

Techniki zadawania pytań w facylitacji

Pytania facylitatora mogą być skierowane do trzech typów „widowni”. Możesz zadać pytanie:

- całej grupie;
- jednej osobie w grupie;
- możesz podzielić osoby w podgrupy (np. w kategoriach swoich zainteresowań) i zadać pytania poszczególnym podgrupom.

Pytania zamknięte:

Pytania zamknięte, to takie na które można odpowiedzieć jednym wyrazem, zazwyczaj: tak lub nie. Tego rodzaju pytania są rzadko używane przez facylitatora ponieważ dają małą przestrzeń do wypowiedzi. Jednakże, są bardzo przydatne aby zdobyć konkretne i precyzyjne informacje, dodatkowo są używane jeśli chcemy zakończyć dyskusję na określony temat.

Przykład:

- Czy wszyscy zrozumieli to co powiedziałem ?
- Czy to dobry czas na przerwę ?
- Czy możemy już rozpocząć nowy temat ?

Pytania klaryfikujące/wyjaśniające

Klaryfikacja jest szczególnie przydatna, kiedy nie jesteśmy pewni czy właściwie zrozumieliśmy wypowiedź drugiej osoby. Czasami, gdy dyskusja trwa od dłuższego czasu, możesz poprosić grupę o wyjaśnienie trudnego punktu lub podsumowanie dyskusji, aby wszyscy byli na bieżąco.

Przykład:

- Anno, czy dobrze zrozumiałam, że miałaś na myśli...
- Na czym stanęliśmy... czy ktoś mógłby zrobić podsumowanie ?
- Czy ktoś z was chciałby podsumować stanowisko grupy w kontekście...?
- Rozwiń proszę tę myśl ?

Zadawanie przykładowych pytań

Przykładowe pytania są używane w taki sam sposób jak pytania wyjaśniające, w celu uzyskania lepszego zrozumienia sytuacji. Wymagają przykładu konkretnego problemu, który pobudza ludzi do bycia bardziej szczegółowym i precyzyjnym.

Przykład:

Uczestnik: Niektóre zachowania Anny wywołują we mnie duże zniecierpliwienie.

Facylitator: Aby lepiej zrozumieć sytuację, czy mógłbyś podać przykłady takich zachowań ?

Pytania pogłębiające

Pytania te zadaje się w celu uzyskania więcej szczegółowych informacji na dany temat. Koncentrują one dyskusję wokół określonego obszaru. Zazwyczaj facylitator używa pytań pogłębiających, aby dowiedzieć się więcej na temat, który wydaje się ważny dla grupy, a z jakiego powodu uczestnicy unikają go.

Uwaga: Zbyt dużo pytań pogłębionych może zostać odebrane jako defensywne, dlatego trzeba być ostrożnym.

Przykład:

- Co było dla Ciebie szczególnie ważne w Waszej rozmowie telefonicznej ?
- Czy masz refleksję, co skłoniło Cię do takiego zachowania ?
- Jak obecność dodatkowych osób wpłynęła na prace grupy ?

Pytania otwarte

Pytania otwarte są przeciwieństwem pytań zamkniętych, ponieważ ich konstrukcja uniemożliwia uczestnikom odpowiedzi typu „tak/nie”. Są często używane przez facylitatora, ponieważ pobudzają do dłuższych wypowiedzi, pogłębiają dyskusję, zachęcają do myślenia, dzielenia się własnymi przemyśleniami. Bardzo dużą zaletą pytań otwartych jest to, że zniechęcają członków zespołu do przedwczesnego zajmowania ostatecznych stanowisk w tej sprawie, które nie zostały jeszcze dokładnie omówione.

Zazwyczaj zaczynają się od słów: „Jak”, „Co”, „Dlaczego”

- Jak reszta grupy czuje się z tym co do tej pory ustaliliśmy ?
- Jak takie rozwiązanie wpłynie na Ciebie ?
- Co może zostać zrobione aby wyeliminować tego typu sytuacje ?
- Co się stanie jeśli nic nie zrobimy ?

Zasadniczo Facylitatorzy zazwyczaj używają otwartych pytań i koncentrują się na pytaniach, „co” i „jak” - ponieważ są one najbardziej eksploracyjne i ekspansywne.

