

**Деловая беседа как  
основная форма делового  
общения**  
**Вопросы собеседников и  
их психологическая  
сущность**



# Вопросы собеседников и их психологическая сущность

Информация не поступает к нам сама по себе, для ее получения необходимо задавать вопросы. Вопросов собеседников бояться не надо, так как они для ведения беседы очень полезны и позволяют:

- ▶ · направить процесс передачи информации в русло, соответствующее вашим планам и пожеланиям;
- ▶ · перехватить и удержать инициативу в беседе; активизировать собеседника, чтобы от монолога перейти к гораздо более эффективному, с точки зрения передачи информации, диалогу;
- ▶ · собеседникам проявить себя и предоставить нужную информацию.

# Вопросы собеседников и их психологическая сущность

Большинство людей по многим причинам неохотно отвечают на прямые вопросы.

Поэтому сначала следует заинтересовать собеседника, т.е. объяснить ему, почему отвечать на ваши вопросы в его интересах. Существуют пять основных групп вопросов.

# Вопросы собеседников и их психологическая сущность

## Закрытые вопросы

Это вопросы, на которые ожидается ответ "да" или "нет". Они способствуют созданию напряженной атмосферы в беседе, поэтому такие вопросы нужно применять со строго определенной целью.

При постановке подобных вопросов у собеседника складывается впечатление, будто его допрашивают.

Следовательно, закрытые вопросы нужно задавать не тогда, когда нам нужно получить информацию, а только в тех случаях, когда мы хотим быстрее получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности.

# Вопросы собеседников и их психологическая сущность

## Открытые вопросы

Это вопросы, на которые нельзя ответить "да" или "нет", они требуют какого-то пояснения. Это так называемые вопросы "что?", "кто?", "как?", "сколько?", "почему?".

В каких случаях задают такие вопросы?

Когда нам нужны дополнительные сведения или когда мы хотим выяснить мотивы и позицию собеседников.

# Вопросы собеседников и их психологическая сущность

## Открытые вопросы

Основанием для таких вопросов является позитивная или нейтральная позиция собеседника по отношению к нам.

В этой ситуации мы можем потерять инициативу, а также последовательность развития темы, так как беседа может повернуть в русло интересов и проблем собеседника.

Опасность состоит также в том, что можно вообще потерять контроль за ходом беседы.

# Вопросы собеседников и их психологическая сущность

## Риторические вопросы

На эти вопросы не дается прямого ответа, так как их цель — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы.

С какой целью задаются такие вопросы?

Задавая риторический вопрос, говорящий надеется "включить" мышление собеседника и направить его в нужное русло

## Вопросы собеседников и их психологическая сущность

*Великолепный пример роли риторических вопросов дал выдающийся русский адвокат Ф.Н.Плевако.*

*Однажды он защищал нищую старуху, которая обвинялась в краже французской булочки.*

*Она была дворянского происхождения и поэтому подлежала юрисдикции (право вынесения приговора) суда присяжных.*



## Вопросы собеседников и их психологическая сущность

*Выступавший перед Плевако прокурор произнес часовую обвинительную речь, смысл которой сводился к тому, что хотя преступление, которое совершила старуха, и невелико, но осуждена она должна быть по всей строгости закона, так как закон есть закон и любое, даже незначительное его нарушение подрывает его основы, основы самодержавия, и, в конечном счете, наносит непоправимый вред Российской Империи. Речь прокурора была эмоциональной и произвела большое впечатление на публику.*

## Вопросы собеседников и их психологическая сущность

*Речь адвоката состояла из нескольких фраз и основная смысловая нагрузка легла именно на риторический вопрос.*

*Сказал он следующее: "Уважаемые господа присяжные! Не мне напоминать вам о том, сколько испытаний выпало на долю нашего государства и в скольких из них Россия вышла победительницей. Устои Российской Империи не смогли подорвать ни татаро-монгольское нашествие, ни нашествия ту рок, шведов, французов. Как вы думаете, вынесет ли Российская Империя потерю одной французской булочки?"*

*Подзащитная была оправдана.*

# Вопросы собеседников и их психологическая сущность

## Переломные вопросы

Они удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем.

