

KOMUNIKACJA W GRUPACH



Zadawanie pytań

Tutaj dowiesz się, za pomocą jakich metod i technik można prowadzić i intensyfikować rozmowy. Poćwicz rolę zadającego pytania, a dowiesz się, że rozmowy i interakcja w grupie staną się intensywniejsze, a otwartość i zaufanie wzrosną.

Jan prowadził rozmowę ze swoim kolegą z grupy Andrzejem. Chociaż wiedział, że ważne jest, aby pozostawić swojemu rozmówcy wystarczająco dużo czasu na wypowiedź, to dziwił się, że Andrzej, jak zwykle zresztą, był nieprzyjemny i rozmowa tak naprawdę wcale nie kleiła się. Przyjaciel poradził Janowi: „Zadaj więcej pytań!” I Jan poszedł za tą radą. Następnym razem zadawał niezbyt rozmownemu Andrzejowi mnóstwo pytań. Były to pytania typu: „Zgadzasz się ze mną w tej kwestii?”, „Zgadzasz się z tą propozycją?”, „Możesz zaakceptować to w takiej formie?” albo „Widzisz to tak samo jak ja?” Jednak rozmowa tym razem też okazała się porażką z punktu widzenia Jana, ponieważ Andrzej odpowiadał tylko „Tak” albo „Nie”. Cała rozmowa zresztą była raczej jednostronna i po krótkim czasie została zakończona. Jan był zawiedziony, że rady jego przyjaciela też nic nie pomogły. Jednak przyczyna tego, że Andrzej zdobywał się tylko na krótkie odpowiedzi, nie tkwiła w tym, że zadawano mu pytania, ale w tym, że pytania te były źle sformułowane.

Zadawanie pytań to podstawa w zdobywaniu informacji w celu planowania i podejmowania decyzji. Są najprostszym środkiem

pozwalającym poznać i zrozumieć punkt widzenia rozmówcy. Ze względu na cel, sytuację i rozmówcę rozróżniamy wiele możliwości zadawania pytań. Aby móc odpowiednio zadawać właściwe pytania, pomocne jest rozróżnienie typów pytań oraz ich charakterów, dlatego, że oddziaływanie pytania i jakość odpowiedzi wiążą się ściśle z tym, jakie pytanie zadano w jakiej sytuacji i z jakim zamiarem. Jeśli ktoś na przykład zadaje pytania dotyczące wypowiedzi jego rozmówcy, to mamy do czynienia z komunikacją proporcjonalną i pod tym kątem należy wyjaśnić to zagadnienie. Zadający takie pytanie motywuje drugą osobę do wyartykułowania problemów i trudności, życzeń i potrzeb oraz do zaangażowania się w rozmowę. Osoba ta z kolei, aby udzielić stosownej odpowiedzi, musi poukładać własne myśli i ująć je w jasne wypowiedzi.

Pytania są także wypróbowanym środkiem pozwalającym zyskać czas w rozmowie, przemyśleć własne stanowisko i sformułować kolejną myśl. Jeśli zrobisz przerwę po zadanym pytaniu, to wzmocnisz dodatkowo ten efekt.

Jeśli chcesz prawidłowo zadać pytanie, musisz być pewien, co chcesz rzeczywiście zyskać poprzez to pytanie. Dopiero wtedy będziesz w stanie kierować rozmową, kształtować ją i prowadzić.

Poprzez pytania możesz:

- pozyskiwać informacje
- kierować rozmową
- uzyskać jasność
- rozwiązywać problemy
- tworzyć dialogi

- unikać błędów
- prowadzić kooperację
- wyeliminować strach
- zmusić do myślenia
- zmotywować partnera do rozmowy.

Do najważniejszych typów pytań w rozmowach mających na celu udzielenie porady albo pomocy zaliczają się:

- pytania otwarte
- pytania zamknięte
- pytania precyzujące

Pytania otwarte

Czym są pytania otwarte?

