

*Домбровская Иоланта Станиславовна*

библиотекарь

ГУК «Централизованная библиотечная система г. Гродно»

г. Гродно, Республика Беларусь

## **РОЛЬ ВОПРОСОВ В ОБЩЕНИИ, ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ И КОУЧИНГЕ**

***Аннотация:** в статье представлен аналитический обзор темы вопросов в литературе по саморазвитию, консультативной психологии и в коучинге. Описываются традиции и правила вопрошания в различных подходах. Подчеркивается повышенная значимость вопросов в коучинге. Делается вывод о важности вопросов для доказательности психологической работы и коучинга.*

***Ключевые слова:** вопрошание, литература по саморазвитию, психологическое консультирование, коучинг.*

*Умение ставить разумные вопросы уже есть важный и необходимый признак ума и проницательности.*

Иммануил Кант

В российской психологии проблема вопрошания поднята недавно, но высказано авторитетное мнение, что необходима теория вопрошания [22; 23; 25] и масштабная практика обучения вопрошанию [7; 8; 24]. Это глобальная задача. В нашей статье мы сужаем ее до следующих подзадач:

- 1) аналитический обзор проблемы вопроса в консультативной психологии, в литературе по саморазвитию и в коучинге;
- 2) обоснование практической значимости умения ставить вопросы в консультативной работе и в коучинге.

*Стимуляция вопрошания в литературе по саморазвитию.*

Прежде всего отметим, что литература по саморазвитию становится все более востребованной. В одном ее типе популяризируются достижения психологической науки. Во втором продвигаются еще не получившие научного обоснования

идеи и методы саморазвития. Книги по проблеме вопрошания относятся ко второму типу. Они опережают собственно научные исследования и их анализ полезен для последних. Главное, что находится в них – это обоснование ценности вопрошания во всех сферах жизни.

Так, в книге «Красивый вопрос» У. Бергер пишет: «По мере того, как мир становится более сложным и динамичным ценность вопросов повышается, а ответы обесцениваются» [4, с. 35]. Он считает, что «вопросы – отправная точка инноваций» [4, с. 13], «Вопрос имеет побудительную силу» [4, с. 17], «Вопросы делают мышление открытым» [4, с. 28], «Вопросы – двигатели интеллекта» [4, с. 24] и «спрашивание – это экспериментирование» [4, с. 223]. Он считает, что нужно «умение сформулировать личную проблему в форме вопроса» [4, с. 286]. У. Бергер предлагает трехкомпонентную модель главных вопросов: «Почему?», «Что, если?», «Как?». Об этих вопросах он пишет так: «Если слово «почему» обладает проникающей силой, позволяющей оставить предубеждения в стороне и докопаться до сути проблемы, то слова «что, если» вызывают расширительный эффект, позволяя нам жить без ограничений и давать волю воображению» [4, с. 139]. «Как» – самый трудный вопрос, выводит к действию и решению» [4, с. 156].

Дж. Максвелл в книге «Хорошие лидеры задают правильные вопросы» важность вопросов видит в том, что они открывают все двери, это эффективный способ установления контакта с людьми, рождают смирение, позволяют вовлечь в разговор других, помогают генерировать отличные идеи, меняют точку зрения и мышление [15]. Он считает, что вопрошание должно сопровождаться активным слушанием [15, с. 65].

Ф. Сесно в книге «Как узнать все, что нужно, задавая правильные вопросы» оценивает ситуацию: «Никто и нигде не учит нас стратегии задавания вопросов, активному слушанию или использованию вопросов как эффективного инструмента достижения наших целей» [27, с. 19].

Он предлагает следующую классификацию вопросов: диагностические, стратегические, вопросы эмпатии, наводящие мосты, конфротационные, творческие, вопросы миссии, научные, вопросы собеседования, развлекательные, вопросы наследия [27, с. 279–314].

Д. Нельсон в книге «Как брать интервью. Искусство задавать правильные вопросы и получать содержательные ответы» пишет о расширяющей сознание роли вопросов: чаще всего, задавая вопросы, мы стремимся рассмотреть явление с разных сторон» [18, с. 11].

Э. Собель в книге «Мощные вопросы. Секретное оружие бизнеса» также пишет о расширяющей сознание роли вопросов: «Мощные вопросы имеют огромное значение, потому что они открывают дверь для безграничных изысканий и возможностей» [28, с. 194]. Он не предлагает классификацию вопросов, но описывает в каких ситуациях уместны те или иные вопросы, и приводит примеры их переформулировок.

