

10.4 & 10.5 Typen vragen en Gesprekstechnieken

Typen vragen: gesloten en open

Gesloten vragen

Bij gesloten vragen zijn er beperkte antwoordmogelijkheden, waardoor het perceptieveld van de cliënt verkleint. Deze vragen gebruik je bij het verifiëren van informatie en bij het zoeken naar bepaalde feiten. Je kan ze ook hanteren om iemand iets te laten bevestigen of ontkennen. Er zijn twee soorten gesloten vragen:

- Een ja/nee – vraag, zoals: Bent u ..? Heb je ..? Wil je ..? Kunt u ..?
- Een feitenvraag, zoals: Duurt het langer dan zes maanden? Is het vorige maand begonnen, na dat feest? Weet je moeder hiervan?
- Een keuze – vraag, zoals: Denk je ... of ...? Wil je A of B?

Open vragen

Open vragen hebben geen ‘correct’ antwoord en stimuleren de leerling, leraar en ouder om zelf na te denken en te reflecteren. Bij open vragen staat hun referentiekader centraal, ze geven meer zicht op hun visie. Ze hebben ruimte voor wat zij willen vertellen en hoe ze dat willen. Er zijn verschillende soorten open vragen, zoals:

- Informatieve vragen: welke, wat, hoe, waar, waardoor, waarom?
- Stel-dat-vragen: een uitnodiging om buiten de grenzen van de huidige situatie te denken, bijvoorbeeld bij het verzinnen van alternatieve verklaringen of gewenste oplossingen: “stelt u zich voor dat ...” of “wat zou er gebeuren als ...?”.
- Meningsvragen: hoe denkt een ouder, kind, begeleider of leraar zelf over een onderwerp: “wat vind je van ...” of “hoe denkt u over ...?”.
- Gevoelsvragen: hoe ervaart een cliënt bepaalde informatie: “wat is uw beleving van ...” of “welke gevoelens heb je bij ...?”.
- Actievragen: uitwerken van afspraken, ideeën of plannen; hoe gaat een ouder of kind een afspraak of aanpak concretiseren: “wat gaat u dan precies doen; hoe gaat u dat doen?”, “welke obstakels verwacht je tegen te komen en welke hulp heb je daarbij nodig?”.

Open vragen kunnen voor jonge kinderen lastig te beantwoorden zijn, omdat ze veel vergen van hun capaciteit om gedachten en gevoelens onder woorden te brengen. Ze moeten ook begrijpen welke informatie de ander nodig heeft. Het is vaak beter om te beginnen met gesloten vragen, vervolgens open vragen te stellen naar feiten en om daarna pas te vragen naar hun beleving (Delfos, 2010a).

Gesprekstechnieken

Doorvragen

Doorvragen is een belangrijke vaardigheid. Het is te hanteren bij:

- Niet-gespecificeerde antwoorden: het gebruik van woorden zoals 'er', 'het', 'men', 'soms', 'sommige' of 'wel eens'. Je kunt doorvragen met vragen als: "wat bedoelt u met hèt?", "wie deed dat?", "wie in het bijzonder?" of "wanneer wel en wanneer niet?".
- Generalisaties: begrippen zoals 'altijd', 'nooit', 'niemand', 'de groep', 'mijn collega's' of 'het team'. Met vragen zoals "geldt dat voor iedereen?", "wilt u zeggen dat u altijd ...?" of "wanneer in het bijzonder?" kun je meer informatie inwinnen.
- Weggelaten woorden of vage antwoorden, zoals "kritiek is moeilijk", "ik moet wel" of "natuurlijk". Je kunt met vragen als "wat bedoel je daarmee?" of "van wie moet dat?" meer te weten komen.

Actief of reflectief luisteren, bestaat vooral uit het stellen van vragen. De belangrijkste techniek daarbij is het doorvragen. Gericht doorvragen is een belangrijke vaardigheid die het effect van een interventie kan hebben. Hierbij kan het gebeuren dat wat eerst een probleem leek, nu geen probleem meer is, omdat de cliënt vragen beantwoordt die hem/haar nog nooit gesteld zijn. In deze nieuwe antwoorden kunnen betekenissen liggen die een ander licht schijnen op een persoon, probleem of oplossing (Choy & Schulze, 2009).

Voorbeelden van doorvragen in verschillende situaties

Bij niet-gespecificeerde antwoorden, zoals met 'er', 'het', 'men', 'soms', 'sommige' of 'wel eens'. Je vraagt dan om verduidelijking met vragen als: "wat bedoel je met hèt?", "wie deed dat?", "wie in het bijzonder?" of "wanneer wel en wanneer niet?".