Ten typ pozwala zapytać pośrednio o informacje. Nie ma tutaj żadnych wskazówek sugerujących odpowiedź, w związku z tym nie może ona brzmieć jedynie „Tak” albo „Nie”. Na pytania otwarte nie da się udzielić odpowiedzi zamykającej się w jednym czy dwóch słowach. Odpowiedź taka musi być bardziej rozbudowana.

Do czego służą pytania otwarte?

Pytania te pomagają utrzymać bądź przywrócić równowagę w rozmowie. Umożliwiają ponadto zmotywowanie rozmówcy do myślenia, kiedy spada koncentracja. Poprzez pytania otwarte można pozyskać informacje o punkcie widzenia, sytuacji względnie położeniu wyjściowym rozmówcy. Pełniąc rolę moderatora w rozmowie

grupowej, aktywujesz np. kreatywność, pomysłowość i wiedzę członków grupy, zadając pytania otwarte.

W jaki sposób zadaje się pytania otwarte?

Do celów formułowania nadają się w szczególności takie słowa jak: „Co?”, „Dlaczego?”, „Kto?”, „Jak?”, „Kiedy?” i „Po co?”. Słowa te mają różny cel. I tak:

- Co → Rzecz
- Dlaczego → Przyczyna
- Kto → Osoba
- Jak → Sposób postępowania
- Kiedy? → Okres czasu
- Po co → Cel

Kiedy zadaje się pytania otwarte?

Za pomocą pytań otwartych możesz wyjaśniać zagadnienia, uzupełniać utracone informacje i powodować wzrost zainteresowania u rozmówcy. Pytania te adekwatne są w szczególności do sytuacji, w której chcesz dowiedzieć się czegoś więcej o ocenie rozmówcy, poznać motywy jego działania oraz sposób postrzegania spraw. Poniżej kilka przykładów:

- „Jakie jest twoje zdanie w tej sprawie?”
- „Gdzie dostrzegasz przyczyny tego problemu?”
- „Czego już próbowałeś, żeby zmienić przytłaczającą cię sytuację?”
- „Jaki tryb postępowania zaproponowałbyś w następnej kolejności?”
- „Jakie dalsze kroki jesteś w stanie sobie wyobrazić?”

Wskazówka

Ważne jest, aby pytania otwarte zadawać tylko wtedy, kiedy istnieje szczerze zainteresowanie udzielaniem odpowiedzi! Zaleca się zadawanie takich pytań na początku rozmowy w grupie albo jako wprowadzenie do nowego tematu, ponieważ z reguły stymulują one rozmowę.

Pytania zamknięte

Czym są pytania zamknięte?

Najczęściej na pytania zamknięte można udzielić krótkiej, precyzyjnej odpowiedzi albo po prostu używając „Tak” albo „Nie”. Odpowiedzi na takie pytania zawierają jedynie informację, o którą pytano i prowadzą do powstania pomiędzy rozmówcami jednoznacznego stanowiska.

Do czego służą pytania zamknięte?

Przy pomocy tych pytań szybciej można doprowadzić w rozmowie do podjęcia decyzji, albo też uzyskać przejrzystość zajmowanych stanowisk i punktów widzenia. Pytania zamknięte dbają o jasność.

W jaki sposób zadaje się pytania zamknięte?

Pytania zamknięte zaczynają się często od „czy”. Poniżej kilka przykładów:

- „Czy zgadzasz się z tym?”
- „Czy posiadamy wystarczającą ilość informacji na ten temat?”
- „Jaki termin proponujesz?”
- „Czy możesz to potwierdzić?”
- „Czy na początek wystarczy wam te wyjaśnienia i informację?”

- „Czy możemy uznać ten punkt za wyjaśniony?”

Kiedy zadaje się pytania zamknięte?

Ten rodzaj pytań szczególnie nadaje się do tego, aby

- sprowokować decyzje,
- zakończyć temat składowy rozmowy, jeden z jej aspektów,
- stworzyć struktury,
- uzyskać jednoznaczne stanowisko od członków grupy,
- zahamować „słowotok”.

