

Vragen stellen en doorvragen

In de zorg communiceer je de hele dag. Je hebt een gesprek met je cliënt tijdens het wassen, je spreekt een familielid, je praat even bij met een collega of je overlegt met de fysiotherapeut. Je hebt een zorg-leefplanbespreking of een teamoverleg. Soms is het een babbeltje tussendoor, dan weer heb je een serieus gesprek over een overleden partner.

In al deze situaties is het belangrijk een 'goed gesprek' te voeren en daarbij gebruik te maken van LSD: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Goed kunnen luisteren – actief luisteren – is essentieel voor een goed gesprek. Daarnaast gaat het om het stellen van de juiste vragen: vragen die het contact verdiepen en die uitnodigen om te vertellen.

Werkvormen

- Twee vragen
- Hoe wil jij wonen?

Kijk voor meer informatie op www.vilans.nl/communiceren

- *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek*: 'Je communiceert de hele dag' (pagina 2).
- *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek*: 'Helemaal 'erbij zijn' (pagina 8).
- *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek*: 'Alles naar wens?' (pagina 20).
- Communicatiewerkblad *Gebruik LSD: Luisteren en samenvatten*.
- Poster *Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen* (www.vilans.nl/webwinkel)

Suggesties

- De volgende aanwijzingen kunnen je helpen bij het stellen van vragen:
 - Bedenk vooraf wat je wilt weten. Vertel wat het doel van het gesprek is.
 - Stel open vragen, die leveren veel informatie op. Bijvoorbeeld: 'Kunt u iets vertellen over ...?'
 - Stel W-vragen: wie, wat, waar, wanneer. Deze vragen zijn concreet, bijvoorbeeld: 'Wat ging u daar dan doen?' of 'Waar bent u gisteren op bezoek geweest?' Stel geen waarom-vragen: die geven de ander het gevoel verantwoording af te moeten leggen.
 - Soms is een korte inleiding nodig, daarmee vergroot je de betrokkenheid: 'Ik vind het wel eens lastig met mijn opgroeiende kinderen. Hoe deed u dat vroeger eigenlijk?'
 - Let op non-verbale signalen: 'Ik hoor een diepe zucht, waar komt die vandaan?'
 - Reageer op onderliggende gevoelens: 'U klinkt verdrietig, wilt u daar misschien iets over vertellen?'
 - Benoem zaken die je opvallen, dat biedt mogelijke aanknopingspunten: 'U leest de krant al een paar weken niet meer, klopt dat?'
 - Vermijd suggestieve vragen, vragen waarbij je de ander iets in de mond legt: 'Die meneer Barten heeft de TV zo hard aan staan, daar zult u wel last van hebben hè?'

Overpeinzingen



- Je herkent de ware wijze niet aan zijn antwoorden maar aan zijn vragen.

Werkvorm Twee vragen stellen

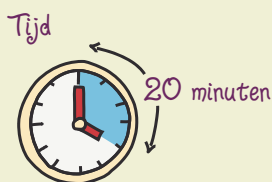
Bron: www.werkvormen.info

Een praktijkopleider of diëtiste of andere zorgmedewerker uit je organisatie die je niet zo goed kent gaat bij een teamoverleg voor de groep zitten en noemt haar of zijn naam en beroep. Jij en je collega's gaan haar vragen stellen over haar vak. Als zij je aankijkt, ben je aan de beurt en mag je twee vragen stellen. Wie daarna aan de beurt is, vat eerst samen wat hij gehoord heeft en vraagt dan door. Belangrijke informatie vooraf is dat de praktijkopleider of diëtiste heel direct op open en gesloten vragen reageert. Zij geeft antwoorden die 'passen' bij het soort vraag dat gesteld wordt:

- 1 Op gesloten vragen, antwoordt zij strikt met 'ja' of 'nee'. Gesloten vragen beginnen meestal met een werkwoord: 'Loopt u even mee?'
- 2 Op suggestieve vragen, met: 'Volgens mij denk jij dat...'
- 3 Op meerkeuzevragen, met 'ja', 'nee' of 'inderdaad'.
- 4 Uitsluitend bij open vragen geeft zij meer informatie.

