

כמה טיפים על שאלות לחג הפסח

עבור הבן הרביעי בהגדה שאינו יודע לשאול,
על שאלות, על תשובות, על איך לשאול ומה
לשאול ובעיקר, למה.

כל הידע והמידע שהצטברו בעולם, לעולם לא היו נצברים אלמלי
נשאלו השאלות שגרמו לידע הזה להיאסף.
ההתפתחות האנושית כולה היתה מתקשה להתקיים אלמלי יכולתו
של האדם לחקור במופלא ממנו, לשאול שאלות.
כל התקשורת שבין אדם לעצמו, לחברו, לסביבתו, מבוססת על
שאלת שאלות. התקשורת היא למעשה אמנות שאלת השאלות.
עם שאלות נכונות יודעים יותר בכל נושא, על עולמנו, על עצמנו
ועל אחרים, מה נכון ומה נכון פחות.
שאלות נכונות עשויות לקדם, לחזק ולהעצים, למשל "מה יכול
אדם ללמוד מהארוע", או גם להחליש, כמו "למה זה מגיע לי".



ההסכמה השלישית בספרו של דון מיגואל רואיז אודות ארבע
ההסכמות אומרת "**אל תניח הנחות**".

ההנחות, או הפרשנויות, הן הידידות באמצעותן בוחרים רובנו לנהל
את העולם שלנו. הן מאפשרות לנו לבנות את המציאות שאנו
מאמינים בה, שמשרתת את אמונתנו ואת בחירתנו.

המציאות הזו מקלה על חיינו ומשחררת אותנו מצורך אחד חשוב,
לדעת את האמת, לחקור את המציאות.

הסיבה העיקרית שבגללה אנו נמנעים מלברר את האמת היא
הקושי שלנו לשאול, המבוסס על הפחד שלנו לשאלו, מנוסח
במשפטים כמו: "איך אני אשאל", "אני לא יודע לשאול", "מה
יחשבו עלי", "לא ירצו לענות" וכו'.

לאלה המוכנים לקחת סיכון ולוותר על ההנחות, להלן מספר
טיפים על שאילת שאלות.

שאלה פתוחה, שאלה סגורה, ומה שביניהן

שאלה סגורה

שאלה פתוחה

ממוקדת

**פותחת אופציות
ורעיונות**

ממקדת

מעודדת פתיחות

האחריות על השואל

האחריות על הנשאל

שליטה

**תשובה עלולה להיות
"לא זו שרצינו"**

יותר "בטוחה"

יותר "מסוכנת"



אנשים אוהבים לדבר על הצלחות והנאות,

לכן, נכון לכוון ולשאול שאלות על הצלחות והנאות.
שווה לברר מה עשה את ההצלחות וההנאות. ממילא, מתוך
הדברים, נוכל ללמוד הרבה גם היכן אירעו דברים אחרים.

לדוגמה:

* לאחר כשלון מקובל להקים ועדת חקירה, המתחקרת שתי וערב עדים המעדיפים
שלא להתייצב בפניה.

הניסיתם פעם להקים ועדת חקירה לחקר הצלחה דווקא? האם יש לכם ספק שלא
יהיה מקום באולם להכיל את כל הבאים?

* המנכ"ל מעיין בחומר מאד חשוב ואין לו זמן לדבר אתכם על שיפור תנאים. נסו,
במקום זה, לבקש ממנו טיפים מהטיוול שעשה לאחרונה בהנאה עם בני משפחתו
בכרתים - - - מה קורה עכשו?

כדי להבין נושא יש לשאול שאלות.
כדי להבין נושא על בוריו, צריך לדעת איזה שאלות לשאול.

האם יש דרך לדעת שאלות אלה? מה ה"פטנט"? האם הדרך תהיה לבנות מחברת שאלות? "בנק שאלות"?

מה ה"פטנט"?

