



[www.romulusolga.ru](http://www.romulusolga.ru)

### Рекомендации к работе с вопросами.

#### Можно использовать карточки набора «В поисках ответа»

«Цель... диалога – не найти правильный ответ, а найти правильный вопрос. Из правильного вопроса рождается поток возможностей, в которых правильные ответы – это водовороты на пути к открытию»

Д.Клаттербак, Д. Мэггинсон «Коучинг на рабочем месте»

Чаще всего на консультацию к специалисту приходит клиент, который уже некоторое время не может самостоятельно справиться со своей проблемой. Чем на самом деле может помочь консультант?

Мне нравится идея, что клиент всегда лучше разбирается в своей жизни, чем самый продвинутый специалист. Ведь только сам человек знает детали сложившейся ситуации, свои желания и потребности, планы, приоритеты и намерения в жизни. Но клиент находится внутри проблемы, иногда достаточно долго, его знания и ощущения «замылились», он может не видеть, где расположены двери выхода и какие ключи эти двери откроют.

Именно для этого и нужен консультант со своими инструментами, которые и станут теми самыми ключами, открывающими двери возможностей.

Одним из самых важных инструментов любого консультанта являются хорошие продвигающие вопросы.

Можно выделить несколько важных составляющих хорошего вопроса:

- хороший вопрос понятно сформулирован
- хороший вопрос меняет контекст ситуации
- хороший вопрос выводит человека за пределы ситуации

Хорошо поставленный вопрос — тот, на который участник беседы захочет ответить, сможет ответить или над которым ему захочется подумать, и он будет заинтересован в сотрудничестве.

С хорошего вопроса, по сути, начинается наша исследовательская деятельность, направленная на решение проблемы или устранение неопределённости.

Но хороший вопрос также способствует и тому, чтобы определить, сформулировать саму проблему. Ведь зачастую мы не можем справиться с ситуацией, потому что в силу разных причин



[www.romulusolga.ru](http://www.romulusolga.ru)

неполно или неверно представляем её суть. Психологические защиты не позволяют нам видеть всю картину целиком. И мы попадаем в зеркальный лабиринт, не в состоянии разобраться, где на самом деле стена, а где всего лишь её отражение.

Нам нужен проводник, который поможет выбраться. Такими проводниками могут стать продвигающие вопросы.

Надо сказать, что хорошие вопросы ценятся всегда и везде. В консультировании, обучении, на деловых встречах вопросы занимают главную роль - именно они задают направление и порядок разговора, исследования. Правильные вопросы помогают быстрее разобраться в проблеме, найти решение, определить необходимое действие для изменения ситуации.

Да и в личном общении с близкими и друзьями хорошие вопросы очень пригодятся. С их помощью можно лучше понять мнения и намерения друг друга, не доводя ситуацию до конфликта или полного непонимания. А ещё хорошими, небанальными вопросами мы можем показать, как важен нам человек. Если вместо привычного «Как дела?» спросить «Что тебя сегодня порадовало, а что расстроило?» наш собеседник поймёт, что нам действительно интересно и важно, как именно прошёл его сегодняшний день.

Кем бы вы ни были, каким бы делом ни занимались, вам пригодятся хорошие сильные вопросы. В рамках деловой и личной беседы они помогут вам:

- получить информацию, уточнить её
- проявить интерес к вашему собеседнику
- прояснить позицию вашего собеседника на ту или иную тему
- вести разговор в определённых рамках (темы, формата и т.д.)
- держать при необходимости инициативу разговора в своих руках
- быть в активном диалоге с собеседником

Не менее важны вопросы и для собственного познания и развития. Присутствие и содействие другого человека в поиске решения проблемы трудно переоценить. Однако не всегда есть возможность прибегать к внешней помощи. К тому же внутри нас есть очень интересный «советник», который на самом деле знает многие ответы. Если задать ему правильные вопросы!



[www.romulusolga.ru](http://www.romulusolga.ru)

Вопросы самому себе организуют процесс нашего мышления, внутренних поисков и помогают формулировать мысли, идеи, выводы. Качество задаваемых себе вопросов в значительной степени влияет на порядок и эффективность тех действий, которые мы предпринимаем.

