

Вопросы в споре и их классификации

© НГУЕН ТХИ ТХУ

Как и в любом виде коммуникации, ведущая роль в споре принадлежит именно вопросу, посредством которого задается общее направление или предмет спора. Статья посвящена проблеме классификации вопросов в споре. Подробно рассмотрены виды вопросов, которые позволяют влиять на темп и сценарий дискуссии, получить необходимую информацию, повлиять нужным образом на собеседника и аудиторию, присутствующую при споре. Показана роль вопросов в споре, как они используются для достижения победы и какие из них употребляются наиболее часто.

Ключевые слова: спор, классификация вопросов, закрытые, открытые, риторические, переломные, зеркальные вопросы.

DOI: 10.31857/S013161170001619-9

Asking questions is one of the most powerful – and often misused – tools for professionals in dispute resolution settings. This paper provides a multifaceted classification of questions in disputes. Defining the types of questions allows participants to influence the temp of discussions, get necessary information and win the audience perfectly. When you are dealing with high-conflict clients, it is especially important to consider the timing of different types of questions and also to know what questions you should never ask.

Keywords: dispute, classification of questions, closed, open, rhetorical, critical, mirror questions.

«Хочешь быть мудрым – научись разумно спрашивать...».

Йоганн Каспар Лафатер

Спор – это обсуждение противоречий, в котором каждая из сторон стремится отстоять свое мнение. В споре необходимо точно определить основные понятия и таким образом убедиться, что вы с оппонентом спорите об одном и том же. Важно аргументировать свою позицию и требовать того же от оппонентов, внимательно слушать последних и стараться понять их тезисы и аргументы.

В любом споре уточнение позиции оппонента и накапливание информации для собственной аргументации осуществляется с помощью вопросов. Вопрос – это способ вовлечения в разговор, инструмент активного получения информации, средство переключения мыслей в нужном

направлении. Кроме того, вопросы тоже являются мягким способом предотвращения конфликтов. Чем лучше вопрос, тем больше вероятности ответа на него. В любом споре тот, кто умеет задавать «острые вопросы» и попадать в точку, может управлять беседой.

Вопрос — ключевой компонент в деловом общении, споре и полемике. Умение своевремененно и корректно задать «правильный» вопрос — искусство. Такой вопрос — это уже половина ответа. С помощью вопросов можно многое прояснить, но и многое запутать, если тактика ведения спора этого потребует. Каверзный вопрос может высветить слабые стороны позиции оппонента, заставить его привлечь для обоснования своего тезиса дополнительные доводы.

С помощью вовремя заданного остроумного вопроса можно быстро победить надуманность и претенциозность аргументации оппонента, выпренность и излишний пафос ораторской речи соперника. Вопрос может дать пищу для размышлений и выводов. Точно ответив на конкретный вопрос, можно снискать уважение слушающих, укрепить их уверенность в том, что они имеют дело с компетентным человеком, экспертом в обсуждаемой проблеме. С другой стороны, точный вопрос к собеседнику может проиллюстрировать, что его громогласные заявления не совсем стыкуются с тем, что он представил в качестве ответа.

Таким образом, вопросы — часть тактики делового общения. С их помощью можно усилить давление, переакцентировать спорное положение, навязать противнику свои способы и методы ведения дискуссии. Многого можно добиться, если умело пользоваться вопросами и умело отвечать на них.

Существует несколько классификаций вопросов. Наиболее распространены классификации по следующим основаниям: семантике, функциям, структуре, отношению к обсуждаемой теме, отношению к адресату [1]. Перечислим основные типы вопросов по форме и цели.

Типы вопросов по форме, по мнению П. Мицича, бывают: закрытые, открытые, альтернативные, зеркальные, эстафетные, риторические и прочее [2].

Рассмотрим их подробно.

1. **Закрытые вопросы** предполагают получение однозначных ответов, например, *да* и *нет*. Они особенно актуальны, если необходимо однозначно установить наличие чего-либо в настоящем, будущем или прошлом.

