

## Навыки слушания

### Типы вопросов (закрытые)

Типы вопросов	Пояснение	Примеры
<b>Закрытые вопросы</b>	на такие вопросы можно ответить «да» или «нет», или дать короткий прямой ответ:	Вы согласны с такими выводами? Который час?
<b>Уточняющие вопросы</b>	способствуют лучшему пониманию, включают перефразирование полученной информации:	Правильно ли я понял, что..? Вы сказали, что для вас важным моментом в работе является ..?
<b>Вопросы с правом выбора</b>	предоставляют возможность собеседнику дать разные варианты ответов	Вы хотите поставить стол у окна или у стены? Мы встретимся сегодня вечером или завтра утром?
<b>Оценочные вопросы</b>	содержат оценку результата, человека, вещей	Неужели вы не знаете таких элементарных вещей? Всем давно понятно, не так ли?
<b>Директивные вопросы</b>	побуждают к действию	Можете ли вы прислать копии этих документов по факсу? Не могли бы вы послушать?
<b>Фиксирующие вопросы</b>	констатируют проблемы, факты, соглашения, результат:	Итак, мы договорились сделать ..?

### Типы вопросов (открытые)

Типы вопросов	Пояснение	Примеры
<b>Открытые вопросы</b>	способствуют развитию, продолжению разговора, на них нельзя ответить кратко	Как это решение поможет работе? Что произойдет, если не будет принято это решение?
<b>Поясняющие вопросы</b>	помогают лучше понять ситуацию или чувства собеседника	Не могли бы вы рассказать побольше о ваших обязанностях?
<b>Переадресованные вопросы</b>	дают возможность включить в разговор вашего собеседника или других	Каково ваше мнение? А что думает об этом г. Иванов?

<b>Вопросы с правом выбора</b>	предоставляют возможность собеседнику выбрать разные варианты ответов	Когда мы можем встретиться? Я свободен во вторник вечером или в среду утром? ИЛИ... Может быть целесообразно спросить мнение коллектива? ИЛИ...
--------------------------------	---	--

## Вопросы

- Правильно поставленный вопрос стимулирует группу прийти к своим собственным выводам, а не направляет ее к вашим. «Как вы себя чувствовали во время этого упражнения?» — такой вопрос дает бесконечную возможность ответов. Тогда как вопрос: «Вы чувствовали себя комфортно выполняя это задание?» — сократит возможность ответов до «да» и «нет». Первая постановка вопроса открывает окно для обсуждения, вторая закрывает.
- Ставьте вопрос позитивно. Лучше не спрашивать: «Почему этот план не дал желаемых результатов?», а спросить: «Какие проблемы нам надо будет преодолеть, если мы примем этот план?»
- Полезно готовить вопросы заранее и знать в какой момент вы их будете задавать. Вопросы часто служат мостами и являются вступлением к небольшим лекциям.

### Задавая вопросы:

1. Планируйте свои вопросы. У вас должно быть представление, когда и что вы спросите по ходу семинара.
2. Знайте цель каждого задаваемого вопроса.
3. Двигайтесь от более общих к более конкретным вопросам.
4. Каждый заданный вопрос должен соотноситься с одной темой.
5. Ставьте вопрос коротко, ясно и легко для понимания.
6. Делайте логический переход между вопросами.
7. Задавайте вопрос сначала группе в целом, а потом индивидуально.
8. Избегайте вопросов, ответы на которые «да» или «нет».
9. Задав вопрос, не перебивайте того, кто отвечает.

### Отвечая на вопросы:

1. Уверьтесь, что вы поняли намерение и содержание вопроса.
2. Повторите вопрос перефразируя, чтобы убедиться в том, что вы правильно его поняли.
3. Постарайтесь ответить на вопрос полно и точно.
4. Предполагайте возможные вопросы и планируйте свои ответы.
5. не игнорируйте вопросы. Если вы можете ответить сразу, пообещайте вернуться к этому вопросу позже.

6. Не скрывайте, если вы не знаете ответа. Обратитесь к аудитории за помощью.

### Избегайте:

- Не отвечать на вопросы, пропуская их мимо ушей.
- Показывать то, что вы считаете вопрос глупым или заданным не к месту.
- Искажать вопросы.
- Уклоняться от темы.
- Отвечать на несколько вопросов сразу.
- Задавать вопросы, которые поставят людей в защитную позицию.
- Часто задавать вопросы, на которые можно ответить только «да» или «нет».

### **Как принимать ответы**

1. **Ответ вас удовлетворил** — поблагодарите, поощрите.
2. **Ответ оказался лишь частично верным, неполным** — выделите правильную часть, задайте больше вопросов или переадресуйте вопрос к другому собеседнику.
3. **Ответ не удовлетворил вас** — признайте усилие вашего собеседника, не ставьте его в неловкое положение, задайте вопрос по-другому, переадресуйте или помогите ответить сами.

### **Как реагировать на вопросы/комментарии**

- Не обижайся.
- Не оценивай.
- Не пытайся защищаться.
- Не игнорируй вопросы.
- Уважай своего собеседника.
- Сохраняй спокойствие.

### **МОЖЕШЬ ТЫ ПРОСТО ВЫСЛУШАТЬ!**

- Когда я прошу выслушать меня, а ты начинаешь давать мне советы, ты не делаешь то, о чем я просил.
- Когда я прошу тебя выслушать меня, а ты начинаешь объяснять мне, почему я не должен чувствовать таким образом, ты подавляешь мои чувства.
- Когда я прошу тебя выслушать меня, а ты чувствуешь, что ты должен сделать что-то, чтобы решить мою проблему, ты не помогаешь мне этим. Странно, что это может так казаться.
- Слушай! Все, что я прошу — это чтобы ты слушал. Не говорил, не делал — просто услышал меня.
- Совет — это просто и дешево. За пару тысяч ты можешь получить совет из любой газеты.

- Я сам могу сделать для себя; я не беспомощен — может быть обескуражен и нерешителен, но не беспомощен.
- Когда ты делаешь за меня то, что я могу и должен сделать сам, ты способствуешь моему страху и нерешительности.
- Но когда ты принимаешь, как простой факт то, что я действительно чувствую то, что я чувствую, не придавая значения, как это неразумно и нелогично, тогда я могу прекратить пытаться убеждать тебя и могу сосредоточиться на понимании того, что стоит за этим нерациональным чувством.
- Неразумные чувства приобретают большой смысл, когда мы понимаем то, что стоит за этим.
- Вот почему, возможно, молитва иногда помогает некоторым людям. Потому, что БОГ — безмолвный и не дает советов, и не пытается нам помочь. ОН просто слушает и дает тебе возможность принять решение самостоятельно.
- Так, пожалуйста, послушай и просто услышь меня.
- А если ты хочешь поговорить, подожди немного своей очереди — и я буду слушать тебя.

(Автор неизвестен)