Подобные вопросы задаются в тех случаях, когда мы уже получили достаточно информации по одной проблеме и хотим "переключиться" на другую или же когда вы почувствовали сопротивление собеседника и пытаетесь его преодолеть. Если собеседник отвечает на такие вопросы, то ответы обычно позволяют выявить уязвимые места его позиции.

§ Например, "Как вы считаете, нужно ли...", "Как в действительности у вас происходит...", "Как вы представляете себе..."

# Вопросы собеседников и их психологическая сущность

## Вопросы для обдумывания

Они вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано.

Цель этих вопросов — создать атмосферу взаимопонимания, собеседнику предоставляется возможность внести поправки в изложенную позицию. В результате чего создается благоприятная атмосфера на основе общего подхода к проблеме. Примеры таких вопросов: "Считаете ли вы, что..?", "Правильно ли я понял ваше сообщение (мнение) о том, что...?" Перед тем как задавать вопросы присутствующим, нужно поставить себя на их место и задуматься над тем, что может их заинтересовать, с чем бы они согласились, а с чем - нет.

# Парирование замечаний собеседников

Благородный человек предъявляет  
требования к себе, низкий человек — к  
другим

*Конфуций*

/ древний мыслитель и философ Китая /



## Парирование замечаний собеседников

Замечания собеседника означают, что он вас активно слушает, следит за вашим выступлением, тщательно проверяет вашу аргументацию и все обдумывает.

Считают, что собеседник без замечаний — это человек без собственного мнения.

Именно поэтому замечания и доводы собеседника не следует рассматривать как препятствия в ходе беседы. Они облегчают беседу, так как дают нам возможность понять, в чем еще нужно убедить собеседника и что вообще он думает о сущности дела.

# Парирование замечаний собеседников

## Существуют следующие виды замечаний:

- ▶ невысказанные замечания;
- ▶ предубеждения;
- ▶ ироничные замечания;
- ▶ замечания с целью получения информации;
- ▶ замечания с целью проявить себя;
- ▶ субъективные замечания;
- ▶ объективные замечания;
- ▶ замечания с целью сопротивления.

## Парирование замечаний собеседников

Каковы причины таких замечаний, как к ним нужно относиться и как на них реагировать.





# Парирование замечаний собеседников

## ▶ **Невысказанные замечания**

Это такие замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.

## ▶ **Предубеждения**

Они относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна. Его позиция имеет под собой эмоциональную почву, и все логические аргументы здесь бесполезны. Мы видим, что собеседник пользуется агрессивной аргументацией, выдвигает особые требования и видит только негативные стороны беседы

## Парирование замечаний собеседников

*Причиной таких замечаний является скорее всего неверный подход с вашей стороны, антипатия к вам, неприятные впечатления.*

*В подобной ситуации вам необходимо  
выяснить мотивы и точку зрения  
собеседника, подойти к взаимопониманию.*

# Парирование замечаний собеседников

## ▶ **Ироничные (язвительные) замечания**

Такие замечания являются следствием плохого настроения собеседника, а иногда и его желания проверить вашу выдержку и терпение. Вы заметите, что замечания не имеют тесной связи с ходом беседы, носят вызывающий и даже оскорбительный характер.

*Как поступить в подобной ситуации?*

*Следует проверить, сделано ли замечание всерьез или носит характер вызова. В любом случае нельзя идти на поводу у собеседника. Ваша реакция может быть либо остроумной, либо не следует реагировать на подобные замечания.*

## Парирование замечаний собеседников

### ▶ Замечания с целью получения информации

Такие замечания являются доказательством заинтересованности вашего собеседника и имеющихся недостатков в передаче информации.

