

С помощью правильно поставленных вопросов и ответов на них можно успешно передать свои мысли, попросить разъяснения сказанного и построить цепочку умозаключений, приводящую к необходимым выводам. Они служат одним из наиболее эффективных путей вовлечения собеседников в общение. Вот двенадцать правил ответов на вопросы и ведения дискуссий, которые помогут вам достичь успеха в общении.

*Автор: **Валентин Николаевич Кодин**, доцент кафедры практической психологии Вологодского государственного педагогического университета.*

Умение правильно формулировать вопросы и умело отвечать на них во многом помогает достичь лучшего взаимопонимания участников коммуникации.

В дискуссии или в беседе вопросы задают в основном ради достижения понимания обсуждаемой проблемы. Каждый раз, когда собеседники задают их, они должны быть уверены, что эти вопросы понятны. Для этого целесообразно:

- делать вопросы короткими;
- убедиться, что они корректны и участники способны ответить на них;
- исключить отгадывание;
- избегать вопросов, требующих публичных откровений;
- не отвечать самому на собственные вопросы.



Для начала двусторонней коммуникации целесообразно задавать партнерам **открытые** вопросы с целью собрать необходимую информацию. Обычно они начинаются со слов «что?», «где?», «когда?», «как?», «почему?». Кроме того, открытые вопросы часто начинаются с вводных оборотов (например, «расскажите о...», «как вы считаете...», «что вы думаете о возможностях?...»).

Привлекательность открытых вопросов состоит в том, что они:

- позволяют устанавливать контакт, создают вовлеченность и заинтересованность;
- предоставляют слушающему возможность свободного ответа с самостоятельным выбором слов и способа ответа;
- поощряют немедленную обратную связь;
- помогают более детально анализировать мнения и ценности;
- проверяют степень понимания.

Закрытые вопросы требуют однозначного ответа, состоящего чаще всего из одного слова: «согласен», «да», «нет». Вместе с тем специалисты по коммуникации не рекомендуют злоупотреблять закрытыми вопросами, так как они препятствуют активному взаимодействию, а вот в ситуациях проверки информации или малой возможности выбора такой вопрос вполне уместен (например, «эта технология эффективна?» или «часто ли вы поступаете таким образом?»).

Закрытые вопросы применяются:

- когда достаточно бывает прямого ответа «да» или «нет»;
- для получения или уточнения информации;
- подтверждения понимания фактов;

- подтверждения согласия или договоренности;
- принятия решения в случае существования только двух альтернатив.

Наводящие вопросы используются для того, чтобы подвести говорящего к ответу, который ожидают от него услышать. Правда, такой подход в коммуникации считается манипулятивным, поэтому во взрослой аудитории злоупотреблять им не стоит. Во-первых, говорящий, как правило, может сформулировать собственную мысль, во-вторых, такое поведение может вызвать защитную реакцию собеседника, что проявится, например, в его неприемлемой позиции.

Наводящие вопросы, как правило, заканчиваются так называемыми «зацепками», не позволяющими участнику ответить отрицательно.

Возвратные вопросы позволяют говорящему проявить внимание к собеседнику и к тому, что он уже сказал, и таким образом, поощряя его, вести дальнейший разговор (например, «вы отметили, что для того, чтобы изменить ситуацию в учебном заведении, нужно создать необходимую мотивацию участников взаимодействия, это так?»).

Зондирующие вопросы — это дополнительные вопросы, позволяющие получить полную информацию, не предоставленную в ходе ответов на предыдущий вопрос. Предоставление неполного ответа может быть связано с самыми разными причинами, поэтому зондирующие вопросы могут использоваться также для проверки мотивации и чувств, истинных намерений собеседника, когда в этом вопросе нет ясности.

Задавать зондирующие вопросы труднее всего. Они могут включать в себя комплекс открытых, закрытых, рефлексивных, подтверждающих и гипотетических вопросов. Их преимущество состоит не только в том, что с их помощью можно получить недостающую информацию, но и в том, что они помогают осознать проблемы или факторы, не лежащие на поверхности.

Две следующие зондирующие техники являются основными в дискуссии и во время беседы:

- «*техника воронки*», когда вы начинаете с общих, глобальных вопросов и постепенно сужаете фокус, вплоть до той специфической информации, которую стремитесь получить;
- «*техника сверла*», когда вы заранее определяете области, о которых необходима дополнительная информация, и постепенно в них углубляетесь, пока не наталкиваетесь на нужный ответ.

