

LVB en asielprocedure

Handreiking over hoe om te gaan in de asielketen met asielzoekers met een licht verstandelijke beperking (LVB)

Meeuw Kollen¹, Evert Bloemen², Andrea Pool³, Karlijn Kemmeren⁴

Inleiding

Mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) komen wereldwijd voor. Ook in de Nederlandse asielprocedure zijn zij aanwezig. Vanwege de beperkingen die een LVB met zich meebrengt hebben asielzoekers met een LVB vaak moeite coherent, consistent en compleet te vertellen over hun asielrelaas. Dit vraagt extra kennis en inspanningen van de diverse ketenpartners in de asielketen. Deze handreiking is ontwikkeld om kennis over een LVB en vaardigheden ten aanzien van het signaleren van een LVB te vergroten. Dit kan het praktisch handelen in de communicatie en beoordeling in de asielprocedure van deze groep bevorderen. Deze handreiking is nadrukkelijk geen screeningsinstrument voor LVB. De handreiking is bedoeld voor alle medewerkers in de asielketen, zowel voor medewerkers van de IND, advocaten, medewerkers van COA en medewerkers van de opvang en de hulpverlening.⁵

1. Wat is een LVB

Een (licht) verstandelijke beperking is een ontwikkelingsstoornis en een levenslange beperking. Wereldwijd heeft 1-3% van de bevolking een verstandelijke beperking. Een gemiddeld IQ ligt tussen de 90-110. Het IQ van mensen met een verstandelijke beperking kan variëren: diep (IQ lager dan 20), ernstig (IQ 20-34), matig (35-49) en licht (IQ 50-70). Voor de groep met een IQ van 70-85 spreken we van ook van een licht verstandelijke beperking wanneer zij problemen ervaren in hun adaptieve vaardigheden (sociaal, conceptueel en praktisch). Duidelijk is dat het gaat om een glijdende schaal als we het over een verstandelijke beperking of over intelligentie hebben. Verstandelijk beperkt gaat in gradaties samen met een IQ lager dan 85. Hoe lager het IQ hoe meer beperkingen er zijn. In Nederland gaat het om 6,4% van de bevolking; ruim 1 miljoen mensen.

Een licht verstandelijke beperking is soms lastig op te sporen omdat er geen uiterlijke kenmerken zijn en het in het gedrag niet meteen opvalt. Mensen zijn zich er zelf ook niet altijd bewust van dat zij een licht verstandelijke beperking hebben. Ook is het mogelijk dat ze het wel weten maar proberen het te verbergen. Een LVB kenmerkt zich door beperkingen op het gebied van de cognitieve intelligentie en op het gebied van de zelfredzaamheid, op het conceptuele, sociale en praktische domein. Hierdoor is het begrijpen van informatie, het leren van nieuwe dingen en het aanpassen aan nieuwe situaties lastig. Veranderingen, stress en het wegvallen van steun van familie, zoals speelt bij vlucht of migratie, versterken vaak de beperkingen.

¹ Meeuw Kollen is juridisch medewerker bij het Leger des Heils

² Evert Bloemen is arts n.p. gespecialiseerd in de medische aspecten van het vreemdelingenbeleid

³ Andrea Pool is asieladvocaat bij BdH Advocaten in Arnhem

⁴ Karlijn Kemmeren is gedragsdeskundige bij MEE Amstel en Zaan

⁵ Vragen en opmerkingen kunt u aan ons sturen via meeuw.kollen@legerdesheils.nl

2. Signaleren van LVB

Het feit dat een LVB vaak niet meteen duidelijk is, maakt het signaleren lastig. Signaleren vraagt om een alertheid op problemen die kunnen wijzen op een onderliggende LVB. Deze signalen zijn niet altijd direct aanwijsbaar, maar zijn toch een belangrijke aanwijzing om gespitst te zijn op de mogelijkheid van LVB en zo nodig verder onderzoek te (laten) doen.