Приведем диалог Ипполита Матвеевича и продавца из романа И. Ильфа и Е. Петрова «Двенадцать стульев»:

«— Что вы хотели?

— Средство для волос.

— Для рашения, уничтожения, окраски?

— Какое там рашение! <...> Для окраски» [3. С. 19].

Или диалог Остапа Бендера с Ипполитом Матвеевичем:

«— Сколько было стульев?

— Дюжина. Гостиный гарнитур» [С. 26].

Примеры закрытых вопросов можно найти в популярных телепередачах. Например, в ток-шоу «Пусть говорят» преобладают закрытые вопросы, требующие точных утвердительных или отрицательных ответов: «Вы считаете, что должен у дочери быть выпускной?»; «Елена, это ваши фотографии?»; «Скажите, вы замужем?».

Однако следует помнить, что злоупотребление закрытыми вопросами создает в беседе напряженную атмосферу, так как они концентрируют мысли собеседника в одном, установленном вопрошающим, направлении. Как, например, в диалоге Е. Енина с Е. Ройzmanом:

«— Женья, наркосодержащие соли для ванн — это те порошки, рекламой которых увешаны все стены в городе? Мы сейчас об этом говорим?»

— Да, именно об этом» («Стенд». ТК «Четвертый канал». 2010. 5 февр.).

Закрытые вопросы ведут к созданию напряженной атмосферы беседы, даже могут загнать соперника в тупик (если это намерение говорящего), поскольку резко сужают «пространство для маневра» отвечающего. В постановке таких вопросов заключена опасность, что у противника сложится неприятное впечатление, будто его допрашивают «с пристрастием». Центр тяжести спора смещается в сторону спрашивающего, вследствие чего собеседник лишается возможности обстоятельно высказать свое мнение, как, например, в диалоге Остапа Бендера с Ипполитом Матвеевичем:

«— Тепло теперь в Париже? <...>

— Что за чепуха! ... Я приехал не из Парижа, а из...» [С. 24].

Следует отметить, что такие закрытые вопросы рекомендуется задавать не тогда, когда нужно получить какую-либо информацию, дополнительные объяснения, а только в тех случаях, когда необходимо ускорить получение согласия или подтверждение ранее достигнутой договоренности.

2. Открытые вопросы, напротив, требуют какого-то развернутого объяснения, на них нельзя односложно ответить «да» или «нет». При их построении используются слова «что», «кто», «как», «сколько», «почему». Вопросы такого типа позволяют получать развернутые ответы. Но, задавая их, необходимо внимательно следить за тем, чтобы не потерять в такой ситуации контроль над ходом беседы.

Например: «Способно ли общество оценить талантливых людей? И как складывается жизнь людей, которые не могут назвать себя талантливыми? И, наконец, как складываются отношения талантливых и неталантливых людей в нашей сегодняшней реальности? Вот обо всем этом мы и поспорим сегодня в нашей “Культурной революции”» (Швыдкой М. «Культурная революция». ТК «Культура». 2011. 9 дек.). Можно сформулировать проблемный вопрос, который заставит аудиторию задуматься.

Смысл открытого вопроса состоит в том, что вы предоставляете своему собеседнику или оппоненту возможность высказаться, говорить долго и обстоятельно. Это говорит, в свою очередь, о том, что вы уважаете собеседника и даете возможность ему изложить свою точку зрения, разрешаете

свободно говорить и принимать свое решение. Как, например, при знакомстве Остапа Бендера с Ипполитом Матвеевичем:

- «— А кто вы такой? Зачем вы сюда приехали?
- Ну, приехал из города N по делу.
- По какому делу?
- Ну, по личному делу» [С. 25].

