

**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.

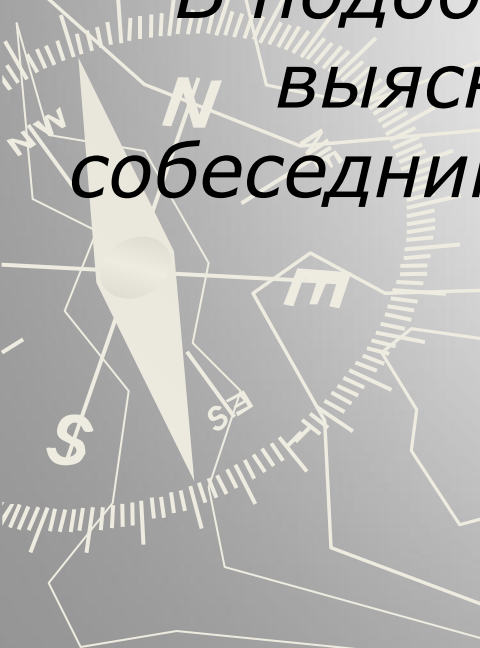
▶ **Предубеждения**

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:

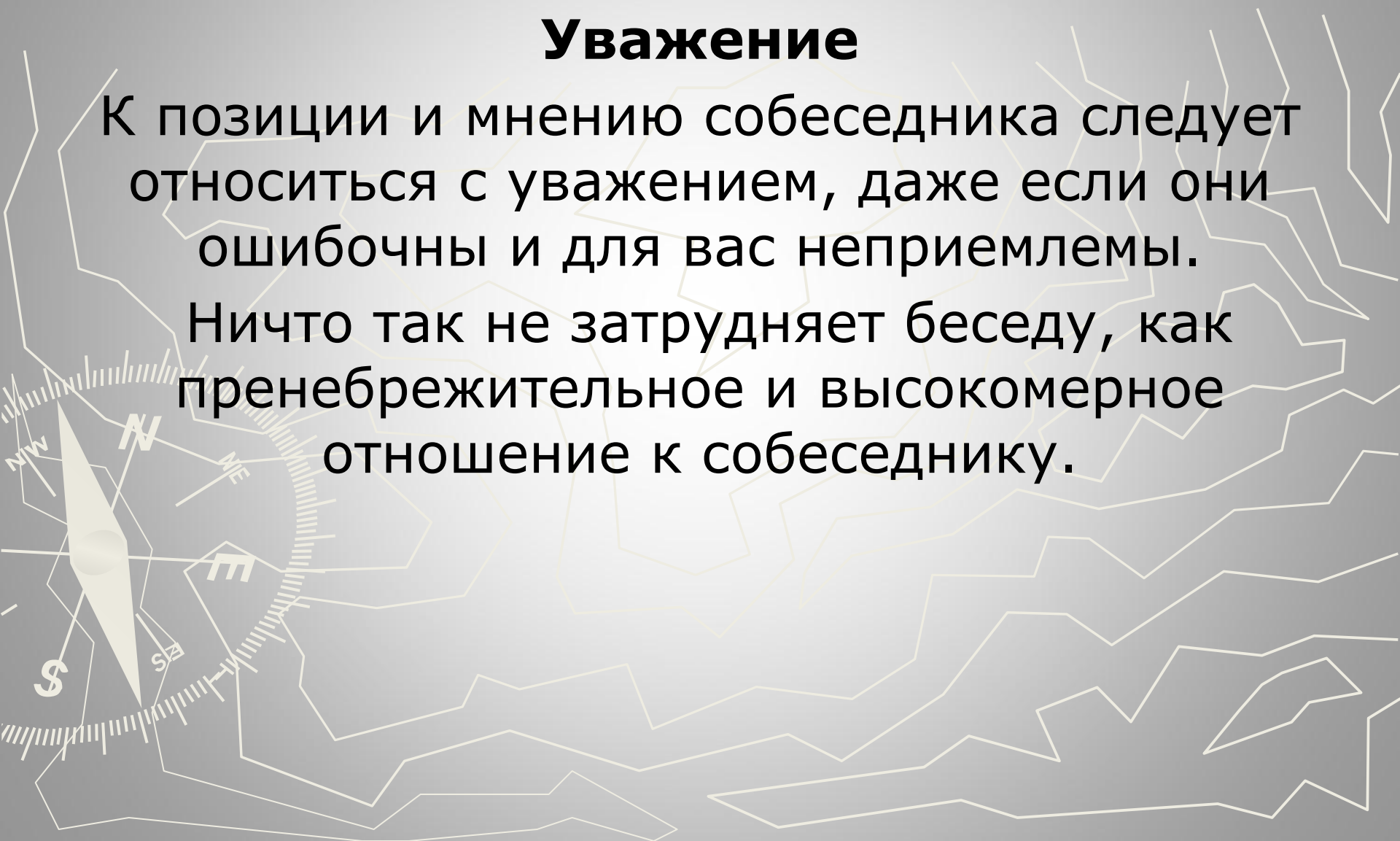
"В данном случае вы совершенно не правы!"; "Это не имеет под собой никакой почвы!" и т.д.