Bij mensen met LVB blijft hun ontwikkeling achter op de kalenderleeftijd. Je ziet bij jonge kinderen al dat hun ontwikkeling langzamer gaat, zowel op cognitief als sociaal gebied. Op school wordt een LVB meestal duidelijker, bijvoorbeeld door de moeite die iemand kan hebben met leren lezen, schrijven en rekenen. Daarnaast kan het kind moeite hebben met het herkennen van emoties, het reguleren van emoties en het vormgeven van sociaal contact. Dit leidt onder andere vaker tot zitten blijven, de school niet afmaken en weinig sociale contacten.

Na de schoolcarrière blijven beperkingen in het dagelijks functioneren en opvallendheden in gedrag aanwezig. Denk aan: miscommunicatie, moeite met dagelijkse vaardigheden, moeite vrienden te maken en contacten te onderhouden, werkloosheid, schulden, gedragsproblemen (brutaliteit, ruzie, gewelddadig, zichzelf terugtrekken, angsten, etc.), criminaliteit.

In de asielprocedure hebben alle ketenpartners een rol bij het signaleren van mensen met beperkingen en/of van mensen die extra ondersteuning behoeven. Dit is vastgelegd in de IND-werkinstructies 2021/12 (Medische problematiek en horen en beslissen in de Asielprocedure) en 2021/9 (Bijzondere procedurele waarborgen). Het Medisch Advies Horen en Beslissen door MediFirst speelt een belangrijke rol wanneer er sprake is van een (vermoedelijke) LVB. De medisch adviseur moet immers bij de asielzoeker de medische beperkingen vaststellen, waar de IND dan rekening mee moet houden tijdens het horen én beslissen, conform de genoemde werkinstructies. Als iemand een LVB heeft moet dit als medische beperking worden herkend en benoemd.

In Bijlage 1 staat een lijst met signalen die een aanwijzing kunnen zijn dat er bij een asielzoeker mogelijk sprake is van LVB.

3. Onderscheid tussen LVB en laaggeletterdheid

LVB en laaggeletterdheid vertonen een overlap, want beiden leiden tot beperkingen in cognitieve en praktische zin: minder taal- en rekenvaardigheden, moeite om schriftelijke informatie te begrijpen, abstract te denken, en problemen op te lossen. In Nederland vallen 2,3 miljoen mensen onder de groep laaggeletterden. Hoewel er op maat onderwijs kan worden aangeboden in de vorm van speciaal of praktijkgericht onderwijs op (Z)MLK-niveau⁶ komt het vaak voor dat een LVB pas op latere leeftijd wordt vastgesteld, ondanks signalen als moeite met leren, (veel) dubbelures en/of het niet afmaken van vervolgonderwijs.

Bij asielzoekers kan het lastig zijn om iemand met een LVB te onderscheiden van iemand die analfabeet of laaggeletterd is door het nooit (of beperkt) de kans te hebben gehad naar school te gaan, of doordat onderwijs in het land van herkomst anders is dan in Nederland. Deze laatste groep kan leerbaar zijn door gericht onderwijs. Voor de asielprocedure is dit onderscheid minder van belang want de beperkingen die spelen in de asielprocedure vertonen overeenkomsten. Alleen op langere termijn, denk bijvoorbeeld aan inburgering, zal een deel van de mensen die laaggeletterd zijn zich via onderwijs kunnen ontworstelen aan de beperkingen.

⁶ ZMLK onderwijs is speciaal onderwijs aan Zeer Moeilijk Lerende Kinderen met een verstandelijke of meervoudige beperking. Het leren gaat langzamer en is minder gericht op resultaat.

