

# Техники сбора информации

Подготовила студентка ГГУ- 411

Мухачева Алена

- ▶ Искусство задавать вопросы
- ▶ Техника активного слушания



# Группы навыков в искусстве общения:

- Ораторское искусство, навыки презентации
- Владение языком тела, искусство невербального общения
- Умение слушать и задавать вопросы



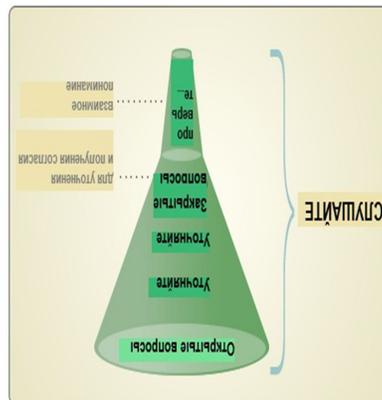
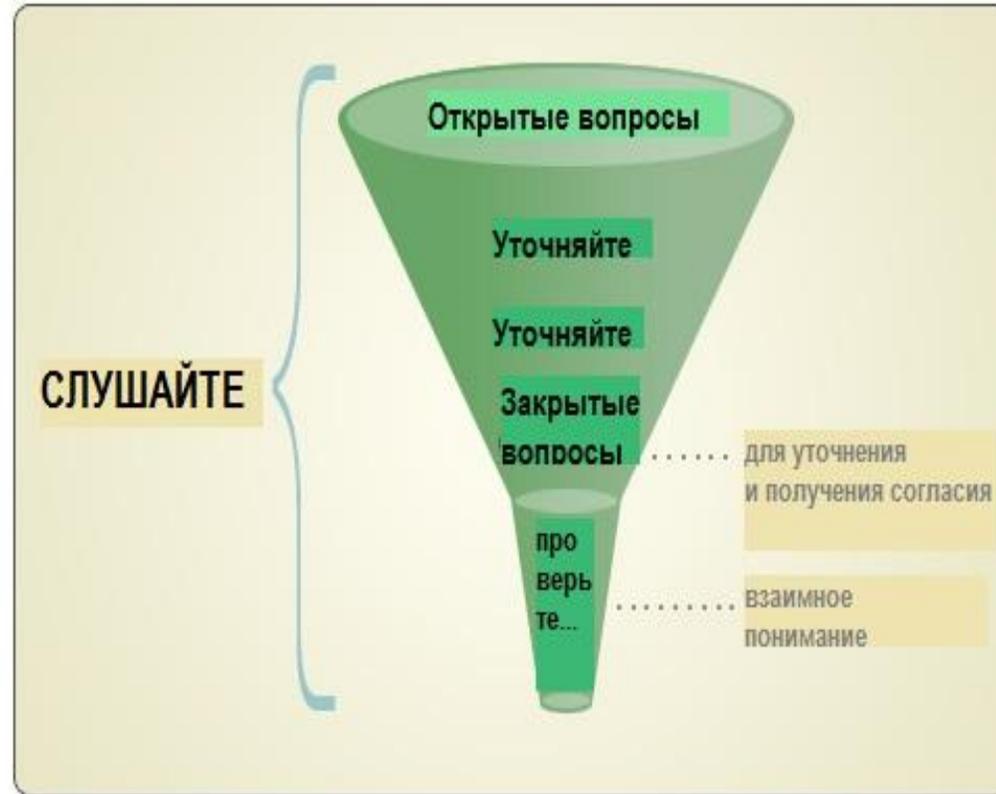
# Группы вопросов:

- ▶ Для сбора информации
- ▶ Для понимания
- ▶ Уточняющие вопросы
- ▶ Личные вопросы
- ▶ Альтернативные вопросы
- ▶ Наводящие вопросы
- ▶ Гипотетические вопросы



# Воронка вопросов

1. Какие машины Вам больше всего нравятся?
2. На каких дорогах вы обычно используете машину?
3. Вам удобна ручная или автоматическая коробка передач?
4. Хэтч бэк – оптимальная для Вас машина, не правда ли?
5. Вы выбираете машину в базовой комплектации или с дополнительными опциями?
6. Итак, оформляем покупку за наличные или в кредит?
7. Вам удобно будет забрать машину в четверг?



