

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](mailto:mylib@alpina.ru).*

© Нина Зверева,

Светлана Иконникова, 2023

© ООО «Альпина Паблишер», 2023

ISBN 978-5-9614-8640-7

# СОДЕРЖАНИЕ

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

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