Voorbereiding

Een praktijkopleider, diëtiste of andere zorgmedewerker uit je organisatie die je niet zo goed kent vragen om mee te werken en haar/hem instructies geven.



Stap 1 • Ontdekken

De reactie van de praktijkopleider/diëtiste confronteert je met de manier waarop je vragen stelt. Het verschil tussen de verschillende soorten vragen wordt duidelijk. Je ontdekt dat je de meeste informatie krijgt wanneer je open vragen stelt. Vragen waarin het antwoord al opgesloten ligt – suggestieve vragen – worden onmiddellijk gespiegeld.

Stap 2 • Bespreken

Bij het nabespreken met je collega's sta je stil bij:

- Verschillende soorten vragen (open, gesloten etc.) en hun effect.
- Heb je actief geluisterd?
- Je eigen aannames, vooronderstellingen, opvattingen en interpretaties.

Stap 3 • Wat wil je bereiken?

Beter gebruik van LSD: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen.

Stap 4 • Wat ga je doen?

Regelmatig bewust stil staan bij hoe je vragen stelt: stel je bijvoorbeeld open vragen en lukt het om niet voor de ander 'in te vullen'.

Werkvorm Hoe wil jij wonen?

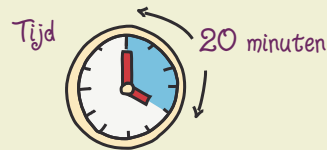
Maak groepjes van drie personen. Persoon **A** is de interviewer die de vragen stelt. Persoon **B** is degene die antwoord geeft en vertelt, persoon **C** observeert het gesprek en maakt aantekeningen op het observatieformulier (zie bijlage). Onderwerp van gesprek is: 'Hoe woon je nu, bevalt dat? Hoe zou je willen wonen, heb je wensen?' De interviewer maakt gebruik van LSD, de geïnterviewde antwoordt bondig en gericht, de observator maakt zo veel mogelijk aantekeningen.



Je kunt ook andere gespreksonderwerpen kiezen die bijvoorbeeld aansluiten bij een project waar jullie mee bezig zijn.

Vorbereiding

Kopieer het Observatieformulier gesprekken (zie de bijlage) voor alle teamleden.



Stap 1 • Ontdekken

De personen **A** en **B** ervaren hoe het gesprek verloopt. Zij ondervinden het vraag-en-antwoord-spel. Is het lastig om door te vragen? Word je op je gemak gesteld door de interviewer? Degene die observeert blijft in de rol van observator en mengt zich niet in het gesprek. Kun je benoemen wat je ziet en ervaart?

Stap 2 • Bespreken

Nabespreking per drietal. Hoe hebben jullie het oefenen in de gekozen rol (A, B of C) ervaren? Wat vonden jullie bijvoorbeeld van:

- De verschillende soorten vragen (open, gesloten, etc.) en hun effect.
- Was het een goed gesprek, ging het vloeiend, voelden jullie je op je gemak?
- De opmerkingen van de observator: herken je die, kun je daar iets mee?

Stap 3 • Wat wil je bereiken?

Beter gebruik van LSD: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen.

Stap 4 • Wat ga je doen?

Regelmatig bewust stil staan bij hoe je vragen stelt: stel je bijvoorbeeld open vragen en lukt het om niet voor de ander 'in te vullen'.

Bijlage Observatieformulier gesprekken

Gebruik dit formulier bij het observeren van een gesprek

Omschrijving	+	±	-	Opmerking
Boodschap/inhoud				
Spreekt duidelijk				
Doel helder				
Doorvragen				
Open vragen				
Gesloten vragen				
Samenvatten				
Sleutelwoorden				
Gebruikt LSD *				
Laat OMA thuis *				
Neem ANNA mee *				
Maak je DIK *				
Lichaamstaal				
Oogcontact				
Meebewegen/spiegelen				
Open houding				
Gezichtsuitdrukking				
Overig				
Stiltes				
Hummen, jaja, enz.				

* In *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek* vind je informatie over LSD, OMA, ANNA en DIK.

Deze afkortingen staan voor:

- LSD = Luisteren, Samenvatten, Doorvragen
- OMA = (Niet) Oordelen, Mening en Advies geven
- ANNA = Altijd Navragen, Nooit (zomaar) Aannemen
- DIK = Denk In Kwaliteiten