Bij generalisaties, begrippen zoals 'altijd', 'nooit', 'niemand', 'de groep', 'mijn collega's' of 'het team'. Met vragen zoals "geldt dat voor iedereen?", "wilt u zeggen dat u altijd ...?" of "wanneer in het bijzonder?" kun je meer informatie inwinnen.

Bij vage antwoorden, zoals "kritiek is moeilijk" of "ik moet wel". Met vragen als "wat bedoel je daarmee?" of "van wie moet dat?" kun je meer te weten komen.

Je kunt ook gericht naar voorbeelden vragen ("je vertelt dat je nooit op hem kan rekenen, kan je daar een voorbeeld van geven?"), door te vragen naar concreet

gedrag ("wat is het eerste wat je opmerkt als je meer op hem kan rekenen?"), door te vragen naar verbanden ("ik hoor je zeggen dat je de laatste tijd slecht slaapt, is dat begonnen toen Mark voor het eerst wegliep?"), door te vragen naar de betekenis van non-verbaal gedrag ("je zwijgt en kijkt weg, wat wil je daarmee zeggen?") en door naar een mening te vragen ("je vertelt dat de gezinsvoogd vindt dat je nu niet voor de kinderen kan zorgen, wat vind jij daarvan?).

Met doorvragen kun je cliënten ook zelf voordelen van verandering laten inzien. Door specifiek te vragen wat het effect van een verandering was of wat er daarna positief was, help je ouders zelf inzien dat zij het goed doen. Dit werkt vaak beter dan complimenten, omdat de gever van het compliment ("dat heeft u goed gedaan") zichzelf onbedoeld 'groot' maakt en de ontvanger 'klein'. Tot slot kun je met doorvragen cliënten aanzetten tot het ontdekken van eigen krachten en hulpbronnen, bijvoorbeeld door te vragen hoe iets is gelukt of hoe iemand iets voor elkaar heeft gekregen.

Samenvatten, parafraseren en reflecteren

Je geeft regelmatig een beknopte *samenvatting*: een typering van de gedachten, acties en gevoelens van de cliënt en een verwijzing naar de situatie. Hiermee laat je zien dat je aandachtig hebt geluisterd en het verhaal hebt begrepen. Daarnaast nodigt het cliënten uit om meer te vertellen, informatie te corrigeren, te herzien of toe te voegen en het helpt hen te reflecteren. Je sluit elk deel van een gesprek af met een samenvatting. In gesprekken met kinderen is het daarnaast handig om samen te vatten als het kind een lang verhaal vertelt met veel details of herhalingen en het chaotisch wordt. Je hanteert daarbij metacommunicatie: "OK, even kijken of ik het goed begrepen heb..."

Je *parafraseert* regelmatig de inhoud van een verhaal. Je verwerkt de informatie, interpreteert één en ander en koppelt dit terug als herformulering: "Begrijp ik het goed dat ...?"; "U zegt dus eigenlijk dat ...?". Een goede parafrase is kort en specifiek, het bevat geen letterlijke herhaling, maar een eigen verkorte weergave. Parafraseren is bovendien niet veroordelend maar veronderstellend, zodat de ander het kan bevestigen, aanvullen of ontkennen. Door te parafraseren geef je aan goed te luisteren. Bovendien stuur je hiermee het gesprek, omdat je aangeeft wat jij belangrijk vindt. Je kunt er ook voor kiezen alleen sleutelwoorden van de cliënt te herhalen om het gesprek in een bepaalde richting te leiden en de ander uit te nodigen op dat punt zijn verhaal te verhelden of uit te breiden. Met deze techniek blijf je dichtbij het taalgebruik en het referentiekader van de cliënt.

Je *reflecteert* tenslotte ook op gevoelens van de cliënt. Je geeft kort en in eigen woorden de gevoelens weer die doorklinken in het verhaal van een ouder of

kind. Hiermee geef je aan dat je diens gevoelens begrijpt. Dit creëert veiligheid en stimuleert de ander om zijn gevoelens verder te uiten.

Motivatie bevorderen

De kwaliteit van gesprekken - en daarmee het effect van onze ondersteuning - wordt sterk bepaald door de motivatie van cliënten: hun beweegredenen om al dan niet deel te nemen aan een diagnostisch of hulpverleningstraject. Als professional heb je invloed op deze motivatie: jij kunt het bevorderen (dus ook doen afnemen).

Er zijn drie manieren om de motivatie van een cliënt te bevorderen (Van Yperen, Booy & Van der Veldt, 2003).

