elkaar, met onze relatie-geschiedenis, enz.⁵²

⁵¹ Lees meer over Gidsen en Pad-vinders in het boek *Pad-vindend leiderschap*

⁵² Herlees het eerste hoofdstuk *Een vraag stellen is een relationele daad*

Enkele voorbeelden hoe je Waarom? omzet naar Waardoor?

Dit zijn slechts *enkele voorbeelden!*

- i.p.v. *Waarom heb je dit gedaan? Waarom heb je dit niet gedaan?*
→ Welke gedachten gingen er door je heen toen je dat deed? Welke overwegingen deden je kiezen om dit niet te doen? Welke factoren hebben je keuze sterk beïnvloed?
- i.p.v. *Waarom heb je dit besloten? Waarom heb je dit beslist?*
→ Op basis van welke redenering heb je dit besluit genomen? Via welke gedachtengang ben je tot deze conclusie gekomen? Welke argumenten hebben tot jouw beslissing geleid? Met welke factoren heb je rekening gehouden om dit te beslissen? Waar heb je *geen* rekening mee gehouden? Wat waren jouw pro's en contra's alvorens te beslissen?
- i.p.v. *Waarom is dit voor jou zo belangrijk?*
→ Wat heeft je geraakt in deze zaak? Wat zie je dat ik niet zie?
- i.p.v. *Waarom is dit voor jou een probleem?*
→ Wat maakt de feiten zo zwaar dat je er een probleem van maakt? Op welke feiten steun je om dit een 'probleem' te noemen? Wat gaat er in je om als je aan dit probleem denkt? Wat heeft gemaakt dat je dit niet zomaar kunt laten voorbij gaan? Waar werd een grens overschreden?
- i.p.v. *Waarom wil je me hier van overtuigen?*
→ Welke gegevens zijn volgens jou zo zwaar dat je meent me hiermee te kunnen overtuigen? Welke gegevens wegen hier door? Waar zit ik er volgens jou volledig naast?
- i.p.v. *Waarom wil je dit op deze manier aanpakken?*
→ Welke gegevens en gedachten waren doorslaggevend om te kiezen voor deze aanpak? Welke ervaringen uit het verleden sterken je in de mening dat dit de beste aanpak is? Welke mensen hebben je beïnvloed in de keuze van deze aanpak? Waar heb je

allemaal rekening mee gehouden alvorens te beslissen dat je dit zult doen, op deze manier?

- i.p.v. *Waarom heb je mij daar niet van verwittigd?*
→ Wat heeft jou doen vermoeden dat ik hier niet van op de hoogte moest zijn? Wat heeft je belemmerd om mij om advies te vragen? Hoe zie jij mijn bijdrage in deze zaak?
- i.p.v. *Waarom heb je je collega's niet betrokken in deze zaak?*
→ Welke ervaringen in het verleden hebben je doen kiezen om je collega niet in te lichten? Welke argumenten hebben je doen kiezen je collega's hier niet bij te betrekken?

Enkele voorbeelden hoe je Waarom? omzet naar Waartoe?

- i.p.v. *Waarom heb je dit (niet) gedaan?*
→ Wat hoop je te bereiken met deze keuze? Wat wil je vermijden met deze keuze? Wat vrees je dat er gaat gebeuren indien je deze keuze niet maakt?
- i.p.v. *Waarom heb je dit besloten? Waarom heb je dit beslist?*
→ Aan welke resultaat dacht je toen je besliste dit te doen? Welk beeld heb je van de effecten van je beslissing? Welke beeld van de toekomst heeft je over de streep getrokken?
- i.p.v. *Waarom is dit voor jou zo belangrijk?*
→ Wat raakt je zo in deze zaak? Welke waarden spelen in deze zaak voor jou een zeer grote rol? Welke normen wil je dat er in de toekomst meer worden gerespecteerd? Wat moet er zéker worden bereikt?
- i.p.v. *Waarom is dit voor jou een probleem?*
→ Wat maakt dat je dit niet zomaar kunt laten voorbij gaan? Waar in jou voel je een grens die niet mag worden overschreden? Hoe zie je de situatie evolueren indien jij niet ingrijpt? Welk resultaat staat je voor ogen om dit aan te kaarten (of op tafel te leggen)?
- i.p.v. *Waarom wil je me hier van overtuigen?*
→ Wat moet volgens jou voor mij toch wel een erg aantrekkelijk

doel zijn? Wat gebeurt er indien ik jouw overtuiging volg? Wat indien ik jouw overtuiging niet volg?

- i.p.v. *Waarom wil je dit op deze manier aanpakken?*
→ Wat staat je voor ogen als effect van je aanpak? Wie stel je tevreden met dit zo aan te pakken?
- i.p.v. *Waarom heb je mij daar niet van verwittigd?*
→ Hoe zie je het vervolg van onze samenwerking? Hoe schat je mijn belangen in in deze zaak? Hoe kunnen we komen tot een gemeenschappelijk belang?
- i.p.v. *Waarom heb je je collega's niet betrokken in deze zaak?*
→ Wat hebben jij en je collega's als gemeenschappelijk belang? Hoe kan je collega in deze zaak een hulp betekenen voor jou?

Waarom? is wel een goede vraag

Waarom-vragen horen thuis in de wereld van het geven van betekenis en zin aan de ervaringen. Het is een vraag die iedereen zichzelf wel eens stelt: “Waarom gebeurt dit met mij?”, “Waarom moet dit net mij overkomen?”, “Waarom ben ik hier geboren?”, enz. Wanneer je een werkzame waarom-vraag wilt stellen aan iemand, dien je die vraag te stellen die onbewust reeds in de ander leeft. Kan je die waarnemen? Een van de redenen dat we onduidelijke of onvruchtbare Waarom-vragen stellen, is het gebrek aan onderscheid tussen a) ‘verklaren’ en b) ‘betekenis geven’.

Wanneer je een antwoord zoekt op de vraag wat de feiten zijn, hoe ze samenhangen, welk effect bepaalde handelingen en acties hebben en wat je er dan mee kunt doen, zoek je naar een ‘verklaring’. Stel dan *een heldere waardoor-vraag*.

Wanneer je wilt weten welke zin en betekenis jij kunt geven aan de fenomenen, stel dan *een heldere waarom-vraag*.

De ‘juiste’ waarom-vraag is een *existentiële* vraag.

De betekenis die je geeft aan de gebeurtenissen in je leven hoeft geen verklaring te zijn en niet te berusten op feiten. Ze hoeft niet wetenschappelijk juist of bewezen te zijn. Je beslist voor jezelf welke betekenis waardevol is voor jou. Alle zingeving is immers een persoonlijke zaak. Of dit *subjectief* of *objectief* is hangt af van de wijze waarop je je innerlijke onderzoekt. Je, je kunt je innerlijke objectief onderzoeken, vanop meta-niveau.

Een heldere *waarom-vraag* is een *erg persoonlijke* vraag. Het gaat om de persoonlijke verhouding met wat er gebeurt of met datgene wat wordt geschreven, uitgesproken of op een andere manier geuit.

We hebben allemaal behoefte om zin en betekenis te geven aan de gebeurtenissen. Vooral net aan die voorvallen die niet vlot kunnen worden verklaard. Dan stel je de vraag “*Waarom dit?*” of “*Waarom ik?*”.

Na een ongeval met een schoolbus waarbij een kind overleed, stelt de moeder de vraag “Waarom mijn kind?!” Waar de moeder niet naar vraagt is dat ze een uitgebreid verslag krijgt van een deskundige over de feitelijke omstandigheden van het ongeval. Ze vraagt niet naar feiten of een verklaring, ze vraagt niet “Wat heeft gemaakt dat net mijn kind slachtoffer werd?”. Waar vraagt ze wél naar? Welk antwoord zoekt ze? Wie kan dit antwoord geven?

