

# **О технологии задавания вопросов в психологическом консультировании**

Марина ЧИБИСОВА кандидат психологических наук, доцент МГППУ, Москва

Источник: <https://5psy.ru/obrazovanie/kak-pravilno-zadavat-voprosy.html>

В значительной степени работа психолога предполагает творчество. Но много в ней и ремесла — базовых технологий, тех самых основ, без которых наша деятельность невозможна. Наверное, одним из самых важных профессиональных инструментов психолога является искусство расспрашивания — умение задавать «хорошие», то есть точные, информативные и понятные вопросы.

Сейчас, в сентябре, когда с началом учебного года психологам вновь нужно будет беседовать с учениками, педагогами и родителями, искать причины трудностей и пути выхода из них, самое время поговорить о «хороших» вопросах.

## **Зачем спрашивать**

Прежде всего, важно понять, с какой целью мы используем такой инструмент, как вопросы. Вроде бы ответ вполне очевиден, но остановиться на этом необходимо: от того, зачем мы задаем вопрос, во многом зависит, что мы будем спрашивать и как формулировать сам вопрос.

Во-первых, мы можем использовать вопросы, чтобы собрать информацию по интересующей нас проблеме. Основная задача такого вопроса — побудить нашего клиента рассказать как можно больше. Именно на этом мы и остановимся сегодня подробнее. Во-вторых, мы можем использовать вопросы, чтобы получить обратную связь от клиента: правильно ли мы его поняли и как он относится к тому, что услышал от нас. К этой группе вопросов относятся, прежде всего, хорошо знакомые нам парафразы, которые помогают найти более точные и корректные формулировки для высказываний клиента. Сюда можно отнести и вопросы, которые мы задаем после того, как предложили свое видение проблемной ситуации, сформулировали рекомендации или рассказали о каких-то психологических закономерностях. Любую из этих интервенций важно завершить открытым вопросом типа: «Как вам такая мысль?», «Что вы думаете по этому поводу?».

В-третьих, вопрос может представлять собой терапевтическую интервенцию, то есть оказание психологической помощи: в такой форме психолог может

предложить клиенту свою интерпретацию. Здесь вопросительная форма позволяет уйти от категоричности и пригласить клиента к рефлексии: «Можно ли сказать, что, наблюдая за взрослением сына, вы начинаете бояться, что он перестанет в вас нуждаться?»

Бывает, что психолог незаметно для себя перескакивает с первого типа вопроса к третьему: вроде бы собирает информацию, но тут же и предлагает свою интерпретацию. Это зачастую становится камнем преткновения в установлении контакта с клиентом, и в конце статьи мы рассмотрим пример подобной ситуации и возможные пути выхода из нее.

### **Какие вопросы задавать?**

Итак, какими же должны быть вопросы, направленные на получение информации?

Традиционно вопросы делят на закрытые и открытые. Закрытыми мы называем вопросы, предполагающие ограниченное количество ответов. Чаще всего это вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет» («Ваш ребенок посещал детский сад?»). Однако этими примерами спектр закрытых вопросов не исчерпывается. Скажем, вопросы о количестве детей в классе, о месте работы родителей, о педагогическом стаже — тоже закрытые.

Открытый вопрос подразумевает развернутый ответ. Например, вопрос «В предыдущей школе у вашего ребенка были друзья?» — закрытый, а вопрос «Что ребенок любит делать в свободное время?» — открытый. Всегда лучше формулировать вопрос так, чтобы стимулировать клиента к разговору, поэтому открытые вопросы, как правило, более информативны. Если же уйти от закрытого вопроса не получается, имеет смысл просто попросить рассказать подробнее, привести пример, вспомнить типичную ситуацию.

Вопрос должен быть сформулирован просто и ясно, без использования сложной или неоднозначной профессиональной терминологии. В качестве отрицательного примера хочу привести вопрос, который был задан психологом маме дошкольника: «Как вы стимулируете игровую инициативу ребенка?» И если специалисту такой вопрос может быть хоть как-то понятен, то для человека, не имеющего соответствующего образования, совершенно неясно, что же интересует психолога. То же самое можно было спросить значительно проще, например: «Как вы с ребенком обычно решаете, во что играть?»