- De eerste betreft je *houding als professional*: warmte, empathie, oprechtheid, begrip en respect zijn van groot belang.
- De tweede betreft de *rolverdeling tussen cliënt en professional*. Je stelt je hierbij dienstbaar op. Vanuit jouw deskundigheid stel je vragen en geef je feedback en adviezen aan de cliënt. Je toetst je inbreng steeds aan de kennis en de bedoelingen van de cliënt. Dit vereist een open communicatie en heldere afspraken. Metacommunicatie is daarbij onontbeerlijk.
- De derde manier om de motivatie te bevorderen is het *streven naar consensus* over probleemomschrijving, hulpvraag, doelen, oplossingen en werkpunten. Het gaat hierbij om een gezamenlijke betekenisverlening aan de situatie van de cliënt en de rol die hulpverlening daarin kan vervullen. Door in dialoog te gaan met de cliënt en diens vragen, wensen, verwachtingen, ideeën en behoeften als uitgangspunt te nemen, stem je daadwerkelijk af op deze unieke cliënt.

Vraaggericht werken: een kwestie van afstemmen

Vraaggericht werken betekent dat je zo dicht mogelijk bij de vraag van de cliënt blijft (Dronkers, 2002). Je neemt deze vraag als vertrekpunt van de diagnostisch traject, als ijkpunt gedurende het gehele traject en als evaluatiecriterium. Professional en cliënt stemmen op elkaar af: zij beschikken ieder over eigen kennis en mogelijkheden en zoeken samen naar een antwoord op de vraag van de cliënt. Het gaat hierbij om verschillende typen afstemming:

- Cognitieve afstemming: overeenstemming over de hulpvraag, problematische en positieve aspecten, diagnostisch beeld en verwachtingen over de hulp (zoals interventiedoel en - middelen, tijdsperspectief en dergelijke).

- Affectieve afstemming: mate van begrepen en ondersteund voelen, vertrouwen en respect ervaren.
- Normatieve afstemming: waarden en normen over de ontwikkeling en opvoeding van kinderen (bijvoorbeeld over straffen en belonen) en over de gewenste hulpverlening.
- Afstemming van concreet gedrag: wat doe je, wat zeg je, wat laat je? Afspraken over het traject: wie doet wat, waarom, hoe en wanneer?

Positief her-etiketteren en omdraaien

Negatieve beelden van of over ouders, kinderen, begeleiders en leraren werken belemmerend. Door tijdens een gesprek *positief te heretiketteren*, geef je een positieve betekenis aan een probleem met als doel het negatieve beeld te veranderen in een positiever beeld. Dit kan het competentiegevoel van een cliënt verhogen en ertoe leiden dat hij/zij anders tegen een probleem aan kijkt of inziet dat verandering mogelijk is. Een voorbeeld: Chelsey (16 jaar) geeft aan dat haar vader zo vaak boos is. De professional vraagt door: "Waar merk je dat aan?". Hij luistert aandachtig naar de voorbeelden die Chelsey geeft en zegt: "Dat lijkt inderdaad wel op boosheid, maar eigenlijk nog meer op ongerustheid ... dat je vader zich zorgen over jou maakt, snap je wat ik bedoel?" (Choy & Schulze, 2009, p. 187).

Bij *omdraaiing* benadruk je de positieve aspecten van een door de cliënt als negatief beleefde eigenschap, motief, gevoel of gedrag. Hiermee laat je zien dat een probleem ook *geen* probleem kan zijn. Volgens dit principe is iets pas een probleem, als je ervoor kiest om het een probleem te laten zijn. Je kan er dus ook voor kiezen het niet als probleem te zien, maar als iets positiefs. Je leidt een omdraaiing in met een "stel dat ..." of een "hoe zou het zijn als ...". Bijvoorbeeld: "*Stel je nu eens voor dat je nooit meer brutaal zou zijn. Dan kan het niet anders dan dat je op momenten onvoldoende voor jezelf opkomt en dingen doet die je eigenlijk niet wilt. Dus ik denk dat je dankzij het brutaal zijn, goed in staat bent je omgeving duidelijk te maken wat jij wel en niet wil en jezelf daardoor een hoop ellende bespaart. Jij denkt alleen negatief over het brutaal zijn, maar het kan toch ook een hele handige en goede eigenschap zijn?*". Deborah (14 jaar): ... (stilte) ... "*Jee, zo heb ik het nog nooit bekeken.*" Professional: "*Stel dat je er écht voor kiest om het zo te zien, wat zou dat voor jou betekenen of veranderen?*" Deborah: "*Ja, als ik het zo zie, dan is het wel leuk dat ik goed kan aangeven hoe ik erover denk. In de klas hoef ik me dan minder druk te maken dat de leerkracht me brutaal vindt, waardoor ik rustig kan zeggen hoe ik erover denk.*"