Een werknemer krijgt onverwacht ontslag bij het bedrijf waar hij dertig jaar heeft gewerkt en dat nu wordt overgenomen. “Waarom ik, na zoveel jaren, zonder het minste respect?”, vraagt hij zich af. Hij krijgt allerlei verklaringen - meestal technisch, financieel of economisch - over wat de directie heeft genoopt om mensen te ontslaan. Daar heeft hij niets aan. Waar vraagt hij wél naar? Welk antwoord zoekt hij? Wie kan hem dit antwoord geven?

Deze tekst gaat om de kunst van het vragen. In het geval van de goede waarom-vraag is het meer dan nuttig om eerst te overwegen of je überhaupt nu een vraag moet stellen.

Zeer vaak is een empathische stilte bewaren, een eenvoudig gebaar, een respectvolle aanraking, een betekenisvol ritueel, een geschenkje, een tekening die je zelf hebt gemaakt veel krachtiger dan woorden.

Leer verschillende manieren van ‘praten’.

De juiste waarom-vraag stellen

Een waarom-vraag is een goede vraag. Alleen, in de meeste gevallen stellen we ze op een onvruchtbare manier. De opdracht is steeds: Welke vraag, in welke formulering, is werkzaam en vruchtbaar nu, op dit moment, voor deze persoon, met haar doel voor ogen?

Meer nog dan bij andere vragen is het de opdracht voor de vraagsteller om eerst aan te voelen bij zichzelf: Welke vraag leeft er bij mij op dit ogenblik? *Welke vraag voel ik dat er op dit ogenblik leeft in de ander zonder dat ze luidop klinkt?* Wat is het verband tussen mijn innerlijke vraag en de vraag die de ander nodig heeft en hoe zorg ik er voor dat er geen verwarring is tussen beide vragen?

Tegelijk dien je in te voelen wat een waarom-vraag kan betekenen voor de ander: Met welke vraag sluit ik aan bij wat ik op dit ogenblik waarneem bij de ander?

Zelfs al klinkt de vraag die begint met “Waarom ...” op dat ogenblik op z’n plaats, toch raad ik je aan om ook de waarom-vraag te wijzigen in een beter geformuleerde vraag. Je helpt de ander (of jezelf) dan de overstap te maken van een re-actieve slachtoffer-houding naar een pro-actieve eigen kracht-houding.

De vragen hieronder als *voorbeeld* kan je zowel in de jij-vorm lezen als in de ik-vorm (wanneer je ze aan jezelf stelt). Het zijn voorbeelden voor iemand die op dit moment iets belangrijks in het leven verloren heeft: een job kwijt, ernstig ziek, een ongeval, een scheiding, het overlijden van een geliefde of familielid, enz.

Een ‘juiste’ waarom-vraag draait om onderliggende vragen naar de betekenis van de feiten (niet naar een verklaring!), zoals:

Wat betekenen deze feiten voor jou, in jouw leven? Wat betekenen deze woorden voor jou? Wat maken die jou duidelijk? Wat betekent het voor jouw leven dat deze ervaring zich net nu voordoet? Op welke manier is deze kennis voor jou zinvol? Wat kan je nu doen met hoe je situatie nu ervaart? Hoe kan je nu verder? Hoe schets je het volgende

hoofdstuk van je leven nu dit zich voordoet? Wat dwingt jou om te veranderen terwijl je dit op dit ogenblik niet wilt?”.

In een eerste fase helpen vragen als:

Wat waardevol ben je verloren door wat er is gebeurd? Wat maakt het verlies zo pijnlijk voor jou ? Welk antwoord zoek je ? Welk antwoord kan jou rust geven, op dit ogenblik? Wat zou jou helpen om dit te kunnen vatten? Wat heb je nu *niet* nodig? Waar heb je nu *wél* behoefte aan? Wie kan jou in deze periode steun bieden ... al durf je het niet te vragen? Welk verhaal zou je willen uitschreeuwen?

In een tweede fase kan je vragen stellen als:

Hoe kan je de waarde bewaren van wat je heb verloren? Welke plaats geef jij dit gebeuren in je leven? Hoe ontdek je in datgene wat je als weinig zinvol ervaart toch een positief aspect? Door welke bril moet je kijken opdat je dit als zinvol zou kunnen nemen?

Nog wat later kunnen vragen volgen als:

Wat maakt het verlies toch waardevol voor jou ? Hoe aanvaard je dit zonder dat je het ooit ten volle zult kunnen begrijpen? Hoe leer je meer aandachtzaam te zijn wanneer zo’n situatie zich nog eens voordoet? Hoe verander jij je beeld van de toekomst? Hoe vind jij jezelf terug uit?

Wanneer je heldere vragen stelt zal je ontdekken dat zowel het zoeken van een heldere, objectieve *verklaring* voor de fenomenen (met een waardoor-vraag), of het zoeken van een *aanpak* en een *oplossing* (met een waartoe-vraag) als het zoeken naar een subjectieve *zingeving* (met een waarom-vraag) een steviger fundament krijgen. Je komt terecht in de stroom van het voortdurend ontdekken dat je veel *niet* weet. Je kunt je onzekerheid en twijfels aanvaarden en tegelijk groeit je zelfvertrouwen. Zo bouw je aan je ‘eigen kracht’.

Deel 2

Vragen stellen als *kunst*

6. *Het Vragenkompas*

Een kompas i.p.v. een stappenplan

Ik nodig je uit om je professionele aanpak nauwkeurig te bekijken. Dan kan je merken dat er een wezenlijk verschil is tussen de aanpak van de *pad-vindende* begeleider en die van de *gidsende* begeleider.⁵³ Het is geen of-of verhaal maar een verhaal van kiezen welke aanpak op dit moment, voor deze persoon, binnen deze organisatie, tijdens dit proces en binnen deze context het gewenste effect heeft.

Een stappenplan, een receptenboek of een wegenkaart is het instrument bij uitstek van een *gidsend leider*. Met een stappenplan biedt je de klant een uitgestippeld parcours. Je zet stappen in een wel bepaalde volgorde. Het maakt geen verschil of die stappen op een rechte lijn worden getekend of op een cirkel of op een spiraal of een U-vorm of onder elkaar worden geschreven. Het gaat steeds om een *lijnige* aanpak⁵⁴ = er is een beginpunt en een eindpunt, je volgt een aangegeven pad, vaak geeft een pijl aan in welke richting je moet lopen. De voordelen van een stappenplan of een receptenboek zijn duidelijk: je weet op voorhand welke weg je gaat afleggen, hoeveel stappen je dient te zetten; je kunt de risico's overzien; je kunt er een tijdsduur aan koppelen zodat je daar rekening mee kunt houden in je planning én je weet (vermoedt of hoopt) waar je gaat eindigen.

Een kompas is bij uitstek het instrument van een *pad-vindend leider*. Een kompas zegt je klant niet welke richting ze uit moet maar laat haar kijken naar de verschillende richtingen waarin ze kan lopen, zoeken en vinden. Er wordt haar niet gezegd wat ze moet doen. Ze

⁵³ Lees meer over het onderscheid tussen 'zoeken' en 'vinden' en tussen een Pad-vinder en een Gids in het boek: *Pad-vindend leiderschap - Samen de juiste weg vinden*

⁵⁴ Lees meer over lijnig, systemisch en lemniscatisch in: *Drie grondpatronen om je leven te be-leven*

leert de volgende stap te kiezen op basis van de inzichten uit de vragen die je haar stelt, uit haar vorige stappen, wat ze ‘op het terrein’ kan waarnemen en wat de verschillende richtingen haar te bieden hebben. Het initiatief en de verantwoordelijkheid om keuzes te maken en een stap te zetten, liggen volledig bij haar. Zij kiest de weg. Je biedt haar als pad-vindend begeleider geen garantie, geen zekerheid.

