

Spørgsmålstyper

Af Hanne Dagmar Raaberg

Vær opmærksom på, at det, der karakteriserer spørgsmålstyperne, afhænger af, hvilken type svar spørgsmålet lægger op til, og ikke hvad folk rent faktisk kan finde på at svare. (Man kan sagtens opleve situationer, hvor der fx svares uddybende på et lukket spørgsmål.)

Åbne spørgsmål¹

Ubegrænsede svarmuligheder

Med åbne spørgsmål spørger man helt åbent. Det betyder, at den, der svarer, har *helt ubegrænsede svarmuligheder*. Man kan altså svare hvad som helst på spørgsmålet.

Selvstændigt svar

For den adspurgte helt frit bestemmer, hvordan han/hun svarer, giver det mulighed for et meget *selvstændigt svar*.

Adspurgte er aktiv

Den adspurgte har stor indflydelse på samtalens forløb ved åbne spørgsmål, og den *adspurgte er aktiv* i samtalen. Spørgeren afgiver en del af initiativet, som den adspurgte til gengæld får.

Adspurgtes model af verden

For den adspurgte har ubegrænsede svarmuligheder og kan svare selvstændigt og aktivt, kan man ofte få svar, som drejer sig om noget helt andet, end man ventede. Og det er netop pointen. Som spørger er man interesseret i at finde ud af, hvordan den adspurgtes model af verden ser ud.

Eller med andre ord: Hvordan ser verden ud med den adspurgtes øjne.

Hvis man udelukkende bruger åbne spørgsmål, kan man få en meget dybtgående samtale, som primært styres af den adspurgte.

¹ Inddeling i de 6 spørgsmålstyper stammer fra *Kommunikation* af Stella Hounsgaard, Lillian Møller, Lis Pedersen, Lone Poulsen og Jørgen Seidelin

Der findes to typer åbne spørgsmål:

1. Igangsættende spørgsmål

Det første spørgsmål i det hele taget – eller det første spørgsmål ved et nyt emne, altså efter et emneskift i samtalen.

Eksempler:

- Hvad kan jeg hjælpe med?
- Hvordan har du det?
- Hvordan går det?
- Hvad er der sket?

Spørgeordene er altså: Hvad og hvordan.

2. Uddybende spørgsmål

Dette er spørgsmål, hvor spørgeren er interesseret i at vide mere. Spørgeren vil gerne have uddybende forklaringer på det, samtalen handler om. Man kan også sige, at spørgeren med sine spørgsmål borer dybere ned i emnet.

Eksempler:

- Hvordan skete det?
- Hvad mener du med det?
- Hvad har du selv gjort?
- Hvorfor skete det?

Spørgeordene er altså: Hvad, hvordan og hvorfor.

Lukkede spørgsmål

Begrænsede svarmuligheder

Ved lukkede spørgsmål er det spørgeren, der bestemmer svarområdet, og den adspurgte har derfor begrænsede svarmuligheder.

Spørgeren er aktiv

Det er spørgeren, der sætter dagsordenen for samtalen, og spørgeren er derfor den mest aktive. Spørgeren bevarer al initiativ.

Spørgers model af verden

Med lukkede spørgsmål er det spørgerens model af verden, der er udgangspunkt for samtalen. Hvis man udelukkende bruger lukkede spørgsmål, vil samtalen kunne blive til en gættekonkurrence, hvor man aldrig får fat i problemets kerne.

Der findes fire typer lukkede spørgsmål:

1. Informative spørgsmål

Man spørger til en bestemt, konkret information, og spørgeren har derved begrænset svarområdet. Det er altså spørgeren, der bestemmer, hvad der kan svares. Spørgsmålet "Hvor gør det ondt?" kan logisk besvares med fx "I maven/i knæet", men ikke "Når jeg har spist".

Informative spørgsmål har altid et hv-ord og er den spørgsmålstype, der ofte forveksles med åbne spørgsmål, men fordi spørgeren afgrænser svarområdet, er det informative spørgsmål et lukket spørgsmål.

