

# ARTA DE A PUNE ÎNTREBĂRI

Autor Rotari Carolina, st. gr. AD-151

Universitatea tehnică a Moldovei

**Abstract:** în material sânt prezentate diverse surse privind locul, rolul, importanța întrebărilor în asigurarea eficienței comunicării.

**Cuvinte cheie:** întrebări, cauzele întrebărilor, tipurile întrebărilor, recomandări referitor la modul de adresare a întrebărilor.

”Poți să spui dacă un om este isteț după răspunsurile lui. Poți să spui dacă un om este deștept după întrebările lui.” (Naguib Mahfouz)

”Dacă scapi de o întrebare, nu înseamnă că i-ai găsit și răspunsul.” (Andé Gide)

”Să întreb e o rușine de moment, să nu întreb e o rușine de o viață.” (Haruki Murakami)

Fiecare, indiferent de vârsta, postul ocupat sau țara în care trăiește, trebuie să aibă abilitatea de a pune întrebări. Mulți spun că acest lucru este o artă, poate chiar, o artă care poate fi învățată și dezvoltată zilnic.

De multe ori de felul în care se adresează întrebări, depinde propriul succes, cariera la care se muncește, întreprinderea care se dezvoltă, sau pur și simplu relațiile care se construiesc cu cei din jur.

## Cauzele întrebărilor pot fi:

- De a obține detalii importante;
- De a clarifica folosirea termenilor;
- De a clarifica situația, problema etc;
- De a îmbunătăți metodele de predare în universități, licee, școli etc.
- De a determina prin intermediul diferitor teste, victorine, careva atribuții, abilități, interese, emoții etc. a persoanei;
- De a dezvălui o mulțime de lucruri despre oamenii necunoscuți;
- De a lansa o conversație într-un mod mai perfect;

Din componentele unei discuții reușite, fac parte atât arta de a pune întrebări, cât și ascultarea.

Ascultarea activă presupune participarea la discuții astfel încât să se exprime interesul pentru subiectul discutat și să se înlătore eventualele neînțelegeri.

Procedura de punere a întrebărilor dă posibilitatea interpretării semnalelor primite de la interlocutor, a identificării motivației și cerințelor lui, a culegerii informației, sau, pur și simplu, permițerii de a câștiga timp. A asculta activ și atent este foarte important atunci când se pun întrebări.

În momentul în care apare dorința de a transmite un mesaj, pentru a păstra interesul interlocutorului, este foarte important să se verifice dacă a fost înțeleasă persoana ascultată și este compatibil de a testa reacția celor ce au ascultat.

Câteva exemple de întrebări care se pot adresa interlocutorului pentru a-i testa reacția:

- o Ce părere aveți despre ce s-a spus mai devreme?
- o Sunteți de acord?
- o Pare a fi o idee bună, ce ziceți?

Astfel se poate afla ce gândește persoana cu care s-a discutat și ce părere are referitor la cele comunicate anterior.

## Tipurile întrebărilor.

În general distingem 2 tipuri de întrebări:

1. **Întrebări deschise** — sunt cele care stimulează răspunsurile extinse, oferă posibilitatea obținerii unor răspunsuri neașteptate, pot oferi informații suplimentare, de obicei, încep cu cuvinte ca: De ce? Când? Unde? Cine? etc.

Exemple:

“Ce fel de expresie ai văzut pe fata lui?”

“Cum crezi ca o sa te simți după acest seminar?”

2. **Întrebări închise** — sunt cele care permit obținerea răspunsurilor Da/Nu. Aceste întrebări ajută la limitarea discuției în cazul când nu se dispune de prea mult timp sau dacă interlocutorul vorbește prea mult.

Exemple:

“Sunteți de acord cu asta, nu?”

“N-ar fi cea mai bună soluție să facem așa?”

Există și alte tipuri de întrebări, cum ar fi: generale, de opinie, de investigare, de confirmare, de ruter, fals alternative și întrebări de relansare.

- **Întrebările generale** — sunt acele întrebări, care nu solicită opinia partenerului într-o anumită problemă, ci simple informații, care pot chiar să nu fie legate direct de obiectul discuției. De multe ori, astfel de întrebări sunt puse imediat, fără pauză, după ce se răspunde pe scurt la o întrebare incomodă. Au ca scop menținerea unei atmosfere destinsă, orientarea spre un subiect care interesează, câștigarea de timp etc.

Exemplu:

— Am auzit că aveți prețuri mari...

— Nu toate produsele pot avea același preț, aceasta depinde în primul rând de calitatea acestora. Între o mașină Dacia și un Renault este o mare diferență de preț, dar totuși, vă pot spune că mulți cumpărători o procură pe aceasta din urmă. Dumneavoastră ce mașină aveți?

- **Întrebările de opinie** — sunt acelea prin care se cere părerea persoanei cu care se discută. Sânt folosite în toate fazele discuției, în special la începutul acesteia. Dar trebuie evitate în final, pentru a nu lungi inutil discuția. Acestea pot avea ca scop:
  - valorizarea clientului: cea mai sigură metodă de a câștiga simpatia cuiva este de a-i cere părerea;
  - culegerea de informații: nu numai despre subiectul propriu-zis, ci și date care se vor putea folosi ulterior;
  - definirea personalității interlocutorului: descoperirea elementelor care l-ar motiva;
  - verificarea înțelegerii interlocutorului a ideii exprimate;
  - câștigare de timp, îndepărtarea de la subiect.