Lopen op kompas betekent zowel voor de klant als voor jou als pad-vindende begeleider: trager lopen, vaker halt houden, goed waarnemen waar je staat, voortdurend kiezen welke richting je zult inslaan en welke niet, je werkvraag als middelpunt nemen, je doel of je globale richting in het oog houden, tussenstappen vastleggen, keuzes maken, beslissen en ... doen. Bij ieder belangrijk kruispunt zal je de klant aansporen haar werkvraag te ijken. *Is dit voor jou nog steeds de juiste werkvraag of dien je die bij te stellen of radicaal te wijzigen?*

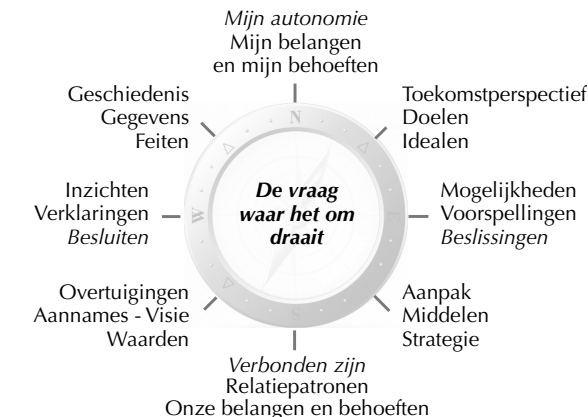
Wil je een deskundig professional worden in het stellen van de juiste vragen gebruik dan zoveel mogelijk het Vragenkompas. Van zodra je op een bekende rechte weg komt, is een wegenkaart nuttig. Bijvoorbeeld wanneer de klant een keuze heeft gemaakt, een beslissing heeft genomen en die gaat uitvoeren. Dan pas is een checklist handig.

Wat toont het Vragenkompas?

Onze hersenen werken niet lijnig, niet rechtlijnig of circulair (= cirkel-lijnig), niet mooi in opeenvolgende fasen, niet in vakjes, niet volgens een eenvoudig stappenplan. Ze werken veeleer interactief, dynamisch, ‘gericht chaotisch’. Onze neuronen vuren tegelijkertijd, samen én afwisselend in verschillende richtingen. Het is niet: “Gebruik eerst linker hersenhelft en dan rechter hersenhelft.”. We oordelen, besluiten en beslissen daarenboven niet enkel met onze hersenen, rationeel, we doen dat met ons hele lichaam. Dat betekent niet dat we irrationeel zijn. *Beslissen is steeds relationeel!*

Het Vragenkompas toont de verschillende dimensies van het innerlijk proces van wikken en wegen dat onbewust in ons speelt telkens we ergens tegenaan lopen. Het toont de acht dimensies die een rol spelen telkens we waarnemen, een situatie beoordelen, een keuze maken, een besluit nemen, beslissen en tot actie over gaan.

Het Kompas helpt de juiste vragen te stellen

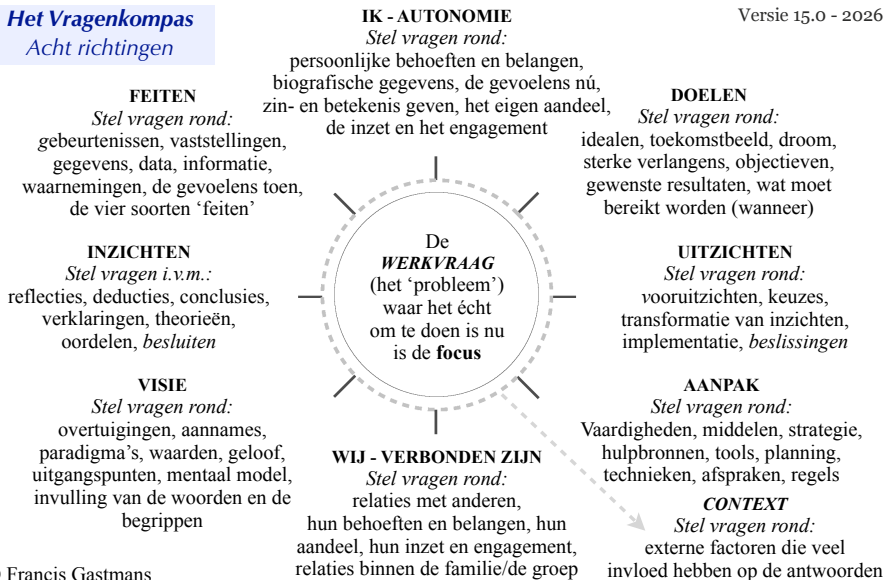


© Francis Gastmans

Hoe beweegt de naald van het Vragenkompas?

Telkens je ergens tegenaan loopt of met een vraag zit en een antwoord zoekt, stel dan jezelf vragen uit deze acht richtingen. Vragen sturen het innerlijk proces, meningen stoppen de beweging.

Een gewoon kompas toont alle richtingen in een cirkel rondom jou. Het vertrekt van waar jij nu staat. Wanneer jij je verplaatst zal de naald van richting veranderen. De naald wijst altijd in één richting, het noorden (of Mekka). Je kunt er een richting mee kiezen, een pad voor je volgende stap, en je kunt het kompas (samen met een landkaart) gebruiken om je actuele positie te vinden. Een kompas geeft geen voorkeuren aan, het zegt jou niet dat je in een bepaalde richting moet bewegen.



Het Vragenkompas biedt je meer. Het helpt je om te achterhalen in welke richting je best verder kunt gaan. Het heeft geen naald die in een vaste richting wijst. De 'naald' wordt aangestuurd door jou, op de eerste plaats door je werkvraag: het *brandpunt*. Het is de vraag die jij in het midden legt, de vraag waar het nu écht om draait voor jou. Een dringende, dwingende werkvraag is essentieel om te weten waar je nu staat en waar het jou om te doen is. Daarmee kan je de verschillende richtingen van het kompas verkennen zodat je helder kunt *besluiten* (groeïende inzichten en conclusies) en *beslissen* (groeïende vooruitzichten en definitieve keuzes maken) in welke richting jij je volgende stap zet.⁵⁵ Een scherpe formulering van de werkvraag resulteert in vruchtbare antwoorden, een vage werkvraag daarentegen geeft geen of vage resultaten. Een vage of algemene werkvraag is vaak een schijn-probleem, een 'probleem' dat helpt om iets te

⁵⁵ Lees meer in *Besluiten of beslissen?*

verbergen.⁵⁶

De ‘naald’ beweegt door de antwoorden die de klant geeft op de vragen die jij stelt vanuit de verschillende richtingen. Vandaar de naam *Vragenkompas*. De juiste vragen focussen de brandende werkvraag in het midden en hoe die beweegt. Niet zelden zal de werkvraag wijzigen na de eerste vier-vijf antwoorden. Het is bijgevolg nodig om je klant er op te wijzen aandachtig het brandpunt van haar kompas te volgen.

Het Vragenkompas wijst niet naar dé oplossing of hét antwoord. Het helpt je bij het kiezen van de richting waarin ze met grotere zekerheid een oplossing of een antwoord kan vinden.

