



QAducation

GOEDE OPEN VRAGEN STELLEN

TIJDENS DE INTERNE AUDIT

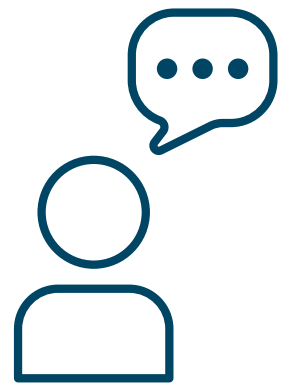


BEGIN MET EEN VRAAGWOORD

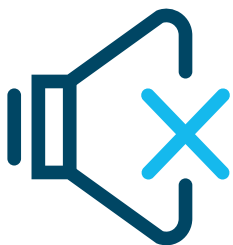
Open vragen beginnen altijd met een vraagwoord, zoals ‘wie’, ‘wat’, ‘waar’, ‘wanneer’, ‘welke’ en ‘hoe’. Laten we daar meteen aan toevoegen dat het vraagwoord ‘waarom’ al snel verwijtend kan klinken. ‘Waarom rapporteer je om 8.00 uur?’ klinkt al snel alsof dat niet oké is en de persoon op een ander tijdstip moet bellen.

WEES KORT EN KRACHTIG

Niets is zo verwarrend als een enorm langdradige vraag waar misschien nog wel één of twee extra vragen in verstopt zitten. In plaats van ‘Hoe desinfecteer je de werkplek en welke spullen gebruik je daar dan bij?’ kun je beter vragen: ‘Hoe desinfecteer je de werkplek’ en als de persoon daar niet bij vertelt wat die gebruikt, kun je nog doorvragen met ‘welke spullen gebruik je daar precies bij?’



BEN NIET BANG VOOR STILTE



Van stiltes worden we vaak wat ongemakkelijk, maar ze zijn eigenlijk heel krachtig. Zet woordenvrije momenten en kleine pauzes in om je gesprekspartner te stimuleren om meer te vertellen. Zeg je niets na een kort antwoord, dan krijgt de ander de neiging om die stilte op te vullen met een antwoord of uitbreiding daarop. Ook na het stellen van je vraag is het belangrijk om je even in te houden. Daarmee geef je de ander ruimte om over een antwoord na te denken.

LET OP HAAKJES

We hebben de neiging om ons lijstje met vragen af te gaan en na elk gegeven antwoord de volgende vraag te stellen. Zo wordt het meer een politieverhoor. Door aan te haken op bepaalde woorden die iemand zegt in een antwoord, ga je dieper in op wat er gezegd is. Hoor je bijvoorbeeld vage woorden als ‘leuk’, ‘prettig’, ‘bijzonder’ of ‘interessant’, dan is het goed om te vragen: ‘wat bedoel je daar *precies* mee?’



STEL GEEN SUGGESTIEVE VRAGEN

Suggestieve vragen stel je als je een bepaald antwoord verwacht, zoals: “Kun je ook om 9.00 uur rapporteren?” of “Hoe zou het zijn als je om 10.00 uur rapporteert?” Voorkom dat je mensen een bepaalde kant op stuurt en focus op open vragen stellen.

JE TOETST HET WERK NIET DE PERSOON

Last but not least, onthoud waarom je er bent. Tijdens een interne audit toets je het werk en niet de persoon die het werk uitvoert. Houd je aan de audit-etiquette door je goed voor te bereiden, een praatje te maken en je te focussen op het proces dat je toetst. Succes!



MEER LEZEN OVER DE INTERNE AUDIT?

Ga naar www.qaducation.nl

©QADUCATION