

Sådan stiller du de rette spørgsmål

Spørgsmål – et vigtigt redskab for bisiddere

Spørgsmål er et af de vigtigste redskaber man som borger eller bisidder kan bruge til at sikre god forvaltning. Når man stiller spørgsmål, er man med til, at skabe refleksion hos den man stiller spørgsmålet til. Man hjælper altså modtageren til at tænke sig om. Men man medvirker også til at sætte en dagsorden og sætte fokus på de ting, der er vigtige. Her er en oversigt over forskellige spørgsmålstyper.

Spørgsmål er med til at forme virkeligheden. Både hos den der spørger og hos den der modtager spørgsmålet. Også selv om de 'bare' er spørgsmål.

Derfor er det heller ikke lige meget, hvilke spørgsmål man som borger eller bisidder stiller, når man mødes med 'det offentlige'. Og det er ikke lige meget, hvordan man stiller dem.

Som bisidder kan du selv stille borgeren spørgsmål, der kan hjælpe borgeren til at overveje sin sag, og hvad der er vigtigt at få sat og hvad der er vigtigt at få sat på dagsordenen i møder med myndighederne. Men du kan også hjælpe din borger til at forberede de spørgsmål, der er vigtige at stille, når I er til møde med jobcenteret, på socialforvaltningen eller andre steder.

1 Åbne spørgsmål

Åbne spørgsmål er spørgsmål, hvor I på forhånd ikke kender svaret, og som inviterer til en lidt længere forklaring. De er rigtig gode til at få information om hvad borgeren – eller myndighederne, tænker om en sag, interesser, bekymringer eller behov, som det er vigtigt at tage højde for, for at der kan findes en løsning, der er så god for borgeren som muligt.

Åbne spørgsmål er også spørgsmål der starter med 'hv'-ord som hvordan, hvornår, hvilke, hvem osv.

Eksempler på åbne spørgsmål

Til borgeren:

- Hvad er det vigtigste problem du gerne vil have løst?
- Hvad bekymrer dig?
- Hvad vil du gerne have ud af mødet med kommunen?

Til forvaltningen:

- Hvor lang tid har vi til rådighed på det her møde?
- Hvad skal der til for, at borgeren kan få hjælp efter den pågældende paragraf?
- Hvordan er I nået frem til den afgørelse?
- Hvor ellers i kommunen vil borger X kunne finde hjælp til at løse sit/sine problemer?
- Hvad er det næste der skal ske i sagen?
- Hvilke muligheder har borger X for at få prøvet sin sag andre steder?
- Hvad kan vi gøre for at fremskynde sagen?



Sådan stiller du de rette spørgsmål

2 Lukkede spørgsmål

Lukkede spørgsmål er gode, hvis man skal have faktuelle informationer, eller hvis der er behov for at konkludere på noget.

Rigtig mange borgere oplever at gå ud fra møder, uden at de helt er klar over, hvad der blev besluttet, og hvad der nu skal ske i sagen. Det er langt fra altid sagsbehandlerens skyld. Men som bisidder kan du hjælpe din borger til at blive helt klar over, hvad der kom ud af mødet ved – inden det slutter – at stille lukkede spørgsmål som 'Har vi nu besluttet at'.

Lukkede spørgsmål er spørgsmål, der kun kan besvares med et 'ja' eller et 'nej'.

Eksempler på *lukkede spørgsmål*

Til borgeren:

- Er der andre spørgsmål, du gerne vil have svar på, når vi går til møde med forvaltningen?
- Vil du uddybe det?
- Er der andre problemer, som vi skal tage højde for, når vi går til mødet?

Til forvaltningen:

- Er det her en parthøring?
- Skriver I referat af mødet?
- Vil det sige, at der ikke er mere I kan gøre?
- Må vi få jeres afgørelse på skrift?
- Er det rigtigt forstået, at I har anerkendt borgerens behov for ...(x,y,z)?

Eksempler på *alternative spørgsmål*

Til borgeren:

- Vil du finde de informationer, du skal bruge selv, eller vil du gerne have at jeg hjælper dig?
- Hvad er det vigtigste problem at tale om, når vi kommer til mødet? Problem A eller problem B?
- Er forvaltning X den eneste, der kan løse dit problem, eller kunne vi også prøve at tale med forvaltning Y?

Til forvaltningen:

- Er det vigtigst, at vi får afklaret det første punkt på dagsordenen, eller skal vi koncentrere os om det andet punkt?
- Er det noget, vi kan ordne nu, eller skal vi ordne det senere?

3 Alternative spørgsmål

Alternative spørgsmål er gode at stille, hvis man vil have modtageren til at tage stilling til forskellige valgmuligheder. Ligesom lukkede spørgsmål er de gode at stille, hvis man skal konkludere noget eller hjælpe nogen til at træffe en beslutning eller give en anvisning.

Alternative spørgsmål kan kendes på, at de indeholder ordene 'enten' og/eller 'eller'.





Sådan stiller du de rette spørgsmål

4 Ledende spørgsmål

Ledende spørgsmål er ikke 'rigtige spørgsmål', men snarere udsagn der har til formål at bekræfte, at den der spørger, og den der modtager spørgsmålet er enige.

Ledende spørgsmål kan – nogle gange – også bidrage til at sikre, at borgeren og myndighederne er 'på samme side' i et bestemt spørgsmål, eller at du og din borger er det.

Det hedder *ledende spørgsmål* fordi de bliver stillet på en måde, der 'leder hen' til et bestemt svar: Næmlig det svar som spørgeren ønsker at høre.

Eksempler på lukkede spørgsmål

Til borgeren:

- Ville det ikke være en god ide at ringe til forvaltningen og høre, om de har modtaget din ansøgning?
- Vil det ikke være rart med en pause undervejs i mødet?

Til forvaltningen:

- Du har vel ikke noget imod, at vi optager samtalen på bånd?
- Er det i orden, at vi ringer i næste uge for at høre, hvad status er i sagen?
- Er vi så enige om, at borgeren har behov for hjælp til at komme ud af sengen om morgenen?

5 Aktiv lytning

Få ting er så demotiverende som at svare på spørgsmål, der ikke bliver lyttet til. Når du stiller spørgsmål, er det derfor også vigtigt at signalere, at du lytter til det, der bliver svaret.

Det kan du gøre på mange måder. Du kan for eksempel tage noter undervejs. Nikke bekræftende til det, der bliver sagt, eller stille opfølgende spørgsmål, hvor du refererer til noget af det, der bliver snakket om. Det motiverer den du spørger til at tale videre.

Hvis du har forberedt en liste af spørgsmål på forhånd, er det også vigtigt at du undervejs i mødet overvejer, om du allerede har fået svar på nogle af dem - og om det derfor er relevant at stille dem. Hvis du stiller åbne spørgsmål, er det nemlig helt normalt at den der svarer, kommer ind på emner undervejs, som du selv havde tænkt dig at spørge ind til senere i samtalen.