**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВОПРОСОВ В ПЕРЕГОВОРАХ**

**СОДЕРЖАНИЕ:**

1.   Вопросы, предназначенные для различных групп

1.1 Общие вопросы

1.2 Прямые (или открытые) вопросы

1.3 Вопросы третьему лицу

1.4 Вопрос на вопрос

2.  Вопросы, имеющие разные цели

2.1 Поощряющие вопросы

2.2 Вспомогательные вопросы

2.3 Уточняющие вопросы

2.4 Конкретизирующие вопросы

2.5 Возвращение к запланированной теме

2.6 Информационные вопросы

2.7 Контрольные вопросы

2.8 Вопросы, содержащие оценку

2.9 Выясняющие вопросы

3.  Вопросы, выражающие настроение

3.1 "Как Вы относитесь к...?"

3.2 Направляющие

3.3 Раздражающие

  4.   Опасности при использовании техники вопросов

4.1 Вопросы с ответами «Да» и «Нет»

4.2 Направляющие вопросы

4.3 Нечеткие вопросы

4.4 Усложненные вопросы

4.5 Простые вопросы

4.6 Ироничные

4.7 Настойчивые вопросы

4.8 "Допрос"

5.   Почему мы не получаем ответов на свои вопросы

6.   Как управлять задаваемыми нам вопросами

6.1 Полезные вопросы

6.2 Глупые вопросы (мало информации)

6.3 Недоброжелательные вопросы

6.4 Саркастические вопросы

6.5 Несвоевременные вопросы

Задавая вопросы, необходимо использовать правильную технику для активизации людей. Тогда они лучше высказывают свое мнение и больше заинтересованы в беседе. Далее приводятся варианты использования вопросов в различных ситуациях.

**1. ВОПРОСЫ ДЛЯ РАЗЛИЧНЫХ ГРУПП**

1.1      Общие вопросы

Такие вопросы адресованы всем слушателям и активизируют их.

**Пример:**

"Кто из Вас за последние два года ездил за границу?"

1.2      Прямые вопросы

Они адресованы конкретному человеку в аудитории; их можно задавать двумя способами:

1. Что Вы думаете об этом отчете, Анатолий Васильевич?

2. Что думает об этом отчете Анатолий Васильевич?

- первый вариант вопроса предназначен конкретному лицу.

- второй вариант заставляет подумать всех слушателей.

Если необходимо управлять ответами, чтобы они соответствовали теме, отвечающий на вопросы может предварительно подготовиться и обсудить ответы. Такой способ называется "использование запрограммированных вопросов".

 1.3      Вопросы, адресованные третьему лицу

Кто-то из слушателей задает вопрос ведущему беседы, который в свою очередь перезадает этот вопрос:

• всем слушателям - общий вопрос

• конкретному человеку - прямой вопрос

**Пример:** Ведущему задается вопрос: "Почему назначены именно такие сроки работ?"

Но поскольку в беседе участвует и менеджер по персоналу, то ведущий этот вопрос переадресовывает ему: "Что Вы думаете по этому поводу?"

Когда ведущий беседы сам отвечает на вопросы, снижается активность слушателей, и эффективность работы группы уменьшается. Ведущий беседы производит в этом случае слишком авторитарное впечатление.

1.4      Вопросы в ответ на вопрос

Ведущему беседы обычно задают вопросы трех типов:

1. Вопросы, которые задаются с целью получения дополнительной информации.

2. Раздражающие вопросы - задаются, чтобы вызвать спор или "поймать" говорящего

3. Советы - имеют целью вызвать участника на откровенное высказывание своей позиции, если он не решается это сделать сразу.

В таких случаях хорошо отвечать вопросом на вопрос. Тональность и постановка вопроса выбирается по ситуации.

**Вопрос:** "А банки занимаются такими вопросами?"

**Ответ:**  "Дмитрий Александрович много раз разговаривал с коммерческими банками на эту тему. А какой опыт Вы имеете в решении этих вопросов?"

**2. ВОПРОСЫ, ИМЕЮЩИЕ РАЗНЫЕ ЦЕЛИ**

2.1     Поощряющие вопросы

 Цель таких вопросов - вызвать на разговор по характеру тихого, но знающего проблему человека для подтверждения его компетентности.