Благодаря вопросам человек метафорически прокладывает путь в неизвестное, которое иногда может выглядеть привлекательно, а порой может и пугать. Интересно, что английское слово «question» (что и означает — «вопрос») происходит от слова «quest», что часто переводится как «поиск». Однако, в отличие от синонима «search», квест связан с большой неопределённостью и даже риском.

Так и хороший вопрос снимает с нас шоры, переносит в новые и неизвестные места. Только так мы можем выйти из тупика проблемы и пойти своей дорогой дальше.

Чтобы успешнее практиковать навык постановки вопросов в процессе консультации, помните о возможных ошибках:

1. После того, как консультант задал вопрос, он не делает паузу, а начинает говорить сам (поясняя или развивая свою мысль, рассматривая разные варианты ответа). Пауза – важный элемент, она даёт возможность клиенту принять на себя возможность и ответственность в поиске ответа на вопрос. Пауза может говорить о том, что у собеседника нет готового ответа. Или о том, что, следуя за этим вопросом, клиент открывает новые, неожиданные стороны своей ситуации, и они требуют некоторого осмысления. После длительной паузы порой звучит самая полезная информация.

2. Консультант задаёт подряд два и более вопроса или переформулирует их. Клиент путается, теряется, консультация может застопориться. Поэтому важно научиться формулировать вопросы коротко, просто, конкретно и ясно.

3. Консультант задаёт очень много вопросов. Увлечённость большим количеством вопросов создаёт некоторые проблемы:

- беседа превращается в обмен вопросами-ответами. Клиент перестаёт рассуждать, развивать свои мысли, делать паузы, прислушиваясь к себе, ожидая нового вопроса консультанта.

- вся ответственность за ход беседы и тематику обсуждаемых вопросов ложится на консультанта, тем самым как будто передавая ему общую ответственность за процесс и результат совместной работы.

- теряется живая непосредственность беседы, она принимает заданный характер, ограничивается рамками вопросов.

Именно поэтому во время консультации не требуется большого количества вопросов. Но требуется хорошее качество.



[www.romulusolga.ru](http://www.romulusolga.ru)

Каждый вопрос должен быть обоснован – задавая его, вы должны понимать, с какой целью его задаёте. Это бывает сложно особенно для начинающих специалистов. Перед ними встаёт проблема – как с помощью нескольких вопросов получить информацию о ситуации клиента и помочь ему в поиске решения?

Навык формулировки хороших, сильных вопросов можно формировать и развивать. Можно почитать (редкую на сегодня) литературу о вопросах и о том, как их задавать.

Можно освоить материалы моего авторского вебинара «Сила вопроса», в котором показаны несколько способов развития этого навыка.

Можно ходить на курсы или тренинги по продажам или переговорам (на этих темах в какой-то степени уделяют внимание вопросам, как инструменту работы).

В наибольшей степени тема вопросов сегодня связана с коучингом. Однако коучинговые вопросы отличаются тем, что сосредоточены на целях, желаниях и ресурсах человека.

В рамках психологического консультирования мы используем вопросы и другого характера – о причинах и последствиях ситуации, вкладе и ответственности других участников ситуации в её возникновение и развитие, о страхах, опасениях и других чувствах и ощущениях клиента и многие другие вопросы.

Карточки «В поисках ответа» тоже могут помочь в развитии навыка постановки сильных продвигающих вопросов.

В набор входит 100 карточек с вопросами. Они могут стать хорошими помощниками для любого консультанта - специалиста, работающего с метафорическими ассоциативными картами, психолога, арт-терапевта, коуча, тренера, ведущего групп или клубов саморазвития, другого помогающего специалиста.

Некоторые вопросы хорошо подойдут для начала консультации – прояснению запроса, установлению контакта.

Некоторые вопросы помогут подвести итог вашей работы.

Но большинство вопросов относятся к срединной, самой рабочей части консультации.

Часть вопросов носит диагностический характер, они помогают определить суть проблемы, получить полную, объёмную картину ситуации клиента.

