

Spørgeteknik skema

Det du skal hæfte sig ved, er hvilke ord den anden person bruger. Disse ord er nøgleord der bestemmer, hvilken måde du skal spørge på.

Det får den talende til at udtrykke usagte og udtrykke sig mere præcist med eksempler og fakta. I venstre kolonne kan du se eksempler på udsagn og nøgleord, og til højre måden du kan spørge på. Det er fristende at bruge "hvorfors?" til mange af udsagnene, men du får ikke så præcise svar, som med nedenstående spørgsmål.

Nøgleord du skal lytte efter I den andens udsagn	Spørgemåde
<p><i>Ordene udtrykker begrænsninger som den talende oplever, at han ikke må eller kan overskride. Fx "Du <u>må ikke</u> selv ringe til kunden"</i></p> <p>Nøgleord: Kan ikke, må ikke, skal, bør, nødvendigt, plejer</p>	<p>Eksempel:</p> <p><i>"Du må ikke selv ringe til kunden". Her kan du spørge "<u>Hvad ville der ske</u>, hvis jeg ringer til kunden?"</i></p> <p>I forhold til nøgleordene kan du spørge på disse to måder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hvad forhindrer dig?• Hvad ville der ske?
<p><i>Er (udsagns)ord, hvor man ikke kan "se" for sig hvad de indeholder af betydning. "At cykle" kan man se for sig, men "Jeg skal nok <u>ordne</u> ham", kan have mange betydninger alt efter om man fx er rocker eller læge.</i></p> <p>Eksempler på nøgleord: Ordne, hjælpe, informere, undersøge, aktivere, udføre, arrangere osv.</p>	<p>Eksempler:</p> <p><i>Ved alle typer af disse ord spørger man med "hvordan?"</i></p> <p><i>"Jeg skal nok ordne ham". Spørg: "<u>Hvordan</u> vil du ordne ham præcist?"</i></p> <p><i>Jeg skal nok informere kollegerne". Spørg: "<u>Hvordan</u> vil du informere kollegerne præcist?"</i></p>
<p><i>Er ord der ikke henviser til konkret person, ting, sted eller begivenhed fx "<u>Mødet</u> var spild af tid". Her mangler der præcis information om, hvilket møde det drejer sig om.</i></p> <p>Eksempler på nøgleord: De, dem, den, nogen, man, mødet, drengen osv.</p>	<p>Eksempler:</p> <p><i>"Mødet var spild af tid". Her kan man spørge "<u>Hvilket</u> møde præcist?"</i></p> <p><i>"Der er tit nogen der ikke rydder op i produktionen". Her kan du spørge "<u>Hvem</u> rydder ikke op i produktionen især?"</i></p> <p>Vælg mellem at spørge:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hvem?• Hvad?• Hvilke?

<p><i>Hvis du har på fornemmelsen, at der mangler noget for at sætningen er fuldstændig fx "Kunden var tilfreds". Karikeret sagt, kan det være mange ting kunden var tilfreds med: Sin frokost, det leverede produkt, sælgeren etc. Så hvis du kan give sætningen mere mening ved selv at gøre sætningen længere, har den talende udeladt noget, som du kan spørge til.</i></p> <p>Nøgleord:</p> <p>Ingen - det er din naturlige fornemmelse for sprog, der skal afsløre om der mangler noget i slutningen af sætningen</p>	<p>Eksempel:</p> <p><i>I sætningen "Kunden var tilfreds" kunne den fuldstændige sætning fx være: "Kunden var tilfreds med at han fik nedslag i prisen for den forsinkede levering" For at få den sidste del af sætningen udtrykt kan man spørge "<u>Hvad</u> var han tilfreds med helt præcist?"</i></p> <p>Spørgemåder til at finde udeladelser med er:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Hvem? ● Hvad? ● Hvilke?
<p><i>Generaliseringer dvs. At en enkelt hændelse bliver overdrevet. Fx klager nogle få kunder over produkt X. Generaliseret bliver det fx til: "(Alle) kunderne klager over produkt X." Det er oplagt, at det bliver meget svært at løse problemet, hvis ikke man kun forholder sig til de kunder det drejer sig om.</i></p> <p><i>Læg også mærke til at "alle" står i parentes. Ofte bliver "alle" ikke udtalt, men sætningen "Kunderne klager over produkt X" er alligevel en generalisering, da det er underforstået det drejer sig om alle kunder.</i></p> <p>Nøgleord:</p> <p>Aldrig, ingen, altid, hver gang, hele tiden, alle</p>	<p>Eksempler:</p> <p><i>En generalisering udfordrer man ved at spørge og lægge tryk på nøgleordet der udtrykker generaliseringen. Fx "ALLE!"</i></p> <p><i>"Ingen af kunderne bryder sig om de nye telefontider". Spørgemåde: "INGEN! <u>kunder</u>?"</i> <i>Eller blot: INGEN!</i></p> <p><i>"Vi får altid ordresedlerne for sent".</i> <i>Spørgemåde: "ALTID!"</i></p>

Bemærk

Man kan bruge spørgeteknikken som en hammer ved at være konfronterende og forhørsagtig i sin måde at spørge på. Fx hård stemmeføring og med rettet pegefinger mod den anden. Eller man spørge mere undersøgende ved fx indlede spørgsmålet med en af følgende sætninger:

Har du noget imod at fortælle...?

Er det sådan at...?

Kunne du tænke dig at...?

Har du tænkt på...?

Kan du huske hvem...?