

„Wyzwanie na pytanie”

*"Nie ma lepszego sposobu na wykorzystanie minuty,
niż zainwestowanie jej w ludzi."
Ken Blanchard, Spencer Johnson*

Dzień 2 – Pytania

Co sprawia, że pytania są narzędziem liderским?



Niektóre pytania mają ogromną moc. Uruchamiają wyobraźnię, zapraszają do wzięcia odpowiedzialności, zwracają uwagę na skarby przechowywane w głowach innych ludzi.

Każdy lider mocno skorzysta na tym, że wyrobi sobie nawyk zadawania pytań „poszukujących”. Czyli takich, których celem jest odnalezienie tego, co nie jest widoczne gołym okiem.

Niektórzy nie zadają pytań lub robią to rzadko. Potencjalnie powodem może być to, że:

- przypuszczamy, że nie będzie niczego nowego w temacie,
- myślimy, że nowe rozwiązania nie są potrzebne,
- boimy się, że wyjdziemy na „gupków”,
- nie wiemy, jak to robić,
- zapominamy.

Zachęcam do zweryfikowania tego jak często i jakie pytania zadajemy.

Zadając pytania otwarte:

- uruchamiamy zaangażowanie,
- dodajemy odwagi, by wykonać pierwszy krok,
- rozwijamy nowe umiejętności u siebie i innych,
- doceniamy rozmówcę.



A jakie napotykamy trudności po drodze? Mimo dobrych chęci, najczęstsze błędy to:

- pytania zamknięte, gdy chcemy wiedzieć więcej, np.: „Czy uważasz to za przydatne?”
- pytania sugerujące, np.: „Czy nie uważasz, że...?”
- pytania zawiłe, np.: „Co myślisz o sposobie, o którym opowiedziała Ania? Ten, który na wczorajszym spotkaniu tak żywo omawiała, a potem Artur dodał swoje trzy grosze, jestem ciekaw co on właściwie miał na myśli, ty go zrozumiałeś?”
- seria pytań: „Czy masz sugestie, co do naszej współpracy? Jak ją oceniasz? Co byś chciała poprawić/zmieniść/dodać? Czy może wszystko jest dobrze i możemy kontynuować obecne zasady?”
- nadmierne pytania „dlaczego?": „Dlaczego to nie jest zrobione?, Dlaczego nie pytałeś się o opinię?, Dlaczego nie poszedłeś na spotkanie?, Dlaczego to jeszcze nie jest wysłane?”

Wszystko powyższe oddala Cię od poznania punktu widzenia drugiej strony. Dodatkowo, nadmierne używanie „Dlaczego?” powoduje, że rozmowa wydaje się być przesłuchaniem, zatem rozmówca prawdopodobnie zachowa się tak, jak osoba atakowana: ulegle bądź agresywnie.

Co jest jeszcze ważne:

- Zaczynaj rozmowę od otwartych pytań – oczywiście pytania zamknięte nie są złe, często się bardzo przydają, jednak największą moc mają, gdy chcesz coś uszczegółowić. Na moment otwarcia rozmowy lepiej sprawdzają się pytania otwarte.
- Dopasuj ton głosu do sytuacji – ton głosu, podobnie jak niewerbalne sygnały, mocno wpływa na Twoją wiarygodność, zwróć uwagę, gdy ton głosu wspiera to co mówisz, czy rzeczywiście słysząc, że chcesz usłyszeć odpowiedź?
- Zachowaj spójną mowę ciała – mowa ciała podkreśla lub zaprzecza Twojej ciekawości o odpowiedź, upewnij się, że ją podkreśla.

Warto pamiętać: ludzie są najbardziej zaangażowani, gdy realizują własne pomysły lub takie do których są w 100% przekonani.