

WAAROM NIET DE WAAROM-VRAAG?

Zet de waarom-vraag om in een waardoor-vraag en u bereikt meer

De vraag die begint met "Waarom ...?" wordt zeer vaak gesteld (door managers, hulpverleners, begeleiders, leraren, advocaten, rechters, politie, ouders ...), doch in bijna even zoveel gevallen krijgt de vraagsteller niet de respons die zij verwachtte. Dit artikel verzamelt een aantal ervaringen en gedachten, en wil tevens enkele tips geven om te leren effectievere vragen te stellen.

Wanneer in de tekst staat "zeer vaak", "in vele gevallen" of "meestal" staat er niet "altijd".

Er zijn tegenover alle vermelde ervaringen en gedachten feiten te plaatsen die het tegendeel beweren. Ik nodig u uit niet in een polemiek te stappen doch de volgende dagen en weken scherper waar te nemen wat er gebeurt wanneer u een waarom-vraag stelt. Vervolgens zet u uw waarom-vragen om in een vraag van het type "waardoor" en kijkt opnieuw wat daarop de respons is. U zult verbaasd staan van het resultaat!

Een veel gestelde vraag die meestal zonder veel nadenken wordt geformuleerd

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

De waarom-vraag wordt zeer vaak gesteld vanuit een gewoontepatroon. Tijdens trainingen Oordeelsvorming blijkt steeds hoe moeilijk het is om deze vraag even terug te houden en op een andere manier te (her)formuleren. Het omzetten van een waarom-vraag naar een vraag van het waardoor-type levert merkbaar betere resultaten op.

Is er iets mis met de waarom-vraag?

In welke mate komt het antwoord dat u krijgt, overeen met het verwachte antwoord op uw waarom-vraag? Welke gevoelens tonen de reacties van de ontvanger van uw waarom-vraag? Voelt de ontvanger zich echt vrij om uw vraag op te nemen of te laten liggen, d.w.z. zonder gevoelens van ongemak wanneer zij niet antwoordt?

De reacties op een simpele waarom-vraag lopen uiteen van een uitgebreid antwoord aan de ene kant tot een agressieve houding aan de andere kant van het reactiespectrum. Daartussen liggen diverse reacties die uiteenlopende gevoelens kunnen uiten (verbaal en vooral non-verbaal): ongenoegen, onzekerheid, schaamte, schuldgevoelen, vertwijfeling, ergernis, een gebrek aan zelfvertrouwen, maar ook verwondering, verbazing, ongeloof, ... enz. Deze reacties zeggen iets over het relatieaspect van de communicatie en niet over de inhoud!

De vaststelling dat de aard van de respons (we hebben het hier niet over de inhoud van de respons) zo enorm kan verschillen, is een indicatie dat we best even kijken naar de formulering van onze vraag.

Uiteraard speelt de intonatie waarmee we onze vraag stellen ook een belangrijke rol. Daarmee 'verpakken' we onze visie op de relatie met de ander.

Het effect van een waarom-vraag

De waarom-vraag werkt sterk in op het relationele aspect van de communicatie. Niet alleen omwille van de intonatie waarmee we de vraag stellen maar reeds door de formulering zelf: "Waarom?".

Heel vaak hoort de ontvanger een waarom-vraag als een vraag naar verantwoording. 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 te doen. Ze voelen zich (de een al meer dan de ander) geïrriteerd omdat de verantwoordelijkheid, naar hun aanvoelen, volledig bij hen wordt gelegd.

De ontvanger van een waarom-vraag ervaart de vraagsteller niet zelden als iemand die zich in de relatie 'boven' haar zet. Iemand die zich het recht toe-eigent om haar ter verantwoording te roepen. Door de waarom-vraag sluipt dan ook (onbewust) een ongelijke machtsverhouding in de relatie, voor zover die er al niet is.

Sommigen reageren alsof ze onderworpen worden aan een (streng) ondervraging.

De waarom-vraag wordt niet zelden ervaren als een 'wapen' in de machtsstrijd en vormt de aanleiding van menige heftige woordenwisseling. Het klassieke voorbeeld is de waarom-vraag die pubers en ouders elkaar toesturen. Uiteraard is er ook de situatie waarin een waarom-vraag 'gewoon' wordt gevolgd door een verklarend antwoord. En dan toch, let even goed op of het antwoord geen andere boodschap verbergt.