4. Het constateren van een LVB bij iemand die asiel aanvraagt

Asielzoekers verkeren in speciale maatschappelijke omstandigheden. Veelal zijn zij vanwege dreigende omstandigheden hun eigen land ontvlucht en op zoek naar veiligheid en bescherming. Het verblijf in Nederland in een door de overheid georganiseerde opvang brengt een totale afhankelijkheid met zich mee. Er is onzekerheid over het verloop van de asielprocedure. Frequente verhuizingen ondermijnen het opbouwen van een steunend sociaal netwerk. Deze ongunstige factoren hebben een extra nadelig effect op mensen met een LVB.

Aanwijzingen voor de mogelijke aanwezigheid van een LVB bij asielzoekers zijn onder andere op te sporen via vragen over de schoolcarrière. Denk daarbij aan het niet of heel weinig naar school zijn geweest, het lang doen over een klas, het van school afgehaald zijn omdat het leren niet lukte. Ook kan er sprake zijn geweest van mishandeling omdat iemand nooit de juiste antwoorden wist. De schoolgang was dan ook niet leuk voor zo iemand. Als broers en zussen wel normaal de school doorliepen kan dit een aanwijzing zijn dat er bij iemand meer aan de hand is.

In Bijlage 2 staan nog meer onderwerpen om een asielzoeker op te bevragen om een beeld te vormen of iemand mogelijk een LVB heeft.

Om daadwerkelijk vast te stellen of er sprake is van een LVB bestaan er meerdere screeningsinstrumenten en non-verbale tests die professionals in de zorg of het onderwijs gebruiken en afnemen. Deze instrumenten zijn meestal niet specifiek ontwikkeld voor mensen met een vluchtachtergrond. Voor medewerkers in de asielketen zijn er nog geen geschikte (screenings)instrumenten. Deze handreiking is bedoeld ter ondersteuning als er een vermoeden van LVB is of als na een test blijkt dat iemand een LVB heeft.

5. Het spreken met en het horen van asielzoekers met een LVB

Om als professional een gesprek te voeren met iemand met een LVB heb je bepaalde vaardigheden nodig. Dit geldt des te meer voor een gesprek met een asielzoeker met een LVB in het kader van de asielprocedure, zoals de voorbereiding door een advocaat of het gehoor door de IND. Een andere culturele achtergrond, het niet goed begrijpen van de werkwijze en het inzetten van een tolk zijn forse hindernissen bij een asielzoeker met een LVB. Dit versterkt het bij deze groep vaak al aanwezige wantrouwen in andere mensen.

Asielzoekers met een LVB kunnen gehoord worden, maar het is de vraag of ze ook kunnen vertellen wat er in het kader van hun asielverzoek nodig is. De beperkingen die een LVB met zich meebrengt op cognitief vlak maakt dat van hen qua coherentie, consistentie en compleetheid niet hetzelfde verwacht kan worden als van iemand met een gemiddelde intelligentie.

Voor advocaten en IND-medewerkers is het belangrijk dat asielzoekers met een LVB eerst hun eigen verhaal kunnen vertellen voordat je vragen gaat stellen. Gedurende het verhaal zul je vaak moeten helpen met het opdelen van het verhaal in kleine stukjes en het structureren van het verhaal. De kunst van het structureren is het uitweiden over onbelangrijke details zo in te dammen dat de persoon zich niet tekort gedaan voelt. Aan de andere kant vergt het gesprek of het gehoor van iemand met een LVB soms een mate van flexibiliteit die vereist dat de gebruikelijke aanpak of opbouw losgelaten kan worden. Mensen met een LVB hebben vaak moeite met het plaatsen van gebeurtenissen in de tijd en ze hebben moeite met het overzien van de gevolgen van een valse verklaring. Er is een beperkte concentratie en ze zijn gevoelig voor invloed van stress. Ondersteunende communicatie als een verhaallijn tekenen of visualiseren kan helpend zijn. Juist bij een gehoor, waar het doel is om de juiste en relevante informatie voor de beoordeling van de asielaanvraag te kunnen inwinnen, is het van belang dat er kan worden afgeweken van het standaard

format en de gebruikelijke aanpak. Zonder aanpassingen zal het lastiger zijn om het doel van het gehoor te kunnen bereiken.