# Активное слушание

✓ “Невозможно научиться умению говорить, не научившись прежде держать язык за зубами”

*Старая немецкая поговорка*

✓ “Молчание – золото”

*Русская поговорка*



Согласно научным исследованиям, слушатели воспринимают от 25% до 50% словесной информации

# Факторы, влияющие на эффективное общение:

- ▶ Правильно выбранное время общения
- ▶ Правильно выбранное место и обстановка общения, соответствующие цели общения
- ▶ Умение выступать перед аудиторией, убеждать собеседников, ораторское искусство
- ▶ Умение правильно начать общение, создать первое впечатление
- ▶ Умение грамотно и вовремя закончить общение
- ▶ Ключевое условие – умение СЛУШАТЬ собеседника

# Так почему же активное слушание является ключевым условием эффективного общения?



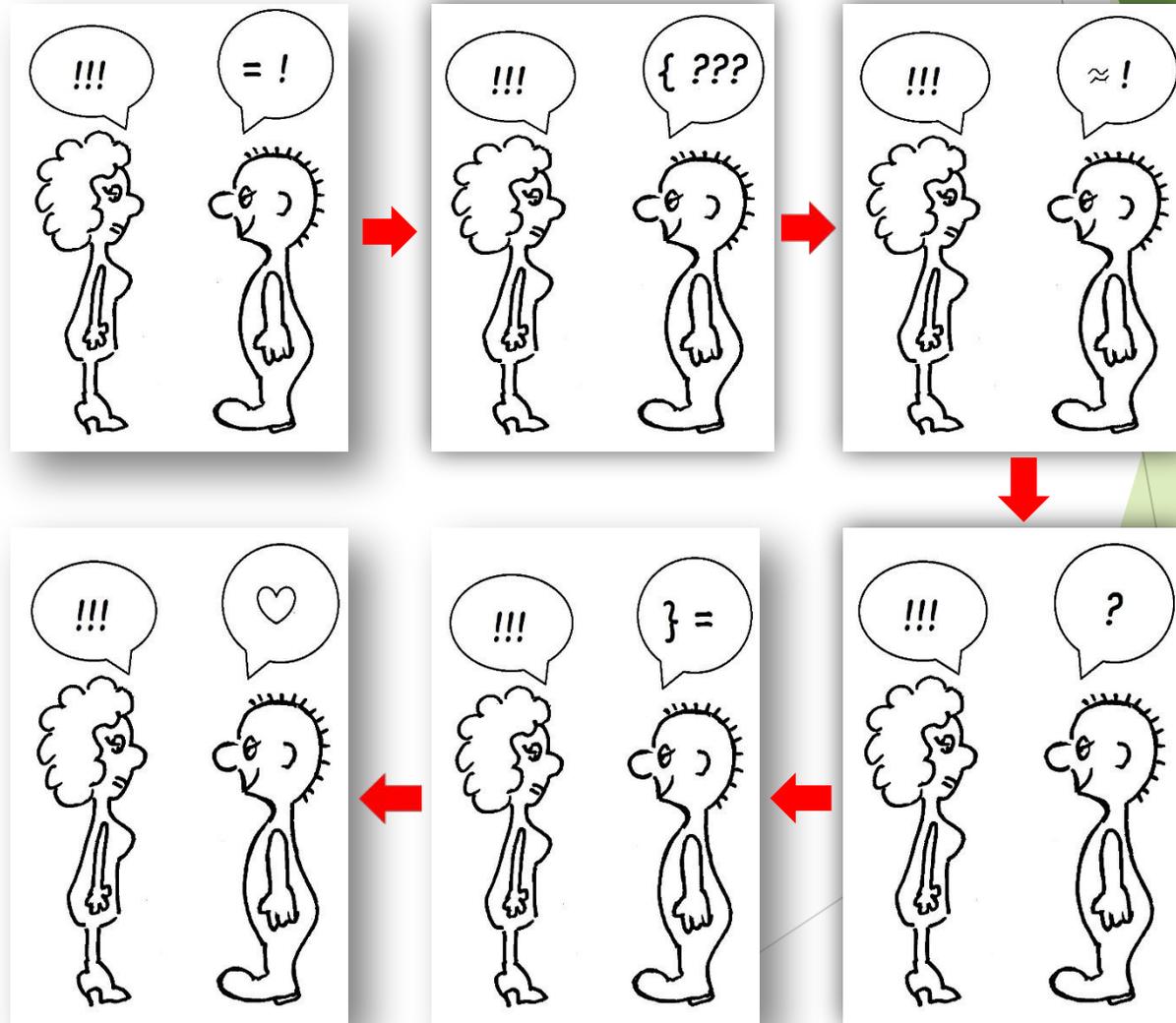
- ▶ Во-первых, вы просто больше услышите, если будете более внимательно слушать
- ▶ Во-вторых, умение слушать ведёт к лучшему пониманию нужд и интересов собеседника, что позволяет более убедительно апеллировать к нему
- ▶ В-третьих, любому человеку приятно быть услышанным

# Ступени активного слушания:



# Практические инструменты активного слушания

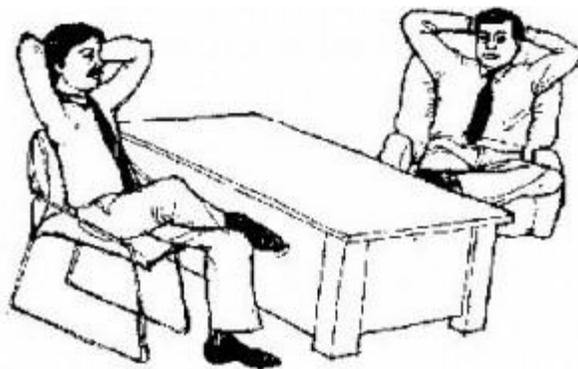
1. Повторение последних слов собеседника
2. Использование открытых вопросов
3. Перефразирование собеседника
4. Уточнение
5. Резюмирование
6. Эмпатия



# Язык тела

Данные исследования весомости факторов, влияющих на решение о приёме на работу того или иного соискателя:

- ▶ язык тела – 55 %
- ▶ интонация речи – 38 %
- ▶ смысловой контент речи – 7 %

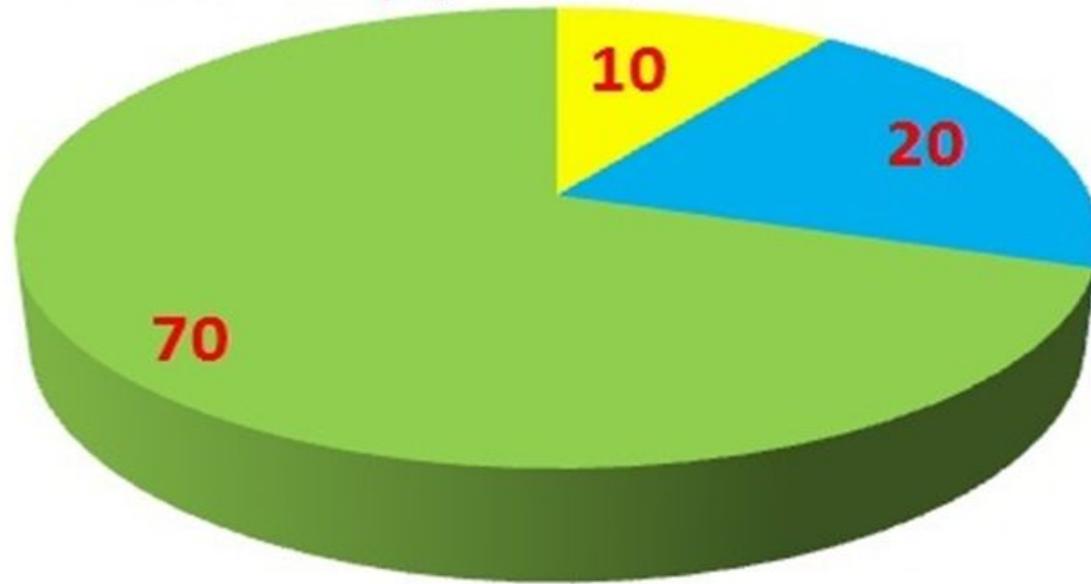


## Информация, которую мы получаем в процессе общения, состоит из трёх частей:

- ▶ **Текста (смысла сказанного)**
- ▶ **Контекста (интонаций, темпа речи и выбора лексики)**
- ▶ **Невербального общения (мимики, жестов, поз, одежды, аксессуаров)**



Составляющие информации, %



■ текст ■ контекст ■ невербалка

Как видите, телефон отрезает у нас 70 % всей информации

# Как научиться эффективно говорить по ?

- ▶ Используйте модель “лес-деревья-лес”
- ▶ Уточняйте, понял ли Вас собеседник
- ▶ Разговаривая по телефону, сидите прямо, чтобы голос не сдавливался
- ▶ Отвечайте на звонки с улыбкой
- ▶ Говорите спокойно и нейтрально (вероятность искажения эмоций велика)
- ▶ Для регуляции “климата” используйте техники малого разговора



Спасибо за внимание!