

Open en gesloten vragen

Open vragen	Gesloten vragen
De ander krijgt ruimte	Zijn efficiënt bij korte, specifieke vragen
De ander voelt zich serieus genomen	Kunnen de ander over de drempel hebben
De ander zal eerder geneigd zijn informatie te geven, zijn eigen mening te geven	Door inperking kan de ander het idee krijgen dat zijn mening er toch niet toe doet
Er ontstaat een sfeer van vertrouwen	De ander zal niet snel meer informatie geven
Het gesprek kost meer tijd	Bij veel gesloten vragen achter elkaar ontstaat de sfeer van 'kruisverhoor'

De meest bekende gespreks- of luistervaardigheid is het stellen van vragen. Vaak realiseren we ons niet dat er verschillende manieren van vragen zijn. We stellen gewoon een vraag. En daarna nog één, en nog één, net zo lang tot we gehoord hebben wat we willen weten. Daarmee lopen we niet alleen het risico dat het veel langer duurt dan nodig is, maar ook dat we niet alle informatie krijgen die belangrijk voor ons is. We kunnen met vragen immers dingen losweken, maar ook afsluiten. Soms doen we dat laatste, terwijl we dat eigenlijk (nog) niet willen. Er zijn verschillende soorten vragen, namelijk gesloten vragen, open vragen en doorvragen.

Gesloten vragen

Een gesloten vraag is herkenbaar aan het feit dat het met een werkwoord begint. In het algemeen duwen gesloten vragen degene die moet antwoorden al in een bepaalde richting. De vragensteller perkt de antwoordmogelijkheden in, of geeft het goede antwoord zelf al enigszins aan. Er zijn drie soorten gesloten vragen: de ja-nee-vragen, de of-of-vragen en de suggestieve vragen.

Ja-nee-vragen

De gesloten vraag die het makkelijkst te herkennen is, is de ja-nee-vraag. De ander kan alleen maar kiezen uit ja of nee, meer antwoordmogelijkheden zijn er niet.

- *Wil je nog koffie?*

- *Kun je je inleven in dit verhaal?*

Of-of-vragen (multiple choice vragen)

De tweede soort gesloten vragen zijn vragen waarin een keuze wordt voorgelegd, een soort multiple choice. De beantwoorder kan weliswaar meer zeggen dan ja of nee; hij/zij wordt echter nog steeds beperkt doordat hij/zij moet kiezen uit enkele mogelijkheden.

Telkens zie je dat de keuzemogelijkheden zijn voorgebakken en dat de ander - wanneer je alleen naar deze vraagstelling zou kijken - geen ruimte krijgt iets heel anders te zeggen.

Suggestieve vragen

Bij suggestieve vragen ben jij als vragensteller zeer expliciet in wat je zelf vindt. Hier is er voor de ander bijna geen ruimte meer om een eigen mening in te brengen.

- *Je hebt me toch niet al die tijd laten wachten om te zeggen dat je het niet af hebt hè?*

- *Jij vindt toch zeker ook dat we nu naar de directeur moeten stappen?*

- *We zijn een heel eind gekomen vandaag, vinden jullie niet?*

De suggestieve vraag komt heel vaak voor, vaak onbewust en ook in situaties waar dat helemaal niet gewenst is. De vragensteller merkt dan niet op dat hij niets meer doet dan zijn eigen mening ventileren en dat de mening van de ander er nauwelijks toe doet.

Zoals je ziet werkt een gesloten vraag vaak remmend op de vrijheid van spreken van de ander. Deze merkt dat hij ingeperkt wordt of gaat inderdaad met ja-nee of keuzes antwoorden. Dit levert jou als vragensteller dan bijna geen nieuwe informatie op. Helaas worden gesloten vragen in het overgrote deel van de gevallen op deze manier en dus verkeerd ingezet.

Wanneer is het nuttig een gesloten vraag te stellen:

1. **Je wenst specifieke informatie.**
2. **Je kent de ander goed, de sfeer is open, het onderwerp is niet bedreigend.** Degene die antwoord moet geven, zal zich toch vrij genoeg voelen om zijn eigen mening te geven.
3. **Je wilt je gesprekspartner over de drempel helpen.** Het beantwoorden van een niet-confronterende gesloten vraag is vaak makkelijker dan een open vraag.
4. **Je wilt de gesprekspartner uit de tent lokken** met een prikkelende, suggestieve vraag. Je kunt hierbij denken aan journalistieke interviews.

Open vragen

Open vragen zijn bijna altijd vragen die beginnen met *wat, hoe, wanneer, waarom* enzovoorts. Ze geven daarmee de ander de ruimte om het antwoord precies zo in te richten als hij/zij zelf wil.

Open vragen roepen een veelheid aan informatie op. Wellicht ook informatie die minder relevant is. De vragensteller moet voortdurend de informatie ordenen en afwegen op welk aspect van het antwoord hij/zij door wilt gaan. Sommige open vragen leveren helemaal geen uitgebreid antwoord op. "Hoe gaat het?", "Goed", is een bekende. Het is geen wet van meden en perzen dat open vragen altijd tot veel en gesloten vragen tot weinig informatie leiden. De sfeer waarin het gesprek verloopt en de motivatie van de gesprekspartners is minstens zo belangrijk.