Het kan bijvoorbeeld mis gaan tijdens een gehoor als iemand met een LVB je niet begrijpt, je de signalen van beperkingen door LVB-problematiek niet oppakt, je geen geduld hebt, je gesloten vragen stelt, je neerbuigend reageert of de persoon emotioneel triggert. Dit zal het vertrouwen ondermijnen. Mensen met een LVB hebben vaak meer tijd nodig om een vraag te verwerken en een antwoord te formuleren. Ze hebben de neiging om vragen bevestigend te beantwoorden en zijn gevoelig voor sturende vragen en suggestie. Ze willen graag voldoen aan verwachtingen en ze kijken vaak op naar autoriteit. Wanneer vragen herhaald worden hebben ze de neiging de antwoorden te veranderen. Ze hebben last van geheugenzwakte en wantrouwen hun eigen geheugen. Er is dan een risico op verwarring tussen verbeelding en werkelijkheid.

In bijlage 3 staan meer tips en adviezen voor het spreken met of het horen van asielzoekers bij wie mogelijk een LVB speelt.

Bronnen en literatuur

- Hendrien Kaal, Nico Overvest & Marjan Boertjes (2017). *Beperkt in de Keten*. Mensen met een licht verstandelijke beperking in de strafrechtsketen. Meppel: Boom Criminologie
- Hendrien Kaal & Paula Vrijdag (2017). *Politiewerk met oog voor Licht Verstandelijke Beperking*. Een handreiking voor politiemedewerkers over de omgang met verdachten en slachtoffers met een LVB. Leiden: Hogeschool Leiden.
<https://www.hsleiden.nl/binaries/content/assets/hsl/lectoraten/lvb-en-jeugdcriminaliteit/publicaties/handreiking-lvb-politie.pdf>
- Hogeschool Leiden. Lectoraat LVB en risicovol gedrag. Handreikingen.
<https://www.hsleiden.nl/lvb-en-risicovol-gedrag/onderzoek/handreikingen/index>
- Landelijk Kenniscentrum LVB. *Je ziet het niet, leer het zien*. Praktische handvatten voor het tijdig herkennen van en ondersteunen bij een licht verstandelijke beperking.
<https://www.kenniscentrumlvb.nl/product/je-ziet-het-niet-dus-leer-het-zien/>
- Landelijk Kenniscentrum LVB. Signalenkaart herkennen van mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB). <https://www.kenniscentrumlvb.nl/product/signalenkaart-lvb/>
- Landelijk Kenniscentrum LVB. Aansluiten bij een LVB, hoe doe jij dat?
<https://www.kenniscentrumlvb.nl/product/aansluiten-bij-een-lvb-hoe-doe-jij-dat/>
- Meeuw Kollen (2023). "Begrijpen we elkaar wel?". Hoe een licht verstandelijke beperking en andere vormen van laaggeletterdheid kunnen leiden tot afwijzing van een asielaanvraag. *Asiel- en Migrantenvoetstapen*, 2023, 2, 56-61.
- Workshop 'Het interviewen van mensen met een verstandelijke beperking' (2023) Jannie van der Sleen, Kinterview
- Workshop 'LVB' (2023), stichting MEE Amstel tot Zaan
- Intakeformulier cliënten Recht in Zicht (2022)

Bijlage 1

Signalering van een LVB bij asielzoekers

Observaties van taal, begrip en in de communicatie

- iemand begrijpt ingewikkelde woorden of abstracte begrippen niet
- iemand heeft geen of een verkeerd begrip van uitdrukkingen, spreekwoorden, humor of cynisme.
- iemand kan niet in eigen woorden herhalen wat net is uitgelegd
- Het duurt wat langer dan normaal voordat iemand reageert op vragen.
- iemand stelt steeds dezelfde vragen of herhaalt zichzelf steeds.
- Er zit geen structuur in iemands verhaal, het gaat van de hak op de tak.
- iemand is heel breedsprakig, spreekt ongeremd, of vertelt juist erg kort en beknopt.
- iemand verzandt in (onbelangrijke) details.
- Er is verwarring over data, tijden en/of chronologie.
- iemand geeft inconsistente informatie over gebeurtenissen en/of het verleden.
- iemand heeft moeite met de relatie oorzaak-gevolg en het zien van verbanden.