הדרך האמיתית, הפשוטה, האותנטית, הקלה, העוזרת לדעת מה באמת לשאול, הדרך שבה השאלות עולות כביכול מעצמן, היא פשוט

להיות סקרן. באמת.

אמנות "השאלה השנייה"

השאלה הראשונה נועדה להיות ראשונה, כלומר, פותחת את מסכת השאלות. מכאן גם שהיא תהיה שאלה כללית בנוסח, למשל, מה דעתך על.. " וכיו"ב.

"השאלה השנייה" ואחיותיה בהמשך, הן השאלות החשובות. השאלה השנייה היא זו שבכוחה להפוך תשובה תמימה למענה בעל משמעות.

לדוגמה:

בתשובה לשאלה לגבי הצלחתו הגדולה ביותר עונה הנשאל "המשפחה שלי". בתשובה זו רב הסתום על הנגלה ולכן עשויה השאלה השנייה להיות, למשל, "מהו הדבר במשפחתך שעושה אותה להצלחה עבורך". אם התשובה תהיה, למשל, "הלכידות שלה" תבדוק השאלה הבאה "מה יש בלכידות זו שעושה אותה להצלחה שלך!" וכו'.



בכל פעם שנוצרת בעיה ישנה אפשרות בחירה בין שתי טכניקות Why - הבסיסית והמתקדמת.

בטכניקה הבסיסית תופסים את הראש בשתי ידיים וזועקים Why Why, Why. התועלת המעשית מוגבלת. במקרים רבים תחושת הכישלון וחוסר האונים מחריפה. היתרון: אפשרות לפרוק את התסכול ולא לסחוב אותו לאורך זמן.

בטכניקה המתקדמת של Why, Why, Why שואלים למה (Why) לפחות שלוש פעמים.

בטכניקה זו ניתן להפיק תועלת רבה בפתרון בעיות קטנות וזניחות וגם בבעיות גדולות ומבהילות.



Why No 1

שאלו את עצמכם: "למה קרתה הבעיה הזו?". חפשו ורשמו סיבה אחת עד שלוש סיבות הגיוניות להיווצרות הבעיה.

לדוגמה:

לקוח אסטרטגי החזיר במפתיע משלוח גדול של סחורות. המנהל רשם שתי סיבות

סבירות:

- בעיית איכות יוצאת דופן שהתגלתה בחלק מהמוצרים (הסיבה שבה השתמש הלקוח),
- נפילה במכירות של הלקוח, שגרמה לו לצמצם את מלאי הסחורות במחסניו.

Why No 2

כעת שאלו: "למה קרו הדברים שרשמתי בתשובה ללמה הראשון?"
רישמו אחת עד שלוש סיבות סבירות לכל אחת מהתשובות בשאלה
הקודמת.

לדוגמה:

- *המנהל שבדוגמה שלח את אנשיו לבדוק ממה נבעה בעיית האיכות וגילה שהמקור לה הוא חומר גלם פגום שבו השתמשו בחלק מהמוצרים.*
- *כששאל ממה נבעה הנפילה במכירות הלקוח רשם כתשובה אפשרית את חוסר התגובה של הלקוח למבצעי המכירות האגרסיביים בהם נקטו מתחריו.*

Why No 3

"למה קרו הדברים שנרשמו בתשובה ללמה השני?". גם כאן רישמו סיבה אחת עד שלוש סיבות הגיוניות לכל תשובה.

לדוגמה:

- הסתבר למנהל שנעשה שימוש בחומר גלם פגום כי נוהלי בדיקות האיכות של חומרי הגלם אינם מיושמים בקפדנות.
- לשאלה למה הלקוח לא הגיב למבצעי המכירות של מתחריו, הבין המנהל את רצונו של הלקוח לשמור על מיצוב גבוה של איכות ומחיר וגם את חוסר יכולתו להוריד מחירים בגלל מבנה העלויות הגבוה שלו.