Pytania rozpoczynające się od „dlaczego” zwykle prowadzą do tego, że uczestnicy skupiają się na uzasadnieniu, stawiając się w pozycji obronnej, jeśli będziemy używać ich często ludzie mogą poczuć się przesłuchiwać.

Pytanie o pogłębienie i uzasadnienie udzielonej odpowiedzi

Adaptacją pytania otwartego jest pytanie z prośbą o pogłębienie udzielonej odpowiedzi, zazwyczaj zadaje się je na usłyszaną, powierzchowną odpowiedź, ma na celu pogłębienie wypowiedzi.

Przykład:

- Czy mógłbyś opisać jak zazwyczaj radzicie sobie z telefonicznymi zażaleniami ?
- Czy mógłbyś odpowiedzieć mi coś więcej, o tym co dokładnie wydarzyło się na tym spotkaniu ?
- Czy mógłbyś wyjaśnić mi jak wygląda komunikacja w Waszym zespole ?

Pytania przekierowujące

W pracy facylitatora często zdarza się, że uczestnicy zadają mu pytania, które tak naprawdę kryją w sobie ukryte oświadczenie ich własnego zdania, wyrażonego w formie pytania, w którym proszę o wsparcie lub oczekują odpowiedzi o kwestie merytoryczne. Reakcja na którekolwiek z nich zakłóciłaby twoją neutralność, ponieważ facylitator powinien być neutralny pod względem treści merytorycznych. Dlatego, jeśli pytanie dotyczy struktury lub procesu grupowego, odpowiedz na nie. Jeśli jednak pytanie dotyczy treści merytorycznych, przekieruj je do innych członków grupy.

Przykład:

Uczestnik: „Jak myślisz, dlaczego koszty rosną po zainstalowaniu nowego sprzętu?”.

Możesz odpowiedzieć jednym z poniższych:

- Co o tym myśli reszta grupy?
- To dobre pytanie, co sądzicie na ten temat ?
- Na to pytanie powinien odpowiedzieć ktoś mający doświadczenie w tej dziedzinie. Czy jest ktoś, kto pracował z nowym sprzętem?

Wiodące umiejętności dyskusji

Słuchanie, zadawanie pytań i odpowiedzi empatyczne są częścią ważnych umiejętności facylitatora, ale dodatkowo należy pamiętać o następujących kwestiach: łączenie, podsumowywanie i wyciąganie wniosków.

Łączenie

Polega na łączeniu wypowiedzi dwóch lub więcej osób. Kojarzenie podobieństw lub różnic w argumentacji, umożliwia rozwój dyskusji uczestników. Ponadto stwarza klimat bezpieczeństwa, w którym uczestnicy mają poczucie, że prowadzący słucha ich i ceni to, co mówią na tyle, aby o tym pamiętać.

Przykład:

- To co powiedziałaś, odnosi się do sugestii Marii wcześniej. Maria, co myślisz?
- Wydaje się, że istnieje związek między harmonogramem pracy a danymi dotyczącymi zadowolenia naszych klientów.
- Wydaje się, że istnieje różnica między tym co powiedziała Anna, a stanowiskiem Piotra w tej sprawie. Co uważacie na ten temat ?

Podsumowanie

Podsumowywanie bywa szczególnie pomocne na końcu spotkania, jak również po dłuższej dyskusji. Pomaga w przyswojeniu najważniejszych punktów dyskusji, jak również daje poczucie domknięcia.

Przykład:

- Więc kluczowe punkty to ...
- Więc jeśli streszczę ...
- Wydaje się, że mówisz ...
- Moglibyśmy podsumować punkty tej dyskusji jako ...

Pobudzanie

Pobudzanie to jakakolwiek interwencja, mająca na celu zaangażowanie uczestników w proces dyskusji np. gdy jest cisza w grupie, gdy któraś osoba wydaje się być pomijana w dyskusji, gdy dyskusja koncentruje się na jednej lub dwóch osobach i chcielibyśmy ją poszerzyć.

Przykład:

- Intryguje mnie to, co o tym sądzisz, Kasiu?
- Myślę, że ważne jest, aby każdy miał okazję wyrazić swoją opinię, czy możemy usłyszeć od niektórych ludzi, którzy jeszcze nie rozmawiali.

Źródło: The Facilitator's Development Programme, recognised by The Institute of Leadership and Management by David Nick. www.elementsuk.com