Het gebruik van stilte

Stilte kan betekenen dat de cliënt zijn gedachten op een rij zet. Vragen naar ervaringen of naar wat de cliënt anders wil, vergen hard nadenken en dit kost tijd. Door zelf stil te blijven, geef je de cliënt de mogelijkheid om aan zijn antwoord te werken. Ook als de cliënt antwoordt dat hij het antwoord niet weet, gun je door stil te blijven de ander de tijd om zijn gedachten om te zetten in woorden. Bijvoorbeeld: *“Het is begrijpelijk dat je even moet nadenken over het antwoord. Zal ik je nog wat meer tijd geven om er over na te denken of zal ik er later op terugkomen?”*

Het gebruik van metaforen

Metaforen helpen je lastige kwesties aan de orde te stellen zonder de schuld bij ouders, begeleiders of het kind te leggen. Het is een manier om dingen te zeggen, die eigenlijk niet gezegd kunnen worden. Je kunt bijvoorbeeld een metafoor gebruiken als illustratie van een fenomeen dat zich in het gezin afspeelt.

Voorbeeld: de metafoor van de wasmachine

Het is vaak lastig ouders uit te leggen waarom hun aanpak bij het ene kind wel werkt en bij het andere kind niet. Je kunt de metafoor van de wasmachine gebruiken om de begrippen wisselwerking en afstemming uit te leggen en te illustreren dat elk kind zijn eigen ‘gebruiksaanwijzing’ heeft. Bijvoorbeeld: *Je hebt bonte was en witte was. Die moet je gescheiden wassen (grenzen). Je hebt hier verschillende wasprogramma’s voor (verschillende benaderingen). De één moet je op 30 graden wassen, de ander op 40 of 60 graden. Een kookwas (boos zijn) is zelden geschikt. De meeste was krimpt dan, die verpruts je ermee. En er zijn ook nog verschillende soorten wasmiddelen (Choy & Schulze, 2009, p. 185).*

Exploreren en beïnvloeden van de visie van de cliënt

Sommige cliënten zijn niet zonder meer gemotiveerd zijn om mee te werken aan het diagnostisch proces of om iets te gaan doen om hun situatie te veranderen. Regelmatig ontkennen cliënten problemen of beschrijven zij problemen en mogelijke oplossingen in termen van wat een andere persoon anders zou moeten doen, zonder hun eigen aandeel te zien (De Jong & Berg, 2010). Zij praten alsof zij machteloos zijn en aan de genade van anderen zijn overgeleverd. Zij doen uitspraken als: *“Het gaat slecht met mijn kind op school. Ik denk dat hij zo anders is dat de leraren hier niet mee om kunnen gaan”*. In dergelijke situaties dien je tijdens de intakefase eerst te investeren in een gezamenlijke visie over het

probleem en de hulpvragen, voordat je door kan gaan naar de onderzoeksfase en in de adviesfase aanbevelingen kan doen die zijn gericht op verandering (Van Yperen e.a., 2003). Hieronder bespreken we enkele technieken die je hierbij kunt gebruiken.

Uitdagen en confronteren

Veel professionals zijn van mening dat je cliënten die problemen ontkennen moet uitdagen en confronteren. Door ouders te confronteren met hun aanpak van het kind, gaan zij inzien dat zij zelf kunnen bijdragen aan de oplossing van het probleem. Een vraag als “heeft u ook andere oplossingen overwogen, bijvoorbeeld zelf iets anders te doen?” kan zeer confronterend voor ouders zijn. Wanneer je besluit een cliënt te confronteren door hem een andere visie op het probleem of een andere oplossing voor te leggen, dan is het belangrijk dat je dit goed voorbereidt.

Een confronterend gesprek: onderscheid vier stappen

Stap 1: Geef een inleiding op het gesprek en expliciteer het doel ervan. Benoem dat het (mogelijk) confronterend zal zijn.

Stap 2: Confronteer de cliënt met concrete voorbeelden en kom snel ter zake:

- Praat *probleemgericht* (“dit kind heeft ... nodig” of “het valt mij op dat zij schrikachtig reageert als ik naar haar toe kom”) en niet *persoonsgericht* (“uw standpunt klopt niet” of “u moet openstaan voor het advies van de voogd”).
- Wees *specifiek en concreet* in plaats van algemeen en vaag. Gebruik eigen informatie en geen informatie van anderen.
- *Beperk de hoeveelheid informatie* door relevante informatie te selecteren. Probeer niet allesomvattend en volledig te zijn.
- *Kijk naar de toekomst*, niet naar het verleden. De boodschap is in de trant van ‘het gaat niet om de schuld, maar om de oplossing’.