## Главное — конкретика

Вопрос не должен быть слишком общим. Общие вопросы имеют крайне размытый характер и дают нам столь же неопределенную и непонятную информацию. На общий вопрос можно получить только общий ответ. Например, если спросить у клиентки: «Какие у вас отношения со свекровью?» — можно услышать в ответ: «Хорошие», «Как у всех», «Нормальные». То есть мы получим некие выводы, к которым человек пришел в ходе анализа жизненного опыта (или выводы, которые он считает необходимым нам сообщить!), но для психолога гораздо важнее конкретные факты. Именно факты позволят сформулировать консультативные гипотезы. Общие слова (отношения, поведение, агрессивность...) могут очень по-разному трактоваться клиентом и психологом.

Недавно ко мне на консультацию привели второклассника Митю, причем родители Мити были обеспокоены его агрессией. Когда мы стали обсуждать Митино поведение, оказалось, что Митя занимается легкой атлетикой. После занятий в раздевалке Митя шумит, громко разговаривает, бегаёт, может начать кидать в потолок какие-то вещи — именно это родители и называли агрессивностью. Такое поведение, безусловно, свидетельствует о том, что мальчик перевозбужден, но к агрессии как таковой это никакого отношения не имеет. Поэтому говорить об «агрессивности» здесь не имело смысла, необходимо было собрать как можно больше конкретики.

Так что, если целью расспрашивания является сбор информации, лучше формулировать вопросы конкретно и избегать разговоров на тему «отношений», «поведения» и прочих абстракций. О чем же можно спрашивать вместо этого?

Во-первых, всегда лучше спрашивать о том, что люди делают: как проводят время, о чем разговаривают. В этом случае мы получим именно факты, а не мнения. Вместо вопроса «Какие у вас отношения в семье?» лучше спросить: «О чем вы чаще всего разговариваете с ребенком?», «Как вы проводите выходные?». Например, можно попросить родителя подробно описать какой-то привычный режимный момент: приготовление уроков, укладывание спать и др.

Во-вторых, можно попросить клиента выделить в обсуждаемой ситуации наиболее яркий момент. Скажем, учительница рассказывает о недопустимом поведении ученика на уроке, и не совсем понятно, что именно ее возмутило. Здесь очень удачным может оказаться вопрос «Если бы я там присутствовала, что бы я увидела?» или «Если бы вам нужно было выбрать самый яркий момент этой ситуации для фотографии, что вы бы выбрали?».

Вспоминается очень яркий консультативный пример эффективности расспрашивания о конкретном поведении. Мама обратилась за помощью по поводу своего сына первоклассника, который все время терял в школе вещи и забывал о поручениях или заданиях. Учительница считала ребенка очень инфантильным. Мама охарактеризовала своего сына как активного и самостоятельного и недоумевала, почему вообще возникли подобные трудности. Психолог спрашивала маму: «Предоставляете ли вы ребенку инициативу? Достаточно ли у него самостоятельности?» — и на все эти вопросы (отметим в скобках — закрытые и излишне общие!) получила положительные ответы.

Тогда психолог попросила ее рассказать, как у них утром происходят сборы в школу, перечислить конкретные шаги: кто что говорит и делает. И мама начала подробное описание: она будит своего первоклассника, несет его на руках на кухню и кормит, потому что он же еще такой малыш и ей так жалко будить его в школу!

### **О желательных и нежелательных ответах**

При задавании вопросов, направленных на получение информации, крайне важно помнить о таком явлении, как социальная желательность, то есть склонность давать одобряемые ответы.

Скажем, на вопрос, много ли времени родители проводят с ребенком, мы, скорее всего, получим положительный ответ или оправдания: кто же из родителей признается, что бывает с ребенком мало.

Родителю может быть нелегко сообщить психологу, что он мало занимается ребенком, а учителю — что он бывает несдержан с учениками. Но именно подобная информация бывает необходимой для психолога.

