

啟發員工固有潛能的發問方式



作為部門主管，總希望下屬話頭醒尾、有責任心、行動力強，能主動處理大小事項。要有這種好員工不難，關鍵卻在改變主管的思路。

當下屬遇到問題時，主管都傾向提供解決方法，讓下屬遵行。這表面看來很高效，亦顯出了主管的能力，卻也藏着兩個隱患：

1. 每個人都是獨一無二，同一個方法未必適合兩個人，主管的方法未必合適下屬；
2. 方法由主管提出，若方法失效，下屬可能會將責任歸咎主管。

碰上問題的人，永遠最清楚如何去解決這個問題，只是礙於思維上的盲點，看不出當中的解決之道。實際上，人的潛能是無限的，只因遇到各種障礙，表現才會受影響，而欠缺「動力」及「責任感」，算是兩大障礙。此時作為主管，最有效的方法，莫過於巧妙地啟發下屬的固有潛能，協助他們自己找出解決方法。因方法是由下屬所想出來，對方必然會認為這是最有效執行的方法，同理，下屬亦更自然地會負責任地完成工作。

以下提供一個有助衝破盲點的連串發問方式，對於任何問題，都可以打開新思路：



1. 如這樣做，會有什麼事發生？
2. 如這樣做，有什麼事不會發生？
3. 如不這樣做，會有什麼事發生？
4. 如不這樣做，有什麼事不會發生？

一連四個問題，針對事情發展的四個象限來思考，自然會得出解決問題的全面方案。