



Spørgsmålet form som intervention

Her er fire spørgsmålstyper som I kan vælge mellem:

Ved *afklarende* spørgsmål er der en bestemt kontekst og spørgeren kender rammen for svarmulighederne. Formålet med spørgsmålene er at få mere præcis viden på et kendt felt, og begynder typisk med hvem, hvornår, hvad eller hvor. For eksempel:

- Hvem var med til mødet hos den interne kunde? Hvornår ligger næste møde? Hvad foreslog kunden helt konkret? Hvor kan vi finde nogle vigtige slutbrugere?

Ved *forklaringssøgende* spørgsmål kender spørgeren ikke nødvendigvis de mulige svar, men inviterer svareren til at bruge sine forskellige synsvinkler til at lede efter et eller flere svar. Der er ikke noget, der begrænser svareren, som frit kan vælge sin vinkel. For eksempel:

- Hvordan tror du, at kunden har fundet frem til denne konklusion? Hvilke dilemmaer kan ligge bag denne ændring i opgaven? Hvad skal være vigtigt for os i den kommende tid?

Ved *perspektiverende* spørgsmål inviterer man hinanden til at afprøve andre synsvinkler end sin egen. Den grundlæggende antagelse er, at der ikke er én men flere sandheder, og at man bliver klogere af at se sagen fra andre vinkler. For eksempel:

- Hvordan mon den interne kunde vil beskrive denne situation? Hvordan vil vores fælles chef opleve situationen, og hvad er vigtigt for hende? Hvis vi spurgte vores eksterne leverandør om de havde oplevet en lignende situation i andre virksomheder, hvad ville de så svare?

Ved *handlingsinspirerende* spørgsmål inviterer man til at overveje mulige handlinger, idet den grundlæggende antagelse er, at man kan gøre noget ved problemet og at dem der får spørgsmålet, har flere mulige handlinger at tage fat på. For eksempel:

- Hvordan går vi videre fra i dag – og hvad er første skridt? Hvilke spørgsmål er vigtige at drøfte med kunden i næste uge – og hvem samler dem? Hvor skal vi i næste uge finde viden og hjælp til at løse den ændrede opgave?



Næste gang I skal drøfte en ny udfordring, kan I starte med følgende refleksions-spørgsmål for at afklare, hvilken af de fire typer spørgsmål, der er mest givende hvornår:

- Hvilken type spørgsmål vil vi stille i den første del af drøftelserne, og hvad ønsker vi hermed at invitere hinanden til?
- Hvornår skal vi gå over til at stille en anden type spørgsmål, og hvad ønsker vi at opnå med det?
- Er der spørgsmålstyper, vi skal undgå i denne drøftelse?
- Er der spørgsmålstyper, vi endelig må huske, for dem har vi tendens til at glemme?

Introduktionen til at bruge spørgsmål som intervention står side 190-193. Side 196 står et par idéer til, hvordan I følger op, når I har prøvet at bruge spørgsmålenes form som et bevidst kulturtræk.