

ЗНАЧАЈ ПИТАЊА У КОМУНИКАЦИЈИ



ПРИКЛАДНА И НЕПРИКЛАДНА ПИТАЊА

Учећи о постављању правих питања у право вријеме, можете унаприједити комуникацију.

Вјештина постављања питања омогућиће вам да добијете боље информације, научите више, боље разумијете људе и њихове потребе... Можете изградити чвршће међуљудске односе, успјешније радити ствари за које сте одговорни и можете другима помоћи.

Ако поставите погрешно питање, вјероватно ћете добити и погрешан одговор/информацију, или нећете добити одговор који очекујете. Зато је постављање правих питања срж добре комуникације и размјене информација.

Али шта је заиста “право питање” у одређеној ситуацији?

На то ћете морати сами одговорити, размишљајући шта желите знати, прије него што било шта упитате саговорника.

Постоје различити типови питања, а у складу с њима добићете и одговарајуће одговоре.

1. ОТВОРЕНА ПИТАЊА Ко...? Шта...? Гдје...? Када...? Зашто...? Како...? (Тражите информације)

Ова питања охрабрују саговорника да говори.

2. ЗАТВОРЕНА Јеси ли ти...? Је ли ...? Има ли...? Хоћеш ли ти...? (конфирмације)

Користи се за потврђивање чињеница. Питање је специфично и мора бити одговорено с “да” или “не” или, ако је прикладно, детаљно.

3. ИСТРАЖУЈУЋА

Надограђују се на претходно питање или иду дубље у срж ствари, тражећи више детаља.

“Зашто вам је мој приједлог неприхватљив?”

4. НАВОДЕЋА

Стављају одговор у уста саговорника. Наводе саговорника на ваш начин размишљања, тако да добијете одговор који желите, а притом саговорник има осјећај да је имао избора.

“Овиме стварно постижемо добар договор за обје стране, зар не?”

5. ХИПОТЕТСКА Ако...? Претпоставимо...?

Хипотетска питања истражују могуће/замишљене сценарије, а да се то не сматра обавезом.

“Претпоставимо да ја вама дам тај уступак, што бисте ви дали заузврат?”

6. РЕТОРИЧКА

Реторичка питања су добар начин укључивања саговорника у конверзацију. Омогућавају готово аутоматско слагање и дају могућност за добијање значајних уступака у преговорима.

“Не мислите ли да ће вам се наш договор вишеструко исплатити?”

7. ДИЈАГНОСТИЧКА/УПОРЕЂУЈУЋА

Омогућавају да се упореде двије ствари (понуде...) или да се направи одговарајући избор.

“Који вам од ова два приједлога више одговара?”

8. КОНТРОЛИШУЋА

Помажу да се преузме контрола у конверзацији у смјеру који вам одговара.

“Јесам ли добро схватио/ла да бисте жељели добити већи уступак ...?”

Сврха постављања питања је:

- изградња односа,
- смањење тензија,
- добијање/давање информација,

- навођење некога да почне размишљати о нечему,
- увјеравање других,
- враћање пажње на релевантну тему,
- постизање договора...

Златна правила:

- не прекидај,
- не одговарај на своја питања,
- избјегавај постављати два питања одједном,
- истражи одговоре,
- користи отворена и затворена питања,

- слушај,
- избјегавај “да, али” и не свађај се,
- имате два уха и једна уста – користите их пропорционално,
- кад саговорник престане говорити, можда само жели доћи до даха, пауза није зато да ти ускочиш!

Ко пита не скита!



Паметног човјека ћете препознати по одговорима, а мудрог по питањима.



Виолета Глувачевић, проф.