

## ГЛАВА 11 ЭТО ОТЛИЧНЫЙ ВОПРОС

*Тот, кто проявляет интерес, не является глупцом.  
Люди, которые не задают вопросы,  
остаются невежественными  
на протяжении всей своей жизни.*

НИЛ ДЕГРАСС ТАЙСОН

Существует один проверенный трюк, с помощью которого журналисты побуждают людей рассказывать интересные вещи. Для этого мы начинаем свои вопросы с одного из шести слов: «кто», «что», «где», «когда», «почему» и «как».

Вы наверняка слышали о практике задавания открытых вопросов, а может, даже использовали ту или иную ее разновидность в ходе собеседования или свидания.

---

Вся прелесть открытых вопросов заключается в том, что на них нельзя ответить простым «да» или «нет». Несложные вопросы часто требуют развернутого ответа, а на подробный вопрос иногда можно ответить одним словом.

---

Например, мне нужно взять интервью у жителя города, в котором пронесся торнадо. Я могу начать разговор так: «Скорость ветра достигала

более ста пятидесяти километров в час. Ваш дом буквально разрывало на части. Вы испугались?» На этот вопрос я, скорее всего, получу простой ответ: «Да, я был по-настоящему напуган. Это было страшно».

Но если я спрошу этого человека: «Каково было находиться так близко к оку урагана?», то с большей вероятностью услышу более интересный ответ. Я также могла бы спросить: «Что вы слышали? Как вы себя чувствовали?» Всё это примеры открытых вопросов, которые способствуют дальнейшему обсуждению темы и позволяют человеку своими словами описать то, что с ним произошло. Может быть, слово «страшно» не вполне подходит для описания его ощущений. Открытые вопросы побуждают людей рассказывать собственные истории.

Я стараюсь применять эту тактику ежедневно даже за пределами студии. У вас когда-нибудь возникали проблемы при попытке узнать у своего ребенка, как прошел его день в школе? У меня тоже. Я научилась использовать для этого открытые вопросы, вроде: «Что было на уроке истории?» или «Что сказал учитель?» Конечно, иногда он отвечает «ничего». Но чаще всего мой простой и прямой вопрос позволяет вытянуть из него развернутый ответ.

Закрытые вопросы, на которые можно ответить простым «да» или «нет», также могут быть важными инструментами и эффективно использоваться в самых разных обстоятельствах. «У тебя

сломался телефон?», «Тебя подвезти до дома?» — это лишь два примера из множества вопросов, на которые проще всего ответить словами «да» или «нет». Как и в большинстве разговоров, значительную роль играет контекст ситуации, поэтому ни один из советов по улучшению коммуникации не может быть универсальным. Если вы пытаетесь максимально быстро и эффективно получить конкретную информацию, лучше задавать закрытый вопрос.

Однако у таких вопросов есть еще одна особенность, о которой вы, вероятно, еще не задумывались: они позволяют вам сохранять контроль над беседой. Открытые вопросы передают бразды правления тому, кто на них отвечает. Если использовать нашу аналогию с игрой в мяч, открытый вопрос эквивалентен передаче мяча партнеру по игре. Вопрос, который начинается со слов «почему» или «как», предоставляет ему возможность рассказать свою историю, потратив на это столько времени, сколько он хочет.

Когда я переехала в Атланту, чтобы приступить к работе над передачей на Общественном радио Джорджии, там была относительно небольшая группа людей, расстроенных из-за того, что наши новостные передачи должны были заменить студенческую музыкальную радиопрограмму. Один парень ежедневно присылал мне гневные сообщения, а иногда даже писал твиты с отрицательными комментариями в адрес меня и нашей радиостанции.

Я попросила его пообедать со мной и, должна признать, немного нервничала из-за предстоящей встречи. Он явно был зол, и часть его гнева была направлена на меня лично. Я боялась, что у нас возникнет спор, и хотела избежать этого любой ценой. Поэтому в ходе разговора я ограничилась простыми открытыми вопросами: «Почему вы злитесь? Что вам известно о новых планах радиостанции? Что изменится для вас лично в связи с трансляцией новостей в течение дня? Что я могу рассказать вам о передаче, над которой работаю?»

Благодаря этим вопросам я узнала о нем много интересного. Например, то, что он увлекается коллекционированием и ремонтом старых радиоприемников. Кроме того, мне стало понятно, почему он так расстроился из-за изменений на этой радиостанции и чем именно ему нравились музыкальные программы. Задавая вопросы, я смогла избежать раскрытия большого количества информации, а также дала человеку возможность говорить за себя, не оправдываясь за свои чувства или мысли. В конце концов мы прекрасно пообедали.