3. **Альтернативные вопросы** предоставляют собеседнику возможность выбора, при этом их основным компонентом чаще всего является союз «или»: «Какой день недели вас больше всего устроит: понедельник или вторник?»; «Какой цвет вас интересует: желтый или красный?». Число возможных вариантов, однако, не должно превышать трех. Альтернативные вопросы предполагают быстрые на них ответы, как при допросе Остапом Бендером Ипполита Матвеевича:

«— Вы через какую границу? Польскую? Финляндскую? Румынскую? <...>

— Честное слово, <...> я подданный РСФСР. В конце концов, я могу показать паспорт...» [С. 24].

4. **Зеркальные вопросы** состоят в повторении с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником, чтобы заставить его увидеть свое утверждение с другой точки зрения. Такое происходит в споре Ипполита Матвеевича с отцом Федором:

- «— А чье же это имущество? <...>
- Это национализированное имущество.
- Национализированное?
- Да-с, да-с, национализированное. <...>
- Кем национализировано?
- Советской властью! Советской властью!
- Какой властью?
- Властью трудящихся» [С. 42].

Такое же явление наблюдаем и в современном споре В. Жириновского с В. Соловьевым:

«— У нас низкие пенсии!

— У нас низкие пенсии? И у вас тоже?» («Поединок». ТК «Россия 1». 2011. 4 нояб.).

Здесь следует говорить о зеркальных вопросах как об однополюсных. Это всего лишь повторение вашего вопроса собеседником в знак того, что он понял, о чем идет речь. Он повторяет вопрос и лишь затем дает ответ. Результат такого вопроса двоякий: у вас складывается впечатление, что ваш вопрос правильно понят, а отвечающий получает возможность тщательнее обдумать свой ответ, как в диалоге Виктора Скурихина с матерью:

«— Да что ты причитаешь? Всё же хорошо, живой и здоровый.

— Да где же ты здоровый-то? Миленький ты мой сыночек!» («Пусть говорят». 2017. 5 апр.).

Зеркальный вопрос позволяет создавать в беседе новые элементы, придающие диалогу новый смысл. При этом не противореча собеседнику и не опровергая его утверждений.

Вопросы, начинающиеся с «почему», не являются зеркальными, поскольку они обычно вызывают либо защитную реакцию, либо оговорки, либо поиски мнимых причин... Они исключаются из числа зеркальных вопросов.

5. **Эстафетные вопросы** направлены на опережение. Они требуют способности схватывать на лету реплики партнера и провоцировать его на дальнейшее раскрытие позиции: «Этим вы хотите сказать, что...?»; «Наверное, из этого следует, что...?».

6. **Риторические вопросы** являются вопросами по форме, но утверждениями по сути. Риторический вопрос, риторическая фигура – это утверждение, оформленное как вопрос. На эти вопросы не требуется прямого ответа, так как их цель – вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы или обеспечить поддержку нашей позиции со стороны участников беседы путем молчаливого одобрения. Всем известно, что такие вопросы, с их вопросительной структурой и интонацией, заданные не с целью получить ожидаемый ответ, а с намерением привлечь внимание, как в стихотворении Пушкина «Клеветникам России»: « – Иль нам с Европой спорить ново? Иль русский от побед отвык? Иль мало нас?...»

Риторический вопрос применяется для усиления выразительности (выделения, подчеркивания) той или иной фразы. Характерной чертой для этих оборотов является условность, то есть употребление грамматических форм и интонации вопроса в случаях, которые, по существу, ее не требуют: « – Как? Засадить в стул бриллиантов на семьдесят тысяч?! В стул, на котором неизвестно кто сидит?!..» [С. 12].

Приведем примеры вопросов к аудитории, вопросно-ответных единств:

«– И мы имеем наглость думать, что люди – реальная угроза для этого прекрасного маленького синего шарика, который просто крутится вокруг солнца? Планета пережила вещи намного хуже, чем мы. Землетрясения, вулканы, падения метеоритов, перемена полюсов. И мы думаем, что какие-то алюминиевые банки и пластиковые мешки разрушат планету?» (Карлин Дж. Монолог «С планетой всё в порядке». URL:<http://www.youtube.com/watch?v=MXTBotdauPo> (дата обращения: 29.04.2012);

«– Почему смертельно большой человек должен мучиться? Почему он не может уйти из жизни без страданий?» («Стенд». ТК «Четвертый канал». 2010. 4 апр.).