Korzyści dla rozmowy w grupie

Dzięki tym pytaniom można znakomicie pokierować rozmową. Umożliwiają one podejmowanie jasnych postanowień i decyzji, gromadzenie faktów oraz dochowanie ewentualnego harmonogramu.

Wskazówka

Pytania zamknięte należy zadawać oszczędnie, ponieważ ograniczają możliwość obszerniejszej odpowiedzi. Zadawane często utrudniają otwartą wymianę zdań.

Przekształcanie pytań zamkniętych w pytania otwarte

Pytania zamknięte można najczęściej łatwo przekształcić w pytania otwarte, jak widać na poniższych przykładach:

Pytanie zamknięte:

„Wykorzystujesz tą broszurkę?”

Pytanie otwarte:

„W jakim zakresie albo w jakim kontekście wykorzystujesz tę broszurkę?”

Pytanie zamknięte:

„Czy można ulepszyć ten sposób postępowania?”

Pytanie otwarte:

„Co można zrobić, żeby ulepszyć ten sposób postępowania?”

Pytanie zamknięte:

„Czy potrzebujesz wsparcia?”

Pytanie otwarte:

„W jaki sposób możemy cię wesprzeć?”

Pytania precyzujące

Czym są pytania precyzujące?

Pytania tego rodzaju pomagają doprecyzować stan rzeczy. Stosuje się je w szczególności wtedy, kiedy w rozmowie pojawiają się następujące sytuacje:

- Przesadnie
np. „obłądnie”, „niesamowicie”, „kosmicznie”
- Uogólnienia
np. „zawsze”, „nigdy”, „zwykle”
- Tryb przypuszczający
np. „byłby”, „musiałby”

- Wyrażenia typu
np. „były nerwy” zamiast „zdenerwował się”, „odpowiedzieli radością” zamiast „ucieszyli się”
- Brak precyzyjności
np. „trochę”, „nieco”, „w jakiś sposób”

Do czego służą pytania precyzujące?

W rozmowie może zdarzyć się, że brak jest zasadniczych wypowiedzi, albo uczestnicy rozmowy pogubili się i nie wiedzą, o co chodzi. Pytania precyzujące pozwalają odnaleźć wątek i wypełnić luki w informacjach.

Kiedy zadaje się pytania precyzujące?

Pytania precyzujące zadaje się w celu zebrania informacji, wyjaśnienia znaczenia, odkrycia „ślepych uliczek” i rozpoznania ewentualnego wąskiego myślenia u rozmówcy.

Pytania te nadają się w szczególności do

- tworzenia przejrzystości w przypadku niejasnych treści,
- uzupełnienia i pogłębienia informacji o stanie rzeczy,
- konkretyzowania,
- precyzowania,
- zbierania informacji.

W jaki sposób zadaje się pytania precyzujące?

W przypadku tych pytań nie chodzi o przyczyny czy powody, ale o stworzenie przejrzystości względnie o skonkretyzowanie niejasnych stanów rzeczy. Formułując je, należy zwrócić uwagę na to, aby nie zaczynać zdania od „czy”.

Przykłady

Jeden z członków grupy uskarża się na stosunki w swoim związku: „Jakoś to wszystko w naszym przypadku w ogóle nie funkcjonuje!”
Tutaj możliwe są następujące pytania precyzujące:

- „Co dokładnie nie funkcjonuje?”
- „Co dokładnie przez to rozumiesz?”
- „Co się dokładnie stało?”
- „Jak często się to zdarza?”
- „Czy możesz podać przykład?”

Wskazówka

Aby zapobiec przemianie odpowiedzi w potok niepotrzebnych informacji, można stale przywoływać cel rozmowy przy zadawaniu pytań.

Ponadto zbyt intensywne dopytywanie się może spowodować przeciążenie rozmówcy. Istnieje ryzyko, że przez to zamknie się w sobie, zareaguje nieufnie albo nawet ostro.

Na co należy zwracać uwagę zadając pytania?