Х. Грегерсен в книге «Вопросы – это ответы» также пишет о расширяющей мировидение роли вопросов, видит в них катализаторы мышления. После мозговых штурмов постановки вопросов он отмечает, что эмоции становятся позитивнее и появляется новый угол зрения [6, с. 68]. Он приводит классификацию вопросов Р. Пейта и Н. Бремера, согласно которой вопросы бывают конвергентные (на них возможен только один ответ) и дивергентные (возможны несколько ответов). Дивергентные вопросы стимулируют мышление [6, с. 31]. Причиной неиспользования вопросов он считает следующую: «Если человек не нацелен на перемены и рост, ему некомфортно задавать вопросы» [6, с. 59].

В книге «Интерактивное вопрошание: как умение ставить собственные вопросы помогает развиваться» В. Данилова называет искусство задавать вопросы – грамотностью XXI века [7].

*Возможности и ограничения вопрошания в психологическом консультировании.*

При том, что практическая психология все более внедряется в жизнь и находит свое осмысление и развитие в научных работах, в электронном каталоге РГБ

нет работ по психологии, в которых проблема вопросов была бы вынесена в название как самостоятельная проблема. В менее, чем 100 работах употребляется слово «вопрошание», по преимуществу понимаемое как установка, диспозиция в процессе поиска ответов на смысложизненные вопросы в духе М. Хайдеггера и М. Мерло-Понти.

Вопреки нашим ожиданиям в таком направлении как диалогическая психология, проблема вопросов не звучит, хотя обильно приводятся примеры консультирования в форме вопросов к клиенту и его ответов [13; 30]. Как отмечает Е.Е. Сапогова, консультанты, работающие в рожерианском подходе, вообще редко задают вопросы [26, с. 153]. Чаще всего этап постановки вопросов в консультативном общении идет следом за этапом альянса и активного слушания (напр., [26]). Как считает Е.Е. Сапогова, закрытые вопросы нужны для достижения конкретности и определенности, открытые привлекают внимание к определенным аспектам. Она выделяет вопросы прямые, лично направленные, опосредованные, проективные [26, с. 151–153].

В экзистенциальном консультировании, как пишет Я. Роблес, предпочтение отдается вопросам перед ответами: «В то время как ответы закрывают пути, предлагая спокойствие, вопросы двигают к поиску новых путей, вызывают беспокойство, которое мобилизует, способствуя развитию» [21, с. 39]. Д. Бьюдженталь описывает специфику вопросов на разных стадиях консультирования. Так, на этапе слушания уместны открытые вопросы, на этапах руководства и инструктирования – мягко сфокусированные вопросы, когда «на то, что можно считать приемлимым ответом, накладываются некоторые ограничения» [5, с. 106]. Экзистенциальный психотерапевт Э. Дорцен пишет, что «Вопросы являются естественной составляющей диалога, и их не следует избегать, однако, они должны быть возвращены на свое законное место» [10, с. 350]. Согласно ее подходу, должны быть приоритетными говорение клиента и слушание консультанта, должны предпочитаться уточняющие вопросы, позволяющие и опровержение. Вопросы должны быть прежде всего в сознании терапевта: «Мы спрашиваем са-

мих себя прежде, чем задаем вопрос клиенту» [10, с. 352]. Таким образом, в экзистенциальном консультировании вопросы – это специфика мышления психотерапевта.

Вопрошание как майевтика присуще логотерапии. Как пишет А. Баттиани: «Сократовский диалог долго был особенностью логотерапии» и «описанный Франклом метод ведения беседы, с помощью которого, благодаря искусно заданным вопросам, для пациента или клиента должен открыться путь к пониманию каких-то вещей», но вопросы должны открывать, а не вскрывать [3, с. 92].

В рамках когнитивно-поведенческой терапии выдвинулось направление «Метод Сократа», в котором осмысляются «вопросы и индуктивные умозаключения как ключевые компоненты сократического метода» [19, с. 11]. Работающие в этом подходе психотерапевты «помогают относиться к своим убеждениям как к проверяемым гипотезам» [19, с. 73]. При этом «хорошие вопросы основаны на эмпатии и развивают эмпатию» [19, с. 50]. Первоочередная задача сократовского вопрошания – выявление ошибочных мыслей [20, с. 153]. И далее «сократовское вопрошание – метод направляемых открытий» [29, с. 15]. Нужно отметить, что в этом подходе мы не нашли классификаций вопросов, хотя очень много примеров диалогов, и в них, в основном открытые вопросы. Даже более того, представители метода Сократа противопоставляют себя представителям краткосрочного психологического консультирования, построенного на вопросах не майевтического, а интервенционного типа.