Часть вопросов является терапевтическими – помогают клиенту осмыслить происходящее, увидеть это в другом контексте, заметить то важное, что не замечалось ранее, переструктурировать



[www.romulusolga.ru](http://www.romulusolga.ru)

ситуацию (очередность событий, смену ролей и др.), выявить дополнительные ресурсы клиента, найти (новый) смысл ситуации и направление действий.

Диапазон применения этих карточек достаточно широк. Их можно применять в качестве основы для рассуждений о ситуации клиента, соединяя с любыми другими метафорическими картами.

С их помощью можно выстраивать цепочку вопросов для консультации в рамках самых разных тем.

Эти вопросы могут стать началом вашей коллекции хороших вопросов, помогающих клиентам в тех или иных ситуациях.

Вопрос из этой коллекции может повернуть консультацию в другое русло, если вам показалось, что вы зашли в тупик и не знаете, что делать дальше.

И, конечно, эти вопросы могут стать интересной основой для вашего самоисследования, помогая искать важные ответы.

Ниже я предлагаю несколько вариантов использования этих карт. Пусть они станут основой для ваших экспериментов и приведут к тем ответам, которые вы ищете!

## Упражнения

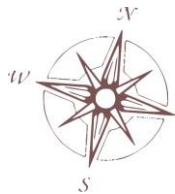
### Для консультантов.

**«Терапевтические вопросы».** Любой консультант знает, что даже один хороший вопрос может совершить чудо. Человек «вдруг» понимает, в чём смысл его ситуации, что можно делать дальше, «вдруг» уходит напряжение, находятся незамечаемые ранее ресурсы... Одна сессия, один разговор может дать клиенту очень многое. Главное – вовремя задать нужный вопрос. Или два. Или несколько)))

Давайте потренируемся находить те самые волшебные вопросы.

Из набора карточек открыто выберите 5 вопросов, которые могут стать терапевтическими, помогут клиенту:

- найти дополнительные ресурсы
- увидеть ситуацию с другой стороны
- осознать смысл этой ситуации



- включить в эту ситуацию других её участников

- встроить эту ситуацию в общую линию жизни

Задайте эти вопросы в реальной сессии с клиентом. Посмотрите, насколько они эффективны?

**«Прошлое, настоящее, будущее».** Одно из популярных упражнений для анализа проблемы клиента – рассмотреть ситуацию в трёх временных промежутках. Мы исследуем истоки, причины её возникновения (прошлое), ориентируемся в настоящем (что конкретно сейчас происходит и как это выглядит) и, конечно, заглядываем в будущее – смотрим, как может развиваться ситуация.

Попробуйте из колоды карточек выбрать подходящие вопросы для наилучшего анализа ситуации в прошлом, настоящем и будущем.

**«Фрирайтинг».** Набор карточек включает достаточно много вопросов. Но, конечно, хороших вопросов, которые станут вашими верными помощниками, гораздо больше. И будет здорово, если вы начнёте собирать свою коллекцию таких помогающих вопросов. Откуда их брать? Можно подсматривать у других. А можно самим тренироваться. Предлагаю такое упражнение.

Приготовьте бумагу, ручку и таймер. Выберите наугад из набора один вопрос. Засеките 5 минут. За это время напишите несколько вариаций на тему этого вопроса. Это могут быть другие формулировки, уточнения и продолжения. Выберите из них наиболее удачные.

Например, вопрос «Что тебе интереснее – почему это произошло или что делать с этим дальше?». Могут быть такие варианты:

- важно ли тебе знать причину возникновения этой ситуации?

- как изменится ситуация, если ты будешь знать причину её возникновения?

- на чём ты обычно сосредотачиваешься – на причинах происходящего или на перспективах?

- как знание причины происходящего может повлиять на будущее развитие ситуации?

- говорят: «Неважно почему, главное – что делать с этим дальше». Ты согласна с таким мнением?

Такое упражнение отлично оттачивает навык формулировки вопросов.