Waar komt de waarom-vraag vandaan en wat vraagt ze eigenlijk?

U werd al zeer vroeg in uw ontwikkeling (vanaf uw peutertijd) geconfronteerd met de waarom-vraag. Uw ouders stelden u deze vraag zeer vaak, maar u hoorde ze ook uit de mond van leraren, dokters, verpleegsters, ... enz., uit de mond van al wie meende enig gezag te hebben over u. Door deze vroege training had u al vlug geleerd dat "Waarom?" een belangrijke formulering is. U ontdekte

In iedere communicatie is er een inhoudelijk aspect én een relationeel aspect.

Dit betekent dat wanneer u iets zegt, schrijft of toont (bewust of onbewust, verbaal of non-verbaal) u naast de inhoud van uw boodschap steeds en tegelijk aangeeft hoe u de relatie ziet = hoe u zich verhoudt (of wenst te verhouden) tot de ander en hoe u denkt dat de ander zich tot u verhoudt (of wenst te verhouden) *Een boeiende inleiding is bv. "Menselijke communicatie - Een zoektocht naar haar complexiteit" een uitgave van de Interactie Akademie (03/237.01.52).*

↳ Dat u dit effect krijgt op een waarom-vraag heeft (bijna) alles te maken met onze cultuur, met onze socialisatie, en dan vooral hoe in onze omgeving wordt omgegaan met de begrippen 'schuld' en 'verantwoordelijkheid' en hoe verticale relaties worden omgezet in een machtsverhouding (meestal een ongelijke verhouding). Verticale relaties zijn bv. de ouder-kind relatie, de leraar-leerling relatie, de manager-werknemer relatie, de dokter-patiënt relatie, enz. Horizontale relaties zijn bv. kinderen onder elkaar, de partnerrelatie, de mannen-vrouwen relatie, collega's, ...enz. Spijtig genoeg worden ook deze relaties in vele culturen vaak omgezet in een ongelijke machtsverhouding

Dit zijn slechts enkele korte voorbeelden. Wanneer u ze leest, stel u daarbij een situatie voor ogen waarbinnen dit voorbeeld past. U komt er dan snel achter welke richting een waarom-vraag allemaal uitkan. Met welk doel stelt u een waarom-vraag?

Wie is verantwoordelijk voor het effect?

U bent verantwoordelijk voor uw aandeel in de communicatie, in dit geval voor het stellen van de vraag = voor het feit dat u een vraag stelt, dat u deze vraag stelt, hier en nu, en op deze manier.

In welke mate uw aandeel (mee) verantwoordelijk is voor het effect (voor de respons) kunt u niet onmiddellijk weten. De ander reageert vanuit wat op dit ogenblik, hier en nu, haar ganse 'wereld' uitmaakt, haar ganse denken, voelen en handelen, vanuit haar visie op de dingen. De ander is in ieder geval, net als u, verantwoordelijk voor haar aandeel, voor de manier waarop zij reageert op uw vraag.

daarbij ook snel dat u met deze vraag vele richtingen uit kon: aandacht vragen, mensen irriteren, uw ouders plagen, ongenoegen luchten, ... maar ook: veel te weten komen, uw verwondering uiten en met anderen delen, ... enz.

Het resultaat is dat volwassenen op verschillende manieren en met diverse doelen een waarom-vraag stellen.

- "Waarom deed je dat?" vroeg ze hem vol bewondering.

Het afdelingshoofd was blij dat hij door deze vraag de gelegenheid kreeg een en ander uit te leggen over de werking van het toestel.

- "Waarom deed je dat?" vroeg ze op zachte, ietwat zalvende toon. Hij voelde hoe de subtiele schuldinductie zich een weg baande in zijn binnenste.

- "Waarom deed je dat?" sprak ze op harde toon en met een scherpe stem. Hij voelde dat hij niet behoefde te antwoorden; het was geen open vraag, hij werd zondermeer beschuldigd.

- "Waarom deed je dat?" schreeuwde ze. Het was geen vraag; het was veeleer een antwoord. Zij wachtte niet op zijn reactie. Ze ging onmiddellijk over tot de tegenaanval.