Я не утверждаю, что использование открытых вопросов всегда является лучшей стратегией или что все открытые вопросы являются удачными. Большинству из нас задавали поистине ужасные вопросы во время собеседования, которые вовсе не приносили пользы, несмотря на то, что были открытыми: «Каков ваш самый главный недостаток? Где вы видите себя через пять лет?»

Почему вы хотите получить эту работу?» Это открытые вопросы, но лишь немногие кандидаты готовы ответить на них честно.

---

Для справки: «Что вы чувствуете/чувствовали?» — это еще один ужасный вопрос. Несмотря на то, что он является открытым, он уже давно превратился в клише, утратив какое-либо значение.

---

Разумеется, прежде чем работать над качеством своих вопросов, их нужно начать задавать. Я заметила, что большинство людей не стремятся задавать вопросы вовсе. Не могу точно сказать, почему, но подозреваю, что это связано с нашей склонностью к разговорному нарциссизму. Какой бы ни была причина, сам факт весьма прискорбен, поскольку вопросы являются очень мощным инструментом.

---

Вопросы позволяют выразить озабоченность, а также проявить интерес и участие. Они помогают вытащить интровертов из их раковины, разговаривать детей и уделить внимание тому, что было упущено из виду.

---

Когда мой друг нуждается в помощи, я почти всегда ограничиваюсь исключительно вопросами. Один из самых понимающих и терпеливых собеседников в недавней истории, Фред Роджерс (из

телепередачи «Соседство мистера Роджерса»), писал о ценности вопросов так: *«Во время стресса лучшее, что мы можем сделать друг для друга, – это слушать ушами и сердцем, помня о том, что наши вопросы так же важны, как и ответы на них».*

Искренние вопросы порой помогают завязать разговор даже с теми людьми, которые нас недолюбливают. Специалист по социальной психологии Роберт Чалдини написал книгу под названием «Психология влияния». Для завоевания симпатии человека, которому вы не нравитесь, он предлагает две тактики: сделать искренний комплимент и *попросить совета*. Задавайте вопросы! Спросите, какую книгу он мог бы порекомендовать вам, как бы он подошел к решению конкретной проблемы на работе. Спросите, есть ли у него любимое место для отдыха или какой подарок он купил бы своему 12-летнему племяннику<sup>1</sup>.

Готова поспорить, что вас интересует множество вещей. И вам повезло, поскольку вы окружены людьми, которые могут поделиться своими знаниями. Если вы не будете задавать вопросы, то не сможете в полной мере воспользоваться опытом своих друзей и коллег.

Задавание вопросов – это целое искусство. Я горжусь своим умением проводить исследования, задавая знаменитым людям вопросы, которые им еще никто не задавал. Одним из моих самых любимых комплиментов является восторженное замечание, вроде «Ух ты! Отличный вопрос. Даже не знаю, как на него ответить». Для того чтобы

здать хороший вопрос, требуется внимательное слушание и искренняя заинтересованность.

После того как вы спросили человека о чем-либо, обязательно предоставьте ему достаточно времени для ответа. Не бойтесь молчания. Часто оно говорит о том, что собеседник всего лишь обдумывает ответ.

*«Результаты ряда исследований показывают, что, если воспроизвести для слушателя серию слов или звуков, а затем сделать длительную паузу, определенные популяции клеток в его мозге начинают ожидать сигнала, — говорит нейробиолог Сет Горовиц. — И если такой сигнал не появляется на протяжении определенного времени, происходит возбуждение эмоциональных центров. Молчание — это важная часть общения, на которую люди часто не обращают внимания»<sup>2</sup>. Это означает, что молчание способно пробудить спящие центры нашего мозга. Иными словами, паузы в разговоре способствуют более полному вовлечению обоих собеседников в процесс общения.*

Использование открытых вопросов — это навык, который требует практики. Далеко не каждый вопрос можно начать со слов «кто», «что», «где», «почему», «когда» и «как». Я стараюсь начинать с них около половины всех своих вопросов, и все же иногда испытываю сложности. Но они с лихвой компенсируются качеством ответа на хороший открытый вопрос.

*«Мы становимся мудрыми, задавая вопросы, — писал романист Джеймс Стивенс, — и даже если*

*не получаем на них ответа, то становимся мудрее, поскольку хороший вопрос всегда несет с собой ответ, подобно улитке, несущей свою раковину»<sup>3</sup>. Иногда вопрос может быть источником вдохновения и стимулом для дальнейших исследований и открытий. В основе некоторых величайших инноваций человечества лежали простые вопросы.*