

УДК 366.632

ББК 88.50

З-43

Редактор К. Герцен

Зверева Н., Иконникова С.

З-43 Я спрашиваю — мне отвечают: Инструменты искусного диалога / Нина Зверева, Светлана Иконникова. — М. : Альпина Паблишер, 2023. — 200 с.

ISBN 978-5-9614-8640-7

Как вы думаете, что важнее всего в общении? Может быть, умение хорошо выглядеть, правильная речь или непринужденность? Нина Зверева и Светлана Иконникова, специалисты по коммуникации, психологии общения и риторике, считают, что самое главное в общении — это вопросы. С помощью вопросов можно поддержать собеседника или вывести из себя, заставить задуматься или почувствовать к вам симпатию. А ответы позволяют наладить дружеское общение или, наоборот, выстроить стену отчуждения. Эта книга для всех, кто хочет научиться искусству диалога: для родителей, желающих найти общий язык с подростком, журналистов, сотрудников отдела кадров, публичных должностных лиц или руководителей компаний. Из нее вы узнаете, что такое «вопрос наповал», кому нельзя задавать вопросы во время светской беседы и как блестяще ответить на неудобный вопрос.

УДК 366.632

ББК 88.50

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в интернете и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу mylib@alpina.ru.

© Нина Зверева,

Светлана Иконникова, 2023

© ООО «Альпина Паблишер», 2023

ISBN 978-5-9614-8640-7

СОДЕРЖАНИЕ

Вступление	
В чем польза этой книги.....	5
Глава 1	
Когда помогут вопросы?	9
Глава 2	
Вопросы для поддержания беседы	19
Глава 3	
Вопрос, демонстрирующий заинтересованность.....	31
Глава 4	
Коучинговые и менторские вопросы	43
Глава 5	
Пауза как вопрос	57
Глава 6	
Трехактный вопрос.....	67
Глава 7	
Вопрос наповал.....	75
Глава 8	
Вопросы для аудитории	85
Глава 9	
Вопрос «для третьих лиц».....	93
Глава 10	
Вопросы непростому собеседнику	101
Глава 11	
Ситуации ответа: когда нужно себя контролировать?	111

Глава 12	
Вопросы неприятного человека: что делать?.....	121
Глава 13	
Отказ от ответа: как и зачем	131
Глава 14	
Если вы не знаете ответа.....	139
Глава 15	
Ответ на длинный и запутанный вопрос.....	147
Глава 16	
Ответ от частного к общему и от общего к частному.....	155
Глава 17	
Шутка в ответ на серьезный вопрос.....	163
Глава 18	
Искренний ответ	173
Глава 19	
Если вопрос загнал в угол	179
Глава 20	
Если интервью берут у вас: как не ошибиться.....	189