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.

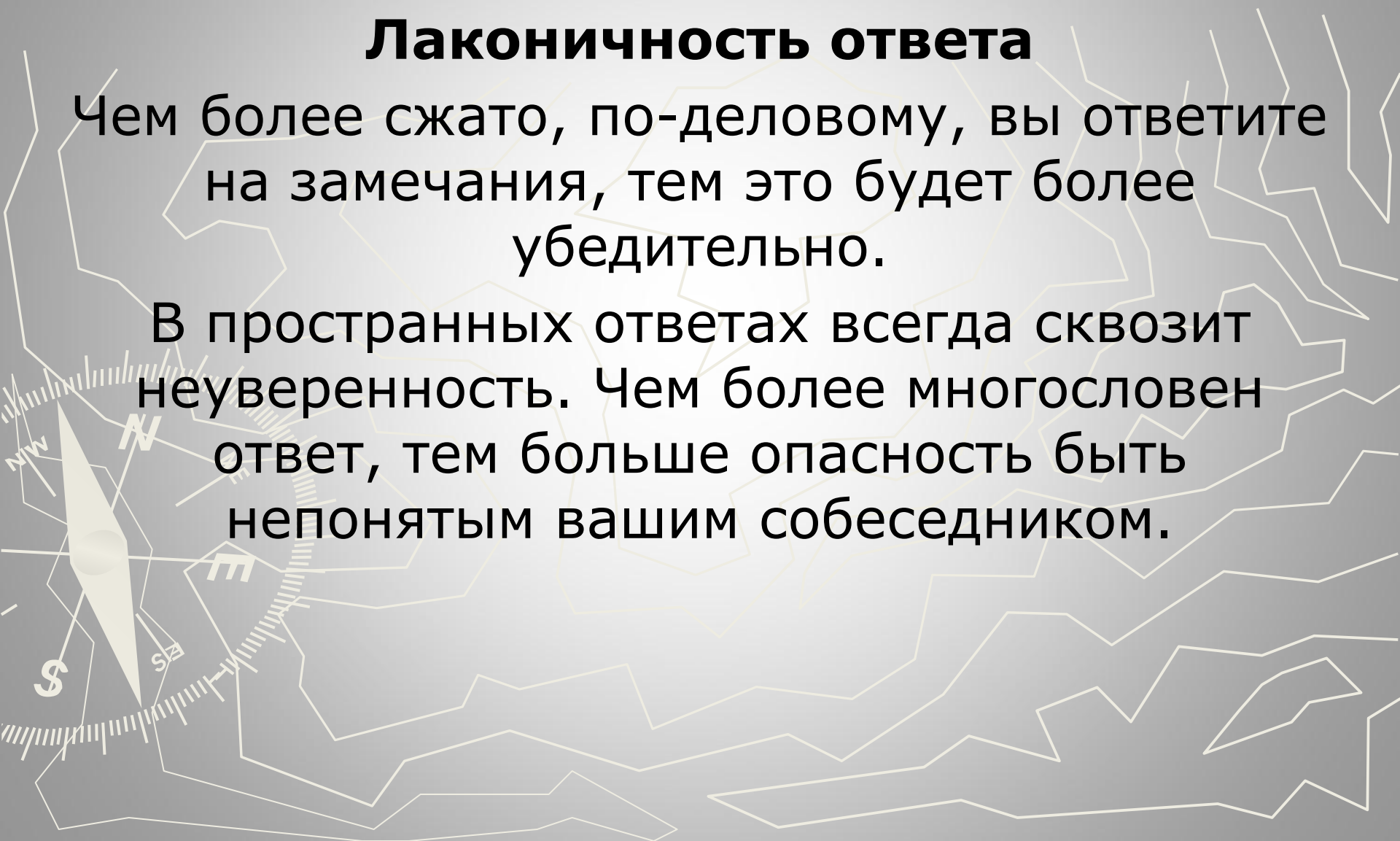
В первую очередь это относится к тем случаям, когда подобной оценки не требуется или когда собеседник не считает вас своим советчиком или признанным специалистом.

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.