Риторические вопросы служат для более детального рассмотрения проблем. На эти вопросы не даются прямые ответы, так как их цель – вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы или обеспечить поддержку вашей позиции со стороны участников спора путем молчаливого

одобрения. Например: «Сможем ли мы считать подобные явления нормальными?»; «Ведь мы придерживаемся единого мнения по данному вопросу?»

Типы вопросов по цели Н. Энкельман, немецкий исследователь проблем лидерства, классифицировал по шести моделям: переломные, контрольные, встречные, подтверждающие, ознакомительные, провокационные вопросы [4].

1. **Контрольные вопросы** важно задавать во время любого разговора, чтобы выяснить, слушает ли вас собеседник, понимает ли он вас или просто поддакивает:

- «— Что вы об этом думаете? А что вы можете сказать по этому поводу?
- Вы со мной согласны?
- Какой выход вы видите из ситуации? Что с ним делать?» («Пусть говорят». 2017. 5 апр.).

Наиболее простые контрольные вопросы: «Что вы об этом думаете?»; «Считаете ли вы так же, как и я?»; «Не находите ли вы, что речь идет о стоящем деле?».

По реакции собеседника нетрудно будет понять, следит ли он за мыслью оппонента. Если при ответе на контрольный вопрос проявится неприятие или непонимание, придется вернуться немного назад.

2. **Подтверждающие вопросы** задают, чтобы найти взаимопонимание. Как говорится, если ваш собеседник пять раз согласится с вами, то на решающий шестой вопрос он не станет возражать. В любой разговор нужно вкраплять подтверждающие вопросы и всегда делать акцент на том, что связывает, а не на том, что разделяет, например: «Вы, наверное, тоже рады тому, что... ?»; «Если я не ошибаюсь, вы считаете, что ... ?» [5].

Приведем беседу Т. Толстой и Д. Смирновой с К. Собчак:

«— В одном из интервью вы как-то сказали, что по своим политическим взглядам вы консерватор, почему?

— Вы знаете, я далека от политики, это не то, чем я занимаюсь и на сегодняшний день хочу заниматься.

— Но тем не менее вы по образованию политолог?

— Да. Я специалист-международник.

— Вы обладаете определенным темпераментом, вы создали свое общественное движение, так?

— Да, это верно» («Школа злословия». ТК «НТВ». 2008. 5 февр.).

Если вы хотите в полной мере проявить мастерство ведения беседы, то должны время от времени вставлять удостоверяющие замечания, потому что ничто так не порадует вашего собеседника, как его собственная правда.

3. **Ознакомительные вопросы** позволяют составить представление о мнении собеседника. Это открытые вопросы, на которые невозможно ответить односложно. Пример из беседы В. Познера с Т. Толстой:

«— Я вот хотел вас спросить: как вы думаете, что изменилось за эти последние десять лет в стране и в головах людей?

— Знаете, я как человек, заставший советскую власть, вижу, что возвращается то состояние, которое мы называли “совок”...

— Если бы вас спросил человек, плохо понимающий реалии русского языка, все-таки что такое “совок”? Что бы вы ответили?

— Это такая система мысли, при которой огромная масса населения не умеет и не знает, как чувствовать себя свободным гражданином своей страны. И вообще личностью, обладающей чувством собственного Достоинства» («Познер». ТК «Первый канал». 2011. 19 дек.).

4. **Встречные вопросы** являются искусным психологическим приемом и ведут к постепенному сужению разговора. Хотя, в общем, невежливо отвечать вопросом на вопрос, однако встречный вопрос является искусным психологическим приемом, например: «Сколько стоит этот станок?» Ответ: «А сколько их вы хотите закупить?» Вопросы подобного рода подводят собеседника все ближе к тому моменту, когда он скажет окончательное «да».