Przykład 1:

„Basiu, interesuje mnie Twoje zdanie na temat nowego terminu spotkania się naszej grupy. Czy w ten sposób możemy bardziej związać z nami naszych nowych członków? Jakie problemy mogą się przy tym pojawić i w jaki sposób byś na nie zareagowała? Kiedy będziesz wiedzieć, czy będziesz mogła ten nowy termin skutecznie i na stałe wkomponować w swój czas?”

Przykład 2:

„Aniu, Twoja propozycja co do sposobu postępowania w związku z nowym terminem spotkań naszej grupy wzbudziła moje zainteresowanie. Aby udostępnić Tobie i Wam wszystkim niezbędne informacje, ważne dla mnie jest następujące pytanie: Jakie długotrwałe wyniki i skutki nasza grupa może dzięki temu zyskać?”

Różne techniki zadawania pytań można z różnym skutkiem stosować w celu pokierowania rozmowy na odpowiedni tor, uwzględniając przy tym następujące wskazówki:

- Pytania należy zadawać przy jednoczesnym wysyłaniu sygnałów poprzez mowę ciała, które wskazują na zainteresowanie; może to być na przykład utrzymywanie kontaktu wzrokowego albo otwarta postawa ciała i zwrócenie się w kierunku rozmówcy.
- Zaleca się zadawać w miarę możliwości jedno a nie wiele pytań na raz, bo może to przeciążyć rozmówcę i wzbudzić w nim irytację. Jego odpowiedzi byłyby wówczas niedokładne i powierzchowne.
Zadając jednocześnie zbyt wiele pytań, ich adresat może mieć wrażenie, że jest wypytywany albo że znajduje się na przesłuchaniu. Dlatego dawaj pytania rozsądnie, tłumacz w międzyczasie, dlaczego chciałbyś się dowiedzieć właśnie tego. Po zadaniu każdego pytania zostaw wystarczającą ilość czasu do namysłu i do udzielenia odpowiedzi.
- Jeśli zadawane pytania są tak sformułowane, że pytany rozpozna, jak powinna brzmieć spodziewana odpowiedź, to może on nie tylko być ostrożniejszy i reagować ostro, ale też

nie wyrazi swoich pomysłów i zdania otwarcie i spontanicznie. Udzieli mianowicie takiej odpowiedzi, jaką, jego zdaniem, chciałby usłyszeć pytający: „Jeśli mnie naprawdę rozumiesz, to musisz się przecież ze mną zgadzać?”

- Zwracaj uwagę na to, żeby podczas zadawania pytań traktować swojego rozmówcę rzeczywiście poważnie. Czując się brany na poważnie i respektowanym, będzie odpowiadał na twoje pytania otwarcie i szczerze.
- Często należałoby wyjaśnić danemu członkowi grupy, albo też całej grupie, dlaczego zadano mu/im właśnie takie pytanie. Pytanie połączone z równoczesnym wyjaśnieniem moderatora może brzmieć na przykład tak: (patrz przykład 2).
- Nie miej oporów przed podchwyceniem argumentów i pomysłów pochodzących z odpowiedzi rozmówcy i wplataniem ich w nowe pytania.
- Rozsądna kombinacja różnych rodzajów pytań, w szczególności naprzemienne stosowanie pytań otwartych i zamkniętych, wywiera pozytywny wpływ na przebieg rozmowy.
- Znaczenie ma nie tylko zadawanie właściwych pytań, ale także uważne słuchanie innych i odnoszenie się do ich odpowiedzi.
- Formułuj pytania w tonie pozytywnym, unikaj, w miarę możliwości, używania pojęć nacechowanych negatywnie. I tak, jak pokazują poniższe przykłady, tylko przez sposób zadawania pytania może powstać zupełnie inna atmosfera:

Negatywnie: „Znowu masz problemy?”

Pozytywnie: „W jakim punkcie czujesz potrzebę skorzystania z porad czy potrzebę rozmowy?”

Negatywnie: „Dlaczego zrobiłeś to źle?”

Pozytywnie: „Dlaczego zrobiłeś to w taki sposób?”

- Unikaj długich zawiłych sformułowań, buduj krótkie zdania

Na podstawie materiałów niemieckich Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V. (DAG SHG)