Stap 3: *Vraag naar reacties*: hoe kijken zij ertegen aan? Laat de cliënt aan het woord, neem hiervoor de tijd.

Stap 4: *Sluit af met afspraken in de wij-vorm*. Ga niet te snel over tot oplossingen, want veranderen kost tijd. Het doel van een eerste confronterend gesprek is het maken van een afspraak voor de toekomst. Rond positief af en geef aan dat je er vertrouwen in hebt dat het probleem opgelost wordt. Zorg ervoor dat de cliënt perspectief blijft zien.

Het stellen van open vragen binnen het kader van de cliënt

Veranderen van andermans percepties door confrontatie blijkt zeer moeilijk. Daarnaast is het gevaar van confronteren dat de cliënt zich niet begrepen voelt, in verzet gaat en hardnekkig vast blijft houden aan zijn eigen visie. Daarom kun je er ook voor kiezen om binnen het kader van de cliënt te blijven en open vragen te stellen naar diens percepties. Hierdoor voelt de cliënt zich verantwoordelijk om deze toe te lichten en zal de weerstand verminderen of verdwijnen. Het stellen van open vragen kan cliënten ook bewust maken van de gevolgen van hun gedrag en van alternatieve - minder problematische - gedragingen. Deze discrepantie en de keuze om daar wat mee te doen vormen de motor achter de motivatie om daadwerkelijk te veranderen.

Het wijzigen van percepties van de cliënt: voorbeeld met twee strategieën

Dyonaisa is tijdelijk uit huis geplaatst omdat zij op school heeft aangegeven geslagen te worden door moeder. Op de rug van Dyonaisa zijn striemen van een riem zichtbaar. Een professional van het crisisteam wordt ingezet om samen met moeder zicht te krijgen op de situatie, doelen te formuleren en hier gericht mee aan de slag te gaan. Moeder is het niet eens met de uithuisplaatsing, zij ontkent dat zij haar dochter heeft mishandeld en ervaart de inzet van de professional in eerste instantie als ongewenst en opgedrongen. Hieronder beschrijven we twee keer het verloop van het gesprek, de eerste keer met confrontatie als strategie, de tweede keer vanuit het kader van moeder.

In het eerste geval kiest de professional ervoor de percepties van moeder te veranderen door te confronteren.

Professional: *"Je dochter is gisteren uit huis geplaatst. Het is voor mij belangrijk van jou te horen wat er gebeurd is. Kan je me vertellen wat er gebeurd is?"*

Moeder (duidelijk emotioneel): *"Ik begrijp het zelf ook niet. Ze zeggen dat ik haar mishandeld heb, maar dat heb ik niet gedaan. Niemand gelooft mij. Ik wil dat ze weer thuis komt wonen."*

Professional: *"Ik heb met school gesproken en de gegevens van het ziekenhuis gezien. Ze heeft striemen op haar rug. Het is duidelijk dat Dyonaisa is geslagen. Waarom zou jouw dochter anders zeggen dat ze door jou is geslagen?"*

Moeder: *"Zie je wel, niemand gelooft mij."*

Professional: *"Het is ook moeilijk om jouw verhaal te geloven. Denk je niet dat het beter is eerlijk te zijn over wat er is gebeurd? Dan kunnen we samen kijken hoe we kunnen voorkomen dat jij haar slaat, zodat ze weer thuis kan wonen."*

Moeder: *"Maar ik vertel de waarheid..."*

Ze raken in discussie over de aanleiding van de uithuisplaatsing en wat er echt gebeurd is. Hierdoor is het onmogelijk om over doelen en oplossingen te praten.

Het confronteren van moeder met de aanleiding van de crisis heeft bij beiden geleid tot gevoelens van onbegrip en frustratie.

In het tweede geval kiest professional ervoor de percepties van moeder over de aanleiding van de crisis te accepteren, zodat ze kunnen praten over wat moeder wil in deze gespannen en moeilijke situatie.

Professional: *"Je dochter is gisteren uit huis geplaatst. Het is voor mij belangrijk van jou te horen wat er gebeurd is. Kan je me vertellen wat er gebeurd is?"*

Moeder (duidelijk emotioneel): *"Ik begrijp het zelf ook niet. Ze zeggen dat ik haar mishandeld heb, maar dat heb ik niet gedaan. Niemand gelooft mij. Ik wil dat ze weer thuis komt wonen."*

Professional: *"Ik zie dat het erg moeilijk voor je is dat je dochter nu niet thuis is."*

Moeder: *"Ja, dat klopt. Ze kan best heel lastig zijn, maar ik mis haar heel erg. Ik wil dat ze weer thuis komt."*

