



EL JEFE PREGUNTON

- Artículo basado en el capítulo "preguntas poderosas" del libro "COACHING CON PNL" Joseph O'Connor y Andrea Lages, Editorial Urano.

La crisis actual en las organizaciones exige personas y equipos con criterio, voluntad, toma de riesgos, flexibilidad, altamente motivados, con gran manejo de la frustración etc.

En teoría suena muy bien, sin embargo todos fuimos educados sobre una premisa muy simple que nos marcó de por vida: nuestras figuras de autoridad siempre tienen la razón. Todos fuimos educados para que otro nos diera las respuestas y nos indicara el camino. De alguna manera fue un proceso totalmente "desempoderador".

Si un Líder quiere revertir este proceso, debe iniciar por algo muy sencillo y extraordinariamente poderoso.... ¡¡¡¡Preguntar más y responder menos!!!.

Dicen que la pregunta es como una linterna que ilumina hacia donde el otro no está viendo. La pregunta estimula, empodera, genera pensamiento divergente. Cuando el colaborador está en alguna encrucijada o tiene que enfrentar algún reto, el líder al preguntar genera un "meta-mensaje" de gran fuerza, más allá de la pregunta misma: TU PUEDES Y NO ME NECITAS A MI PARA PODER.

Una simple pregunta del estilo de "cuantas maneras se te ocurren para..." está diciendo:

- Eso es posible
- Tú eres capaz de hacerlo
- Hay más de una manera
- Quiero que lo resuelvas

La pregunta es la herramienta más poderosa para generar autoaprendizaje. Las preguntas generan conciencia y responsabilidad en el otro. Conciencia para ver más allá y responsabilidad para hacerlo.

Por otro lado, la pregunta también manda un mensaje muy profundo a quien la hace: NO NECESARIAMENTE TIENES LA RESPUESTA, CONFIAMAS EN EL POTENCIAL DE TU GENTE.

Una pregunta no puede no ser contestada, una buena pregunta es el mayor estimulante a la creatividad.

Joseph O'Connor habla en su libro "Coaching y PNL" de las preguntas poderosas, aquellas que generan acciones efectivas en forma autónoma.

Tomemos el ejemplo de un vendedor que no está alcanzando su cuota.

Lo obvio es preguntar "¿cuanto has vendido?" e inclusive "¿sabes lo que sucederá si no subes tus ventas?"



Una buena pregunta tiene las siguientes características:

- Es abierta, estimula la reflexión, no la respuesta automática.
- ¿qué te ha impedido vender más? ¿qué apoyo necesitas de mi para vender más?"
- Está enfocada a la acción, al movimiento, a salir de "la parálisis por análisis".
- "¿qué vas a hacer para aumentar tus ventas? ¿cómo lo vas a hacer?"
- Es focalizada y divergente al mismo tiempo, genera creatividad dirigida al objetivo.
- ¿De qué otra manera puedes aumentar tus ventas?
- Abre puertas, opciones.
- ¿Qué no has intentado para aumentar tus ventas?
- Reencuadra la situación, genera otras miradas y perspectivas.
- ¿Cómo le gusta al cliente que le vendan? ¿qué si aceptará tu cliente en esta situación?

Es importante aclarar que la técnica de preguntas no funciona cuando la persona no tiene la capacidad de encontrar la respuesta por sí misma y necesita que esa respuesta venga de afuera en forma de asesoría, consejo, instrucción técnica.

Nadie va al médico para que le médico le pregunta: ¿que cree usted que tiene?

El coaching es una herramienta muy poderosa usada en las circunstancias adecuadas.

Cuando el colaborador:

- Se encuentra en un callejón sin salida
- Desconfía de sus propias capacidades
- Tiene parálisis por análisis
- Repite los mismos patrones que fueron exitosos en el pasado y ya no lo son
- Solo se escucha a sí mismo
- Enfrenta situaciones retadoras y apremiantes
- Culpa siempre a otros de sus actuales fracasos
- Se autolimita sabiendo el curso de acción
- Está "desmotivado"
- Enfrenta situaciones nuevas

El coaching es un redescubrimiento de una técnica milenaria. Preguntar efectivamente es un arte muy antiguo que dominaban los grandes maestros. En los cuentos de Oriente siempre el discípulo saldrá con una pregunta, nunca con una respuesta o una recomendación para leer un libro. La pregunta genera un proceso interno en el otro que lo lleva a encontrar sus propias respuestas.



Si esto es así vale la pena hacer una prueba con este artículo.

- ¿Que pregunta te genera este artículo?
- ¿Que vas a hacer para responderte esa pregunta?
- ¿Como sabrás si lo estás haciendo?

Y finalmente.....

- ¿Qué aprendiste sobre ti mismo al leer esté artículo?

Si este artículo te generó más preguntas felicidades, siempre y cuando sean diferentes y te abran nuevos caminos a respuestas que necesitas para cumplir tus objetivos.

RICARDO ESCOBAR

Director de LIM para México y Centro América.

Trainer certificado de la International Coaching Community, con especialidad en coaching de equipos y coaching con PNL.

Correspondencia con el autor: rescobar@servicegallerylim.com