Из этого следует важный принцип задавания вопросов — «хороший» вопрос должен быть психологически безопасным, то есть не побуждать к социально желательным ответам и предполагать возможность «неудобного» ответа.

Чтобы избежать влияния социальной желательности, можно воспользоваться одним из двух приемов.

Во-первых, можно в самой формулировке вопроса легализовать возможный «нежелательный» ответ. В таком случае психолог, уже спрашивая, сразу признает подобное поведение возможным и допустимым.

Например, интересуясь отношением родителей к урокам, можно спросить примерно так: «Сейчас многие родители поздно возвращаются с работы и не успевают проверить, выполнил ли ребенок уроки. А как это бывает у вас?»

Во-вторых, можно в самом вопросе обозначить полярные точки зрения и поинтересоваться мнением родителя по этому поводу. Например: «Некоторые родители считают, что ребенка нужно хвалить за любое действие, а другие — что хвалить нужно реже. А как вы поступаете?»

Очень важно при этом следить за своей интонацией! Подобные вопросы необходимо задавать нейтральным или дружелюбным тоном. Любой намек, заключенный в интонации или тоне психолога, сразу сведет все усилия на нет.

### **Каких формулировок лучше избегать?**

Крайне неудачными являются вопросы, начинающиеся с «почему». Часто эти вопросы воспринимаются клиентом как обвинение, и он начинает либо оправдываться, либо, напротив, активно защищаться. Вместо этого лучше использовать слова «как», «каким образом», «что привело». Скажем, вместо вопроса «Почему вы так думаете?» лучше спросить «Как вы пришли к такому выводу?».

Если же попытаться назвать наиболее неудачные формулировки вопросов, то на первом месте окажутся «а вы не пробовали» и «а вам не кажется». Вот типичная консультативная ситуация. «Ребенок совершенно не в состоянии делать уроки самостоятельно, стоит мне отойти, и он все бросает», — говорит мама. «А вы не пробовали привлекать кого-то другого из членов семьи?» — советует психолог. Или еще одна, довольно частая реакция: «А вам не кажется, что он просто нуждается в вашем внимании?».

Обе формулировки неудачны, причем это как раз наглядный пример того, что происходит, если непонятно, с какой целью психолог задает этот вопрос. Если собрать информацию — то вопросы эти излишне закрытые и оценочные, если предложить интервенцию — то позиция психолога звучит скорее как конфронтация, а не как помощь.

Прежде чем спросить: «А вы не пробовали?» — психологу необходимо четко понять, что именно он хочет сообщить клиенту. Если он хочет понять, как клиент пытался решить эту проблему, лучше всего спросить нечто вроде: «Возможно, вы уже каким-то образом пробовали изменить эту ситуацию / предпринимали какие-то шаги. Скажите, пожалуйста, что вы делали / старались сделать иначе?» Если же

психолог хочет предложить рекомендацию, то лучше это сделать в утвердительной форме: «Возможно, это стоит делать иначе...»

Вопросы типа «А вам не кажется?» в самой своей формулировке несут оценку. Если бы человеку что-то казалось, возможно, он бы нам сказал об этом, не правда ли? Скорее всего, когда подобная формулировка приходит нам в голову, это означает, что у нас сложилось некое свое собственное видение проблемы клиента. И здесь наиболее уместен как раз третий тип — вопрос-интервенция: «Может ли так быть, что?..»

Конечно, реальная консультация не ограничивается техниками, и процесс взаимодействия с клиентом — это особое искусство. Но никакое искусство невозможно без базовых умений: художник, не умеющий держать в руках кисть, никогда не создаст шедевра. Именно поэтому порой необходимо возвращаться к азам — в том числе и к таким базовым технологиям, как задавание вопросов.

И, следуя своим собственным советам, завершу наш разговор вопросом: о чем вы будете спрашивать своих клиентов на следующей консультации?

Марина ЧИБИСОВА кандидат психологических наук, доцент МГППУ, Москва

Источник: <https://5psy.ru/obrazovanie/kak-pravilno-zadavat-voprosy.html>