Professional: *"Ik begrijp dat je wil dat ze weer thuis komt. Als we aan je dochter vragen wat er voor nodig is zodat zij weer bij jou thuis kan wonen, wat zou ze dan zeggen?"*

Moeder: *"Ik denk dat ze zou zeggen dat ik haar niet meer moet slaan. Dat wil ik ook niet, maar ze kan heel erg lastig zijn en dan luistert ze niet als ik gewoon tegen haar praat."*

Professional: *"Wat zou jij graag anders willen?"*

Moeder: *"Ik zou graag willen dat ze goed naar mij luistert, dat ik weet wanneer en hoe ik grenzen aan moet geven."*

In dit geval werkte het beter om bij moeder aan te sluiten, haar percepties op de situatie te accepteren en open vragen te stellen. Hierdoor ontstond een gesprek over wat moeder wilde en wat zij dacht dat hiervoor nodig was. De ervaring leert dat professionals hiermee vaak sneller komen tot een gezamenlijke visie over het probleem, de doelen en de oplossingen dan door de confrontatie aan te gaan.

Focus op de cliënt

Cliënten praten vaak over problemen en oplossingen in termen van wat anderen anders zouden moeten doen. Dit geeft een gevoel van machteloosheid. Door het stellen van de juiste vragen kun je de focus bij de cliënt leggen. Zo verandert het gevoel van machteloosheid in een gevoel dat energie geeft. Cliënten richten zich door deze vragen minder op wat zij niet waarderen aan anderen, maar meer op wat zij willen dat anders wordt en hoe zij hun bijdrage aan de oplossing zien. Een manier waarop je dat kunt doen is door eerst mee te gaan met de zienswijze van de cliënt door te vragen wat anderen anders zouden moeten doen. En vervolgens een begin te maken met het verschuiven van de aandacht naar de cliënt door te

vragen hoe dit de cliënt zal helpen. Voorbeelden van vragen die helpen om te focussen op de cliënt zijn:

- *Wat geeft jou de hoop dat dit probleem opgelost kan worden?*
- *Als dingen beter gaan, wat gebeurt er dan anders?*
- *Wat zullen anderen merken dat jij anders doet?*

Ook met een relatievraag wordt de cliënt zich ervan bewust dat er mogelijk een verband is tussen wat hij/zij doet en wat anderen doen. Een voorbeeld:

Professional: *Wat moet er gebeuren om de relatie met je zoon Xander beter te laten verlopen?*

Moeder: *Hij moet sneller luisteren als ik hem wat vraag.*

Professional: *Stel hij doet dat, wat zou Xander dan zeggen over hoe jij anders tegen hem bent dan nu? (...) Hoe zou je dat kunnen doen?*

Judotechnieken

Percepties van de cliënt op een probleem en mogelijke oplossingen zijn te beïnvloeden met 'judotechnieken' (Lange, 1981). Hierbij neem je in eerste instantie de zienswijze van de cliënt over, bijvoorbeeld door in eerste instantie met de onverschillige en pessimistische zienswijze van de cliënt mee te gaan. Je lokt de cliënt daarmee uit om als tegenreactie de houding van de professional te gaan weerleggen. Daarmee wijzigen de percepties van de cliënt.

Positief heretiketteren

Tijdens een gesprek kun je *positief heretiketteren*: je geeft een positieve betekenis aan een probleem. Dit kan het gevoel van competentie van een cliënt verhogen. Het kan er ook toe leiden dat een cliënt anders tegen een probleem aan gaat kijken of gaat inzien dat verandering mogelijk is.

Veranderingsgerichte vragen: 'als - dan' of 'wat - als'

Wanneer duidelijk is geworden door welke wisselwerking de huidige problematische situatie is ontstaan, kan je ook aangeven door welke (andere) wisselwerking de reële gewenste situatie eruit zou kunnen zien (positieve herkadering). Bespreek eerst de verklaring: Pim wordt ziek of spijbelt omdat hij denkt en soms ook ervaart dat de opdrachten te moeilijk voor hem zijn. Hierdoor mist hij lessen, waardoor hij het door gemis aan kennis en vaardigheden, regelmatig onvoldoende scoort. De leraar en ouders houden deze situatie onbedoeld in stand door

En dan de positieve herkadering:

- Als Pim voorafgaand aan de lessen weet waar die over gaan en de lastige opdrachten verkend heeft met zijn leraar en/of ouders, dan voelt hij zich zekerder als hij naar school gaat.
- Als zowel ouders als leraren uitspreken dat ze er alle vertrouwen in hebben dat het hem gaat lukken en hij krijgt niet te makkelijke, maar zeker ook niet te moeilijke opdrachten, dan krijgt hij de bevestiging dat hij het kan. Daarmee ontwikkelt hij meer zelfvertrouwen en meer plezier in school.