אם התשובות אינן בעלות ערך מעשי עדיין, ממשיכים ושואלים עד שמגיעים למסקנה פרקטית ופעולת שיפור.

שאלות "הכי" (Extreme)

לאנשים קל להתחבר לדברים גדולים שהתרחשו בחייהם. בעיקר לדברים חשובים ומשמעותיים כמו הצלחה גדולה ביותר, החלטה חשובה ביותר, מעשה גדול, ארוע משמעותי. הם אף ישמחו לשתף כי יתפשו את הנושא כסיפור חיובי ומעצים לגביהם.

לכן אחת הדרכים המומלצות "לפתוח" שיחה תהיה בשאלת "הכי". למשל: מה היתה ההצלחה הכי גדולה בחיים שלך?

בהמשך התישאל אפשר לחזור ולהשתמש בטכניקת "השאלה השנייה" הלוקחת את תשובת הנשאל, מפתחת ומעמיקה אותה.



בקשת דוגמה היא דרך נהדרת לשאול שאלה באופן המקל על השואל להסביר את תשובתו. גם כדי להגן על עצמם, מעדיפים אנשים רבים לתת תשובות כלליות ובקשת הדוגמה עוזרת להבינם באופן טוב יותר.
לדוגמה:

הנשאל: "אני מרגיש שאני לא נזהר ונותן מידע רב מדי על עצמי"

השואל: "תוכל לתת דוגמה לכך?"

הנשאל: "כן, לא טוב לשתף יותר מדי במידע על עצמך."

השואל: "תוכל לתת דוגמה לכך?"

הנשאל: "כן, אתמול אחר הצהרים שיתפתי מישהו לא מוכר בפחדים שלי"

השואל: "האם נגרם לך איזה נזק כתוצאה מזה?"

הנשאל: "ברור, נזק גדול מאד!"

השואל: "תוכל לתת דוגמה לכך?".

.... וכו' וכו'

שאלות המחשה מאפשרות לנשאל לעבור ממושגים מופשטים להבנות קונקרטיות. הן מפנות לשימוש בחוש הראייה, "איך זה נראה", או לשאלות שמבקשות מימוש כמו "איך זה בא לידי ביטוי".

לדוגמה:

"אתה מתאר שבבית שררה אווירה קודרת. אילו הייתי זבוב על הקיר בבית שלך, מה הייתי רואה?"

"אתה מזכיר את המושג חברות אמת. זה נשמע מאד אותנטי בשבילך ובכל זאת, איך חברות אמת זו באה לביטוי בחייך?"



לא אחת נתקל הנשאל בקושי לענות על שאלה. יכולים להיות לכך מספר גורמים אולם השאלה על הפרק אינה להבין את הגורמים אלא כיצד להושיט חבל הצלה. לשם כך נוצרו שאלות "כמו מה". הסטת השאלה לשדה דימויים חלופי מקלה ומאפשרת להביא את הדימוי, ובאמצעותו לשוב בהמשך לשאלת המקור.

לדוגמה:

הנשאל: איני יודע לתאר לך איך הרגשתי כשהוא נזף בי".
השואל: "אילו היית צריך לתת להרגשה שלך שם של חיה, באיזו חיה היית בוחר?"
הנשאל: אולי הייתי בוחר דג".
השואל: "איך מתנהג דג?"
הנשאל: משותק, שותק, המום..."
השואל: "זה מה שהרגשתי?"

..... וכל וכל

שאלת דירוג מכוונת להגביר בהירות ומיקוד לגבי נושאים שיש קושי למדוד אותם. ניתן להשתמש בשאלה כזו בכל עת, גם לפירוק מצבים מורכבים וגם לחידוד שינוי או הישג שרוצים להגיע אליו. השאלות הן מעין "סרגל" המורכב מספרות 1 – 10 ומאפשר לתרגם תחושות למימד מספרי.