Скорость и эффективность кратковременного психологического консультирования в значительной мере обусловлены активным использованием вопросов и этот подход сделал большой вклад в разработку теории вопрошания. Однако, чтобы так работать, как считает Н. Манухина, консультант во время сеанса должен работать на трех уровнях: внутреннего диалога, внешнего диалога и слушания [16, с. 37]. «Общение людей происходит в двух формах: утвердительной и вопросительной. Утвердительная служит для передачи материала...Вопросительная служит для получения или преобразования материала...» [16, с. 109].

Н. Манухина о классификациях вопросов пишет так: «Подразделение на группы соответствует тем задачам, которые решаются в психологической помощи. По объемности содержания самого вопроса выделены полные, частичные и краткие вопросы. По объему информации, которую предполагается получить от клиента, выделяют открытые и закрытые, а также основные и дополнительные. Источник информации обозначается в прямых и косвенных вопросах. Различное влияние на процесс восприятия и рассказывания клиентом своей ситуации оказывают побуждающие и подтверждающие, выявляющие и создающие вопросы... различные по грамматической организации вопросы оказывают своеобразное действие на того, к кому обращены: к ним относятся, в частности, утверждающие, альтернативные, условные, риторические вопросы. Считаем также необходимым выделить категорию «Системные вопросы» [16, с. 114].

В теории кратковременного психологического консультирования интересна классификация вопросов К.Томма. Он различает вопросы ориентирующие и влияющие, а также линейные (причинно-следственные) и циркулярные или кибернетические. По К. Томма существуют следующие виды вопросов по их намерениям: расследовать, исправить, исследовать, содействовать (по [16, с. 117]). Н. Манухина отмечает, что в нарративном подходе, где цель – изменить нарратив, используются вопросы деконструирующие, открывающие, вопросы предпочтения, вопросы развития историй, вопросы смысла [16, с. 12–124]. В особый класс она выделяет копинг-вопросы, использующие технику возможного «чуда» с актуализацией посредством ее желаемого состояния в воображении [16, с. 214]. Она допускает «подталкивающие вопросы» и называет их «активное вопрошающее слушание» [16, с. 255].

Работающий в русле краткосрочной психотерапии Д. Нардоне в книге «Стратегический диалог в психотерапии. Усовершенствованные техники для быстрых изменений» отмечает, что этимологически диалог – это «разум вдвоем, обмен разумом или встреча интеллектов» [17, с. 13–14]). В своем подходе он переходит от открытых вопросов к закрытым и далее к вопросам с «иллюзией аль-

тернативы» [17, с. 33]. Чаще всего они формулируются с частицей «или» на основе не только нарратива клиента, а и на основе глубокого знания теории консультирования, которую в этом подходе надо знать более, чем в других. «Через вопросы и перефразирования меняется восприятие» [17, с. 44].

В этом же параграфе уделим внимание фундаментальной работе С. Квале «Исследовательское интервью». Он различает вопросы вводные, отслеживающие, проясняющие, конкретизирующие, косвенные, структурирующие, молчание вместо вопроса и вопросы-интерпретации [11, с. 135–136]. Он подчеркивает, что «нужно задавать и отвечать на вопросы «Зачем» и «Что» прежде, чем поднимать вопрос «Как» [11, с. 133].

Как мы показываем в статье «Вопрос как форма активности субъекта в процессе чтения», качественное восприятие – это восприятие активное и наиболее оно эффективно, когда осуществляется в вопрос-ответной форме [9] и тогда мышление превращается в «вопрошающее мышление», о котором говорил давно Морис Мерло-Понти.

#### *Значимость вопросов в коучинге.*

В коучинге практика вопрошания давно в моде. Это выражается и в том, что в научно-популярной литературе по коучингу, ориентированной на массового читателя, даже названия глав сформулированы как вопросы и проставлен вопросительный знак. Так, Ангелина Крымская в книге «Сам себе коуч или как найти свое предназначение за 14 дней» ставит вопросительный знак в следующих названиях глав: «Нет цели. А есть ли в жизни смысл?», «А вдруг я ошибаюсь?! Страх перед выбором», «Что делать с «Я»? Исправляем самооценку» [14]. А.М. Козлова в оглавление ставит один вопросительный знак: «Что мешает успеху?» [12].

