



ТЕМА. ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

*Умение ставить разумные вопросы уже есть важный
необходимый признак ума и проницательности.*

Иммануил Кант

Суди о человеке больше по его вопросам, чем по его ответам.

Вольтер

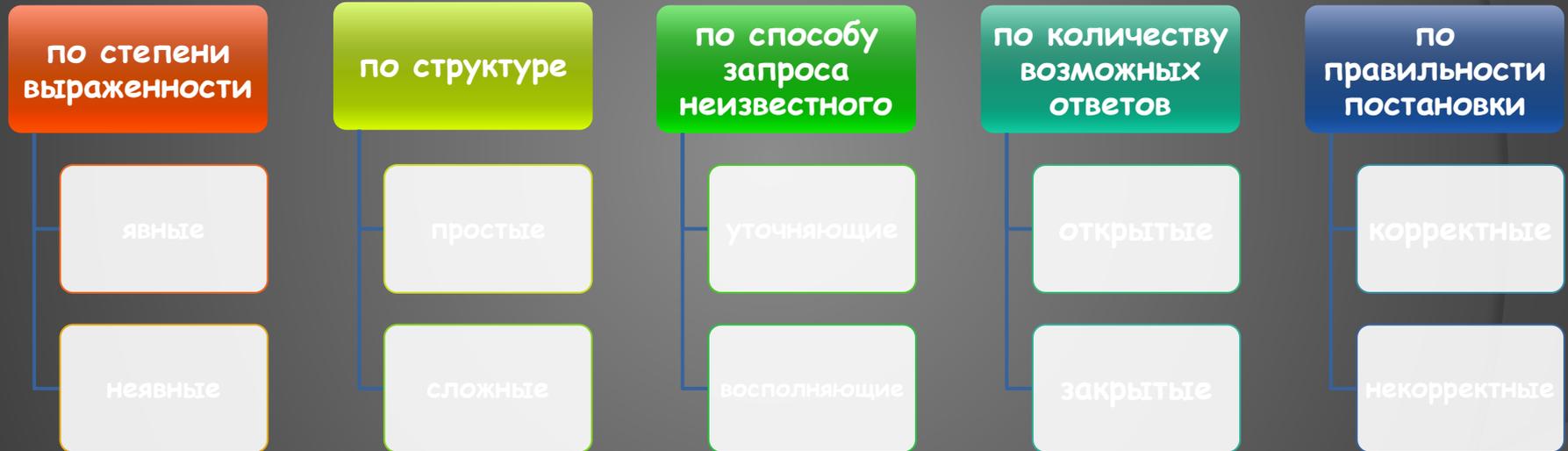
○ ЛОГИКА ОСВОЕНИЯ ТЕМЫ

- ЗНАЧЕНИЕ ВОПРОСОВ;
- КЛАССИФИКАЦИЯ ВОПРОСОВ;
- ХАРАКТЕРИСТИКА САМЫХ ЭФФЕКТИВНЫХ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ ВОПРОСОВ;
- ПРАВИЛА ПОСТАНОВКИ ВОПРОСОВ;
 - ФУНКЦИИ И ВИДЫ ОТВЕТОВ;
 - ПРАВИЛА ФОРМУЛИРОВАНИЯ ОТВЕТОВ;
 - ТЕХНОЛОГИИ УХОДА ОТ ОТВЕТА НА НЕКОРРЕКТНЫЙ ВОПРОС

Значение вопросов в деловом взаимодействии

- ⦿ позволяют выяснить определенную информацию;
- ⦿ с их помощью можно привлечь внимание партнера, выявить его интересы, побудить к действию;
- ⦿ могут направить внимание партнера на важные детали разговора;
- ⦿ позволяют вернуть утраченную инициативу в разговоре;
- ⦿ правильно сформулированный вопрос позволяет дипломатично исправить ошибку в аргументации или поведении;
- ⦿ вопросы создают основу для доверительных партнерских отношений.

КЛАССИФИКАЦИЯ ВОПРОСОВ



НЕКОРРЕКТНЫЙ ВОПРОС:

- ВТОРГАЮЩИЙСЯ В КОММЕРЧЕСКИЕ ТАЙНЫ;
- ЗАДЕВАЮЩИЙ ИНТИМНУЮ СФЕРУ ЖИЗНИ СОБЕСЕДНИКА;
- ОСКОРБЛЯЮЩИЙ ДОСТОИНСТВО ЛИЧНОСТИ;
- ПЛОХО СФОРМУЛИРОВАННЫЙ ВОПРОС.