Observaties van gedrag

- iemand heeft moeite met klokkijken, rekenen, lezen en/of schrijven. Het is mogelijk dat iemand dit daardoor probeert te omzeilen.
- iemand heeft moeite met leren en is niet of kort naar school geweest omdat het niet lukte.
- iemand heeft moeite met concentreren en is snel afgeleid.
- iemand heeft een kinderlijke belevingswereld (hobby's, televisieprogramma's).
- iemand heeft moeite om meerdere dingen tegelijk te doen.
- iemand laat impulsief gedrag zien: eerst doen dan pas denken.
- iemand heeft weinig tot geen zelfreflectie en slecht inzicht in de consequenties van handelen.
- iemand externaliseert: de schuld van wat er mis gaat legt iemand buiten zichzelf.
- iemand heeft een voorkeur voor repeterende zaken, veilige en herkenbare dagelijkse dingen, waarbij iemand baat heeft bij structuur, duidelijkheid en voorspelbaarheid.
- iemand is afhankelijk van anderen
- iemand is makkelijk beïnvloedbaar en praat mee
- iemand laat sociaal wenselijk gedrag zien

Observaties ten aanzien van emoties

- iemand is onrustig en zegt veel stress te ervaren.
- iemand heeft last van faalangst, en denkt negatief over zichzelf.
- iemand is ongeremd in emoties (snel en heftig boos of verdrietig)
- iemand heeft moeite in te zien en aan te voelen wat al dan niet gepast is in een bepaalde situatie
- iemand heeft moeite de eigen emoties, gevoelens en gedachten bij zichzelf (en anderen) te herkennen en onder woorden te brengen

Observaties ten aanzien sociale contacten

- iemand heeft een beperkt sociaal netwerk, weinig vrienden en er is weinig contact met leeftijdsgenoten.
- iemand kent, begrijpt of onthoudt (impliciete) sociale regels niet met als gevolg ongepast gedrag.
- iemand kopieert (inadequaat) het gedrag van anderen.
- Er is sprake van distantieeloosheid (op ongepaste momenten).
- iemand hanteert de sociale omgangsregels foutief.

Bijlage 2

Onderwerpen om te bevragen om een beeld te vormen of iemand mogelijk een LVB heeft.

1. Schoolverleden

- Welk type/niveau onderwijs heeft iemand gevolgd. Hoe ging dit; wat ging er goed en wat was lastig. Kreeg iemand extra ondersteuning bij het leren. Heeft iemand leren schrijven en rekenen. Hoe lang heeft iemand op school gezeten. Is hij/zij ooit blijven zitten. Heeft iemand school/opleiding afgerond, zo niet, wat was daar de reden van. Had iemand plezier in school.
- Wat heeft iemand gedaan na of in plaats van school.
- Wat is het huidig taalniveau (gebruik, begrip, lezen, schrijven).

2. Werkverleden

- Wat voor soort werk heeft iemand gedaan. Waar heeft iemand gewerkt, en hoe lang. Indien gestopt, wat was daar de reden van. Wat ging er wel of niet goed. Is er ondersteuning nodig bij het werk.

3. Inkomen

- Heeft iemand een eigen inkomen
- Hoe goed gaat iemand met geld om. Is hier ondersteuning bij nodig.
- Zijn er schulden, zo ja, hoe zijn deze ontstaan.