Het Vragenkompas is *geen* rondpunt op een wegenkaart, *geen* balans van tegenpolen. Het is *geen* stappenplan, *geen* wegwijzer, *geen* map met oplossingen, *geen* typologie, *geen* toekomstvoorspeller!

⁵⁶ Je leest hierover meer in *De Blauwe Rivier oversteken - Hoe ontwikkel ik een 'probleem' tot een duurzame 'oplossing'?*

Hoe hanteer je het Kompas?

Eerst kies je een 'plek' waar je een breder zicht hebt op je situatie. Midden in een dramatische situatie lukt dat niet. Je kiest een moment uit waarop jij en je klant wat afstand kunnen nemen en jullie tijd en aandacht kunnen geven om helder te zien waar de klant tegenaan loopt, wat zij niet wilt, wat dat met ze doet en vooral wat zij wél wilt. Je helpt haar haar 'brandende vraag' zo scherp mogelijk te formuleren, de werkvraag die er op dit moment écht toe doet.

Vervolgens stel je onderzoeks-, belevings- of reflectievragen en confronterende, besluitvormende of actiegerichte vragen. Je kiest vanuit welke van de acht richtingen van het kompas je zo'n vraag stelt. Een vraag stellen betekent een uitnodiging bieden aan de klant om in die bepaalde richting te kijken en te bewegen. Je kunt ook een vraag stellen over de context of over de formulering van de werkvraag zelf.

Je volgt geen voorgeschreven weg, je start niet op een voorgeschreven beginpunt, je stopt niet bij een vooropgesteld eindpunt. Op ieder moment maak je de keuze welke je volgende vraag, je volgende bedenking, je volgende stap, je volgende actie zal zijn die je haar zal aanbieden. Een bepaalde volgorde vooropstellen om de acht richtingen te verkennen doet afbreuk aan de interactieve interafhankelijkheid van alle richtingen en aan de dynamiek en de kracht van het kompas.

Belangrijk is: aandacht hebben voor waar de klant loopt, voor wat ze doet en niet doet; open staan voor het onverwachte, de verwondering toelaten; actief niet-doen (wu-wei)⁵⁷; niet enkel gaan voor inzicht maar tegelijk aanzetten om een keuze te maken en een (eerste) actie te ondernemen.

⁵⁷ Lees meer in: *Wu-wei - Bereik meer met actief niet-doen*

Stel de ‘juiste’ vragen = die vragen die ‘werken’, hier en nu, vragen die de ander echt een stapje verder brengen. Alle andere vragen laat je vallen.

Ben je klant en krijg je een vraag, geef dan enkel energie aan die vragen die voelbaar jou vooruit helpen. Zo voorkom je dat je in rondjes blijft draaien of blijft klagen; of dat je tijd verliest op een onvruchtbaar pad; of dat je werkt rond een schijnprobleem. Het antwoord dat je geeft wijst vaak de richting aan waaruit een volgende vraag kán komen, maar niet móet komen.

De ‘juiste’ vraag is die welke stilte als gevolg heeft, stilte omdat de vraagontvanger nadenkt, reflecteert. Zij kan niet zonder meer, zoals meestal het geval is, snel een antwoord geven. “Euh ... “ De ‘juiste’ vraag is die welke ooit een antwoord móet krijgen, dat hoeft niet onmiddellijk, ze mag er gerust haar tijd voor nemen. Het is een vraag die zij echter niet meer naast zich kan leggen. Het is een vraag die haar wakker houdt op een positieve manier (niet een die zorgt voor nachtmerries).

Weet je niet of je wel de ‘juiste’ vraag stelt? Stel ze dan niet en overleg eerst met jezelf en overloop in gedachte alle richtingen van het Vragenkompas.

Is het nuttig en nodig dat ik een vraag stel over de ‘feiten’? In de meeste gevallen leven de feiten voldoende in haar om een volgende stap te zetten. Helpt mijn vraag *haar* een stap verder of komt die uit *mijn* nieuwsgierigheid? In dit laatste geval, stel ze niet! (Richting → Feiten)

Stel ik een vraag over haar overtuigingen, haar aannames, haar waarden en normen? Dit kan haar helpen om feiten vanuit een dieper perspectief te zien en naar de zin van de situatie wijzen. (Richting → Visie)

Stel ik een vraag naar dat wat zij wil bereiken, naar haar doel of ideaal? Dit kan haar zicht geven op de richting dat zij uit wil of net niet. Stel ik misschien nu beter een niet-bevestigende vraag? (Richting → Doelen)

Vraag ik of zij al een idee heeft hoe zij het gaat aanpakken, rekening houdend met hoe zij in het verleden de zaken heeft aangepakt? Dit kan haar op het spoor brengen om de zaken actief oplossingsgericht te bekijken. (Richting → Middelen)

Stel ik een vraag naar wat zij uit de situatie leert, welke inzichten het haar op dit ogenblik oplevert? Hiermee kan zij zelf het ruimere plaatje tekenen. (Richting → Inzichten)

Of stel ik liever een vraag naar welke keuzes zij meent in handen te hebben en tot welke keuze zij geneigd is? Dit zou haar kunnen aanzetten de zaak constructief en actiegericht te bekijken. (Richting → Uitzichten)

Stel ik een vraag naar haar relatie met al wie bij de zaak is betrokken? Dit brengt de zaak tot het gebied waar zeer vaak het obstakel ligt omdat de meeste ‘problemen’ een relationele kwestie zijn en geen technische. (Richting → Wij)

Of stel ik een erg persoonlijke vraag, een vraag die haar naar zichzelf doet kijken? Tenslotte heeft *zij* een ‘probleem’, niet de anderen, niet ik. Elk ‘probleem’ is verbonden met de levensgeschiedenis van de betrokkene, elke werkvraag is biografisch. (Richting → Ik)

Misschien is het nuttig om een vraag te stellen over de context die invloed heeft op de situatie? Dit is vaak een richting die over het hoofd wordt gezien. De invloed kan zowel positief als negatief zijn, stimulerend of belemmerend. (Richting → Context)

Maar wacht even, is de werkvraag inmiddels niet wat opgeschoven? Misschien is het nuttig om even te kijken waar ze staat nu en of de ‘werkvraag’ nog steeds dezelfde is. (Richting → Werkvraag)

Verkenning van de werkvraag

Besef dat wie bij jou aanklopt met een hulpvraag binnenkomt met ‘*de vraag om binnen te komen*’ niet met ‘*de vraag waar het écht om gaat*’! Een deskundig begeleider herkent en erkent het onderscheid en tevens de zin van beide vragen. De klant heeft een reden om met *déze* vraag binnen te komen. Het is nodig haar daar voor te waarderen. Wellicht is het nodig om eerst te polsen naar de behoeften die onder haar instapvraag schuilt. Dat is immers de hier-en-nu behoefte. Vervolgens help je haar om van daaruit te komen tot de vraag waar het écht om draait: de werkvraag = haar ‘probleem’ of ‘dringende kwestie’. De eerste werkvraag die zij dan noteert is een goed vertrekpunt maar vaak nog te vaag, te weinig concreet, te weinig specifiek. Hou rekening met de kwaliteiten waaraan een scherp geformuleerde werkvraag best dient te voldoen.⁵⁸ Start met een helder geformuleerde werkvraag!

Er zijn handige manieren om de werkvraag te verduidelijken.