ХАРАКТЕРИСТИКА НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫХ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ ВОПРОСОВ

ТИП ВОПРОСА	ЦЕЛЬ ВОПРОСА	ПРИМЕР
ИНФОРМАЦИОННЫЕ	сбор необходимых сведений	Какие ожидания Вы связываете с этим предложением? Что Вы об этом думаете?
ЗАКРЫТЫЕ	получение конкретной информации	Устроит ли вас, если...? Ожидаете ли Вы, что...?
ВОПРОСЫ-ВНУШЕНИЯ	добиться согласия партнера	Ваш опыт руководителя не доказывает ли, что...? Вы также не придерживаетесь мнения, что...?
КОНТРОЛЬНО-ПОДТВЕРЖДАЮЩИЕ	выйти на взаимопонимание и проверить, следит ли партнер за мыслью	Могу ли я считать, что это развеяло Ваше сомнение в том, что...? Не могли бы мы теперь оставить эту тему и обратиться к такому вопросу, как...?
ВОЗВРАТНЫЕ	обращение внимания на важные моменты беседы, возврат к узловым пунктам	Могли бы Вы еще раз подробно остановиться на этом? Я согласен с Вами по поводу... Вы не будете против, если мы вернемся к этому вопросу?
ВСТРЕЧНЫЕ	сужение разговора и подведение партнера к согласию	А как считаете Вы?
АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ	предоставить возможность выбора	Какие пункты Вы предлагаете обсудить сегодня? Вы будете ... или ...?
ОДНОПОЛЮСНЫЕ	демонстрация понимания сообщения партнера, выигрыш времени	Вы хотите знать, что я думаю по этому вопросу?
НАПРАВЛЯЮЩИЕ	направление беседы в нужную сторону	Мы ведь хотели обсудить с Вами ...?
ВСТУПИТЕЛЬНЫЕ И ЗАКЛЮЧАЮЩИЕ	заинтересовать партнера, или подвести итоги делового взаимодействия	Хотели бы Вы решить свои проблемы с ...? Давайте обсудим детали. Какие выводы мы можем сделать?

ТРЕБОВАНИЯ И ПРАВИЛА ПОСТАНОВКИ ВОПРОСОВ

- 1. Вопрос должен быть корректным, кратким, понятным, и простым по конструкции.
- 2. В вопросе не следует употреблять слова с двойным значением.
- 3. Вопрос должен указывать на различные альтернативы ответов.
- 4. При необходимости конкретизации ответа в вопрос можно ввести краткое предисловие.
- 5. Формулировка вопроса и его смысл должны учитывать личный опыт опрашиваемых в той области, на которую направлен вопрос.

КЛАССИФИКАЦИЯ ОТВЕТОВ

ПО ОБЛАСТИ ПОИСКА

ПРЯМОЙ

КОСВЕННЫЙ

ПО ОБЪЕМУ ИНФОРМАЦИИ

ПОЛНЫЙ

ЧАСТИЧНЫЙ

ПРАВИЛА ФОРМУЛИРОВАНИЯ ОТВЕТА

1. Ответ должен быть ясным, однозначным и лаконичным.
2. Ответ должен уменьшать неопределенность вопроса, быть информативнее его.
3. При некорректной постановке вопроса ответ должен заключаться в указании на эту некорректность.
4. Прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сделать паузу.
5. Сложный (т.е. состоящий из нескольких простых) по составу вопрос требует разделения его на составляющие части.
6. При ответе на трудный по содержанию вопрос необходимо:
 7. а) попросить повторить вопрос; в нем могут измениться акценты или весь смысл;
 8. б) повторить вопрос так, как вы его поняли;
 9. в) попросить несколько минут на размышление;
10. При ответе на вопрос открытого типа, следует уточнить, какая конкретно информация интересует партнера.
11. При незнании ответа на непредвиденный вопрос можно попросить разрешения ответить на него через некоторое время.
12. Если при ответе вас неправильно поняли, необходимо немедленно исправить ситуацию и переформулировать свою мысль.

УЛОВКИ ДЛЯ УХОДА ОТ ОТВЕТА НА НЕКОРРЕКТНЫЙ ВОПРОС

- ◎ ответ вопросом на вопрос;
- ◎ переадресовка, отправление к более компетентному лицу;
- ◎ игнорирование;
- ◎ перевод разговора на другую тему;
- ◎ демонстрация полного непонимания ситуации;
- ◎ негативная оценка самого вопроса;
- ◎ юмор, ирония, сарказм.

ЗАДАНИЕ. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов

СИТУАЦИЯ	ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано, поэтому Вы обращаетесь к нему с вопросом...	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание	
8. Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	