*Скорее всего, причина состоит в том, что вашу аргументацию нельзя назвать ясной. Собеседник хочет получить дополнительную информацию или же он прослушал какие-то детали. Вы должны дать спокойный и уверенный ответ.*

# Парирование замечаний собеседников

## ▶ Замечания с целью проявить себя

Эти замечания можно объяснить стремлением собеседника высказать собственное мнение. Он хочет показать, что не поддался вашему влиянию и что в данном вопросе он максимально беспристрастен.

*Замечания такого рода могут быть вызваны слишком сильной аргументацией с вашей стороны и, возможно, вашим самоуверенным тоном. Как поступить в подобной ситуации? Необходимо, чтобы ваш собеседник нашел подтверждение своим идеям и мнениям.*

# Парирование замечаний собеседников

## ▶ Субъективные замечания

Такие замечания характерны для определенной категории людей. Типичная формулировка таких собеседников: "Все это прекрасно, но мне это не подходит".

*В чем причина подобных замечаний? Ваша информация малоубедительна, вы уделяете недостаточно внимания личности собеседника. Он не доверяет вашей информации и поэтому не ценит и приводимые факты. Как поступить в подобной ситуации? Следует поставить себя на место собеседника, принять во внимание его проблемы.*

# Парирование замечаний собеседников

## ▶ **Объективные замечания**

Это замечания, которые собеседник высказывает для того, чтобы развеять свои сомнения. Эти замечания искренни, без всяких уловок. Собеседник хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.

*Причина таких замечаний заключается в том, что ваш собеседник имеет другой вариант решения проблемы и не согласен с вашим. Как себя вести в подобной ситуации? Следует не противоречить собеседнику в открытую, а довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить ему, какое преимущество дает ваш вариант решения проблемы.*

# Парирование замечаний собеседников

## Замечания с целью сопротивления

Эти замечания, как правило, возникают в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.

*Причина их чаще всего заключается в том, что ваш собеседник не познакомился с вашими аргументами, а тема беседы четко не определена. Как поступить в подобной ситуации? Следует четко определить тему беседы, и если сопротивление увеличивается, то нужно пересмотреть тактику, а в крайнем случае изменить и тему беседы.*



# Парирование замечаний собеседников

## Как лучше всего в отвечать на сделанные замечания

### Локализация

Тон ответа должен быть спокойным и дружеским, даже если замечания носят язвительный или иронический характер.

Раздражительный тон существенно затруднит задачу по убеждению вашего собеседника. Нетрадиционный подход, доброжелательность, ясные и убедительные интонации особенно важны при нейтрализации сложных замечаний и возражений.

# Парирование замечаний собеседников

## Явное и грубое возражение

Никогда не следует возражать открыто и грубо, даже если собеседник ведет себя некорректно.

Если вы будете противоречить, то только заведете беседу в тупик.

Не следует употреблять следующие выражения:

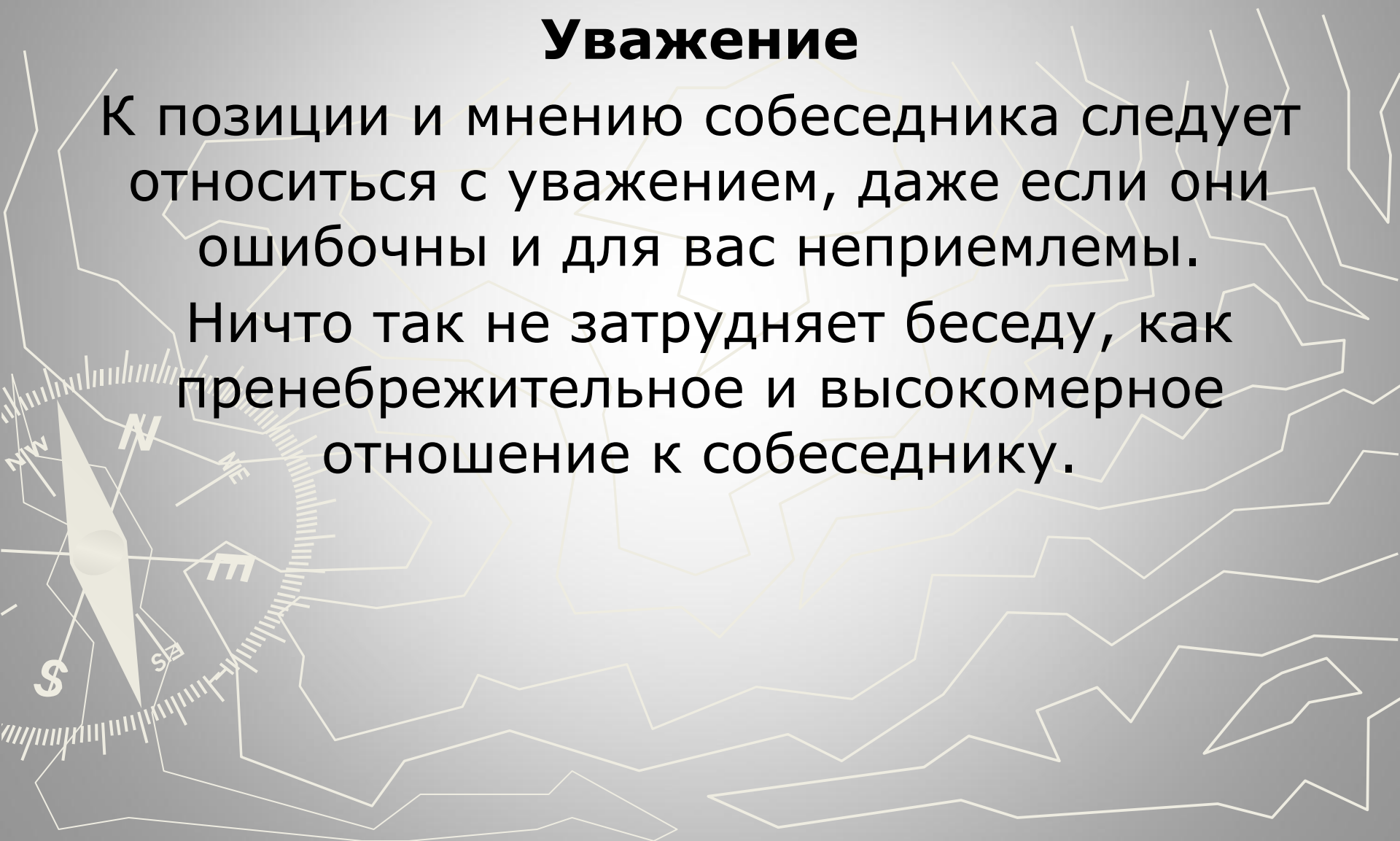
"В данном случае вы совершенно не правы!"; "Это не имеет под собой никакой почвы!" и т.д.

# Парирование замечаний собеседников

## Уважение

К позиции и мнению собеседника следует относиться с уважением, даже если они ошибочны и для вас неприемлемы.

Ничто так не затрудняет беседу, как пренебрежительное и высокомерное отношение к собеседнику.



# Парирование замечаний собеседников

## Признание правоты

Если вы заметили, что замечания и возражения собеседника являются лишь стремлением подчеркнуть свой престиж, то тактично почаще признавать правоту собеседника.