- "Waarom deed je dat?" vroeg ze vol vertwijfeling en met pijn in het hart. Het antwoord dat volgde werd begeleid door enkele zuchten. Ze had hem de waarom-vraag reeds vele malen gesteld.

- "Waarom ... ?" klonk het met een mengeling van vertwijfeling, wanhoop, bitterheid en een tikje woede in de stem. Ze stelde de vraag aan God. Of stelde ze de vraag aan zichzelf? Stelde ze wel een vraag? Ze verwachtte van niemand antwoord. Geen enkel antwoord zou haar verongelukte kind terug tot leven brengen.

Anders aanpakken

Veel effectiever dan de vraag te stellen wie er verantwoordelijk is voor het effect, is het om volgende stappen te leren alvorens de waarom-vraag te stellen die in u opkomt:

1. Het effect van uw vorige vraag (of reactie) scherp waarnemen, met al uw zintuigen.
2. De keuze maken om rekening te houden met het effect. 'Er rekening mee houden' wil niet zeggen dat u het eens moet zijn met het effect, en nog minder dat u tevreden moet zijn met het effect. Wat u moet doen, is het effect registreren als een 'feit', d.w.z. uw oordeel over het feit zelf terughouden en het effect als 'feit' gebruiken bij het verder vormen van uw oordeel.

3. De keuze maken hoe u het gesprek vervolgt: de vraag herformuleren (bv. een waarom-vraag omzetten in een waardoor-vraag) of een totaal andere vraag stellen, of het gesprek afronden, of zwijgen, of ...

De waardoor-vraag

Er is een vruchtbare manier om de negatieve effecten van een waarom-vraag te vermijden: stel een waardoor-vraag! "Waarvoor komt het dat u ... ?"

Het is misschien beter om te spreken van 'een vraag van het waardoor-type'. De formulering van de waardoor-vraag dient immers gepast te zijn voor deze persoon binnen haar huidige situatie, binnen haar actuele context.

Enkele voorbeelden van waardoor-vragen:

- *I.p.v. Waarom heb je dat gedaan?*
Welke gedachten gingen er toen door je heen? Wat deed je kiezen om dit te doen? Aan welke winst dacht je toen je besliste dit te doen? Welke factoren hebben volgens jou je gedrag sterk beïnvloed? ... enz.
- *I.p.v. Waarom heb je dit beslist?*
Op basis van welke redenering heb je die beslissing genomen? Welke argumenten hebben tot jouw beslissing geleid? Met welke factoren heb je rekening gehouden om dit te beslissen en met welke niet? Wat waren je pro's en contra's alvorens te beslissen? ... enz.
- *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? ... enz.
- *I.p.v. Waarom is dit voor jou een probleem?*
Wat maakt dat deze feiten voor jou een probleem vormen? Wat gebeurt er binnen in jou dat je dit als een probleem ervaart? Wat gaat er in je om als je aan dit probleem denkt? ... enz.
- *I.p.v. Waarom wil je dit bereiken?*
Op basis van welke gegevens stel je dit doel voorop? Welke overwegingen spelen een grote rol bij het vooropstellen van dit doel? Wat staat je voor ogen wanneer je aan je beslissing denkt? ... enz.
- *I.p.v. Waarom wil je dit zo aanpakken?*
Wat heeft meegespeeld in de keuze van deze aanpak? Welke gegevens en gedachten hebben je doen kiezen voor deze aanpak? Waarmee heb je allemaal rekening gehouden alvorens te beslissen dat je dit zult doen? ...

Het effect op uw vragen leert u iets over de innerlijke dialoog van de ander. De innerlijke dialoog van de actoren is de vormende kracht van een communicatie. Door meer oog en oor te krijgen voor de innerlijke dialoog van de anderen kunt u uw communicatie verbeteren.

Een vraag beginnende met "Waarvoor ..." is niet steeds de meest geschikte vorm. U zult moeten zoeken naar die formulering die het doel dat u beoogt het beste weergeeft. Iedere communicatie verloopt binnen een context. Wilt u efficiënt communiceren dan zult u rekening moeten houden met die context ook bij de formulering van uw vraag.