Гипотетические вопросы задают ситуацию или выдвигают предположение: «А что если?..», «Как насчет того, что?..». Они могут быть полезными в случае, когда обсуждаются новые идеи или направления деятельности, когда нужно поставить собеседника в ситуацию вызова, не рискуя обидеть его или заставить защищаться, или же если вы хотите проверить, правильно ли оцениваете последствия ранее полученного ответа. Такой вопрос целесообразен во время коммуникации лишь по отношению к тому собеседнику, который обладает достаточными знаниями и пониманием ситуации, о которой вы просите его поразмышлять.

Ведущему дискуссии или беседу целесообразно воспользоваться коммуникативной техникой по применению вопросов на основе правила Сократа. Его можно легко запомнить, пользуясь аббревиатурой **ЗИППО**:

- **З** — знание ответов, которые вы хотите услышать от собеседника;
- **И** — использование открытых вопросов, чтобы добиться желаемых ответов;
- **П** — повторение ответов собеседником теми же словами;
- **П** — подчеркивание и обобщение всех полученных ответов;
- **О** — обеспечение дополнительной информации или необходимых разъяснений перед тем, как задавать дальнейшие вопросы.

С помощью правильно сформулированных и поставленных вопросов можно успешно передать свои мысли, попросить разъяснения сказанного и построить цепочку умозаключений, приводящую к необходимым выводам. Они служат одним из наиболее эффективных путей вовлечения собеседников в общение.

12 правил, способствующих успеху собеседников

1. Прежде чем отвечать на вопрос, **сделайте паузу** (не менее 7 секунд) для размышления. Или скажите: «Благодарю вас за вопрос, он оказался для меня неожиданным» (или: «я его ожидал(а)»).
2. Своими словами **повторите вопрос так, как он был вам задан**, или в своей собственной интерпретации. Например: «Спасибо за вопрос (следование правилу 1). Насколько я понял, вас интересуют вопросы сертификации качества (следование правилу 2). Я сейчас дам вам необходимую информацию».
3. Если вопрос оказался сложным по составу (из нескольких простых), то сначала **разделите его на составляющие части**, а затем спросите, на какой отвечать вначале. Практика свидетельствует, что зачастую сложный по составу вопрос задают те, кто необходимую информацию закладывает именно в последнюю часть сложного вопроса.
4. Если перед вами поставлен *трудный по содержанию вопрос*, то:
 - **попросите повторить его, поскольку вы не уверены, что поняли все как нужно**. Скорее всего, при повторении вопрос окажется короче, яснее, лучше сформулирован. В то же время в нем могут измениться акценты, а то и весь смысл. Ваша задача — незаметно помочь собеседнику самому разобраться в том, что его беспокоит и смущает, а уж потом отвечать;
 - **повторите сами вопрос так, как вы его поняли** (следование правилу 2), что заставит собеседника внести поправки в ваши поправки, и у вас окажется больше времени на то, чтобы подумать над ответом;
 - **попросите несколько минут на размышление**: за это время вы сможете лучше подготовиться или о вопросе могут просто забыть;
 - если вы правильно поняли вопрос, попробуйте в качестве ответа **привести аналогичный пример из собственного опыта**, похожий на ситуацию, излагаемую в вопросе участника взаимодействия. Это позволит избежать углубления в проблему, по которой вы не располагаете необходимой информацией или фактами.
5. Если вам задают вопрос открытого типа, то сначала уточните, **какая конкретно информация интересует** его автора, что сэкономит вам время на обдумывание ответа, позволит не сказать лишнего и более точно спрогнозировать ожидания собеседника.
6. Не следует воспринимать вопросы, возникшие после вашего сообщения, как знак агрессии против вас, поэтому **отвечайте в корректной и доброжелательной манере**, не защищайтесь и не оправдывайтесь. В случае, когда вопросы представляют собой настоящий вызов, человека хотят поставить в тупик, в трудное положение, подорвать доверие или опровергнуть сказанное или сделанное им ранее, необходимо использовать вариант ответа на вопрос-вызов, заключающийся в репозиционировании этого самого вызова путем **перефразирования сути вопроса**.