Ik geef er je alvast twee:

- 1) een *verkenning* van de werkvraag (zie illustratie)
- 2) een *woordenwolk* maken rond het *werkwoord* in de vraag ⁵⁹

Op de illustratie staan voorbeeld-vragen, d.w.z. je past de woorden aan in functie van de klant, jezelf en de situatie. Als begeleider kies je een aantal van deze verkennende vragen, je moet ze niet allemaal stellen. Ga aandachtig tewerk. Bij ieder antwoord kies je welke vraag nu ‘juist’ zou zijn. De vragen in het midden stel je pas nadat je enkele vragenrondjes hebt afgelegd. Toch laat ik een verkenning nooit langer duren dan 15 minuten. Dat is voldoende. Het is immers slechts een ‘*verkenning*’ niet het ‘*oplossen*’ van haar werkvraag!

⁵⁸ (Her)lees de paragraaf ‘Is de werkvraag constructief en oplossingsgericht?’ in het hoofdstuk *De ‘eigen kracht’ van de ander versterken*.

⁵⁹ Lees meer in: *Wat is een woordenwolk?*

Je vindt ook een voorbeeld in het boek *De Blauwe Rivier oversteken*

Vragenkompas
**Verkenning van de
werkvraag**

Versie 9.0 - juli 2020



© Francis Gastmans
<https://franciscastmans.com>

Je kunt kiezen uit verschillende methoden om deze verkenning uit te voeren: schrijvend aan tafel; of de klant in midden laten staan van een Vragenkompas dat op de grond ligt; of aan een flip-over werken; of je stelt als begeleider een voor een de vragen; of je biedt de klant een kaartje met het overzicht van de vragen en laat haar zelf kiezen welke vragen ze beantwoordt en in welke volgorde; of je werkt met Vragenkompas-kaartjes die 'blind' worden getrokken; of je laat de klant alleen in de ruimte om de verkenning af te werken; of je bent voortdurend in de buurt en je zit /staat naast haar; enz.

De resultaten na een verkenning zijn steeds erg leerzaam voor de betrokkene: *"Nu weet ik zeker waar ik naartoe wil."*, *"Ik heb nu een gans andere werkvraag."*, *"Ik geef hier geen energie meer aan. Ik schrap mijn vraag."*, *"Ik moet de zaak nader bekijken alvorens verder te gaan."*, *"Ik heb mijn vraag scherper kunnen formuleren."*, *"Ik weet nu al in welke richting ik het antwoord kan zoeken."*, *"Ik heb er drie werk vragen bij gekregen. Nu moet ik kiezen."*

Het Vragenkompas in je lichaam laten leven

Het Vragenkompas hanteren betekent hard werken: 360° waarnemen, aanvoelen, invoelen, meevoelen, inschatten, kiezen. Je voelt het letterlijk in je lijf. Je hebt het altijd bij je want je lichaam 'is' het Kompas! Het is een wijze van in het leven staan: waarnemend, reflecterend, (voorlopige) conclusies trekkend, beslissend, ... padvindend. Het is de basishouding van een wetenschapper. Op ieder moment kan je even stilstaan en de acht richtingen overlopen, telkens wanneer je twijfelt, bij ieder keuze die je moet maken, bij iedere beslissing die je moet nemen. Je 'leeft' het Vragenkompas op ieder moment, in iedere situatie. Je gebruikt het Vragenkompas daarom minstens zoveel om jezelf te helpen bij je eigen 'dringende vragen' of 'problemen' dan voor het helpen van anderen.

Het Vragenkompas gebruiken is geen techniek, iets dat je enkel inzet wanneer jou een hulpvraag wordt gesteld. Het is geen trukendoos, niet een van de instrumenten in je gereedschapskoffer, niet iets om stapsgewijs te gebruiken.

Daarom kan je het ook niet 'eventjes leren' via een cursus.

Een bundel met werk vragen + vragen om die aan te pakken!

Op 1 januari 2021 startte ik op mijn website een nieuwe rubriek: 'Acht vragen'. Om de twee weken behandelde ik één werkvraag en bood ik een Vragenkompas met vragen uit de acht richtingen. Ik had boeiende thema's gekregen van mijn lezers, waarvoor ik erg dankbaar ben. Wanneer je ze nu leest is het duidelijk dat een aantal vragen erg werden beïnvloed door de omstandigheden toen: de corona maatregelen.

Ik verdeelde de vragen van de lezers in thema's. Bovenaan het bericht formuleerde ik een werkvraag waarin iedereen zich kan herkennen maar wel zo dat het toch een 'levende werkvraag' bleef; daaronder zette ik de verschillende werk vragen van de lezers die hetzelfde thema behandelden.

Voor iedere werkvraag bood ik een Vragenkompas aan met vragen uit de acht richtingen zodat je je eigen oplos-weg kunt vinden. Het is een opstap om nog andere vragen te vinden, je eigen vragen. Het zijn bijgevolg voorbeeld-vragen. Ik geef dus niet de ultieme vragen en geen oplossingen of tips hoe jij het moet aanpakken.

De tekst 'Ter inspiratie' onder elk Vragenkompas, heeft als intentie de werkvraag te verduidelijken en je te inspireren.

Je vindt het bundel op mijn website onder KORTE TEKSTEN:

Acht vragen als opstap - Het bundel berichten uit 2021

7. Een ander type vraag

De niet-bevestigende vraag

De meeste vragen die gesteld worden, zijn vragen die het denken van de klant bevestigen. Ze gaan er daarenboven van uit dat alle betrokkenen logisch denken. (Voor mij een erg onrealistische aanname) Het zijn vragen van het type "*Welke gegevens bevestigen jouw/onze stelling?*", "*Welke oplossing stel je voor, voor dit probleem?*" Dit is vaak een valkuil voor begeleiders en coachen die beweren 'oplossingsgericht' te werken.

De niet-bevestigende vraag stelt de gehanteerde redenering in vraag.

Ze draait de zaken om, kijkt naar de dingen vanuit het tegenovergestelde perspectief. "*Welke gegevens ondergraven jouw stelling?*", "*Welke oplossing helpt jou niet vooruit?*", "*Welke mogelijke oplossingen voor dit probleem heb je nog meer gevonden doch kwamen voor jou toch niet in aanmerking?*" Mijn ervaring: een nuttige oplossing ligt vaker in de prullenbak waarin vragen, ideeën en voorstellen worden weggeworpen (letterlijk of figuurlijk).

Vragen die de heersende visie, aannames en vanzelfsprekendheden in vraag stellen zijn vervelend. Het lijkt alsof ze onnodig tijd kosten, ze voelen voor de klant soms aan alsof ze terug naar "af" wordt gestuurd. In werkelijkheid voorkomen deze vragen dat de betrokkene in de valkuil trapt van de té vlugge conclusies en dat zij verdwaalt in cirkelredeneringen.

Niet-bevestigende vragen ondersteunen een helder denken.

Ze verzorgen tevens het creatieve denken. Een bevestigende vraag is bv.: "Waar en wanneer kan ik de vragende houding toepassen?" De niet-bevestigende vraag is: "*Welke zijn voor mij indicaties om even de vragende houding niet toe te passen?*" Het antwoord op de eerste

vraag zal zeer omvangrijk zijn en vaak moeilijk concreet te formuleren. De tweede vraag laat een antwoord geen ruimte om onnodig te verdwalen, het peilt naar concrete, aanwijsbare zaken.

Waarderende vragen

Je hebt wellicht zoals iedereen geleerd om problemen als ‘problematisch’ te bekijken en niet als positief. Vanuit dezelfde opvoeding heb je ook geleerd dat wanneer je iets wilt veranderen of een crisissituatie aanpakken dat je dan kritische vragen moet stellen en peilen naar waar zaken mis liepen. Er zijn andere vragen die veel werkzamer zijn: *waarderende vragen*.⁶⁰

Wanneer je vanuit een positieve hoek kijkt, kan je samen met de klant zien wat er allemaal wél goed loopt en welke ‘eigen kracht’ zich daarin toont.