לדוגמה:

** "בסולם 1 – 10, כאשר 10 מייצג את המכסימום, כיצד היית מדרג את רמת ההצלחה*

שלך בשמירה על הדיאטה?"

** "היום אתה עומד על 5 במדד הדייקנות שלך. אילו התבקשת להתייחס לשאלה לפני*

שבועיים, האם היית רואה בתוצאה זו את ההישג הרצוי מבחינתך?"

תפקיד שאלות "כותרת" הוא מיקוד המתאמן בחיפוש תשובה תמציתית, שהעיסוק באיתור שלה מחייב חשיבה מעמיקה על מהויות.

לדוגמה:

* "אילו התבקשת להדפיס כרטיס ביקור, כשמתחת לשמך כתובות עד ארבע מלים האומרות מי אתה, מה היית כותב?"

* "תאר לעצמך (טפו טפו) שהלכת לעולמך בשיבה טובה, אך רגע טרם עצימת העיניים אתה מתבקש לקבוע מה יהיה כתוב על המצבה. מה תאמר?"

שאלות "חילוף תפקיד"

כאשר שאלה ישירה עלולה "לנעול" את הנשאל, שאלת "חילוף תפקיד" מציעה אפשרות לבירור של סוגיה, לכאורה באמצעות "צד שלישי".

לדוגמה:

* "אילו הייתי פוגש את המנהל שלך במפעל האחרון בו עבדת, איזו תכונה חיובית אחת שלך הוא היה מזכיר אם הייתי מבקש ממנו?"

* "אם חבר טוב שלך היה נמצא ממש ממש בדילמה שאתה מעלה כאן, איזו דרך פעולה לדעתך עדיף לו לנקוט?"



שאלה "נניח" או "אילו" חושפת ומזהה מידע בדרך עקיפה, על-ידי שחרור מהקונקרטיות של הרגע ומהתנגדויות קיימות כמו "אין שום סיכוי" או "לא יכול להיות", לעבר אזור זמן עתידי כלשהו, משוחרר מאילוצי המצב הנוכחי.

לדוגמה:

* "אילו הוזמנת לשאת הרצאה בנושאי ניהול, איזה ערכים חשובים לניהול היית

מציע למאזינים בפתיחת ההרצאה?"

* "אילו התבקשת ע"י נכדתך בת המצווה לתת לה טיפ אחד חשוב ומשמעותי

לחיים, מה היית אומר לה?"



שאלות "השלמת משפט"

שאלות "השלמת משפט" מזמינות התייחסות מהירה ללא בחינה מעמיקה, ובכך לעקוף חומות פסיכולוגיות שנבנו במשך השנים. בשאלות אלה יש חשיבות רבה ל"שאלה השנייה" שתעניק פשר למענה הראשון.

לדוגמה:

שאלת השלמת משפט	השאלה השנייה
"אין דבר יותר משמח אותי מאשר....."	"מה יש בבחירתך כדי לעשותך שמח?"
"לא הייתי מעלה בדעתי שאהייה מסוגל ל....."	"מה כל כך יוצא דופן עבורך במסוגלות שלך?"
"אילו יכולתי להיפרד מתכונה שלי, אין ספק שהייתי בוחר ב....."	"מה יש בתכונה זו שעושה אותה ראויה כל כך להיפרדות?"

אמנות השאלה מבוססת, כאמור, בראש וראשונה על סקרנות ועניין בזולת. עם זאת, לעתים קרובות נפגש השואל בקושי לקבל מענה איכותי על שאלה, מטעמים הנוגעים אליו, אל הנשאל או שניהם.

מצגת זו מציעה מספר אופנים לקבלת המידע המבוקש. עם זאת, קיימות דרכים נוספות, באלה המוכרות לי אשמח לשתף את המעוניינים.

מידע רלבנטי נוסף בנושא זה ובנושאים אחרים ניתן למצוא

באתר **www.shlomor.co.il**



תודה

