تقنيات أسئلة المقياس

كثيراً ما تبقى الأحاديث عن التقدم غامضة، مثل: «الأمور بخير» أو «ليست على ما يرام». وتحوّل أسئلة المقياس هذه المشاعر إلى رقمٍ بسيط يستطيع الجميع الحديث عنه. وهي مأخوذة من العلاج المختصر المركّز على الحلول، الذي طوّره ستيف دي شيزر وإنسو كيم بيرغ. واليوم يستخدمها المدربون والمديرون وفرق العمل في عملهم اليومي. إذ يضع الشخص وضعه على مقياسٍ من صفر إلى عشرة، ثم يساعد هذا الرقم على اكتشاف نقاط القوة والخطوات التالية.

1. أين نقف الآن؟

السؤال الأساسي بسيط: على مقياسٍ من صفر إلى عشرة، أين نقف الآن؟ وفي البداية نحدد طرفي المقياس، فيكون الصفر مثلاً أسوأ وضع، والعشرة تحقيق الهدف بالكامل. ولا توجد إجابة خاطئة، لأن الرقم ملكٌ لصاحبه. وهو ليس درجةً في اختبار، بل هو نقطة انطلاق. وحتى الرقم المنخفض مفيد، لأنه يبيّن من أين نبدأ.

مثال: صديقةٌ تريد أن تنام بشكلٍ أفضل تقيّم نومها في الأسبوع الماضي بثلاثة.

في العمل: يسأل يوسف، قائد فريق خدمة العملاء، زميلةً جديدة في الفريق عن مدى ثقتها في التعامل مع المكالمات الصعبة. فتجيب بأربعة.

2. ما الذي يصنع هذا الرقم؟

ينظر السؤال الثاني إلى ما ينجح بالفعل: لماذا أربعة وليس اثنين؟ وقد يفاجئ هذا السؤال الناس، لأنهم يتوقعون الحديث عن المشكلات. لكنه يساعد الشخص على ملاحظة نقاط قوته ونجاحاته السابقة. وهذه هي الأشياء التي رفعته بالفعل فوق الصفر. ومعرفتها تبني الثقة وتوضح ما يجب الاستمرار فيه.

مثال: تلاحظ الصديقة أنها في لياليها الجيدة كانت تطفئ هاتفها مبكراً.

في العمل: يسأل يوسف لماذا رقمها أربعة وليس اثنين. فتقول إنها تعرف المنتجات جيداً وإن زميلةً تدعمها.

3. خطوة واحدة إلى الأعلى

ثم تأتي الخطوة إلى الأمام: كيف ستبدو درجةٌ واحدة أعلى؟ فالهدف ليس القفز من أربعة إلى عشرة، بل الصعود خطوةً صغيرة واحدة. والخطوة الصغيرة تبدو ممكنة، لذلك يزداد احتمال أن يقوم بها الناس. ويجب أن تكون الإجابة ملموسةً وواضحةً للآخرين. وعندما يختار الشخص الخطوة بنفسه، يشعر بالتزامٍ أكبر تجاهها.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

مثال: بالنسبة إلى الصديقة، تعني الأربعة إبعاد الهاتف قبل النوم بثلاثين دقيقة.

في العمل: تقرر الموظفة أن الخمسة تعني التعامل مع مكالمةٍ صعبة واحدة هذا الأسبوع دون مساعدة. ويتفق يوسف معها على مراجعة المكالمة بعدها.

4. متابعة التقدم

تصبح أسئلة المقياس أكثر فائدةً عندما تتكرر مع الوقت. فطرح السؤال نفسه كل أسبوع أو أسبوعين يبيّن ما إذا كان الرقم يتحرك. وعندما يرتفع، نسأل عمّا ساعد، حتى نزيد منه. وعندما ينخفض، يفتح الرقم حديثاً صريحاً بلا لوم. فالاتجاه أهم من أي رقمٍ منفرد.

مثال: متعلمةٌ للغة جديدة تقيّم مهارة المحادثة لديها كل شهر، وتراها ترتفع من اثنين إلى ستة.

في العمل: خلال شهرين، يرتفع رقمها من أربعة إلى خمسة ثم إلى سبعة. وبعد أسبوعٍ مزدحم انخفض الرقم، فسأل يوسف عن السبب وخفّف عبء عملها.

5. استخدامات كثيرة في العمل

تناسب أسئلة المقياس مواقف كثيرة ومتنوعة. فالمدربون يستخدمونها لتحديد الأهداف، والمديرون يستخدمونها للتغذية الراجعة. ويمكن للأفراد استخدامها للتأمل الذاتي في نهاية كل أسبوع. ويمكن للفرق استخدامها في لقاءات متابعة سريعة حول أحد المشاريع. واختلاف الأرقام ليس مشكلة؛ بل هو سببٌ جيد ليصغي بعضنا إلى بعض.

مثال: بعد دورةٍ تدريبية، يقيّم المشاركون مدى استعدادهم لتطبيق ما تعلموه.

في العمل: يطلب يوسف من فريقه تقييم نظام الحجز الجديد من صفر إلى عشرة. وتتراوح الإجابات بين ثلاثة وثمانية، ويكشف النقاش ما يحتاج إلى إصلاح.

الخاتمة

وخلاصة القول، إن تقنيات المقياس تحوّل المشاعر الغامضة إلى أرقامٍ واضحة تفتح أحاديث مفيدة. فنحن نسأل أين نقف الآن، وما الذي جعل الرقم كما هو لا أقل، وكيف ستبدو خطوةٌ واحدة إلى الأعلى. وتكرار السؤال يبيّن التقدم ويُبقي التركيز على الخطوات الصغيرة. والرقم أقل أهميةً من الحديث الذي يفتحه. فالخطوات الصغيرة، خطوةً بعد خطوة، يمكن أن تقود إلى تغييراتٍ كبيرة.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)