Met waarderende vragen help je de ander ontdekken

- dat er een ‘achterkant’ is aan haar ‘probleem’, een opbouwende kant,
- dat er hulpbronnen zijn en hoe ze die kan bereiken en aanwenden,
- wat haar eigen kracht schuilt die ingezet kan worden om een antwoord of een oplossing te vinden,
- hoe ze in het verleden succes heeft gehaald en hoe deze werkwijze misschien vandaag zijn nut kan hebben,
- wie er allemaal betrokken is bij haar vraag en hoe ze via een werkzame relatie sneller tot een werkzame oplossing kan komen.

Om waarderende vragen te kunnen stellen dien je de metafoor van de ‘strijd’ in je taal te verlaten. De woorden en de beelden die je gebruikt, bepalen het voelen, het denken en het handelen van jezelf en van de klant. *Let op je taal!* Stop het gebruik van militaire termen: strijd, vijand, offensief, verdedigen, defensief opstellen, aanvallen, terug-

⁶⁰ Lees het hoofdstuk ‘Constructief taalgebruik werkt beter’ en de bijlage ‘Waarderend kijken naar ‘problemen’ in het boek *De Blauwe Rivier oversteken - Hoe ontwikkel ik een probleem tot een duurzame oplossing?*

trekken, tegenstander, krijger, strijder, winnen, verliezen. Het zijn termen die passen bij primaire reacties en overlevingsgedrag en horen thuis in het *lijnig grondpatroon*.⁶¹

Gebruik constructieve en waarderende termen om de situatie te beschrijven en gevoelens uit te drukken.

Vragen op meta-niveau

Sta af en toe stil bij *de manier waarop je vragen stelt*, neem wat afstand en *stel een meta-vraag*. Procesvragen peilen naar de manier waarop je werkt. Je kijkt dan 'van bovenaf' (= op meta-niveau) naar jezelf en naar de ander en je nodigt de klant uit om het proces zoals het nu loopt, het verloop van jullie ontmoeting, even vanop een afstandje te bekijken.

Meta-vragen helpen je te voorkomen dat jullie in rondjes blijven ronddraaien. Mijn advies: nadat je 3 à 5 vragen hebt gesteld, schakel je even over op meta-niveau en vraag je bv.: *Wat heeft dit eerste rondje jou opgeleverd? Wat heb je tot nu toe geleerd? Tot waar hebben deze vragen jou reeds gebracht? Wat gaat er in je achterhoofd om terwijl ik jou vragen stel? Welke vraag heeft jou het meest aan het denken gezet?*, enz.

Let op, meta-vragen stellen vraagt een inspanning van het denken. Schakel nooit over op zo'n vraag zonder de ander er eerst op te wijzen. Bv. "Ik wil nu even op een afstandje gaan staan en terugblikken op wat we het laatste kwartier hebben gedaan. Van daaruit stel ik de vraag ..."

Meta-vragen stellen aan jezelf vergroten je professionaliteit. Ze dwingen je om je gewoontes te (her)bekijken. Door regelmatig procesvragen te stellen terwijl je aan het werken bent, ga je trager werken en met meer aandacht. *Welke vraag stel ik nu niet?* (= een niet-bevestigende vraag) *Om welke reden? Welk gevoel heb ik nu bij mijn vragen en de antwoorden die ik krijg? Welke dynamiek tonen de*

⁶¹ Meer in *Drie grondpatronen om je leven te be-leven*

antwoorden die ik krijg? Met welke vraag kan ik daar beter bij aansluiten?

Relatievragen

Een grote valkuil bij het 'helpen' van anderen is enkel in te gaan op de inhoud van het probleem dat aan de orde is, de inhoud van de werkvraag. Denk er aan: het probleem ligt in de meeste gevallen niet waar de ander zegt dat het ligt. De meeste problemen worden geformuleerd alsof het om iets gaat buiten zichzelf terwijl het in de meeste gevallen gaat om een zaak van *relaties*. Daarom is het meer dan nuttig om vragen te stellen bij de relaties die een rol spelen in de situatie, bij de relationele aspecten van de situatie (de Ik - Wij as van het Vragenkompas).

Bij de start van jullie eerste ontmoeting kunnen relatievragen worden gesteld over de verhouding met jou als begeleider: *Op welke manier, denk je, zou ik jou kunnen helpen? Hoe voel je je op dit ogenblik bij mijn wijze van aanpakken?*

Met zulke relatievragen wordt het mandaat dat je krijgt en neemt ook duidelijker.

Je kunt jezelf, op meta-niveau, relatievragen stellen: *Wat vertellen de antwoorden die ik krijg over de wijze waarop de ander zichzelf ziet? Wat vertellen de antwoorden die ik krijg over de wijze waarop de ander mij ziet?*

Laat de ander zelf de vraag stellen

Stel je even voor: de klant weet beter dan jij welke de 'juiste' vraag is voor haar. Maar, zij weet dat zelf (nog) niet en verwacht dat jij die vraag zult stellen. In meerdere situaties was dit mijn ervaring.

Daarom, nadat je een aantal vragen hebt gesteld is het niet alleen goed om een meta-vraag te stellen, maar ook om haar uit te nodigen zelf een vraag te stellen. Dan vraag je bv.: *Welke vraag zou jij jezelf nu stellen? Met welke vraag kom je uit deze onzekerheid? Welke vraag*

zou jou aansporen om een eerste stap te zetten? Welke vraag kan ik niet stellen maar zou jou wel vooruit kunnen helpen? Welke vraag zou een helderziende jou stellen, iemand die jou helemaal doorziet? Stel je een oude wijze vrouw voor ogen, welke vraag zou die aan jou stellen?

Maak er een gewoonte van dit iedere sessie een keer te doen.

Er gaat een grote kracht uit wanneer de klant merkt dat ze zelf de ‘juiste’ vraag kan stellen. Zo bouw je mee haar ‘eigen kracht’ op.

Je kunt in het verloop van een begeleiding een aantal gewoontes inbouwen:

- enkele minuten in stilte zitten
- de klant een vraag aan haarzelf laten stellen
- een niet-bevestigende vraag stellen
- een relatie-vraag stellen
- de werkvraag opnieuw bekijken
- een speels moment rond een woordenwolk⁶²
- even een korte wandeling maken.

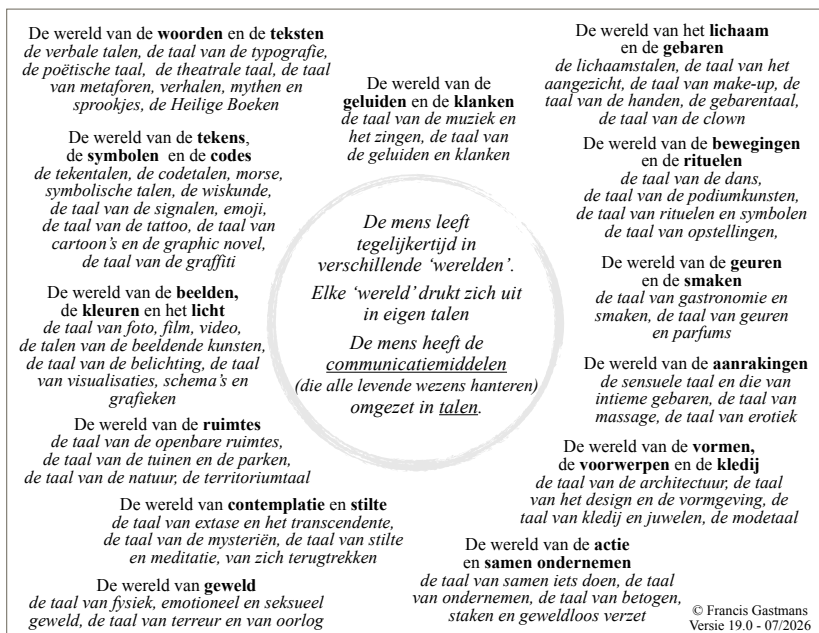
Gebruik af en toe een andere taal

Je bent zo gewend om bij de opdracht ‘stel een vraag’ onmiddellijk te grijpen naar woorden, naar de woordentaal. Ja, woorden maken vaak de vraag duidelijk. Tegelijkertijd zijn woorden een valkuil en vertroebelen ze niet zelden de zaken.⁶³ Je gaat er als vanzelfsprekend vanuit dat de ander jouw woorden begrijpt en je vergeet dat we woorden verschillend invullen. Dat ontdek je door rond een belangrijk woord in jullie gesprek een woordenwolk te tekenen. Je hebt ook te weinig oog voor de kracht van beeldende talen.

