

Вопрос, как способ получения информации



Вопрос — это способ вовлечения в разговор, инструмент активного и целеустремленного получения информации.



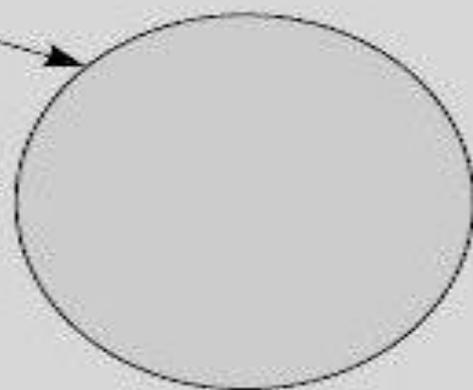
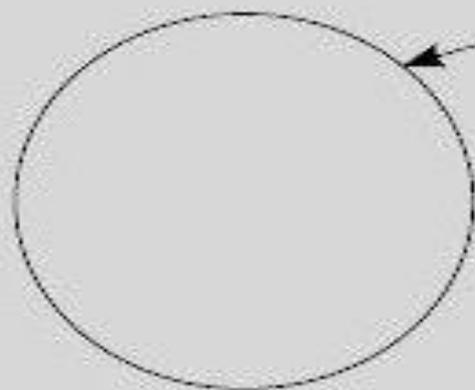
Открытые вопросы – это такие вопросы, которые требуют развернутого ответа и каких-либо пояснений.

- «Что вы думаете об этой специальности»?
- «Каковы ваши профессиональные цели»?
- «По каким причинам вы хотите уйти из нашей организации»?

Закрытые вопросы –это такие, при ответе на которые можно ответить либо «да», либо «нет».

- «Вы согласны?»
- «Вам нравится эта работа?»
- «Вас устраивает это?»

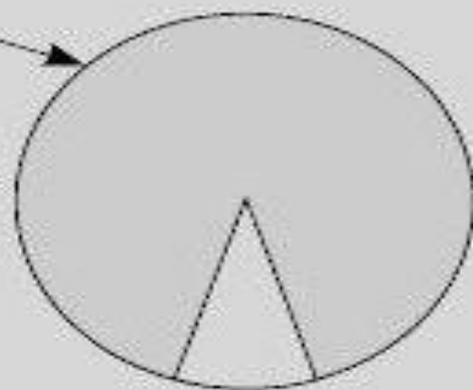
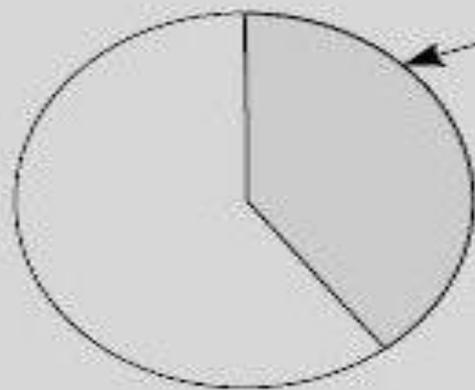
В теории



все закрытые вопросы
предполагают односложный ответ

все открытые вопросы
предполагают развернутый ответ

Но на практике



на 60% закрытых вопросов
дается развернутый ответ

на 10% открытых вопросов
дается односложный ответ

Вопросы о фактах (информационные) - связаны с тем, что реально осуществилось во времени и пространстве.

- «Вы были вчера на собрании?»
- «В каком году вы закончили школу?»
- «Это фотография вашего сына?»

Вопросы о мнениях, желаниях, установках - ответе на вопросы такого рода люди более чувствительны к формулировкам и последовательности вопросов, чем в ответах на вопросы о фактах. Спрашивающему важно сохранить нейтральность в отношении предмета беседы, стараться избегать слов (высказываний), несущих явную оценку.

- «Неужели вам это нравится ?»
- «В вашем возрасте думать об этом ?»
- «Мне интересно услышать ваше мнение»
- «Как бы вы хотели, чтобы данная проблема разрешилась?»
- «Что вы думаете по этому поводу?»

Контрольные вопросы - служат для проверки достоверности ответов.

- «Хотели бы вы перейти на другую работу ?»
- «Предположим, что вы по каким-то причинам временно не работаете. Вернулись бы вы на прежнее место работы?»

Уточняющие вопросы - следуют за поставленным вопросом, уточняя или перепроверяя сказанное.

- «Продолжайте, что вы хотели сказать?»
- «Объясните, что это значит?»
- «Приведите, пожалуйста, пример. Что вы имели в виду, когда сказали это?»

Зондирующие вопросы - имеют цель получить как можно больше необходимой информации о собеседнике, чтобы решить, в каком направлении действовать.

- «И часто это происходит?»
- «А как это связано с тобой?»
- «Кто там был?»
- «Что произошло?»

Зеркальные вопросы - построенные на полном повторении ответа собеседника или на повторении ключевых слов в его ответе, направлены на то, чтобы достичь действительного понимания его чувств, переживаний, состояния.

- «Я правильно понял, что вы считаете... (следует повторение того, что сказал собеседник)»
- «Вы сказали, что... (следует повторение сказанного собеседником) Почему вы так решили?»

Косвенные вопросы - используются в тех случаях, когда есть опасение, что на прямой вопрос человек не будет отвечать искренне.

- «Как, по- Вашему, общественное мнение оценит переход к платному высшему образованию?»
- «Как ваши коллеги оценивают трудовую дисциплину в организации?»
- «Вы заходили сегодня в такой-то отдел?»
- «Интересно, был ли там такой-то?»
- «Он обращался ко мне с просьбой, а вас он ни о чем не просил?»

Эстафетный вопрос - предназначен для поддержания и продолжения диалога, для того чтобы переход от одной темы к другой в процессе беседы выглядел логичным и психологически уместным. По своей структуре он подхватывает последние слова говорящего с тем, чтобы развить тему.

Вопросы-мостики - также используют для перехода к другой теме в беседе.

- «А теперь несколько вопросов о,.. »
- «А сейчас поговорим о другом»

Закрывающие вопросы - используют при завершении беседы, если важно подчеркнуть равноправие собеседников, уважительное отношение между ними либо еще раз уточнить содержание достигнутых договоренностей.

- «Смог ли я убедить вас в том, что...»
- «Итак, вы сможете сдать этот отчет в среду?»