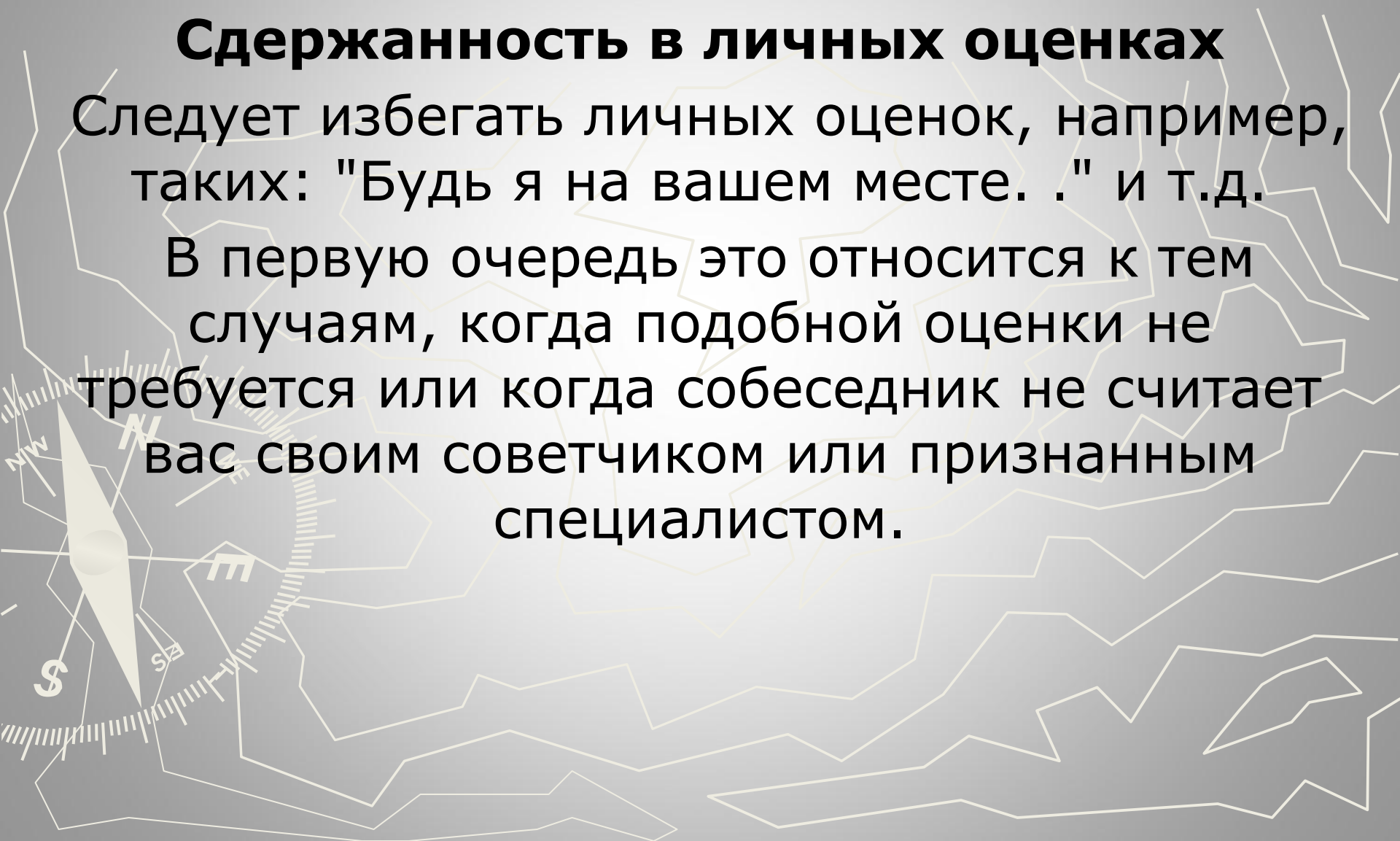
Например. "Это интересный подход к проблеме, который я, честно говоря, упустил из виду. Конечно же, после принятия решения мы его учтем!" После молчаливого согласия собеседника беседу следует продолжить по намеченному плану.

# Парирование замечаний собеседников

## **Сдержанность в личных оценках**

Следует избегать личных оценок, например, таких: "Будь я на вашем месте. ." и т.д.

В первую очередь это относится к тем случаям, когда подобной оценки не требуется или когда собеседник не считает вас своим советчиком или признанным специалистом.