Klik [hier](#) om onderstaande afbeelding te downloaden.

⁶² Lees hoe je dat doet in: *Wat is een woordenwolk?*

⁶³ Lees het hoofdstuk ‘Bieden talen me vrijheid of begrenzen ze me?’ in de tekst *Talen en taalgebruik*



Je kunt een vraag stellen door te *zwijgen en*:

- ✓ een beeld aan te bieden: een foto, een prent in een kunstboek, een mooie kaart
- ✓ een eenvoudige tekening te maken
- ✓ recht te staan en een bepaalde houding aan te nemen (een levend standbeeld zijn)
- ✓ een gebaar te maken of iets uit te beelden (een ontmoeting, een gebeurtenis, een reactiepatroon, ...)
- ✓ een ritueel uit te voeren
- ✓ de ander respectvol aan te raken
- ✓ gericht naar iets te kijken dat voor de ander betekenisvol is
- ✓ een wandeling te maken in de natuur
- ✓ een wandeling in een beeldenpark
- ✓ een sessie te houden in een museum⁶⁴

⁶⁴ In het boek *Pad-vindend leiderschap* staat in het hoofdstuk 'Stimuleer de Pad-vindende in jezelf en in andere' 30 ideeën om dat creatief aan te pakken

8. De kunst van het waarnemen

Waarnemen wat onder de oppervlakte speelt

De *kunst* van het waarnemen is de helft van vragen stellen. Waarnemen is ruimer dan luisteren. Waarnemen is ... luisteren naar de onuitgesproken woorden, kijken onder de oppervlakte, ruiken van de geuren die de ander meebrengt, de smaak proeven die woorden op je tong achterlaten, de trillingen voelen wanneer je de ander met één vinger aanraakt, je bewustzijn vullen met wat via je intuïtie naar boven komt.

Leer veel scherper waarnemen. De beste vraag komt er nadat je heel nauwkeurig en *met het hart* hebt waargenomen.⁶⁵ Wie zonder hart kijkt, ziet maar de helft van wat er te zien is. Wat zie je dan niet?

*Vaarwel, zei de vos. Dit is mijn geheim, het is heel eenvoudig: alleen met het hart kun je goed zien. Het wezenlijke is voor de ogen onzichtbaar.*⁶⁶

Mijn ervaring heeft me geleerd dat het antwoord op een vraag ogenblikkelijk volgt, de eerste seconden nadat de vraag geklonken heeft of zelfs al tijdens het stellen van de vraag. Na die seconden zie je de ander nadenken of 'naar binnen gaan' om een antwoord te formuleren dat past bij haar reactie (en misschien bij de vraag). Binnen in de ander is een figuur aan het werk: de 'corrector' of de 'censor' of de 'strengere ouder' of het 'perfecte kind' of de 'volwassene'. Tijdens de eerste seconden na het stellen van de vraag zie je evenwel het authentieke antwoord in de lichaamstaal. Het duurt slechts enkel seconden. Een oogopslag, een wenkbrauw die beweegt, een zucht, een handbeweging, een aarzeling in de stem, een been dat een signaal

⁶⁵ Lees mer in het hoofdstuk 'Zintuigen en wat je er mee doet' in de tekst *Medeleven Empathie Mededogen*

⁶⁶ de Saint-Exupéry, Antoine, *De Kleine Prins*, XXI

geeft, ... Indien je niet ziet, hoort, aanvoelt wat er tijdens deze luttele seconden gebeurt, is de kans zeer groot dat je de bal misslaat. De *kunst* van het vragen stellen is vooral de *kunst* van het waarnemen. Het is moeilijk om te liegen met je lichaam. Het lichaam heeft een duidelijke taal voor wie die taal kent en verstaat. Iedereen kan die taal leren. Wat echter uiterst moeilijk is, is om je lichaam ertoe te dwingen 'spontaan' iets anders te doen dan het wil doen. De wijsheid die opgeslagen ligt in je lichaam en in dat van de anderen kan je ook ten goede gebruiken: leer er beter naar te 'luisteren'.

Waarnemen wat niet werd gezegd

Telkens je klant iets zegt, zeg zij tegelijk iets *niet*. Wanneer ze beweert dat iets 'wit' is zegt ze dat het niet 'zwart' is of een andere kleur. Wat maakt het belangrijk om te luisteren naar wat *niet* wordt gezegd? In je communicatie via woorden, gebaren en houdingen ga je uit van een aantal vanzelfsprekendheden die je niet uitdrukkelijk vermeldt. Je gaat er van uit dat wat jij vanzelfsprekend vindt dat de ander daar ook zo over denkt. Vooral in het dagelijks taalgebruik ga je er van uit dat de andere de woorden op dezelfde manier invult als jij.⁶⁷ Iedereen weet toch wat 'loslaten' betekent, toch?! Via een eenvoudige oefening 'Woordenwolken' kan je ervaren dat dit allesbehalve het geval is.⁶⁸ Vaker dan je denkt gaat het echter om jouw aannames die niet voor anderen gelden. Ze zijn het gevolg van wat je tot op heden hebt ervaren, gedacht, geleerd en gedaan in je leven, de keuzes die je hebt gemaakt en de beslissingen die je niet hebt genomen. Ze zijn voor sommigen terug te voeren op hun speciale vorm van neurodivergent te zijn ⁶⁹. Ze zijn ook het gevolg van hoe onbewust jij bent van je

⁶⁷ Over 'dagelijks taalgebruik' lees je meer in het hoofdstuk 'Tien kwaliteiten van taalgebruik' in: *Talen en taalgebruik*

⁶⁸ Tijdens een workshop gaven elf coaches ieder dertig andere associaties bij het woord 'loslaten'. In totaal waren er driehonderd verschillende associaties!

Je lees er over in: *Wat is een woordenwolk?*

⁶⁹ Jim van Os, *Neurodiversiteit begrijpen in 33 vragen*, LannooCampus 2024

kernkwaliteiten en hoe je daar mee om gaat.⁷⁰ Een kenmerk van kernkwaliteiten is dat je ze behandelt alsof ze ‘gewoon’ zijn, ‘vanzelfsprekend’, dat iedereen die bezit. En dus vermeld je niet wat ten grondslag ligt aan je uitspraken, je keuzes en je reacties.

Wanneer je niet uitdrukkelijk vraagt naar haar aannames vermeld ze die niet. Als professioneel begeleider is het jouw opdracht de vanzelfsprekendheden die niet worden verwoord toch te horen.

Waarnemen op vele kanalen

Om het antwoord ‘volledig’ te kunnen waarnemen dien je al je zintuigen te oefenen en in te zetten. Het wordt nog boeiender wanneer je niet alleen leert waarnemen met je hoofd, maar ook met je hart, met je ellebogen, met je handen en met je voeten.