**Для себя лично.**



[www.romulusolga.ru](http://www.romulusolga.ru)

**«Смена ракурса».** Когда мы размышляем о своей проблемной ситуации (особенно если она давняя), мы часто попадаем в «беличье колесо» одних и тех же вопросов: «Кто виноват?», «Что делать?» и ... ещё какой-нибудь вечный вопрос))) И часто не находим ответов. В такой ситуации можно обратиться к специалисту, а можно воспользоваться помощью карточек с вопросами. Они сыграют важную роль – помогут увидеть ситуацию с непривычной стороны. Возможно именно в той стороне кроются ваши ответы.

Обозначьте свою проблемную ситуацию. Вытащите наугад 3 карточки с вопросами. По очереди поразмышляйте над ними, дайте себе ответы в контексте вашего запроса. Обратите внимание, какие изменения произошли? Видите ли вы эту ситуацию по-новому? Замечаете ли ресурсы, варианты действий? Какой вопрос оказался самым продвигающим для вас?

**«Итоги дня».** Карточки с вопросами можно с успехом комбинировать с любыми другими метафорическими картами – рисунками, фотографиями, словами.

Предлагаем попробовать такое упражнение. Оно подойдёт как подведение итогов не только дня, но и любого другого промежутка времени или для подведения итогов дела, проекта.

Возьмите любой набор карт с картинками, с которым вам сейчас хочется поработать. Выберите открыто 3-4 карточки, которые больше всего подходят, как иллюстрация вашего сегодняшнего дня (или дела, проекта). Если есть карточки со словами, то добавьте и их тоже.

Теперь выберите открыто один-два вопроса. Это могут вопросы, на которые вы нашли сегодня ответ. Или так и не нашли. Или помогли другому найти на него ответ. Или вы хотите подумать над ним прямо сейчас.

Такой самоанализ помогает более осознанному, наблюдательному проживанию своей жизни.

**«Я подумаю об этом завтра».** Когда мы сталкиваемся с непонятной ситуацией, нам в голову лезет куча самых разных вопросов. Если думать их все, то можно сломать голову)))

Сегодня мы будем тренироваться отсекать часть вопросов.

Итак, загадывайте ситуацию, с которой вам хочется поработать. Теперь выберите наугад 5-7 карточек с вопросами.

Задание - выберите 1-3 вопроса, про которые вы готовы сегодня думать относительно к вашей теме. Про остальные скажите себе: "Об этом я подумаю завтра" (как Скарлет ОХара))).



[www.romulusolga.ru](http://www.romulusolga.ru)

Ну и самое главное - действительно сосредоточиться сегодня только на выбранных вопросах.

Смело сочетайте вопросные карточки с любыми другими метафорическими.

Например, так. **«Вопрос с подсказкой»**. Если вас беспокоит какая-то ситуация, давайте посмотрим, быть может карточка с вопросом поможет лучше сориентироваться и увидеть новую дорогу?

Держите в голове свою тему. Теперь наугад вытащите вопрос, который поможет посмотреть на вашу ситуацию под другим углом. А чтобы легче было искать на него ответ, вытащите карту-картинку из любого вашего набора метафорических карт.

Смело добавляйте карточки с вопросами в традиционные упражнения.

Например, традиционное «Колесо баланса» можно сделать интереснее и результативнее, если на каждый сектор, символизирующий ту или иную вашу жизненную сферу, вы добавите по карточке с вопросом, вытянутой наугад. Например, в сектор «Работа» может попасться вопрос «Чего ты пытаешься избежать?», а в сектор «Отношения с любимым мужчиной» - «С кем или где ты можешь обсуждать этот вопрос?». Согласитесь, сами вопросы станут хорошей подсказкой, как можно улучшить ту или иную тему в своей жизни.

Конечно, это всего несколько вариантов использования карточек с вопросами. Надеюсь, что ваши эксперименты с ними подарят множество ценных открытий вам и вашим клиентам!

Я буду рада вашим отзывам, наблюдениям и опыту работы с карточками «В поисках ответа».

Больше материалов о работе с метафорическими картами вы можете найти на моём сайте и в группах «Метафорические игры и карты с Ольгой Ромулус» в Фейсбуке и ВКонтакте.

С уважением, Ольга Ромулус