

ПРАВИЛА ПОСТАНОВКИ ОТКРЫТЫХ ВОПРОСОВ

1. Когда уместны закрытые вопросы?

Закрытые вопросы легки в понимании и применении. Их используют когда нужно:

1. Проверить свою идею, версию, мысль;
2. Подтвердить или уточнить информацию;
3. Подтвердить согласие или договоренность.

Начинайте **открытые вопросы** со слов:

Что?
Как?
Почему?
Каким образом?
При каких условиях?

Например:

Что вы думаете по этому поводу?
На какие факты мы должны обратить внимание?
Какой результат был бы приемлемым для вас?

2. Применение открытых вопросов.

Приучайте себя задавать преимущественно открытые вопросы в беседе с другими людьми.

Открытые вопросы позволяют:

1. Узнать “картину мира” другого человека;
2. Повысить осознанность, ориентированность человека на размышления, анализ своих поступков;
3. Стимулировать рождение новых мыслей и новых способов решения проблемы;
4. Продемонстрировать уважение и интерес к человеку.

Открытые вопросы нужно формулировать так, чтобы человеку **хотелось отвечать на него искренне**. В нем **не должно быть заложено оценки, осуждения или обвинения** и он **не должен быть риторическим**.



Иногда даже корректно сформулированный открытый вопрос может быть задан с осуждающей интонацией, что приведет к отстранению отвечающего, его нежеланию дать полный ответ. Подобные вопросы могут восприниматься как содержащие скрытое обвинение, упрек, непрошенный совет, ложную интерпретацию, манипуляцию. Кроме того, плохо воспринимаются вопросы, вызывающие чувство вины, так как чувство вины затрудняет конструктивное общение.

Обращайте внимание на постановку вопроса и вашу интонацию.

Плохие примеры.

В рабочей среде в форме вопросов часто выражается начальственное порицание:

Когда вы уже перестанете опаздывать?

Где вы видели, чтобы...

Также, в нашем обществе часто встречается выражение запрета через вопрос.

В нашей культуре отношение к вопросам особенно деликатное. Люди редко воспринимают их как информационный запрос, и чаще - как попытку воздействовать.

Причиной этому является то, что право задавать вопросы считается статусной привилегией - "вопросы здесь задаю Я". При таких формулировках складывается ощущение, что задающий вопросы обладает более высокими полномочиями, властью, силой.

3. Амортизация при использовании вопросов

Зачастую прямой вопрос может выглядеть резким, в таком случае следует смягчить формулировку. В этом могут помочь вводные слова.



Чего ты хочешь?



У меня сейчас возникло ощущение, что мы с тобой нащупали что-то важное, и я еще поэтому хочу спросить...

Когда я слушал, как ты рассказываешь, у меня родился такой вопрос...

Я понимаю, это очень важный аспект, и поэтому хочу прояснить вот что...

4. Техника "спросить разрешение"

Данную технику можно проиллюстрировать примерами:

- Можно я сейчас задам тебе вопрос, может быть не самый приятный...
- Можно я сейчас попрошу тебя представить эту ситуацию...





5. Типичные ошибки при постановке вопросов и способы их преодоления

Пример ошибки	Почему это ошибка?	Способ преодоления
Почему?	Скрытое обвинение: "Ваш выбор мне не понятен, а следовательно неправилен"	Каковы основные аргументы в пользу этого решения? Какова логика этого выбора? Чем можно подтвердить целесообразность такого решения?
Почему вы не..?	Скрытое обвинение: "Вы выбрали неправильный путь"	Какие меры могли бы быть эффективными в этой ситуации? Как мы могли бы обосновать их эффективность?
Как вы могли ● согласиться ● отказаться ● не пригласить ● так ответить ● не ответить...?	Скрытое обвинение: "Вы недостаточно: ● опытни ● предусмотрительны ● лояльны"	Чем было продиктовано положительное решение? Что побудило вас согласиться (отказаться)? Не могли бы вы привести обоснования своего решения?

Задавая вопрос, в первую очередь, проверьте свое намерение!

Чего на самом деле вы хотите? Может, все же обвинить?

Возможно, выплеснуть свои негативные эмоции?

Если так, то перед тем, как задавать вопрос, стоит проработать свои эмоции и намерения.

Чтобы убрать скрытые обвинения и негативизм из вопросов рекомендуется также не использовать местоимения "ты" и "вы". Возможна их замена на "мы".

6. Упражнение

Корректно ли сформулирован вопрос? Является ли он открытым?

- И почему же ты все время опаздываешь?

Вопрос открытый, но некорректный с точки зрения конструктивного общения.

- Ты, наверное, был напуган этой ситуацией?

Закрытый вопрос, кроме того, вы навязываете человеку то чувство, которое он возможно не испытывал. Более подходящая формулировка: расскажи мне, что ты чувствуешь (думаешь) по этому вопросу.

- Почему ты не сделал этого?

- Почему ты так считаешь?

Универсальный вопрос: расскажите пожалуйста, что вы думаете по этому поводу?

