

1

Pregunting: una actitud

*Quando le preguntaron a Sócrates
cuál había sido su logro más importante,
él respondió: «Les enseñó a los hombres a preguntar».*

C. ROLAND CHRISTENSEN

1. Suponga

Suponga que le hablan de una herramienta de gestión de elevada potencia que le permitirá duplicar su capacidad profesional e impulsar sus relaciones personales;

... suponga que le informan de que ya dispone usted de ella y además, de que la está utilizando esporádicamente, aunque no con toda su potencia;

... suponga que sospecha que puede empezar de forma inmediata a aprovechar sus beneficios;

... suponga que es consciente de que esta herramienta puede resolver pequeños problemas en algunas de sus relaciones conflictivas; que puede ayudarle a vender mejor o más; que puede incrementar su capacidad de influencia e incluso puede permitirle hacer mejores a los otros;

... suponga, por último, que no tiene coste. Sólo requiere entrenamiento regular y un severo, pero alcanzable, cambio de actitud;

¿usted qué haría?

2. Pregunte

¿Usted qué tal pregunta?

Las relaciones interpersonales son, en mi opinión, la clave de la vida profesional y personal. Creo firmemente que muchas veces necesitamos imponernos duras tareas a nosotros mismos para llegar adonde queremos ir. La actitud de «orientarse a los demás» es una de ellas (asienta con la cabeza si está de acuerdo). Esta actitud requiere disciplina y voluntad, pero a cambio nos devuelve siempre unos resultados provechosos y tangibles.

Pensar en preguntar nos permite orientarnos a los demás de forma natural, y **preguntar** nos ayuda a desplazar «el peso» hacia nuestro interlocutor para encontrar un equilibrio que se ajuste a nuestros objetivos conjuntos. En definitiva, se trata de aspirar a relacionarnos con interactividad, en lugar de con unidireccionalidad sucesiva, es decir, sólo hablando nosotros.

Esta eficaz orientación requiere, como es sabido, un cambio de actitud y este cambio requiere constancia y foco. Esto, como sabe, no es ni fácil ni rápido. (Si no le interesa cambiar de actitud, regale este libro.)

3. Benefíciase

¿Ha pensado en todo lo que puede obtener si pregunta?

Centrémonos en algo concreto, pensemos un momento en nuestro problema con la **escucha**. Este es un problema bas-

tante serio. La mayoría de los profesionales confesamos abiertamente que deberíamos mejorar esta competencia.

Generalmente, en nuestras relaciones con los demás, empezamos con la primera persona del singular. Preguntar, sin embargo, es una acción que te lleva obligatoriamente a la segunda o tercera persona del singular o del plural. Te obliga a escuchar, te disequilibra a ti para equilibrar la relación con tu interlocutor.

Personalmente utilizo a menudo las preguntas para comenzar nuevas relaciones. Todos nos sentimos orgullosos cuando valoran nuestra opinión y nuestro criterio, cuando nos hacen partícipes, incluso aunque sean desconocidos. Y yo, lo confieso, me aprovecho de ello en mi constante «**re-lacioning**». Lo más difícil y temido del networking, empezar relaciones nuevas, se resuelve con una simple pregunta.

Seamos más ambiciosos aún, pensemos en la **venta**. Comercialmente nos esforzamos mucho en que nos consideren asesores de confianza y no simples adversarios. Necesitamos para ello preguntar inteligentemente y necesitamos hacerlo de forma equilibrada y oportuna. Pretendemos que nuestro potencial cliente sepa que nos interesa principalmente él, no sólo la venta. De esta manera, si preguntamos bien, estableceremos una relación de confianza, que es la base fundamental de las relaciones comerciales sólidas y duraderas.

Adicionalmente, el formato de pregunta nos permitirá transmitirle los conocimientos que poseemos de forma menos agresiva y más elegante que exponiéndolos de forma enciclopédica.

A lo largo de estas páginas, aunque no deseo anticiparme, mostraré la eficacia que tienen las preguntas en las pre-

sentaciones y conferencias, al permitir balancear notablemente el peso que suele soportar el presentador. Trataré sobre feedback interactivo y compartido con sus colaboradores, pero dirigido ahora mediante preguntas-guía. Le hablaré también de la extraordinaria capacidad de involucración que puede conseguir planteando las preguntas adecuadas en los momentos oportunos.

4. Decida

¿Qué le parece? ¿Quiere seguir leyendo?

Le propongo, pues, analizar en las siguientes páginas los beneficios de la actitud preguntando para que pueda compararlos con los esfuerzos que requiere elegir esta nueva actitud.

Le ofreceré como complemento una serie de técnicas y ejemplos para que el lector pueda entrenarse y convertirse en un maestro del preguntando.

UNA EXPERIENCIA: LA BRONCA

Cuando tenía 16 años, me desperté una mañana y vi a mi padre en la puerta de mi habitación. Mirándome fijamente me preguntó:

- ¿Qué pasó ayer?
- Papá, llegué tarde...
- ¿A qué hora?
- A las cinco y media de la mañana...
- ¿Y en qué hora habíamos quedado?
- A las diez y media.
- ¿Qué piensas?
- Que la estoy «cagando»...
- ¿Y qué vas a hacer?
- Ponerme un castigo...
- ¿En qué habías pensado?
- Una semana sin salir...
- ¿Una?
- Bueno... ¿dos?
- ¿Sólo eso?
- Y nada de televisión en las dos semanas...
- ¿Cómo voy a saber que cumples el castigo?
- Tienes mi palabra.

PREGUNTING

El castigo lo cumplí.

Estaba avergonzado, eso sí, de que mi padre me reprendiese con mi ayuda, sin ningún grito y sin ningún «tienes que». Sólo nueve preguntas y una mirada fija. No volví a llegar tarde.

Capítulo 1: LA PREGUNTA

En cada capítulo propondré una pregunta que he realizado a numerosas personas a lo largo de mi vida y le incluyo algunas de las respuestas que he recogido. Invito yo. Si le parecen interesantes, plantéelas a las personas de su entorno, a su compañero, a su pareja, a su jefe... o incluso a gente a la que quiera. Pero, sobre todo, observe sus reacciones.

¿Tú en QUÉ eres mejor que en LO demás?

¿Cuál es tu especialidad?

No se trata de que seas un gran experto, ni quiero que te compares con los demás. Sólo te pido que analices y me digas una habilidad especial en la que brillas o destacas.

Respuestas que me han gustado:

- Escuchando a los demás.
- Resolviendo situaciones complicadas.
- Haciendo huevos fritos.
- Montando los muebles de IKEA a toda leche.
- Organizando cualquier cosa.
- Cuidando a mis hijos.
- (En una que no se puede decir...)
- Jugando al FIFA 2012.
- ...

PREGUNTING

Me gustaría que, al terminar la lectura del libro, se quedase con 6 ideas clave (sólo seis), lo que en inglés llaman **key take out**. Para ello, en cada capítulo encontrará un espacio en el que escribir (sí, sí en el libro) esos seis conceptos. Y otro espacio más para resumir la idea con un dibujo pictográfico.

¿Idea clave del capítulo 1?

Idea	Dibujo