



1.5.3 *Pytania w aktywnym słuchaniu*

→ Rodzaje pytań

Pytania zamknięte

Wymagają jednoznacznej (tak / nie) odpowiedzi. Ukierunkowują rozmowę na wybrany obszar problemowy. Sterowanie rozmową leży w gestii pytającego. Zamykają dyskusję – nie zachęcają do udzielenia dodatkowych informacji. Pytania takie zaczynają się zwykle od słowa „czy” wypowiedzianego bądź pozostającego w domyśle.

Np. Czy posiadasz...?

Czy zechciałbyś/zechciałabyś ...?

Pytania otwarte (lub otwierające)

Dają współrozmówcy swobodę wypowiedzi, umożliwiają mu wyrażanie własnego zdania. Zachęcają go do swobodnego uczestnictwa w rozmowie. Pytania takie zaczynają się zwykle słowami: „Co?”, „Kto?”, „Jak?”, „Kiedy?”, „Ile?”

Np. W czym mogę Tobie pomóc?

Co może być przyczyną...?

Jak to się stało?

Pytania sugerujące

Najbardziej przydają się podczas podsumowania bądź potwierdzenia informacji, np. „Tak więc mówisz, że...?”. Mogą też łatwo poinformować rozmówcę o czymś, czego wcześniej nie wiedział, bądź zainspirować do pomysłów, na które wcześniej by nie wpadł.

Niewłaściwe jest jednak używanie tego rodzaju pytań w celu sugerowania odpowiedzi: „Czy zadanie Tobie się nie powiodło, dlatego że potrzebujesz więcej praktyki?”. Wówczas rozmówca może nie udzielić oczekiwanej odpowiedzi, bo może poczuć się zdezorientowany lub przestraszony.

Pytania zanurzone - pozwalają uzyskać:

- złagodzenie reakcji rozmówcy (poprzez zanurzenie ich we własnych potrzebach)
- większą gotowość rozmówcy do udzielenia bardziej rozbudowanych wypowiedzi.

Przykłady:

„Bardzo interesuje mnie co myślisz na temat tego programu?”

„Nurtuje mnie, jaka jest Twoja opinia na temat tego programu?”

Pytania kontrolne – potwierdzają, że rozmówca zrozumiał wyjaśnienia.

„Czy moje wyjaśnienia były Tobie zrozumiałe?”

„Czy zatem wyjaśniliśmy sobie...?”

Pytania aktualne – pomagają tworzyć aktualny obraz bieżącej sytuacji związanej z problemem oraz doskwierającym komuś „bólem”.

„Jakie masz wątpliwości w związku z działaniem tej drukarki?”

„Jak oceniłbyś/oceniłabyś obecny poziom sprawności drukarki?”

Pytania przyszłe – pomagają tworzyć „przyszły obraz” zawierający wizję „przyjemności”

„Czy drugie urządzenie zapasowe dałoby Tobie spokój ducha?”

Pytania odraczające – dają możliwość dokończyć rozpoczętą myśl, pozwalają uzyskać trochę czasu i dać pełniejszą odpowiedź.

„Jest to bardzo ważne pytanie, ale pozwól, że powrócimy do niego w trakcie rozmowy?”

Pytania sprawdzające – parafraza – są sprawdzeniem problemu.

„Czy zatem mam rozumieć, że...?”

„Inaczej mówiąc...?”

„Jeżeli dobrze rozumiem...?”