

¿Cuál es la Pregunta?

La respuesta depende de la manera cómo preguntes.

POR: JENNIFER L. BLANCK, DTM

Traducido por: Javier Córdova González

“¿Por qué siempre haces eso?”

Si alguien te hiciera esta pregunta, ¿qué dirías? ¿Cómo te haría sentir?

Y si esa persona te preguntara: “¿Me puedes explicar tu proceso?” ¿Contestarías de manera diferente?

Es más importante hacer preguntas que simplemente buscar las respuestas. La manera de hacer preguntas o formularlas determina el tipo de respuestas que conseguiremos -ya sean positivas o negativas. Con una nota positiva, al hacer preguntas estratégicas podemos conectarnos con las personas a través del diálogo o generar sentimientos de empatía e inspiración. Pero al hacer preguntas de manera negativa, podemos parecer críticos e intimidar a la persona que proporcionará una respuesta.

"No se debe preguntar una pregunta a menos que esté dispuesto a escuchar y participar." - Renata Andrade, CC, CL

Aleta Margolis, fundadora y directora ejecutiva del Center for Inspired Teaching en Washington, DC, observó esta dinámica mientras estudiaba teatro y arte de la improvisación en la universidad. "Aprendí cuán drásticamente diferente podría llegar a ser una escena cuando se cambian las preguntas de encuadre", dice ella.

Como maestra, Margolis vio como los estudiantes respondían a las preguntas formuladas de diferentes maneras. "Cada pregunta tiene el potencial de provocar una amplia gama de reacciones, y los cambios en la selección de palabras y el tono de voz pueden dar lugar a respuestas muy diferentes," dice ella. "Encontré que los estudiantes estaban mucho más abiertos y dispuestos a responder a una pregunta como: '¿Me puedes ayudar a entender lo que pasó esta mañana antes de la clase?' En lugar de, '¿Por qué siempre llegas tarde?'"

Como resultado de sus experiencias, Margolis fundó el Center for Inspired Teaching, una organización cuyo objetivo es desarrollar una mejor experiencia escolar para los estudiantes transformando el modo en que los maestros son capacitados.

También en Toastmasters, hacer preguntas de manera amable es importante. Por ejemplo, los oficiales del club interrogan a los nuevos miembros

para saber más de ellos. Siobhan McGarry, CC, ex presidente de Carrick on Shannon Toastmasters en Leitrim, Irlanda, dice: "Los miembros vienen a Toastmasters por sus propias razones y al hacer buenas preguntas nos ayuda a entender lo que esperan alcanzar a través de su membresía, para que cada uno de los miembros del club pueda desempeñar su papel para ayudar a los nuevos miembros a lograr sus objetivos".

Escuchar y Participar

McGarry también toca el vínculo fundamental entre preguntar y escuchar. Al preguntar en Toastmasters y en su trabajo como consultora, ella mejora sus habilidades de escuchar. "Hacer buenas preguntas también implica escuchar las respuestas de quienes contestan para asegurarme que entiendo sus perspectivas y luego puedo hacer preguntas de seguimiento".

La Toastmaster y abogada Renata Andrade, CC, CL, miembro del Vila Olimpia English Toastmasters en São Paulo, Brasil, conoce la importancia de hacer las preguntas correctas en su club y en la sala del tribunal. "Si buscas una respuesta clara y concisa, entonces tienes que plantear una pregunta dirigida y adaptada que busque aclarar un punto, explorar ideas o fomentar aún más el pensamiento".

Como McGarry, Andrade hace hincapié en la importancia de escuchar. Los Toastmasters escuchan atentamente a los oradores y los demás miembros. "Toastmaster me ayudó a darme cuenta de que escuchar es empatizar" ella dice. Al escuchar sin juicio previo y tomarse el tiempo para procesar la respuesta de alguien, "estableces una comunicación y confianza reales", dice ella. "No deberías preguntar a menos que estés dispuesto a escuchar y participar".

Mejora tus habilidades

¿Qué hace a una pregunta fuerte o estratégica? Margolis, la educadora de Washington, DC, aconseja a la gente hacer preguntas de "orden superior", las que promueven respuestas que requieren de pensamiento y reflexión, no sólo de dar información sencilla. Ejemplos incluye "¿Me puedes ayudar a entender tu proceso?" y "¿Cómo cambió la atmósfera de muchedumbre después del discurso?"

Margolis dice, "las preguntas de orden superior requieren de más esfuerzo para elaborarlas, pero la recompensa es que aprendes de las observaciones independientes y de los procesos de pensamiento de otras personas, no sólo la respuesta que ellos piensan que quieres oír".

Entonces, como tantas cosas en Toastmasters, nosotros debemos practicar, practicar y practicar. McGarry y Andrade ambos dicen que el ambiente de



apoyo y amigable Toastmasters es excelente para practicar las mejores maneras de hacer preguntas. Ya sea que estés desempeñando una función en la reunión del club, sirviendo como un oficial del club o del distrito o entrevistando a alguien para material para un discurso, entre más nos esforzamos por hacer preguntas delicadas, más seguiremos creciendo como líderes. Como el antropólogo francés Claude Lévi-Strauss dijo: "El hombre sabio no da las respuestas correctas, él plantea las preguntas correctas". T

JENNIFER L. BLANCK, DTM, es miembro del Skylarks Toastmasters club en Budapest, Hungría. Ella es la Directora fundadora del Servicio de Carreras en la nueva School of Public Policy de la Universidad Central Europea en Budapest, y colaboradora habitual de la revista Toastmaster.

Traducido del artículo, "MANNER OF SPEAKING/ What's The Question?" Págs. 14 – 15. Revista TOASTMASTER, SEPTEMBER 2015.

Traducido por: Javier Córdova González, DTM. Miembro del Club Maz Líder, Mazatlán, Sin. jacogo@hotmail.com