4. Sociaal

- Wat is de woonsituatie.
- Hoe ziet het sociaal netwerk eruit. Heeft iemand sociale contacten. Hoe zien die contacten er uit.
- Partner(s)/huwelijk/scheiding.
- Hobby's, activiteiten.

5. Hoe loopt het praktisch

- Hoe gaan dagelijkse activiteiten. Denk hierbij aan zaken als zelfzorg, het huishouden, zelfstandig reizen, het nakomen van afspraken, het regelen van administratie en financiën, etc.

6. Gezondheid

- Hoe is de gezondheid. Is er sprake van ziekten. Heeft iemand ongelukken gehad, zo ja, wat waren hiervan de gevolgen.
- Gebruikt iemand medicatie, zo ja, hoe gaat het gebruik hiervan en wat zijn de effecten van de medicatie.
- Hoe verloopt contact met artsen en hulpverleners.
- Is er sprake van middelengebruik, zo ja; wat, sinds wanneer en hoeveel. Heeft dit effect op het huidige functioneren.
- Heeft iemand traumatische ervaringen.

Bijlage 3

Tips voor het spreken met of het horen van asielzoekers bij wie mogelijk een LVB speelt.

Wat doen bij iemand met (mogelijk) een LVB:

- Besteed meer dan anders tijd en aandacht aan het opbouwen van vertrouwen en het iemand op zijn/haar gemak stellen door bijvoorbeeld interesse te tonen in iemand of over koetjes en kalfjes te praten. Hierbij kan het geven van complimenten helpend zijn (bijvoorbeeld dat iemand er leuk uitziet, dat het fijn is dat iemand is gekomen, etc.).
- Leg zaken eenvoudig en in korte zinnen uit (niet uitweiden); geef uitleg van procedures in het hier-en-nu en niet van procedures die te ver in de toekomst zijn.
- Leg de functie van de tolk eenvoudig uit; zorg dat de tolk meedoet aan jouw manier van (eenvoudige) vragen stellen en neem deze tips en adviezen met hem of haar door. Vraag de tolk zo letterlijk mogelijk te vertalen wat jij zegt, en letterlijk te vertalen wat de cliënt zegt zodat je een indruk krijgt van diens talige vaardigheden en begrip.
- Onderzoek iemands verwachtingen en neem indien mogelijk valse verwachtingen weg.
- Wees consequent en voorspelbaar in gedrag; bewaar een neutrale houding.
- Breng structuur in het gehoor aan; kondig aan hoeveel punten er zijn te bespreken.
- Ondersteun het gehoor met visuele materialen, als een agenda, pictogrammen, foto's, post-its. Maak een tijdlijn of teken een trap waarbij elke trede staat voor een stap in het proces. Indien er gebruik wordt gemaakt van visueel materiaal, kan het helpend zijn om dit er bij eventuele opvolgende afspraken weer bij te pakken. Dat biedt structuur en houvast.
- Geef concrete instructies, bijvoorbeeld hoe kan iemand aangeven als hij/zij iets wil 'verbeteren' of 'iets niet snapt'.
- Houd het bij jezelf en geef aan dat wanneer iets niet duidelijk is, het dan aan jou ligt (omdat je het bijvoorbeeld niet duidelijk hebt verteld) en niet aan de cliënt. Dat maakt het makkelijker voor de cliënt om het aan te geven dat hij/zij iets niet begrepen heeft.
- Pas het gehoor- en spreektempo aan - geef de tijd om na te denken en te antwoorden.
- Sluit aan bij de woorden die iemand zelf gebruikt.
- Gebruik eenvoudige en concrete taal; formuleer korte, concrete zinnen (denk aan 5 tot 7 woorden in een zin).
- Stel één vraag tegelijk en gebruik geen samengestelde zinnen.
- Toets of iemand het begrepen heeft door iets terug te laten vertellen in eigen woorden. Let hierbij wel op dat je het niet controlerend doet. Dat kan vervelend zijn.
- Las regelmatig een pauze in tijdens het verhoor.
- Maak gebruik van ondertitelen: dat wil zeggen: doe wat je zegt. Bijvoorbeeld: Ik pak nu....ik overleg....ik ga nu.....etc. Zo krijgt de ander niet het gevoel dat hij of zij iets fout doet.
- Precieze tijdstippen/tijdsduur, aantallen e.d. geven lukt soms niet. Blijf daar niet in hangen. Richt je op volgorde van handelingen.
- Richt je vragen richten op locatie, handeling en tekst: 'wat er is gebeurd', 'waar is het gebeurd' en 'wat er is gezegd'. Je kan het inleiden door er een beeld bij te schetsen, bijvoorbeeld: 'Je kwam binnen en toen...'
- Houd in de gaten of iemand nog geconcentreerd is en je vragen nog binnenkomen en 'blijven hangen'. Let op signalen zoals geeuwen, ongeïnteresseerdheid, onrust etc.
- Moedig iemand aan om uit zichzelf te vertellen met 'Vertel eens', 'En toen?' 'Zoals?'.
- Leg de verantwoordelijkheid om aan te geven of iets kan of niet, bijvoorbeeld doorgaan met gehoor of pauzeren, bij degene die het gehoor doet. De persoon met LVB kan het zelf niet aangeven.