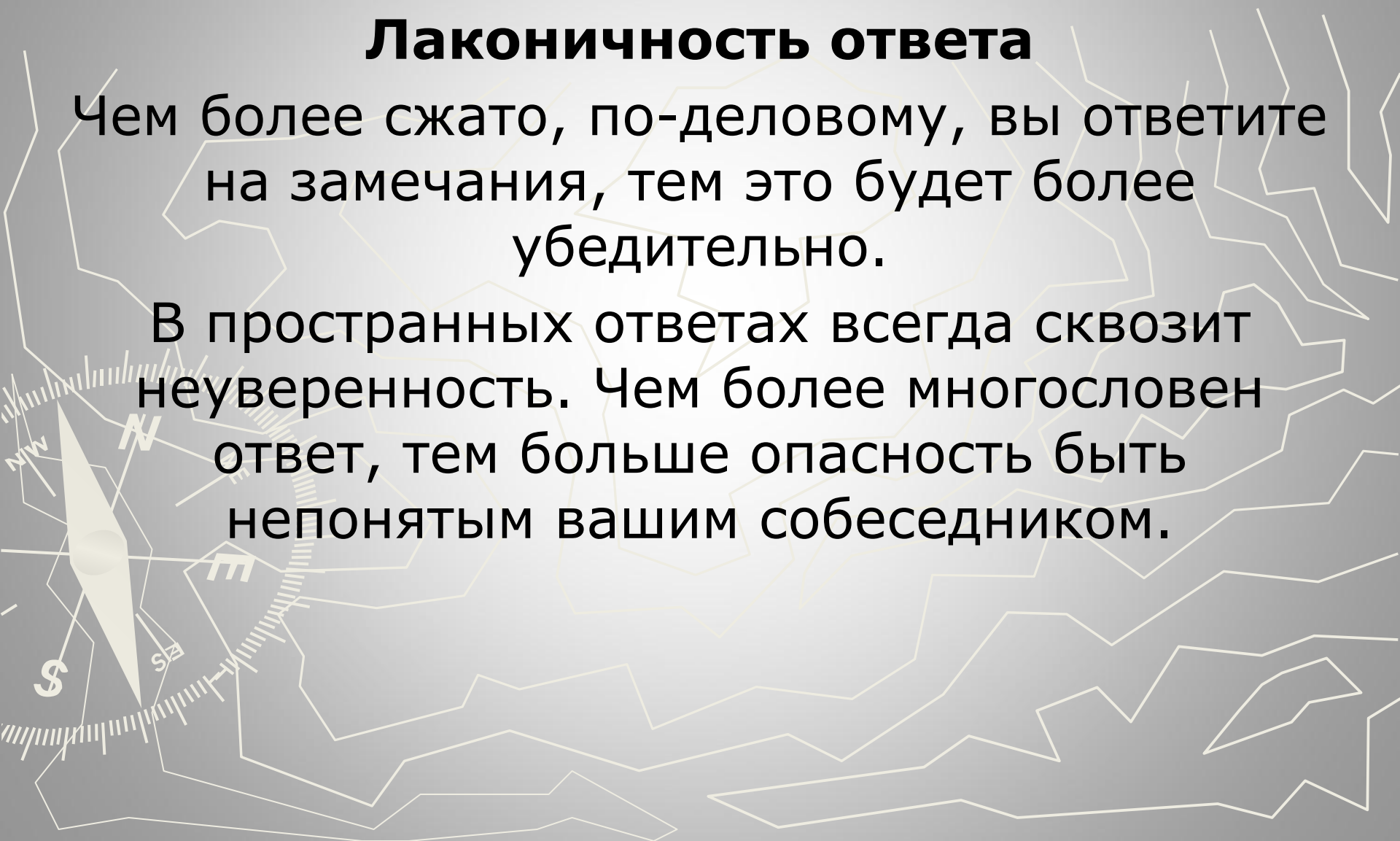


# Парирование замечаний собеседников

## Лаконичность ответа

Чем более сжато, по-деловому, вы ответите на замечания, тем это будет более убедительно.

В пространных ответах всегда сквозит неуверенность. Чем более многословен ответ, тем больше опасность быть непонятым вашим собеседником.



# Парирование замечаний собеседников

## Контролирование реакций

При нейтрализации замечаний собеседника очень полезно проверить его реакцию.

Легче всего это сделать с помощью промежуточных вопросов.

Спокойно спросите собеседника, доволен ли он ответом.



