

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



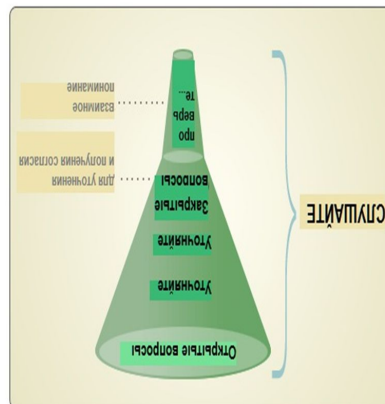
Группы вопросов:

- ▶ 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?



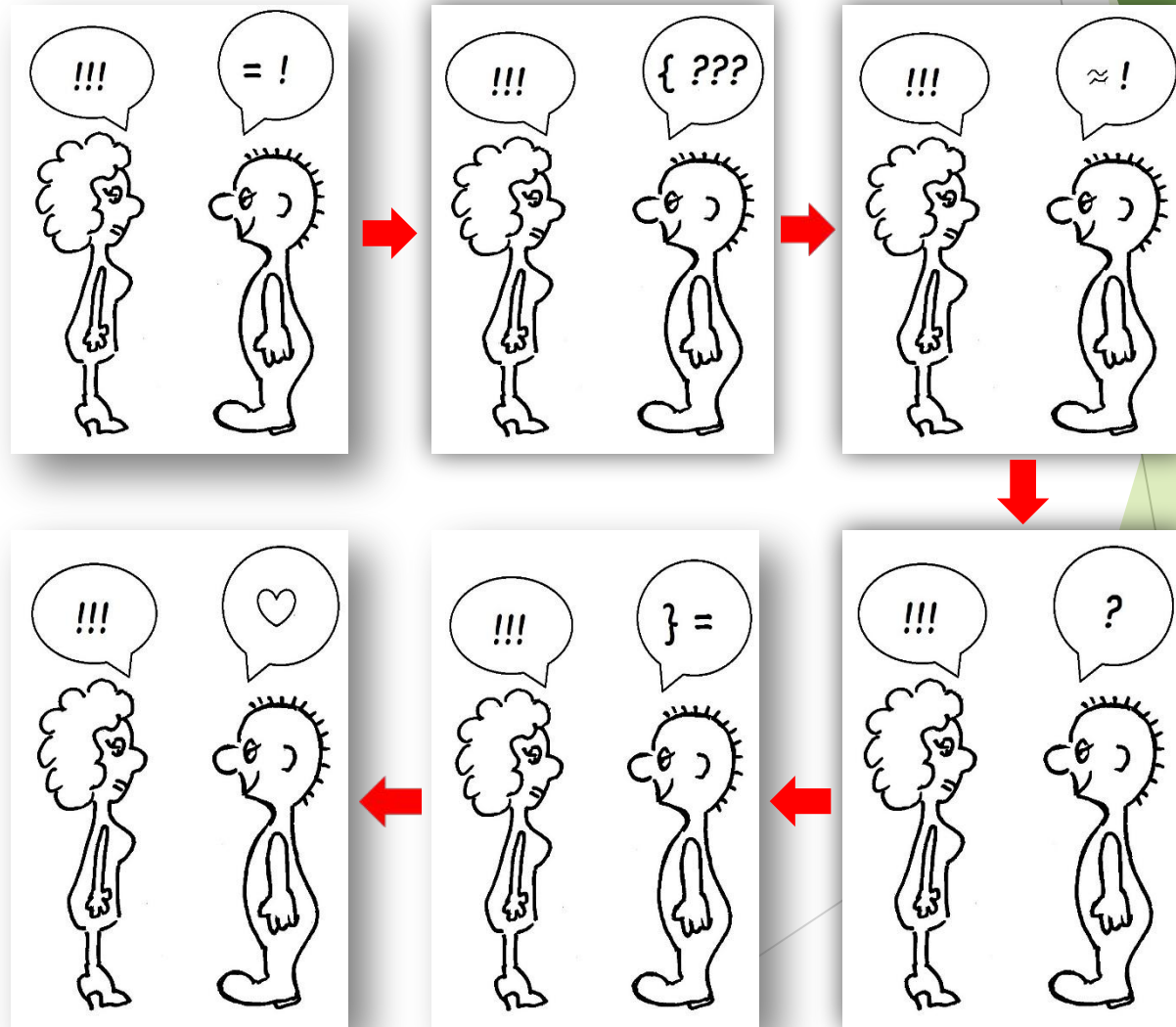
- ▶ Во-первых, вы просто больше услышите, если будете более внимательно слушать
- ▶ Во-вторых, умение слушать ведёт к лучшему пониманию нужд и интересов собеседника, что позволяет более убедительно апеллировать к нему
- ▶ В-третьих, любому человеку приятно быть услышанным

Ступени активного слушания:



Практические инструменты активного слушания

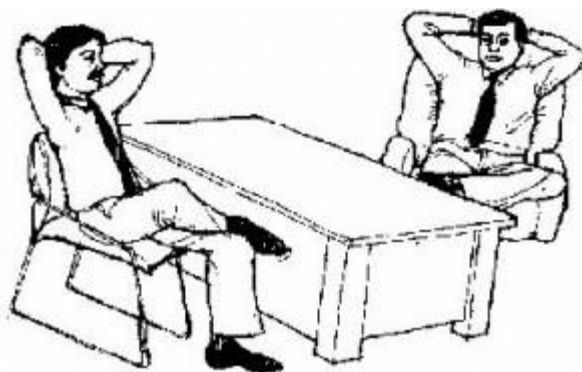
1. Повторение последних слов собеседника
2. Использование открытых вопросов
3. Перефразирование собеседника
4. Уточнение
5. Резюмирование
6. Эмпатия



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 %

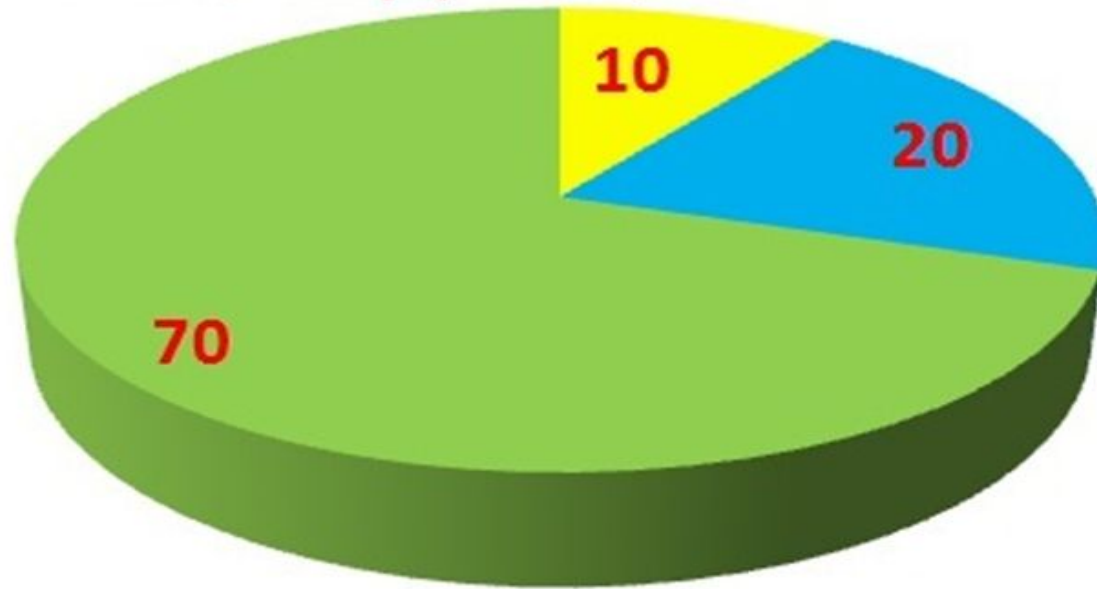


Информация, которую мы получаем в процессе общения, состоит из трёх частей:

- ▶ **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!