**Пример:**

"Вы, Евгений Федорович, хорошо разбираетесь в этой области. Как Вы думаете, что надо предпринять?"

"Александр Петрович, Вы всегда предлагаете хорошие решения. Что бы Вы предприняли в такой ситуации?"

 Надо учитывать, что эти вопросы теряют силу и могут показаться лестью, если их задавать слишком часто.

2.2     Вспомогательные вопросы

Вспомогательные вопросы нужны для прояснения плохо сформулированных и нечетко поставленных вопросов или чтобы разбить на несколько те вопросы, в которых слишком много информации.

**Пример:** "Я задал сложный вопрос. Я хотел сказать..."

2.3     Уточняющие вопросы

Цель данных вопросов - глубже изучить проблему и спровоцировать появление новых точек зрения. При помощи таких вопросов можно помочь говорящему высказать новые факты и мнение, поделиться опытом по определенной теме.

**Пример:**

"Это действительно интересная информация.

Можете ли Вы привести нам еще какие-нибудь факты?"

2.4     Конкретизирующие вопросы

Цель данных вопросов - посмотреть на проблему с другой точки  зрения.

**Пример:**

"Вопрос о кредитах интересен, а что Вы думаете о чековых кредитах?"

"На данный момент это неплохое решение проблемы, но что будет через 5 лет?

2.5     Возвращение к запланированной теме

Цель таких вопросов - вернуть беседу в нужное русло:

**Пример:**

"Я хочу вернуться к предыдущей теме.

Что Вы думаете...?"

"Я хочу продолжить тему, которую затронул господин Дмитриев. Можно ли говорить о том, что...?"

2.6     Информационные вопросы

Они используются для получения дополнительной информации и новых фактов.

**Пример:**

"Сколько человек приглашено на это собрание?"

"Какие марки автомобилей Вы выпускаете?"

2.7     Контрольные вопросы

При помощи таких вопросов проверяется полученная информация и факты или выясняется отношение и позиции участников беседы.

**Пример:**

"Чем Вы обоснуете Ваше отношение к данному вопросу? Почему Вы так считаете?

2.8     Вопросы, содержащие оценку

Цель - заставить слушателей найти альтернативные варианты и определить порядок и важность решаемых вопросов.

**Пример:**

"Может, с точки зрения фирмы лучше сэкономить сейчас, а технику приобрести в следующем году, когда цены будут ниже?"

2.9     Выясняющие вопросы

Нужны для прояснения сути вопроса и для того, чтобы проверить, верно ли понят вопрос.

**Пример:**

"Кого Вы имеете в виду, говоря о чужих?"

"Что Вы понимаете под словами "личностный рост персонала"?

**3. ВОПРОСЫ, ВЫРАЖАЮЩИЕ НАСТРОЕНИЕ**

**3.1 "Как Вы относитесь к ...?"**

Такие вопросы не направляют отвечающего. Их задают в том случае, если нужно получить или проверить информацию.

**Пример:**

"Как Вы относитесь к возможности увеличить оборот?"

"Как Ваше здоровье?"

"Что Вы думаете об этом методе производства?"

**3.2   Направляющие вопросы**

Такие вопросы надо задавать осторожно. Если очень заметно, что вопросы направляющие, то возникает защитная реакция. При помощи таких вопросов мы можем выяснять свои отношения и позиции по данному вопросу.

**Пример:**

"По-моему, это интересная книга, как Вы думаете?" "Современные люди с практическим мышлением пользуются мобильным телефоном. Как Вы относитесь к его использованию?"

**3.3   Раздражающие вопросы**

Такие вопросы вызывают общую защитную реакцию, но их умелое использование может побудить участников к возобновлению затихающей дискуссии.

**Пример:**

"Вы хотите сказать, что члены нашего яхт-клуба солиднее владельцев моторных лодок?"

"Вы думаете, он работает только ради денег?

**4. ОПАСНОСТИ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ ТЕХНИКОЙ ВОПРОСОВ**

4.1      Вопросы с ответами "Да" и "Нет"

Вопросов, на которые можно ответить "да" или "нет", по возможности лучше избегать. Такие вопросы не содержат информации, и беседа может вообще закончиться.

**Пример:**

 "Это хорошо, по-вашему?"

"Если хотите, можем попробовать еще раз".