- Realiseer je dat het bevragen van eigen motieven (waarom je iets deed) en zeker motieven van anderen moeilijk kan zijn. Blijf hier niet in hangen als het niet lukt.

Wat niet doen bij iemand met mogelijk een LVB

- Geef niet in één gesprek alle uitleg over de volledige procedure. Spreid dit dus zo mogelijk uit over meerdere gesprekken en bespreek telkens slechts de stap waar de asielzoeker nú staat in de procedure.
- Laat de persoon niet raden of gokken en zet hem niet aan tot fantaseren;
- Praat niet in hypothesen ("Stel dat jij de dader was, hoe...");
- Gebruik zo weinig mogelijk buitenlandse woorden en begrippen of vakjargon;
- Gebruik geen verwijswoorden (woorden die verwijzen naar een woord dat al eerder gebruikt is zoals die, dat, hem, toen, enzovoort);
- Gebruik geen dubbele ontkenningen in een zin; wees spaarzaam met het gebruik van meerkeuzevragen; vermijd suggestieve vragen;
- Gebruik geen ironie, uitdrukkingen of spreekwoorden, of controleer of die bekend zijn;
- Vraag niet alleen of iemand het begrepen heeft (er is een grote kans dat "ja" gezegd wordt, terwijl dit niet het geval is);
- Hoor niet té lang (let op wat persoon aankan en let op vermoeidheid, verminderde aandacht en verminderde concentratie); Hoor niet te vaak (dit is per persoon en zaak verschillend);
- Vat niet verkeerd samen (waarin bijvoorbeeld een onzekerheid een feit wordt)
- Vermijd negatieve feedback op antwoorden. Nee is afkeurend. Als je een vraag begint met "Maar....." kan dit ook worden opgevat als afkeuring. Zeggen "Dat bedoelde ik niet..." is ook afkeurend. Iemand is dan geneigd wat anders te gaan verzinnen. Of iemand durft je niet meer tegen te spreken.
- Vermijd positieve feedback op antwoorden: iemand is dan geneigd te zeggen wat hij/zij denkt dat jij wilt horen (compliance).
- Stel geen waaromvragen. Een hulpmiddel is de zin herhalen en dan 'want?' vragen in plaats van 'waarom?'
- Als iemand je niet begrijpt werkt het averechts dezelfde boodschap in andere woorden te herhalen. De boodschap zal als een nieuwe boodschap overkomen, en dan moet iemand weer opnieuw over iets anders nadenken. Beter is het de (zelfde) boodschap te herhalen en rustig een antwoord af te wachten.