А Мэрилин Аткинсон, которую уже можно считать классиком, в книге «Жизнь в потоке. Коучинг» поставила вопросительный знак к названиям глав и параграфов: «Что такое поток?», «Что такое коуч-позиция?», «Что такое чудесные вопросы?», «Зачем использовать в коучинге физическое пространство?»,

«Какие способности можно развить, используя пространство мышления?», «Зачем нужен ценностный образ себя?», «Спросите себя: «Какой образ себя у меня сейчас?», «Вы можете перерисовать карту? Конечно!», «Можете ли вы поддерживать новый ценностный образ себя?» [2].

Аткинсон называет вопросы «вопросами-кнопками», открывающими двери к восторгу от жизни, запускающими состояние потока. Поэтому они «чудесные» [2, с. 176]. «Чудесные вопросы являются особой формой подхода «как если бы» [2, с. 176]. Этот вопрос запускает то, что можно назвать вероятностным мышлением.

Вероятностное (как если бы) мышление в еще большей мере присуще арт-коучингу, а именно работе с метафорическими картами. Сама работа с ними предполагает вопрос перед поиском или слепым вытаскиванием карты. В арт-коучинге даже модный в гадательных техниках вопрос «Что будет?» превращается в вопрос «Что может быть, если я...». Интерпретация образа на карте – это вероятностный вариант осмысления.

Отметим, что профессиональные коучинговые ассоциативным картам «Как» и «Как.Будущее», разработанные Светланой Грачевой и Ильей Шмелевым, содержат и карты-образы и карты-вопросы. Вопросы формулируются и в соответствии с эффективными схемами маркетингового анализа, в частности SWOT-анализа, предполагающего ответы на вопросы о сильных сторонах, слабых, возможностях и ограничениях личности, ситуации, решения и т. п. Если в картах «Как» вопросы более, как темы для размышления и запуска вероятностного мышления, то в картах «Как.Будущее» проставлены вопросительные знаки, и они относятся к различным психологическим процессам, жизненным ситуациям. Безусловно, что ответы на сформулированные вопросы, как и само наличие вопросов, помогают находить смысл не только связи вопроса и картинки, но вопроса и жизни. И, конечно, при грамотном использовании они помогают коучинговой работе, особенно начинающего специалиста.

Константин Довлатов разработал глобальный вопросный подход в коучинге. Он создал карты «505 коучинговых вопросов», которые сгруппированы

по этапам коучинговой сессии. А одной из техник, которая может применяться, если клиент молчит, а коуч не знает, что спросить, является предложение вытащить из колоды карточек с вопросами тот вопрос, на который хочется ответить или если вслепую, на который придется ответить. Мы считаем, что знакомство с готовыми вопросами полезно, этот подход приемлем в некоторых ситуациях или в стилях работы, однако им нельзя злоупотреблять. Вопросы задаются для того, чтобы на них отвечать, а не просто важны как самооценности.

Наталья Антонова с соавторами в книге «Коучинг в бизнесе» в главе «Модели коучинга. Как строить диалог» приводит ряд выверенных формулировок вопросов, причем в разных моделях работы, в частности, в модели GROW (цели, реальность, варианты, воля к действию). Мы не цитируем их, поскольку книга доступна. Заметим только, что в названиях глав она также проставила вопросительный знак – это глава «Инструменты планирования профессионального будущего. Счастье на работе: быть или не быть?» [1].

**Выводы.**

В коучинге роль и значимость вопросов больше, чем в других подходах психологического консультирования. Теоретический анализ проблемы вопрошания в литературе по саморазвитию, в консультативной психологии, в коучинге позволяет осознанно применять и формулировать вопросы, определять их очередность и экологичность. Тема вопросов чрезвычайно важна, потому что от вопросов в наибольшей степени зависит доказательность психологической работы и, в частности, коучинга.

### ***Список литературы***

1. Антонова Н.В. Коучинг в бизнесе: учебное пособие для вузов / Н.В. Антонова, Л.В. Казинцева, Н.А. Сизова. – М.: Юрайт, 2021. – 202 с.
2. Аткинсон М. Жизнь в потоке: коучинг / М. Аткинсон. – М.: Альпина Паблишер, 2016. – 330 с.
3. Баттиани А. Логотерапия и экзистенциальный анализ сегодня: актуальная характеристика / А. Баттиани, Э. Лукас. – М.: Когито-центр, 2021. – 262 с.