**4.2      Направляющие вопросы**

На такие вопросы легко получить необходимый нам ответ. Собеседник, задающий такие вопросы, может произвести угнетающее впечатление. И если такой вопрос предусматривает отрицательный ответ, это вызывает негативную реакцию.

**Пример:**

"Неужели Вы собрались ехать в среду?"

**4.3      Нечеткие вопросы**

Плохо сформулированные вопросы говорят о том, что задающий вопросы сам не знает, что он хочет узнать. На нечеткие вопросы дают нечеткие ответы.

**Пример:**

"Ну, как там в этой фирме?"

**4.4      Усложненные вопросы**

Они плохо действуют на слушателей и кажутся надуманными. Активность слушателей падает, если вопросы не соответствуют уровню их понимания.

4.5     Простые вопросы

Слишком простые вопросы снижают интерес слушателей и могут отрицательно сказаться на их отношении к говорящему.

**Пример**:

"Все мы знаем, где находится Одесса, верно?"

4.6     Ироничные вопросы

Такие вопросы вызывают те же реакции, что и слишком простые или слишком сложные вопросы.

**Пример:**

"Вы знаете, во сколько начинается рабочий день в нашей фирме?"

"Он не очень-то заинтересован в продаже, верно?"

4.7     Настойчивые вопросы

Такие вопросы вызывают защитную реакцию.

**Пример:**

"Вы думаете, после обучения Вы лучше будете справляться с работой?"

"Сколько Вам было лет, когда Вы закончили учиться?

 4.8     "Допрос"

 Вопросы, заданные тоном прокурора, вызывают негативную реакцию, и ответы на них не всегда правдивы.

**5. ПОЧЕМУ МЫ НЕ ПОЛУЧАЕМ ОТВЕТОВ НА СВОИ ВОПРОСЫ**

Вопрос плохо сформулирован.

Вопрос слишком сложен.

Вопрос неприятен: он или личный или конфиденциальный.

**6.КАК УПРАВЛЯТЬ ЗАДАВАЕМЫМИ НАМ ВОПРОСАМИ**

6.1   Полезные вопросы

За вопросы надо всегда благодарить, тогда создается позитивная атмосфера, и слушатели оживляются. На вопросы следует отвечать сразу или попросить разрешения ответить на них позже.

**Пример:**

"Хорошо, что Вы затронули эту тему".

"Да, я предвидел Ваш вопрос".

6.2 Глупые вопросы (мало информации)

На глупые вопросы лучше отвечать сразу и доброжелательно. Важно к ним относиться позитивно.

6.3 Недоброжелательные вопросы

Скажите, что ответите на вопрос позже, и забудьте о нем.

Спросите, можно ли на эту тему поговорить позже с глазу на глаз. Обоснуйте нежелание отвечать нехваткой времени или тем, что вопрос не касается слушателей.

Не обращайте внимание на вопрос, или сделайте вид, что не поняли вопроса.

Никогда не смейтесь над задающим вопрос. Иначе наживете себе врагов.

6.4 Саркастические вопросы

Не показывайте слушателям, что вопрос неприятен Вам, иначе у спрашивающего появится возможность еще быстрее загнать Вас в угол.

Постарайтесь сформулировать вопрос по-другому, исключив неприятные выражения.

**Пример:**

"Руководители этой фирмы такие снобы, что они считают ниже своего достоинства обедать вместе с сотрудниками?"

Измените вопрос и задайте его аудитории:

"Вас интересует, можно ли сделать так, чтобы руководители и подчиненные могли одновременно обедать в столовой? Это так?"

6.5 Несвоевременные вопросы

* Скажите, что выясните этот вопрос и вернетесь к нему позже.
* Переадресуйте вопрос слушателям или конкретному человеку, чтобы было время его обдумать или предоставить решать его слушателям.
* Обобщите вопрос.
* Сошлитесь на литературу или назовите человека, который может дать нужную информацию.
* Скажите, что вопрос необходимо выяснить.

Заказчик: Я не могу обеспечить предоплату в нужном объеме.

Исполнитель: Хорошо, тогда мы размещаем ссылку на разработчика в «подвале» сайта.

Заказчик: Я не могу своевременно присылать вам материалы.

Исполнитель: Хорошо, но тогда присылайте материалы, которые не требуют доработки или осуществляйте доработку собственными силами.