Het uitgangspunt voor het stellen van een werkzame vraag is: de ontvanger moet er op de een of andere manier iets constructiefs mee kunnen doen (voor zichzelf of voor het samenwerkingsverband of voor de situatie).

Een onmiddellijk goed gevoel is meegenomen maar geen voorwaarde.

Een 'werkzame vraag' is een vraag die een effect heeft dat de betrokkene ook later als vruchtbaar ervaart.

Algemene regels voor het stellen van werkzame vragen:

- Bekijk eerst aandachtig wat u hebt waargenomen bij de ander.
- Ga na vanuit welke 'hoek' u best nu een vraag stelt (zie de tekening van het model Dynamische Oordeelsvorming). Welke vraag sluit aan bij de innerlijke dialoog van de ander?
- Ga bij uzelf na wat u wilt bereiken met uw vraag. Op basis van welke gedachten of veronderstellingen stelt u deze vraag? Wat wilt u uiteindelijk bereiken met deze vraag?
- Heb aandacht voor de formulering. Denkt u dat u uw doel zult bereiken als u deze vraag stelt? Welk effect denkt u dat deze formulering zal hebben? Welke vooronderstellingen zitten er in uw vraag verborgen? Kunt u die expliciet maken?
- Hou het eenvoudig. Kies een bondige formulering, zonder bijzinnen. Zeker geen vraag die twee of meer vragen inhoudt. Evenmin een suggestieve vraag of een multiple choice-vraag.
- Hou rekening met de context; de context van dit gesprek én de context waarbinnen het probleem zich afspeelt.
- Gebruik een taal die past bij de ander.

Kenmerken van de waardoor-vraag.

- Een vraag van het waardoor-type peilt naar de mechanismen die tot een bepaald gedrag of een bepaalde situatie hebben geleid. Ze wijst daarmee op de eigen verantwoordelijkheid van de ondervraagde doch zonder het beschuldigende van de waarom-vraag.
- Een waardoor-vraag roept de ondervraagde op om na te denken en de zaken op een rijtje te zetten. Ze helpt de ondervraagde om zelf tot een verklaring te komen en maakt haar daardoor minder afhankelijk (o.a. van de vraagsteller).
- Een waardoor-vraag heeft kiemen van verandering in zich. Het is een vraag die mogelijkheden voor de toekomst kan bloot leggen.
- De waardoor-vraag legt veel meer de basis voor een open dialoog en helpt om een machtsstrijd te vermijden.
- Een waardoor-vraag biedt de ruimte om de context te betrekken bij wat er gebeurd is of dient te gebeuren.
- Een waarom-vraag werkt aan twee kanten: ook de vraagsteller moet nadenken. De vraagsteller voelt zich over het algemeen meer betrokken bij haar vraag.

De waarom-vraag omzetten in een waardoor-vraag

Vooreerst dient u de algemene regels voor het stellen van een werkzame vraag te volgen.

Een waarom-vraag stellen is gemakkelijk, een waardoor-vraag daarentegen vraagt veel aandacht. Zeker in het begin, wanneer u nog aan het oefenen bent in het stellen van goede vragen. Eén van de handige trucs is uw vraag eerst even op te schrijven alvorens ze te stellen. U kunt dan op uw blad nog de nodige verbeteringen aanbrengen.

Om een passende waardoor-formulering te vinden, ga na hoe u zich op dit ogenblik voelt tegenover de ander. Kunt u zich innerlijk op gelijke hoogte zetten of voelt u zich toch de meerdere? Hebt u werkelijk belangstelling in de ander of draait het toch allemaal om uzelf, om úw ideeën over de zaak, om úw analyse, om úw diagnose? Slechts in het eerste geval zult u een goede vorm vinden die ook goed wordt ontvangen.

Neem voor ogen dat u wilt peilen naar de mechanismen, de oorzaken, de weg die heeft geleid tot, de onderliggende drijfveren, ... enz.

Met lezen verzamelt u informatie die uw inzicht kan vergroten. Wilt u echter echt leren dan is het noodzakelijk dat u iets doet om uw houding bij te sturen en uw vaardigheden aan te scherpen.

1. Oefen
2. Volg een training of vraag om coaching
3. Oefen
4. Zoek leermaatjes
5. Oefen

Kijk voor mogelijkheden op www.ckzlimburg.be/dlc.htm