**Тема: «Форма изложения. Техники постановки вопросов»**

*«Слыша лишь себя, иные думают, что их услышат другие»*

(Е.В. Антонюк).

Умение слушать другого человека имеет большое значение практически во всех сферах нашей жизни:

·           Помогает понять нашего собеседника, правильно воспринять ту информацию, которую он до нас доводит;

·           Помогает нам дать возможность другому человеку высказаться, излить свою душу, поделиться своими проблемами, идеями, мыслями;

·           Помогает наладить доброжелательные отношения.

Слушать – дело сложное, требующее напряжения, т.к. голова всегда забита множеством проблем.

Существует **активное** и **пассивное** слушание.

*Пассивное* выслушивание характеризуется невмешательством в разговор. За исключением лишь таких фраз: «Это очень интересно», «Я вас понимаю» и т.д. Пассивное выслушивание особенно эффективно, когда собеседник начинает активно проявлять свои чувства и стремится высказать свою точку зрения.



К *активному* выслушиванию относятся:

1. Выявление и уточнение слов говорящего (Что из этого следует? Объясните более подробно).

2. Перефразирование (Вы думаете, что… Как я вас понял, из этого следует, что… Вы говорите, что… Если я не ошибаюсь, этим вы хотите сказать, что…).

3. Резюмирование (Итак… Если подвести итог сказанному вами, то… Насколько я понял, ваша основная идея заключается в том, что…).

Большая ошибка большинства людей в том, что они стремятся много говорить. Дайте собеседнику высказаться и задавайте ему вопросы.



Видеоролик **«Активное слушание»**

Описание: в видеоролике представлена сцена из популярного сериала “Теория большого взрыва”. Девушка демонстрирует зрителям, что такое активное слушание. Используя специальные приемы, она показывает, как можно стать интересным собеседником вообще ничего не понимая в предмете разговора.

**Ссылка:** <https://youtu.be/M-B6_lmUun0>

 Насколько важно уметь слушать своего собеседника?

 Какие приемы использовала девушка в ролике?

 Знаете ли Вы приемы активного слушания?

 Умеете ли Вы слушать

**Техника постановки вопросов**

Кто правильно задает вопрос, тот получает правильный ответ. Вопросы позволяют:

·         Направить диалог в нужное русло

·         Перехватить и удержать инициативу

·         Активизировать собеседника

·         Дать собеседнику проявить себя

·         Собрать информацию

Существует несколько групп вопросов:

***Закрытые вопросы.***

Закрытые вопросы построены так, что выбор возможных ответов собеседника ограничен двумя словами «да», «нет». Закрытые вопросы ограничивают поле возможных ответов клиента.

Разновидность закрытого вопроса – «хвостатый» вопрос.

На данный вопрос возможен только один ответ - «да». Хвостатые вопросы состоят из двух частей. Первая часть включает утверждение, с которым любой нормальный человек обязательно согласится. Вторая часть – это различные виды вопросительной связки, например: «Не так ли?», «Вы согласны?», «Правда?», «Правильно?», «Вам не кажется, что…?».

Закрытые вопросы хороши для:

* Тестирования понимания того, что хотел сказать человек: «То есть если я повышу квалификацию, то получу прибавку?».
* Принятия решения: «Теперь, когда у нас есть все факты, все согласны, что мы выбрали правильный курс действий?».
* Понимания: «Вы довольны нашим сервисом?».

***Открытые вопросы.***Они, как правило, начинаются со слов: «Кто», «Что», «Где», «Как», «Сколько».

Открытые вопросы чаще используются, чтобы разговорить человека, вызвать у него ощущение его значимости, создать ему комфортную ситуацию. Например: «Как вы относитесь к современным занятиям йогой?».

Существует еще одна разновидность вопросов – ***полуоткрытые.***Они предполагают лаконичные короткие ответы. Например: «Сколько часов в неделю вы занимаетесь спортом?».

Открытые вопросы хороши для:

* Начала откровенного разговора.
* Выяснения деталей.
* Выяснения причин проблемы или мнения собеседника.

***Альтернативные вопросы***предполагают два возможных ответа, каждый из которых устраивает задавшего вопрос. Для таких вопросов характерен союз «или». Пример: «Вам удобнее встретится в понедельник или в среду?».

***Вопросы вовлечения.***Это любой позитивный вопрос об услуге, который клиент задал бы сам себе после покупки услуги. Цель: незаметно натолкнуть клиента на позитивное свойство продукта, например: «Наверное, Вы с удовольствием будете ходить в баню по субботам?», «Уверен, что во время тренировок все проблемы отступят, согласны?»

***Информационные вопросы.*** Способствуют получению сведений: «Почему вы решили отдать своего ребенка именно на плавание?», «Как вы питаетесь?», «Каким образом вы хотите похудеть?».

***Контрольные вопросы.***Такие вопросы необходимо задавать, чтобы выяснить, слушает ли вас собеседник, понимает или просто поддакивает: «Что вы об этом думаете?», «Считаете ли вы также как и я?», «Не находите ли вы, что…?»

***Вопросы для ориентации***: «Есть ли у вас еще вопросы по этому поводу?», «Каково ваше мнение по этому пункту?», «Вам понятно, какую цель мы преследуем?», «И к каким выводам вы пришли?».

***Подтверждающие вопросы***. Задаются, чтобы достичь большего взаимопонимания: «Вы же придерживаетесь того же мнения, что…?», «Наверняка вы тоже рады тому, что…?», «Вы ведь не считаете, что…?».

***Ознакомительные вопросы.*** Призваны ознакомить с мнением собеседника: «Довольны вы нашими услугами?», «На какой эффект вы рассчитываете?», «Каковы ваши цели?».

***Направляющие вопросы***. Позволяют взять в свои руки управление ходом беседы: «Очень хорошо! А что вы думаете по походу того, что …?», «Я вас понял. А как вы считаете…?», «Мне тоже очень жаль. А можно узнать ваше мнение по поводу…?».

***Провокационные вопросы***. Своего рода вызов, подстрекательство. Иногда это необходимо, чтобы выяснить действительные намерения человека: «Вы действительно считаете, что…?», «Вы уверены, что сможете…?», «Неужели вы на такое решитесь?».

***Вопросы для обдумывания.***Вынуждают собеседника размышлять: «Считаете ли вы, что…?», «Думаете ли вы, что…?»

***Заключающие утверждения***. Их цель – завершить разговор: «Итак, вас интересует…», «Это очень интересно, но…», «С вами приятно общаться …».

Техники постановки вопросов: **воронкообразные вопросы**

Эта техника достаточно проста и эффективна: вы начинаете с общих вопросов, а затем с каждым последующим сужаете тему и переходите на новый уровень детализации. Этот метод часто используют детективы при допросе свидетеля:

* Сколько человек было вовлечено в драку?
* Около десяти.
* Это были дети или взрослые?
* В основном дети.
* Сколько им примерно лет?
* От четырнадцати до шестнадцати.
* Они были одеты как-то по-особенному?
* Да, на некоторых из них были надеты красные бейсболки.
* Можете ли вы припомнить, что за логотип был на бейсболках?
* Да, кажется припоминаю большую букву N.

Вы можете комбинировать эту технику с закрытыми и открытыми вопросами. Начинайте с закрытых вопросов и общей картины, а когда дело дойдет до деталей, подключайте открытые вопросы и начинайте вызывать эмоции.

**Наводящие вопросы**

Наводящие вопросы стараются привести точку зрения собеседника к вашей. Их можно задавать несколькими способами:

* С предположением: «Как думаешь, насколько поздно мы сдадим этот проект?». Такой вопрос предполагает, что проект точно не будет сдан вовремя.
* С добавлением персонального призыва или согласия: «Он работает очень эффективно, не так ли?» или «Второй вариант лучше, правда?».
* Формулировать вопрос так, чтобы собеседнику было проще сказать «да». Вопрос «Должны ли мы одобрить второй вариант?» с большей вероятностью получит позитивный ответ, чем: «Ты хочешь одобрить второй вариант?».
* Давать человеку выбрать между двумя приемлемыми для вас вариантами лучше, чем давать выбор между нужным для вас действием и отсутствием действия.

Наводящие вопросы хороши в таких случаях:

* Дать человеку выбрать между нужными вам вариантами, оставляя у него ощущение, что он имел выбор. Данный способ является манипуляцией и его следует использовать только в том случае, если хотите сделать, как лучше.
* При закрытии продажи или сделки: «Если это все ваши вопросы, давайте перейдем к обсуждению цены?».

Кстати, обратите внимание на то, что наводящие вопросы являются по большей части закрытыми.

**Риторические вопросы**

Риторические вопросы по своей природе не требуют ответа. На самом деле это утверждения, выраженные в вопросительной форме: «Ну разве этот фильм не великолепен?». Люди используют риторические вопросы для вовлечения слушателя, а также для того, чтобы он с ними согласился.

Также они хороши, когда идут один за одним: «Разве этот монитор не хорош? Разве вам не понравится смотреть на нем фильмы и наслаждаться качеством картинки?».

Вероятно, вы уже использовали все эти техники в разных сферах своей жизни, однако осознанное их применение может помочь добиться намного больших целей.

**Упражнение «Вопросом на вопрос»**

Ответьте вопросом на вопрос, образовав цепочку. Мы начнём, а вы продолжайте:

* 1. Вы меня слушаете?
	2. А вы говорите что-то важное?
	3. А вам неинтересно?

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

**Домашнее задание:**

Прочитайте историю один раз! После чего, не подсматривая, ответьте на вопросы в таблице! Будьте честными, так гораздо интереснее.

История

Однажды Маша и ее друзья гуляли в лесу. Но Маша заблудилась и в поиске обратной дороги забрела к одиноко стоящему дому. Она постучала в дверь, и когда ей никто не ответил, она решила заглянуть в дом.

Маша зашла в дом и увидела на столе тарелки с кашей. Она была голодна и попробовала кашу из первой тарелки.

«Слишком горячая каша» - воскликнула она и попробовала кашу из второй тарелки.

«Слишком холодная» - сказала она и попробовала кашу из следующей миски.

«А вот эта каша хороша», - сказала она весело, и съела всю кашу.

После того как она покушала, она почувствовала усталость и решила посидеть в одном из стульев, которые она увидела в гостиной комнате.

«Этот стул слишком большой» - воскликнула она попробовав сесть в первый стул.

«Этот стул какой-то неудобный» - сказала она слезая со второго стула.

И она попробовала сесть на маленький стул.

«А этот стул, чудо как хорош», - сказала она. Да только как сказала она это, стул под ней хрустнул, треснул, да и развалился на мелкие кусочки.

Тогда усталая Маша пошла в спальню. Где она попробовала полежать на первой кровати, но она была очень неудобной. Вторая кровать ей не понравилась так как показалась ей слишком мягкой. А вот третья кровать пришлась ей в пору, на ней Маша и заснула.

Пока она спала, три медведя пришли в дом.

«Кто-то ел мою кашу!» - зарычал Медведь.

«Кто-то ел мою кашу!» - прорычала Медведица..

«Кто-то ел и мою кашу тоже!» - крикнул Медвежонок.

«Кто-то сидел на своем стуле!» буркнул Медведь.

«Кто-то сидел на своем стуле!» сказала Медведица.

«Кто-то сидел на моем стуле", крикнул Медвежонок, "и разломал его на кусочки! "

Решили медведи продолжить осмотр своего жилища, и когда они зашли в спальню, то Медведь зарычал:

«Кто-то спал в моей кровати!»

«Кто-то спал и в моей постели тоже!» воскликнула Медведица.

«Кто-то спал в моей постели, и он все еще там!» - вскричал Медвежонок.

От этих криков Маша проснулась и, увидев медведей, вскочила и выбежала из комнаты. Маша быстро побежала вниз по лестнице, открыла дверь, и убежала в лес.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Правда? |
| 1 | Маша была девочкой |  |
| 2 | Маша постучал в дверь перед входом в дом |  |
| 3 | На завтрак в доме Медведей была каша |  |
| 4 | Каша Медведя (папы) была горячей |  |
| 5 | Было три медведя |  |
| 6 | Маша съела полную тарелку каши |  |
| 7 | Маша сломала детский стул Медвежонка |  |
| 8 | В гостиной было три стула |  |
| 9 | Маша поднялась в спальню |  |
| 10 | Постель Медведицы была слишком мягкой |  |
| 11 | Увидев Медведей Маша испугалась |  |
| 12 | Маша убежала в лес |  |

После заполнения не перечитывай текст, а отправь то, что получилось педагогу в Вконтакте. Кураева Виктория Владимировна (<https://vk.com/kuraevav2>). Ничего страшного, если будут ошибки!