# Парирование замечаний собеседников

## Недопущение превосходства

Если вы будете успешно парировать каждое замечание собеседника, то у него вскоре сложится впечатление, что он сидит перед умудренным опытом профессионалом, против которого нет никаких шансов бороться. Именно поэтому не следует парировать каждое замечание собеседника, нужно показать, что и вам не чужды человеческие слабости. Особенно следует избегать немедленного ответа на каждое замечание, потому что вы этим косвенно недооцениваете собеседника: то, над чем он думал в течение многих дней, вы решаете за несколько секунд.



# Парирование замечаний собеседников

## ▶ Когда следует отвечать на сделанные замечания?

### До того, как сделано замечание

Если известно, что собеседник рано или поздно сделает замечание, то рекомендуется самим обратить на него внимание и заранее, не дожидаясь реакции собеседника, ответить на него. В этом случае у вас появятся следующие преимущества:

- ▶ отсутствие противоречий с собеседником и тем самым снижение степени риска поспорить в беседе;

## Парирование замечаний собеседников

- ▶ возможность самому выбрать формулировку замечаний оппонента и тем самым снизить его смысловую нагрузку;
- ▶ возможность выбрать наиболее подходящий момент для ответа и тем самым обеспечить себе время для его обдумывания;
- ▶ укрепление доверия между вами и собеседником (так как он увидит, что вы не собираетесь обвести его вокруг пальца, а, наоборот, ясно излагаете все аргументы "за" и "против").

# Парирование замечаний собеседников

## Сразу после того, как было сделано замечание

Это наиболее удачный вариант ответа и его следует использовать во всех нормальных ситуациях



# Парирование замечаний собеседников

## Позднее

Если нет желания прямо противоречить собеседнику, то ответ на его замечание лучше отложить до более удобного с тактической и психологической точки зрения момента.

Часто бывает, что за счет отсрочки может вообще исчезнуть необходимость отвечать на замечание: ответ возникнет сам по себе после определенного времени.

# Парирование замечаний собеседников

## Никогда

Враждебные замечания, а также замечания, которые представляют собой существенную помеху, следует по возможности полностью игнорировать.

Отводы замечаний и возражений собеседника всегда чреваты различного рода конфликтами, поэтому в этих случаях нужна максимальная тактичность и деликатность.

## Парирование замечаний собеседников

Существуют **правила хорошего тона**, которые применяются при отводе возражений и помогают с наименьшими психологическими затратами решать возникающие проблемы:

- ▶ Собеседник не всегда прав, но часто нам выгодно признать его правоту, особенно в мелочах.
- ▶ Замечания и возражения — естественные явления в любой беседе, поэтому не следует чувствовать себя обвиняемым, который должен защищаться.

## Парирование замечаний собеседников

В момент высказывания замечания собеседник редко остается спокойным. Ожидая вашу реакцию, он становится очень чувствительным к любому знаку вашего недоверия или невнимания.

В таких ситуациях вы должны полностью контролировать свое поведение.



## Парирование замечаний собеседников

- ▶ Замечания, причиной которых является комплекс неполноценности, переживаемый вашим собеседником, требуют особого внимания и большой осторожности, так как в случаях оскорбления его как личности дело может дойти до скандала.
- ▶ Можно привести собеседника в хорошее расположение духа, идя на некоторые уступки, но нужно определять границы уступок, прежде чем на них решиться.



## Парирование замечаний собеседников

- ▶ Любое несогласие с замечаниями нужно исчерпывающе разъяснить, так как корректное опровержение замечания может увеличить ваши шансы на успех.
- ▶ При эмоциональной реакции собеседника следует знать, что с возбужденным и взволнованным человеком вряд ли можно разговаривать по-деловому.

## Парирование замечаний собеседников

- ▶ Собеседник всегда должен чувствовать, что вы относитесь к его замечаниям серьезно и тщательно их рассмотрите, прежде чем дадите окончательный ответ.
- ▶ Следует помочь собеседнику высказать свои замечания и возражения, попытаться выяснить причины его невысказанного недовольства или волнения.