



Коммуникативные ТАКТИКИ

ВОПРОСЫ

Тактический потенциал вопросов

Вопросы могут играть роль **специфических тактик** в определенных коммуникативных ситуациях (например, интервьюировании, проведении деловых переговоров и пр.). Исследователи выделяют несколько **категорий (видов)** вопросов.

Тактический потенциал вопросов

- Вопросы о фактах (информационные) – выявление того, что реально осуществилось во времени и пространстве.
- Заключаящие вопросы используются при завершении коммуникации, подчеркивают равноправие собеседников, уважительное отношение между ними либо еще раз подтверждают достигнутые договоренности.

Тактический потенциал вопросов

- ▣ **Зеркальные** вопросы, построенные на полном повторении ответа собеседника или на повторении ключевых слов в его ответе, направлены на повышение **понимания**.

Тактический потенциал вопросов

- ▣ **Зондирующие** вопросы, нацеленные на получение необходимой **информации о собеседнике**, чтобы решить, в каком направлении действовать (когда собеседнику причины его собственного поведения или эмоционального состояния либо не ясны, либо он не хотел бы о них говорить).

Тактический потенциал вопросов

- ▣ **Закрытые** вопросы – с жесткой структурой, на них можно ответить просто **да** или **нет** или несколькими словами.
- ▣ **Открытые** вопросы – с не очень жесткой структурой, предполагают свободу в выборе ответа и начинаются со слов **что, как, зачем, почему** и т. п.

Тактический потенциал вопросов

- ▣ **Контрольные** вопросы, нацеленные на проверку **достоверности** ответов.
- ▣ **Косвенные** вопросы – используются в тех случаях, когда есть опасение, что на **прямой** вопрос человек не будет отвечать **искренне**.

- Тактический потенциал вопросов**
- ▣ **Уточняющие** вопросы следуют за уже поставленными с целью уточнения или перепроверки сказанного.
 - ▣ **Эстафетные** вопросы – вопросы с целью поддержания и продолжения диалога, чтобы переход от одной темы к другой был логичным и уместным.

- Тактический потенциал вопросов
- ▣ **Переспрос** – полное повторение прозвучавшего из уст собеседника вопроса с целью выигрыша времени и/или уяснения его сути.
 - ▣ **Риторические** вопросы, не требующие ответа и содержащие в себе скорее **утверждение**, нежели отрицание.