Zo'n schets van een positieve reële toekomstige situatie kan richtinggevend en motiverend werken. Bovendien is het een brug naar het uitzicht, waarin je dan met elkaar de eerste stap(pen) op weg naar deze 'zichtbaar' geworden toekomstige situatie kunt concretiseren.

Informatieve, explorerende en confronterende vragen

Vanuit je rol als samenwerkingspartner stel je vooral *informatieve en explorerende* vragen. Vanuit je expertrol kun je meer *confronterende* vragen stellen, waarin je eigen gezichtspunt naar voren komt.

1. Informatieve vragen

- U wilt mij spreken: waarom juist nu en met mij (onze instelling)?
- Wat is de situatie? Kunt u een voorbeeld geven? Wanneer gebeurde dit voor het laatst?
- Hoe zou u Rob omschrijven, wat is het voor een jongen? Waar maakt u zich zorgen over?
- Waarover maakt u zich helemaal geen zorgen? Wat vindt u positief aan Rob, de leraar, de ouders, uw aanpak en de werkwijze van de school?
- Rob vertel me eens: wat vind jij van de ruzies op het schoolplein?

2. Exploratieve vragen

2a. Exploreren van emoties

- Welk gevoel riep dat gedrag bij u op?
- Wat was je eerste neiging toen dat gebeurde?

2b. Exploreren van redenen voor gedrag en van attributies

- Wat ging aan de gebeurtenis vooraf en wat volgde erop? Wat zei of deed u toen?

- Waar komt het probleem vandaan volgens u? Waarom leert dit kind niet gemakkelijk volgens u?
- Denkt u dat anderen uw mening delen? Zo ja, wie en waarom; zo nee, waarom niet?

2c. Exploreren van acties (verleden, nu en toekomst) en verwachtingen

- Aan wie heeft u eerder hulp gevraagd en waarom? Wat heeft u met die hulp gedaan?
- Wat wilt u bereiken met deze leerling? Wanneer zou u trots op hem zijn?
- Welke pedagogische of didactische aanpak werkt goed en welke niet?
- Heeft u het idee een bijdrage te kunnen leveren aan de oplossing van de problemen?
- Welke ondersteuning wenst u? Kunnen wij daarbij een rol spelen?
- Wie zou u bij dit probleem/de aanpak nog meer willen betrekken en waarom?
- Hoeveel antwoorden heb je straks goed Pauline? Hoe ga je dat voor elkaar krijgen?
- Vertel eens Rob wanneer lukt het je wel om door te werken en hoe komt dat dan? Hoe groot is de kans dat het je gaat lukken? Schat die eens in, geef een cijfer van 1-10.

3. Confronterende vragen

- Heeft u er wel eens aan gedacht om uw mening met de school te bespreken?
- Wat weerhoudt u ervan om uw zorg te bespreken met de ouders?
- Heeft u ook andere oplossingen overwogen, bijvoorbeeld zelf iets anders te doen?
- Heeft u wel eens gedacht dat zij dat deed omdat ze angstig was of omdat ze de instructie niet begreep?
- Misschien was er iets anders aan de hand dan u aanvankelijk dacht?
- Wat als de ouders helemaal niets voelen voor een speciale school?
- Wat kan een speciale school dit kind bieden wat uw school niet kan?
- Stel dat Elsa inderdaad hoogbegaafd is, zoals ouders vermoeden, wat betekent dat dan voor uw aanpak?
- Het rekengroepje waar Robin al lange tijd inzit (extra instructie en oefening) heeft voor u praktische voordelen, maar het nadeel is dat Robin onvoldoende stimulans krijgt. Hoe zouden we dit probleem kunnen oplossen?

Motiverende gespreksvoering bij mensen met een licht verstandelijke beperking (Frielink, Embregts, & Schuengel, 2014).

Het doel van deze vorm van gespreksvoering is de autonome motivatie voor gedragsverandering uit te lokken en te versterken. De motivatie is autonoom als de cliënt een activiteit uitvoert, omdat hij die activiteit leuk of interessant vindt of omdat de activiteit persoonlijk waardevol is voor hem. Binnen motiverende gespreksvoering zijn vijf gesprekstechnieken:

1. Open vragen stellen: de professional nodigt de cliënt uit om in zijn eigen woorden te vertellen, zonder sturend te zijn.
2. Reflectief luisteren: de professional gaat in op wat de cliënt vertelt en wat hij daarmee bedoelt. Hij herhaalt of verwoordt wat hij denkt dat de cliënt bedoelt te zeggen of nonverbaal uitdrukt, met als doel te toetsen of hij begrijpt wat de cliënt wil zeggen of uitdrukken.
3. Bevestigen: de professional laat de cliënt merken dat hij zijn sterke kanten opmerkt. Hij benadrukt deze door het uitspreken van waardering of het geven van een gericht compliment.
4. Samenvatten: de professional koppelt de belangrijkste aspecten kort terug (of laat de cliënt dat doen).
5. Uitlokken van verandertaal: de professional laat de cliënt zelf met argumenten voor verandering komen. De cliënt formuleert zelf redenen voor gedragsverandering en redenen tegen het behouden van de huidige situatie. De professional bekrachtigt deze redenen selectief: hij besteed vooral aandacht aan uitspraken die duiden op bereidheid tot veranderen, geloof in eigen kunnen, bezorgdheid over huidige of toekomstige situatie of probleemherkenning.

Gesprekken met jonge kinderen

Kinderen jonger dan zes jaar blijken minder informatie te geven op open vragen dan oudere kinderen. Zij zijn bovendien gevoeliger voor misleidende of suggestieve vragen. In een interview situatie is het belangrijk dat het kind “Ik weet het niet” kan antwoorden op vragen die niet te beantwoorden zijn omdat het kind niet over de vereiste informatieve beschikt (Waterman & Blades, 2011).

Jonge kinderen hebben hier *hulp* bij nodig. Het is belangrijk dat zij begrijpen dat de bedoeling is “ik weet het niet” te zeggen als zij het antwoord op een vraag niet weten (i.p.v. iets te verzinnen). Kinderen blijken terechter “ik weet het niet” te zeggen op open vragen dan op gesloten vragen. Kennelijk is het dan

makkelijker om voor 'ja' of 'nee' te kiezen. Kinderen, vooral jonge kinderen, hebben de neiging om sociaal wenselijke antwoorden te geven. Zo blijkt dat als een kind "ja" op een gesloten vraag antwoordt en de interviewer de vraag herhaalt, de kans groot is dat het kind dan met "nee" antwoordt. Stel je bijvoorbeeld dezelfde vraag twee achter elkaar (zoals "Is het mooi weer vandaag?"), dan is de kans groot dat het kind de ene keer 'ja' zegt en de andere keer 'nee'.

Een interview levert betere informatie op als je voorafgaand aan specifieke vragen over een bepaalde situatie of gebeurtenis het kind eerst spontaan erover laat vertellen ('a free recall narrative'). Bijvoorbeeld met het verzoek "vertel eens over ...". En voordat je specifieke vragen gaat stellen aangeeft:

- dat er misschien vragen bij kunnen zijn waar hij/zij het antwoord niet op weet, dat dat niet erg is en dat ze dan "ik weet het niet" kunnen zeggen;
- dat er vragen bij kunnen zijn die ze misschien niet begrijpen, dat dat ook dat niet erg is en dat ze dat gewoon kunnen zeggen;
- en dat je vertelt dat jij de antwoorden op de vragen niet weet en hem/haar dus niet kunt helpen.

Om te checken of je uitleg goed is overgekomen, kun je een vraag stellen waarop het kind het antwoord niet kan weten en als het dan "ik weet het niet" antwoordt, dan is je uitleg hoogst waarschijnlijk goed overgekomen.

Bronnen

- Choy, J. en Schulze, E. (2009), *Kiezen voor kinderen. Een nieuwe blik op het samenspel in pleegzorg*. Santpoort-Zuid/Amsterdam: Nisto/Spirit.
- Delfos, M. (2010a). *Luister je wel naar mij? Gespreksvoering met kinderen tussen 4 en 12 jaar*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Delfos, M. (2010b). *Ik heb ook wat te vertellen! Gespreksvoering met pubers en adolescenten*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Dronkers, F. (2002). Vraaggericht werken met cliënten: dicht bij de vraag blijven en goed afstemmen. *Nederlands Tijdschrift voor Jeugdzorg*, 1, 19 – 25.
- Jong, P. de & Berg, I. K. (2010). De kracht van oplossingen: handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie. Lisse: Swets & Zeitlinger.
- Frielink, N., Embregts, P. & Schuengel, C. (2014). Motiverende gespreksvoering bij mensen met een licht verstandelijke beperking. *Orthopedagogiek: Onderzoek en Praktijk*, 53 (2), 36 – 49.
- Waterman, A. H., & Blades, M. (2011). Helping Children Correctly Say "I Don't Know" to Unanswerable Questions. *Journal of Experimental Psychology: Applied*. Advance online publication. doi: 10.1037/a0026150
- Van Yperen, T. A., Booy, Y. & Veldt, M. van der, (2003). *Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg*. Utrecht: NIZW.