Можно дать ответ на вопрос таким образом, что он перевернет смысл того, о чем спрашивалось. Именно так поступил художник Диего Веласкес в пору, когда был живописцем при дворе короля Филиппа IV. Как известно, нет работы вреднее придворной: появляется масса завистников, распускающих слухи. Художник терпел их, пока они не коснулись его творений. Однажды король вызвал его к себе и озабоченно спросил:

- Скажите, маэстро, что вы думаете о разговорах при дворе? Говорят, будто вы ничего, кроме голов, писать не умеете. Это так?

- Своим вопросом ваше величество оказывает мне слишком большую честь. Я не встречал еще и не знаю человека, который умел бы писать головы так, как это делаю я.

7. Если вам задают непредвиденный вопрос и вы не знаете, как на него ответить, то попросите разрешения **записать вопрос, чтобы ответить на него чуть позже**. Если не можете ответить на неожиданный вопрос подробно, вполне можно отделаться коротким, энергичным ответом типа «да», «нет».

Не следует отвечая использовать *деструктивные техники*, такие, как:

- прикидываться непонимающим: «Что-то я никак не пойму, о чем вы спрашиваете?»;
- давать негативную оценку самого вопроса: «Это наивный вопрос» или «Это незрелый вопрос»;
- использовать сарказм и насмешки, придавая вопросу меньшую значимость, чем он того стоит: «Вы задаете такие «глубокомысленные» вопросы» или «Вопрос такой трудный, что вряд ли на него можно ответить в принципе», или «И вы считаете свой вопрос серьезным?» и т.п.

8. Не затягивайте ответы на вопросы. **Отвечайте коротко**, не вдаваясь в детали. Не превращайте ответ в выступление.

9. Если заданный вопрос уводит от темы разговора или выступления, **непременно вернитесь к своему сообщению** — всего каких-нибудь две-три фразы, но ответ должен возратить собеседников к обсуждаемой проблеме — не дайте увлечь себя в сторону.

10. Если при ответе вас неправильно поняли, тут же **признайте свою ошибку**, сообщив собеседнику, что, по-видимому, вы не очень удачно сформулировали свою мысль или не так выразились. Сделайте это еще раз, с учетом особенностей понимания и восприятия информации. Никогда не используйте фразы типа «Не знаю, как вам еще объяснить»; «Нужно было лучше (внимательнее) слушать»; «А теперь повторяю для тех, кто плохо слышит (для слабослышащих)»; «Не знаю, ежу и то понятно».

11. Отвечая на вопросы, ведите себя как человек, у которого **всегда есть выбор разных вариантов**:

- вежливый отказ от ответа;
- отсрочка ответа;
- переформулирование вопроса;
- прямой ответ;
- вы не обязаны отвечать всегда на все поставленные вопросы.

12. После ответов на вопросы **поблагодарите участников общения, завершите общение на позитивной ноте**. Тем самым вы продемонстрируете свое благородство и некоторое превосходство. Будьте позитивны и кратки, не отклоняйтесь от темы обсуждения.

Помня эти правила, следует предусмотреть некоторые аспекты общения:

- заранее составьте список возможных вопросов;
- подготовьте и отрепетируйте на них ответы, чтобы быть твердо уверенными в своих фактах и аргументах;
- всегда повторяйте или перефразируйте вопрос;
- выявляйте суть каждого, пересказывайте именно эту суть.

Вместе с тем целесообразно избегать неэффективных действий:

- не думайте над ответом, не успев перефразировать вопрос; если соблюсти правильную последовательность, то ответ сам собой придет в голову;

- не отвечайте, обращаясь к спрашивающему напрямую, так он непременно задаст еще несколько вопросов. В публичном общении необходим диалог со всеми его участниками, а не с одним человеком;
- не уверяйте себя, что можно обойтись и без репетиции ответов на возможные вопросы, лучше не экспериментируйте, от этого зависит ваш авторитет;
- не стоит возражать спрашивающим, обычно собеседники (и тем более аудитория) этого не прощает.

Таким образом, для того чтобы общение дало позитивные результаты, необходимо не только организовать процесс вопросов и ответов на них, но и действовать определенным образом.

1. Используйте открытые вопросы: «как?», «что?», «зачем?»
2. Настаивайте на описательном, а не на оценочном характере комментариев и высказываний.
3. Говорите только о том, что было сказано, а не о том, что могло бы быть.
4. Ищите альтернативные теории, практические примеры, аналогии для объяснения иных возможностей.
5. Добивайтесь подведения итогов в виде конкретных действий со стороны участников общения.
6. Выявляйте самых активных и компетентных участников взаимодействия, благодарите их, поощряйте, закрепляйте успех.