4. Бергер У. Красивый вопрос / У. Бергер. – Минск: Поппури, 2014. – 304 с.
5. Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта / Дж. Бьюдженталь. – СПб.: Питер, 2023. – 368 с.
6. Грегерсен Х. Вопросы – это ответы. Как искать прорывные идеи и решать сложные проблемы на работе и в жизни / Х. Грегерсен. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019. – 288 с.
7. Данилова В. Интерактивное вопрошание: как умение ставить собственные вопросы помогает развиваться / В. Данилова, В. Карастелев, В. Розин. – Екатеринбург: Издательские решения, 2022. – 141 с.
8. Данилова В.Л. Искусство работы с вопросами – грамотность XXI века / В.Л. Данилова, В.Е. Карастелев // Идеи и идеалы. – 2018. – Т. 2. №2 (36). – С. 113–127. DOI 10.17212/2075-0862-2018-2.2-113-127. EDN XVBQLJ
9. Домбровская И.С. Вопрос как форма активности субъекта в процессе чтения / И.С. Домбровская // Актуальные проблемы психологического знания. – 2024. – №4 (69). – С. 67–86. DOI 10.51944/20738544\_2024\_4\_67. EDN DYGZXF
10. Дорцен Э.В. Повседневные тайны. Экзистенциальные измерения психотерапии / Э.В. Дорцен. – М.: ИОИ, 2019. – 446 с.
11. Квале С. Исследовательское интервью / С. Квале. – М.: Смысл, 2009. – 301 с.
12. Козлова А.М. Ваш персональный коучинг успеха. Руководство к действию / А.М. Козлова. – СПб.: Весь, 2020. – 144 с.
13. Колпакова М.Ю. Введение в диалогическую психологию / М.Ю. Колпакова. – М.: Канон, 2013. – 256 с.
14. Крымская А. Сам себе коуч, или как найти свое предназначение за 14 дней / А. Крымская. – М.: Городец, 2020. – 272 с.
15. Максвелл Д. Хорошие лидеры задают правильные вопросы / Д. Максвелл. – Минск: Поппури, 2019. – 336 с.
16. Манухина Н. Инструменты краткосрочной практики / Н. Манухина. – М.: Класс, 2019. – 440 с.

17. Нардоне Дж. Стратегический диалог в психотерапии. Убеждающая коммуникация / Дж. Нардоне, А. Сальвини. – М.: Психология и жизнь, 2022. – 160 с.
18. Нельсон Д. Как брать интервью. Искусство задавать правильные вопросы и получать содержательные ответы / Д. Нельсон. – М.: Азбука, 2020. – 352 с.
19. Оверхолзер Д. Метод Сократа в психотерапии / Д. Оверхолзер. – СПб.: Диалектика, 2021. – 304 с.
20. Пиплз К. Метод Сократа. Руководство психотерапевта / К. Пиплз, А. Дроздек. – СПб., 2023. – 256 с.
21. Роблес Я.Р.М. Экзистенциальная философия для психотерапевтов... и других любопытных / Я.Р.М. Роблес. – М.: ИОИ, 2019. – 404 с.
22. Розин В.М. К построению теории вопрошания / В.М. Розин // Педагогика и просвещение. – 2018. – №2. – С. 78–89. – DOI: 10.7256/2454-0676.2018.2.26172. EDN YKWCQX
23. Розин В.М. Прологомины к теории вопрошания / В.М. Розин // Культура и искусство. – 2019. – №7. – С. 26–36. – DOI: 10.7256/2454-0625.2019.7.29906. EDN ZHWVPL
24. Розин В.М. Практика вопросов и ответов как форма коммуникации и мышления (от диалогов Платона к дискурсу вопрошания Веры Даниловой и Вадима Карастелева) / В.М. Розин // Актуальные проблемы психологического знания. – 2024. – №4 (69). – С. 135–149. DOI 10.51944/20738544\_2024\_4\_135. EDN TGTPSA
25. Розин В.М. Что такое вопрошание: сущность и типы? / В.М. Розин // Педагогика и просвещение. – 2016. – №2. – С. 159–165. – DOI 10.7256/2306-434X.2016.2.18709. – EDN XBARXP.
26. Сапогова Е.Е. Консультативная психология / Е.Е. Сапогова. – М.: Инфра-М, 2022. – 427 с.
27. Сесно Ф. Как узнать все, что нужно, задавая правильные вопросы / Ф. Сесно. – М.: Альпина Паблшер, 2020. – 316 с.

28. Собель Э. Мощные вопросы. Секретное оружие общения / Э. Собель, Д. Панас. – СПб.: Питер, 2017. – 224 с.

29. Уолтман С. Сократовские вопросы в психотерапии и консультировании / С. Уолтман, Р. Кодд, Л. Макфарр, Б. Мур. – СПб.: Питер, 2024. – 320 с.

30. Флоренская Т.А. Диалог в практической психологии / Т.А. Флоренская. – М.: Институт психологии, 1991. – 244 с.