- **Întrebările de investigare** — sunt acelea care urmăresc să clarifice unele situații, să aducă elemente noi, să detalieze, în special când apare o nevoie ascunsă. Pot fi folosite și pentru a arăta interlocutorului atenția la explicațiile sale, înțelegerea problemei.

- **Întrebările de confirmare** — reprezintă o altă categorie a întrebărilor, foarte des utilizate, în toate etapele discuției, de cele mai dese ori se folosesc înaintea finalizării discuției, când se caută să se obțină careva confirmări din partea interlocutorului, ele având ca scop rezumarea ideilor, reformularea, confirmarea lor.

Exemplu:

”Deci, dacă am înțeles corect, dumneavoastră puneți accentul mai mult pe personalitatea și pe inteligența persoanei recrutate, decât pe competențele sale tehnice, este adevărat?”

- **Întrebările de retur** — sunt acele întrebări care se pun atunci când se dorește să se răspundă la o obiecție sau la o întrebare cu o altă întrebare. Folosirea lor poate fi luată drept o fugă de responsabilitate din partea celui cui i s-a adresat. De aceea, astfel de întrebări ar trebuie evitate când se cere o informație foarte precisă. Pot avea ca scop:

- să-l oblige pe interlocutor să reformuleze obiecția sau întrebarea;
- să-l facă să răspundă singur la propriile obiecții sau întrebări;
- să-l ajute a ocoli capcanele întinse de către interlocutor, a câștiga timp, etc.

Exemplu:

— Are carcasa foarte groasă, cred că din cauza aceasta este atât de greu acest dormitor.

— Cum credeți, de ce am construit-o în acest fel? Pentru noi ar fi fost mai comod și mai ieftin să o facem mai subțire.

— Știu și eu, ca să fie mai rezistentă, poate...

— Exact! În plus...

— Oricum, mi se pare foarte scump!

— În raport cu ce apreciați dumneavoastră că acest bun este foarte scump?

- **Întrebările fals alternative** — sunt acelea prin intermediul cărora interlocutorul este pus să aleagă între două sau mai multe variante conținute în întrebare. Sunt utilizate pentru finalizarea unei discuții,

mai ales, în momentul în care toate indiciile arată că interlocutorul este pe punctul de a decide sau că s-a decis deja.

- Exemplu:

”Doriți o garanție de 3 luni pentru echipamentul achiziționat sau una de 6 luni?”

- **Întrebările de relansare** — au ca principal scop devierea discuției, preluarea inițiativei fără a-l brusca pe interlocutor. Constau în repetarea pe un ton interogativ a ultimului cuvânt sau a ultimei părți a frazei interlocutorului, urmată imediat de o întrebare sau de o afirmație. Întrebările de relansare folosite prea des, pot deveni într-un fel periculoase.
- **Întrebări de direcționare** — cele care indică celui întrebat răspunsul dorit.
- **Întrebări bipolare** — sunt întrebările care oferă interlocutorului două variante de răspuns.
- **Întrebări de completare** — sunt cele care permit persoanei care adresează întrebări să treacă la o altă întrebare, mai ales atunci când răspunsul dat a fost superficial și neclar.
- **Întrebări parafrazate** — sunt întrebările care forțază într-un fel pe interlocutor să furnizeze informații suplimentare.
- **Întrebări de control** — sunt cele care verifică dacă cel întrebat este de acord cu cele discutate sau mai are și alte preferințe înafara celor precizate.

Exemplu:

”Am înțeles eu bine că..., Vreți să spuneți că..., Mai este ceva ce nu am discutat încă?”

#### **Câteva recomandări referitor la modul de adresare a întrebărilor pentru interlocutori:**

- Se adresează o singură întrebare și se evită de a cere prea mult de la interlocutor;
- Se formulează întrebări simple și scurte;
- Se încurajează răspunsurile lungi pentru întrebările deschise;
- Se alege cu precauție întrebarea care va fi pusă, dar și felul în care se face, tonul folosit;
- Se asigură dacă interlocutorul a înțeles perfect întrebarea care i s-a adresat;
- Pe parcursul discuției se păstrează un ton liniștit, se stăpânesc emoțiile și se concentrează asupra problemei care a fost pusă în discuție.

Nu există reguli exacte referitor la modalitatea cea mai corectă de a pune întrebări, în ce moment, pe ce ton, sau cui? Fiecare personal va ajunge la ideea aceasta, în dependență de tipurile de personalitate ale interlocutorilor, de reacțiile cele mai frecvente ale acestora, etc.

#### **Bibliografie:**

1. <http://tehcomper.blogspot.md/2012/02/42arta-de-pune-intrebari-urmarirea.html>.
2. <http://www.antreprenor.su/2013/03/arta-de-pune-intrebari.html>.
3. <https://www.books-express.ro/blog/arta-de-a-pune-intrebari/>.
4. <http://www.intelepciune.ro/despre/intrebari/citate>.
5. <http://cuvintecelbre.ro/subiecte/intrebari/>.