Ieder antwoord bevat steeds een reeks aannames en overtuigingen die het antwoord ‘logisch’ maken. Zoals:

“Dit is voor mij belangrijk.”,

“Dit vind ik normaal.”,

“Deze zaken horen bij elkaar.”,

“Dit houdt verband met elkaar.”,

“Dit zie ik als (on)mogelijk.”,

“Dit mág niet. Dit kán niet. Dit móét.”

Wanneer je dit waarneemt, kan je daar op doorvragen.

Daarnaast kan je leren om de diverse communicatielagen en meta-niveau’s waar te nemen:

“Zo zie ik mezelf (in die situatie).”,

“Zo zie ik de ander.”,

“Zo zie ik hoe de ander naar zichzelf kijkt.”,

“Zo zie ik hoe de ander naar mij kijkt.”,

“Dit zie ik als verband tussen de dingen die me overkomen.”

⁷⁰ Over kernkwaliteiten en hoe je die vanzelfsprekend vindt en daardoor niet ziet wanneer je in de valkuil stapt ‘van het goede teveel’, lees meer in:

Ofman, Daniel D., *Bezieling en kwaliteit in organisaties*, Servire 1992

Waarnemen met het hart

Als begeleider toon je medeleven en kan je *meeleven* met de ander en *aanvoelen* wat er innerlijk bij de ander gebeurt. Je kunt nog een stapje verdergaan en werken met empathie. Dan ga je *invoelen* en je in de ander *inleven* zonder evenwel haar emotionele reacties over te nemen. Nog een stapje verder is werken vanuit mededogen.⁷¹

Bij mededogen luister je met je hele wezen. Dit luisteren beperkt zich niet tot het oor, noch tot het verstand, noch tot het hart. Het vereist dat je je helemaal *leeg* maakt, alle vooroordelen achterwegen laat, een open vrije ruimte creëert in jezelf en tussen jou en de ander. Pas als je ‘leeg’ bent, luistert je hele wezen. Dan is er een direct intuïtief begrijpen van datgene wat nooit gehoord kan worden met het oor of het hart of begrepen met het verstand.

Zhuang Zi, taoïst, China 4e eeuw BCE:

“Mag ik vragen wat ‘vasten van het hart’ dan wel inhoudt?” vroeg Yan Hui. Concentreer al je aandacht. Luister niet meer met je oren maar luister met je hart. Luister dan niet meer met je hart maar luister met je qi (de energie van je wezen). Wat hoorbaar is houdt op bij je oren, terwijl het hart nog toegankelijk is voor symbolen (maar ook daar stopt). Maar de qi is leeg; slechts dingen geven het gestalte. (Zodoende kan het op alle verschijnselen acht slaan, zoals ze zijn.) Leeg zijn, dat betekent het ‘vasten van het hart’. (Hoofdstuk 4, I)⁷²

⁷¹ Lees meer in *Medeleven Empathie Mededogen*

⁷² Schipper, Kristofer, *Zhuang Zi, de volledige geschriften*, Uitg. Augustus Amsterdam 2007 p.82

Waarnemen van de vraag die wil geboren worden

Op de eerste plaats, wees aanwezig! Wees bezig met de ander, niet met de vraag die je nu denkt te kunnen, moeten, mogen, formuleren. Maak je zorgen of je de ander goed kunt zien, horen, begrijpen, aanvoelen. Maak je geen zorgen over de vraag wat nu de juiste formulering moet zijn van je volgende vraag. De juiste volgende vraag zit reeds klaar *in de ander*. Je kunt helpen die vraag te laten ‘geboren’ worden, d.w.z. helpen de ander bewust te zijn van de vraag die zij in zich heeft en die nu de juiste vraag is.

Wellicht is dit een ongewone gedachtengang voor velen: *geen enkele ‘juiste’ vraag die je als buitenstaander stelt is écht werkzaam indien ze niet eerder in de ander aanwezig was. Alleen, ... de ander heeft ze zichzelf (nog) niet gesteld.*

Soms stel ik uitdrukkelijk de ander de vraag: *"Welke vraag zou jij op dit ogenblik aan jezelf stellen?"* of *"Welke vraag komt er nu in je op?"* of *"Wat zou jij indien je op mijn plaats zou zitten nu vragen?"* of *"Welke vraag zit er in jou klaar als een baby die geboren wil worden?"*

9. De kunst van het terughouden

Wanneer zwijgen meer oplevert

De meeste vraagstellers stellen niet alleen teveel vragen en vragen die niet werken, ze stellen ze ook te snel achter elkaar.

Bouw stiltes in zodat je nadat je een vraag hebt gesteld, de ‘nagalm’ kunt waarnemen bij jezelf en bij de ander. Luister naar jezelf én geef de ander de gelegenheid om naar zichzelf te luisteren. Zelfs wanneer zij een antwoord geeft dat volgens haar voldoet aan jouw vraag dan nog is het nuttig dat ze nog even luistert naar de naklank van haar eigen antwoord. Soms, wanneer je haar vraagt om het antwoord te herhalen, gebruikt zij een paar andere woorden. Wat is dan het ‘juiste’ antwoord? Vaak ontdekt ze zelf in die paar gewijzigde woorden een nuttige aanwijzing voor een volgende stap.

In menig antwoord schuilt reeds de geboorte van een volgende werkende vraag. Dat is niet dezelfde vraag als diegene waarvan *jij* denkt of vindt dat die logischerwijze volgt. Je kunt het ‘zaad’ van de volgende vraag in de ander slechts waarnemen indien jij je eerst voldoende terughoudt. Meestal zit jouw denken je in de weg. Hiermee zeg ik tevens dat de volgende ‘juiste’ vraag reeds *in* de ander zit!

Menige vraagsteller verdraagt de stilte niet en wacht onvoldoende lang op een antwoord. Hoe lang mag iemand zwijgen, nadenken, twijfelen, niet reageren op jouw vraag vooraleer *jij* je ongemakkelijk begint te voelen? Drukt het zich uit in seconden of in minuten? Kun jij jouw vraag écht ‘in het midden’ leggen en daar laten liggen?⁷³ Is jouw vraag écht helemaal open? Mag de ander het antwoord voor onbepaalde tijd uitstellen?

Stilte is een belangrijk elementen in alle communicatie en dit geldt voor *alle zintuigen* (auditief, visueel, olfactisch, kinetisch en ruimte-

⁷³ Lees meer in: *Hoe hou je een gesprek ‘in het midden’?*

lijk). Er is een vorm van ‘stilte’ telkens je - ogenschijnlijk - niets hoort, je niets ziet, je niets voelt, je geen geur ruikt, je niets proeft, er een lege ruimte is, je een gevoel van open ruimte ervaart, er niets beweegt. Onderdeel van de *kunst* van het vragen is het werken met diverse soorten stiltes. Welke soort stilte jij laat nadat je een vraag hebt gesteld, heeft invloed op de manier waarop de vraag wordt ontvangen en wordt beantwoord.

Je zult je maar zo lang terughouden als jij stilte verdraagt bij iemand die tegenover jou zit.⁷⁴

*‘Stilte’ of ‘leegte’ is een wezenlijk onderdeel van alle talen.*⁷⁵

⁷⁴ Marina Abramovic zat in 2010, in het MoMa museum (New York) gedurende 3 maanden, 6 dagen per week, 8 uren per dag, onbeweeglijk tegenover een bezoeker, om de twee minuten iemand anders. → [Youtube](#)

⁷⁵ Meer in: *Talen en taalgebruik*