Eksempler:

- Hvem er din læge?
- Hvor mange gange har du prøvet det?
- Hvad har lægen sagt?
- Hvor længe har du haft det sådan?

Spørgeordene er fx: Hvem, hvad, hvor, hvornår, hvilke(n), hvor meget, hvor lidt, hvor længe, hvor mange.

2. Kategoriske spørgsmål

Kategoriske spørgsmål skal af- eller bekræfte tvivl. De kan besvares med "ja", "nej" eller "ved ikke" - eventuelt non-verbalt fx med nik, hovedrysten eller ved at trække på skuldrene. Den adspurgte kan ikke vælge mellem andre kategorier.

Eksempler:

- Sover du godt om natten?
- Spiser du grøntsager?
- Vil du have hjælp?
- Har du prøvet det før?
- Ved du, hvad du skal gøre?

Spørgeordene er her udsagnsord (verber), fx: Er, vil, gør, må, bør, sover, løber, læser, spiser, drikker.

3. Alternative spørgsmål

Alternative spørgsmål giver to eller flere valgmuligheder. Spørgeren giver valgmulighederne, og svareren kan kun vælge ud fra det givne. Det er ikke et valg mellem ja/nej, men fx mellem produkter, typer, antal og/eller tilsætningsstoffer. Inden man giver kunden et valg, skal kunden have et godt grundlag at kunne vælge ud fra. Dvs. et godt kendskab til fordele og ulemper ved alternativerne for lige netop denne kunde.

Eksempler:

- Vil du have den med eller uden parfume?
- 50 eller 100 stk.?
- Skal det være som brusetabletter eller tabletter der skal sluges?

Spørgeordene undlades ofte, men kan i øvrigt være som under de kategoriske spørgsmål.

4. Ledende spørgsmål

Ledende spørgsmål er ofte kategoriske spørgsmål, der er tilføjet et eller flere ekstra bi-ord, som gør spørgsmålet ledende. Bi-ordene kan fx være: Ikke, hellere, vel, sikkert, nok, vist.

Ledende spørgsmål kan også være udsagn, der bare tilføjes et spørgsmålstegn og eventuelt et af de nævnte bi-ord - uden at udsagnet bliver til et reelt spørgsmål af den grund: "Du kan heller ikke lide kaffe, vel?"

Ledende spørgsmål kan afkræfte eller bekræfte en antagelse, men vil oftest kun bekræfte, da svareren skal yde en aktiv protest ved et "nej".

Det kan ikke aflæses på skrift, men tonefaldet kan gøre et ellers "uskyldigt" spørgsmål til et ledende spørgsmål.

Eksempler:

- Tror du ikke hellere, at du skulle vælge en anden farve?
- Du ved godt, hvordan du gør, ikke?
- Du vil vel hellere have med appelsinsmag, ikke?
- Du har vist ikke nogen problemer med din medicin?

Spørgeordene er som under de kategoriske spørgsmål.

Spørgeord²:

Åbne spørgsmål	Både åbne og lukkede spørgsmål	Lukkede spørgsmål
Hvordan? Hvorfor?	Hvad?	Hvor? Hvem? Hvornår? Hvilke(n)? Er? Vil? Har? Skal? Gør? Andre udsagnsord/verber (fx kører, spiser, løber, drikker, sover, griner)

² Opdeling af spørgeord stammer fra *Samtaleteknik. Om at blive en bedre samtalepartner* skrevet af Flemming Mølback & Alan Garner

Kilder:

Houngaard, Stella samt Lillian Møller, Lis Pedersen, Lone Poulsen & Jørgen Seidelin: Kommunikation, Pharmakon, 1. udgave, 2. oplag 1996.

Mølback, Flemming & Alan Garner: Samtaleteknik. Om at blive en bedre samtalepartner, Teknisk Forlag, 1987