

## Kérdezéstechnika– megoldás fókuszú szemléletmód

„Bölcs választ, csak okos kérdésre kaphatsz” (Johann Wolfgang Goethe)

### **Miért jó, ha (jól) kérdezünk?**

Ahhoz, hogy különféle helyzetekben (munka, magánélet, bírósági közvetítés, tárgyalóterem) vagy egy probléma megoldásához és megértéséhez megfelelő információhoz jussunk, elengedhetetlen az információszerzés.

### **Mi történik akkor, ha nem, vagy nem jól kérdezünk?**

- Nem jutunk hozzá a szükséges információkhoz
- Információs eredetű konfliktus keletkezhet, azaz egy információ hiánya, téves információk, azok értelmezése, a fontosság kérdése vagy a túl sok információ is vezethet konfliktushoz

### **A jól feltett kérdéseknek milyen előnyei lehetnek?**

- Bevonjuk a másik felet a gondolkodási folyamatba. Néhány eredeti kérdéssel ajtókat lehet nyitni, a jól feltett kérdésre szinte biztos, hogy lényeges érintő válasz érkezik
- A fél válaszai adekvát információt szolgáltatnak, illetve további kérdezési lehetőségeket nyitnak meg
- Bizalmat kölcsönöz, ha érdeklődő kérdéseket teszünk fel, hitelességünket erősíti
- A kérdésekkel időt nyerünk, amíg a fél beszél – mindamelllett, hogy fókuszáltan figyelünk rá – osztott figyelemmel van idő kigondolni a következő kérdést
- Megfelelő kérdésekre megfelelő válaszokat kapunk.

### **Megoldás orientált kérdestechnika – Melyek azok a kérdések, amelyek gondolkodtatásra készítetnek?**

- gyors, hatékony információszerzés – HOGYAN?
- AZ EGYÉN

- ☑ aktuális állapotára
- ☑ érzelmeire
- ☑ szükségleteire (Maslow-piramis)
- ☑ céljaira fókuszál

- Megoldási útvonalakat rendel a célhoz
- Bővíti az erőforrásokat azok feltárására ösztönöz, gondolkodtat, eddig át nem gondolt utakat és irányokat nyit
- Jövőbeli reményt adnak, megtörténhet a fókuszváltás

### **Eredményromboló kérdések:**

- Sugalmazó, rávezető kérdés, a várt választ sugallja: „Ugye nem azt akarja mondani, hogy...”
- Értékelő kérdés, minősít, saját véleményét is belefoglalja: „Ez a lehető legrosszabb megoldás, ön változatlanul azt szeretné, ha...”
- Választ kikényszerítő kérdések, direkt, egyetlen válasz adható. „Ha nem azt mondja, hogy..., akkor nem tudok többet segíteni, nos mi a válasza?”