«— Сколько пациентов может принять ваша клиника?

— А какую сумму может выделить клинике бюджет?» («Новости ». ТК «Студия 41». 2011. 3 июня).

5. **Провокационные вопросы** нужны, чтобы создать для собеседника психологически дискомфортную ситуацию, показать таким образом слабость его позиции, или просто привести его в замешательство. Провоцировать — означает бросать вызов, подстрекать. Кто задает провокационный вопрос, должен осознавать, что это подстрекательство.

Между тем такие вопросы следует использовать в ходе беседы, чтобы установить, чего в действительности хочет ваш собеседник и верно ли он понимает положение дел: «Вы действительно считаете, что те меры, которые вы предпринимаете, принесут пользу?»; «Вы уверены, что то, что вы делаете, реально может исправить ситуацию с ... ?»; «Совпадает ли то, что вы делаете, с вашими моральными принципами?».

6. **Переломные вопросы** поднимают целый комплекс новых проблем, если необходимо сменить тему, или, наоборот, удерживают беседу в строго установленном направлении, не допуская перехода к новой теме.

Их задают в тех случаях, когда уже получено достаточно информации по одному вопросу и участники хотят переключиться на другой или же когда, почувствовав сопротивление собеседника, пытаются его преодолеть. Если оппонент отвечает на такие вопросы, то обычно выявляются уязвимые места его позиции. Например: «Как вы считаете, нужно ли ...?»; «Как в действительности у вас происходит ... ?»; «Как вы представляете себе ... ?».

Например, в беседе Т. Толстой и Д. Смирновой с Н. Цискаридзе:

«— А книжки какие-нибудь вам в детстве читали?

– Да, но получилось так: в детстве я очень плохо ел. И няня придумала способ: она читала мне книги, а я открывал рот, видимо, пытаясь проговорить то, что слышал.

– То есть чтение, целая часть культуры, у вас шла вместе с едой?

– Да. Я до сих пор люблю слушать, когда ем. Без этого мне как-то неинтересно» [6].

«Способность полемистов правильно формулировать вопросы и умело отвечать на них во многом определяет эффективность публичного спора. Верно поставленный вопрос позволяет уточнить точку зрения оппонента, получить от него дополнительные сведения, понять его отношение к обсуждаемой проблеме. Удачный ответ укрепляет собственную позицию полемиста. Вопрос переключает внимание на собеседника, делая его главным героем. Правильно заданные вопросы позволяют понять проблему и мышление собеседников, чтобы завоевать других и отстаивать свою позицию» [7].

Таким образом, вопросы – это особый вид логических понятий, особый «инструмент», который широко используется в практике спора. Множество их форм, типов и функций определяется той конкретной задачей, которую должен решить вопрос. Результативный спор – это всегда оказание влияния на собеседника, в частности, с помощью тщательно продуманных «правильных» вопросов. Недаром народная мудрость гласит: «Мудрый тот, кто умеет правильно задавать вопросы...».

Литература

1. *Костромина Е.А.* Риторика. Учебное пособие. М.–Берлин, 2014. С. 26.
2. *Мицич П.* Как проводить деловые беседы. М., 1987. С. 58.
3. *Ильф И., Петров Е.* Двенадцать стульев. М. 2005. Далее указ. только стр.
4. *Энкельман Н.* Молитвенник для шефа / Пер. с нем. М., 1993. С. 125.
5. *Шешко Н.Б.* Риторика. Минск, 2007. С.241.
6. *Ильина О.В., Каблуков Е.В., Автохутдинова О.Ф.* Риторика. Краткий курс для журналистов. М., 2016. С.59.
7. *Введенская Л.А., Павлова Л.Г.* Культура и искусство речи. Современная риторика. Ростов-н/Д., 1998. С. 486.

Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина