



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

Техники публичных выступлений

Анастасия Причисленко
aprichislenko@itmo.ru



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

Ответы на вопросы и возражения

Чего вы больше всего не хотите услышать от слушателей?

- Это не интересно
- Вы не компетентны
- С чего вы взяли?
- Это устаревшая информация
- Вы сами-то кто?
- Полный бред
- Вы не умеете выступать
-



Какая польза оратору от вопросов и возражений?

- Сигнал о том, КАК вас поняли
- Диалог с залом
- Эмоциональная разрядка слушателей
- Возможность успокоиться оратору
- Шанс изменить впечатление о себе
- Возможность развития вашей темы



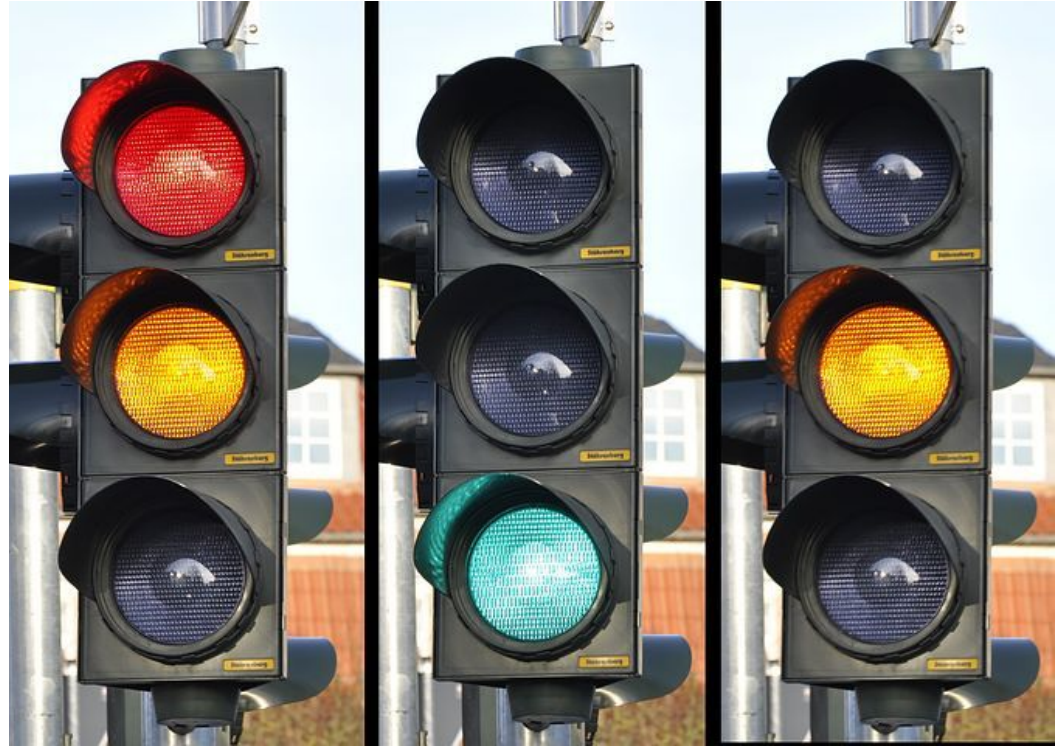
Вопросы – это

- Элемент сотрудничества
- Показатель интереса
- Диалог



Виды вопросов

- Зеленые – обычные вопросы
- Желтые – с подвохом и манипуляция
- Красные – агрессия и троллинг



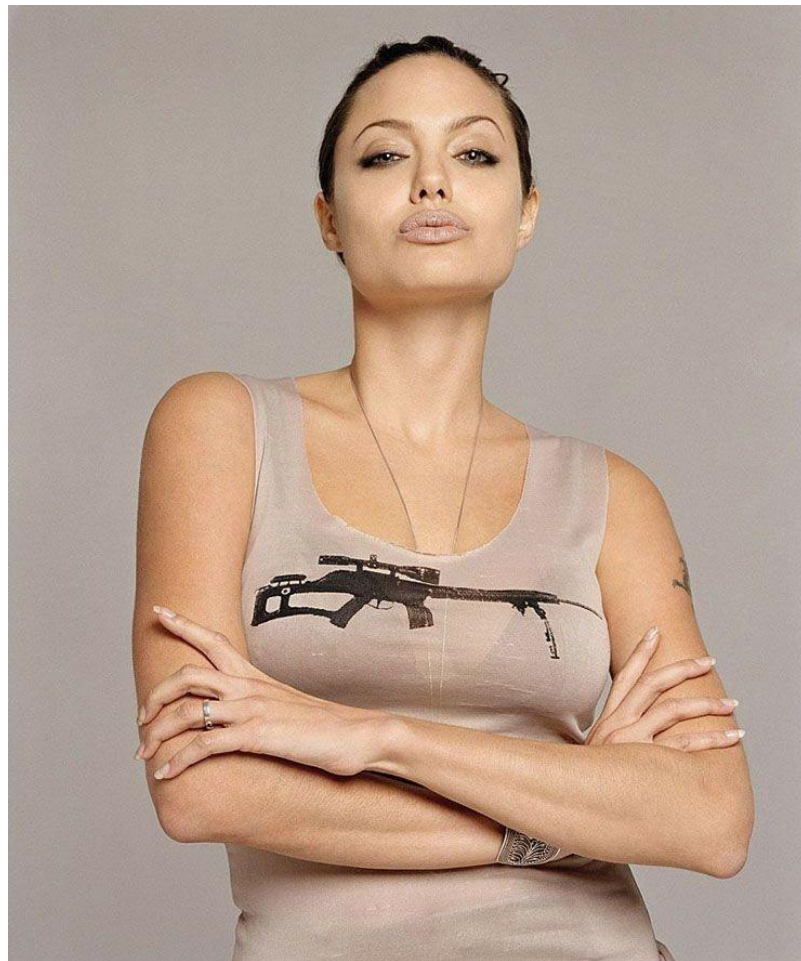
Виды вопросов

- Уточняющие
- “Применительные”
- “Несогласные”
- Дежурные
- Провокационные



Возражения – это

- Признак сильных эмоций
- Признак значимости темы
- Непонимание, недовольство, недоверие
- Диалог



Причины недовольства аудитории

- Идея (замысел)
- Логика
- Доказательства
- подача материала
- Вами лично
- Аудитория, обстановка
- Питание
- Время выступления
- Посторонние причины



Как не стоит отвечать на возражения

- Прерываясь в любой момент
- Надеяться на память
- Мгновенно
- Сухо и безэмоционально
- Обороняться или оправдываться
- Не понимая сути вопроса
- Слишком детально
- Односложно
- Уходя от главной темы



План работы с вопросами и возражениями

- **Сформулируйте** возражения и вопросы к каждому пункту своего выступления
- **Запросите** список возможных вопросов/возражений у коллег
- **Напишите** ответы
- **Включите** главные вопросы и возражения в текст выступления
- **Составьте** шпаргалки со ссылками на источники
- **Отрепетируйте**



Алгоритм ответа на вопросы

1. Пауза 1-3 секунды
2. Поддержка
 - Согласие
 - Благодарность
 - Признание важности
 - Вербализация эмоций
 - Понимание /присоединение
 - Перефразирование
 - Добрая шутка
 - Compliment
3. Ответ в привязке к главной теме



Алгоритм ответа на возражения

1. Пауза
2. Поддержка (разделение на три части)
3. Встречный вопрос
 - Без агрессии
 - С вниманием и интересом
 - По существу
 - Без собственной версии в вопросе
4. Ответ в привязке к главной теме
5. Завершить дискуссию



Когда лучше НЕ отвечать

- Вы не знаете ответ/ сомневаетесь
- Вопрос задевает вас или других
- У вас нет полномочий
- Вы не хотите обсуждать эту тему
- Любой вариант прямого ответа неудобен
- Цель вопроса - провокация



Способы не отвечать

Отказать

- напрямую
- не по теме
- с юмором
- в этой формулировке



Способы не отвечать

Отодвинуть ответ

- позже в выступлении
- в перерыве
- после выступления
- в записке
- по почте /в мессенджере



Способы не отвечать

Переадресовать

- к источникам
- к экспертам
- к другим участникам
- автору вопроса



Способы не отвечать

Дать трибуну

- привлечь внимание
- поддержать
- уйти с трибуны
- зафиксировать отказ



Способы не отвечать

Изменить вопрос

- Перефразирование:
«Иными словами...»
- Интерпретация:
«Когда меня об этом спрашивают, это значит ...»
- Смена акцента:
«Это не главное»



Как ОТВЕЧАТЬ

- Без агрессии
- Без оправданий
- С уважением
- Со словами оппонента



Проигрышны е приёмы ответа

- Запутывание
- Нападение
- Оправдание
- Обман



Еще “пара” советов

1. Не прерывайте задающего вопрос, даже если знаете, о чем он хочет спросить
2. Не настраивайте себя на то, что вокруг только критики, хейтеры и тролли
3. Не используйте однообразные шаблоны («Спасибо за вопрос», «Прекрасный вопрос» и т.п.)
4. Если вопрос затянулся или его вообще нет: поблагодарите за мнение или «Простите, в чем суть вопроса?»
5. Запрещено: «Удивлен(а), что вы не поняли», «Странный вопрос», «Подумайте сами» и т.п. (нельзя оценивать задавшего вопрос)
6. Не стесняйтесь признаваться, что не знаете ответа или не готовы ответить «здесь и сейчас»
7. Если вопросов много, ответьте на те, что вам ближе, и предложите продолжить в кулуарах
8. Отвечайте аудитории, не только задавшему вопрос
9. Если не поняли вопрос, переспросите или уточните
10. Если не согласны, сначала найдите, с чем можно согласиться
11. Никогда не оправдывайтесь
12. Не вступайте в споры

И еще “чуть-чуть” про “проблемных участников”

- **Агрессивные:** спокойствие, дать высказаться, поблагодарить за точку зрения, напомнить о правилах, предложить решение (например, продолжить в перерыве). Важно понять, он в принципе агрессивный или для него крайне важна тема (уточните, зачем он вообще пришел)
- **Говорливые:** напомнить о тайминге, дать высказаться в течение конкретного времени, назначить модератором при работе в группе, напомнить, что помимо них есть и другие участники
- **Эксперт:** хочет быть услышанным и признанным, обращаться к экспертному мнению, попросить сделать выводы, подвести итоги и т.п.
- **Спорщик:** он в принципе любит спорить, поэтому переводить в конструктивное русло (максимум аргументов и конкретики от него), устроить дебаты внутри группы и т.п.
- **Недовольный:** выслушать недовольство (негатив), затем попросить предложить идеальное для него решение и как к нему можно прийти
- **Шоумен:** «человек-оркестр», любящий произвести впечатление, достаточно быстро надоест аудитории и его успокоят сами
- **Скучающий:** понять причины скуки (на самом деле скучно или связано с другими причинами – плохо слышно, хочет спать и т.п.), затем реагировать
- **Шут:** поблагодарить за позитив, что лучше время для шуток – это перерыв
- **Конспираторы:** постоянно шепчутся, понять причину, объяснить, что мешают, разъяснить непонятное и т.п.

Потренируемся?

