

Катерина Рындык Ирина Комарова

КАК ОТВЕТИТЬ НА ЛЮБОЙ ВОПРОС ТЕХНОЛОГИИ ВДОХНОВЕНИЯ

ДЛЯ ВСЕХ / И ЖУРНАЛИСТОВ В ТОМ ЧИСЛЕ /



2015 год

УДК 070.41
ББК 76.005.31

Рындык К., Комарова И.
Р96 **КАК ОТВЕТИТЬ НА ЛЮБОЙ ВОПРОС. ТЕХНОЛОГИИ ВДОХНОВЕНИЯ.**
для всех (и журналистов в том числе)
Нижний Новгород, 2015 г., 86с.
ISBN 978-5-905603-37-2

В книге описываются технологии подготовки к публичным выступлениям, пресс-конференциям, интервью с разными типами журналистов. В ней вы найдете советы, как быть ярким и убедительным в разных ситуациях, как ответить на неприятный или обидный вопрос без ущерба для своего имиджа.

Книга адресована широкому кругу читателей.

Дизайн обложки - Галина Криваткина.

Фото на обложке - Дмитрий Шаповалов.

© Рындык К., Комарова И., 2015

СОДЕРЖАНИЕ

	Вступление	3
Глава 1.	Ответ на вопрос – это не лекция на заданную тему!	6
Глава 2.	Три принципа ответа на любой вопрос	8
Глава 3.	Четыре базовые стратегии ответов	12
Глава 4.	Ключи к сложным вопросам	20
Глава 5.	Провокации – это не вопросы!	28
Глава 6.	Универсальная формула ответа на провокацию и частные случаи	
Глава 7.	Подготовка к эфиру: что можно и нужно сделать до встречи с журналистом	44
Глава 8.	Типажи журналистов	53
Глава 9.	Примеры реальных интервью и их разбор	59
Глава 10.	Четыре уровня бренда публичного человека	73
	Вместо финала	81

■ Вступление

Что проще – спрашивать или отвечать? Авторы – возможно, в силу своего журналистского прошлого – уверены, что отвечать намного сложнее. Наше мнение основано на трех причинах.

Во-первых, если вопрос можно вынашивать и обдумывать заранее, то ответ часто нужен «здесь и сейчас». А еще частенько бывает, что вы ответ знали, но вот именно в это конкретное мгновение все слова вылетели из головы.

Во-вторых, ответа у Вас может и не быть, или же он, напротив, как назойливая муха буквально вертится на языке, но не может в силу разных причин вылететь наружу. А красноречивое молчание или клише «без комментариев» для таких случаев – согласитесь, не лучшая стратегия...

Ну и наконец, в-третьих, целью собеседника может быть вовсе не желание узнать ответ на интересующий его вопрос. Вполне вероятно, он «жаждет крови» и превращает вопрос в самую настоящую провокацию. А с провокатором можно и нужно бороться.

В этой книге нет ни одного лишнего слова – только технологии и примеры удачных и не очень удачных ответов на разные вопросы участников наших тренингов. Эту книгу можно читать параллельно или последовательно с другой нашей книгой «Все об интервью», где акцент сделан на типах вопросов, но можно и независимо от нее.

Мы хотим, чтобы после прочтения этой книги вам не приходилось бы на дорогах общения каждый раз изобретать пресловутый велосипед. Мы хотим, чтобы Вы могли сосредоточиться на том, куда и зачем на нем поедете. Так ведь гораздо удобнее!

Преамбула к первой главе

Нет ничего нелепее, если на дежурный вопрос «Как дела?» человек начнет детально отвечать, как же действительно все обстоит на самом деле. И потому, прежде чем погружаться в технологии создания ответов, давайте подумаем, насколько развернуто вообще нужно отвечать.



ОТВЕТ НА ВОПРОС - ЭТО НЕ ЛЕКЦИЯ НА ЗАДАННУЮ ТЕМУ!

Прежде всего, предлагаем принять такую истину: более привычным, удобным и выигрышным вариантом является диалог, а не монолог. Поэтому ответ на вопрос не должен быть ни слишком коротким, ни слишком длинным. Идеальное время для идеального ответа – одна минута.

Почему плохо, если Вы отвечаете слишком коротко? Такой вариант возможен, но при этом Вы упускаете шанс показать свою компетентность. Да и собеседнику нужно некоторое время, чтобы подумать над вашим ответом и, возможно, мысленно согласиться с вами или нет.

Не менее грустно, если вы отвечаете дольше, поскольку при этом диалог переходит в монолог, и, подспудно, вызывает раздражение собеседника. Каждый из нас, как водится, хотел бы добавить в разговор свои «пять копеек» или же задать следующий, не менее важный для него вопрос.

Поэтому, если Вам вдруг не дают покоя лавры Демосфена, и есть желание в ответ на простой вопрос произнести длинную речь, это можно сделать только в одном случае: если Вы – Демосфен.

Преамбула к второй главе

Итак, вам задан вопрос, от ответа на который иногда зависит сделка, контракт, отношения или даже карьера. А быть может, от того, что Вы скажете, зависит только Ваше внутреннее приятное ощущение от хорошо сделанной работы? Что, тоже не мало! О том, как начинать ответ на любой вопрос и какие обязательные элементы должен включать качественный ответ, поговорим в следующей главе.



ПРИНЦИПА ОТВЕТА НА ЛЮБОЙ ВОПРОС

Принцип первый – **не нужно отвечать сразу**. Напротив, необходимо дать себе время подумать. Вроде бы, это очевидно, но сделать мхатовскую (иногда – спасительную!) паузу перед началом ответа мы часто забываем. А ведь слово не воробей, как известно...

Каковы последствия поспешного ответа? Мы выдаем не нужную, а значит «мусорную» для собеседника информацию, не успеваем продумать структуру ответа, и он оказывается не понятным собеседнику, не попадает в цель. Кроме того, мы выбалтываем то, о чем стоило бы умолчать. И это лишь немногие последствия «языка без костей». Пауза может быть не большой, но она должна быть. Ее можно сделать естественно: просто помолчать несколько секунд. И ничего криминального в картине думающего над своим ответом человека, поверьте, нет. Более того, размышляющее выражение лица идет всем! Создать паузу можно с помощью придуманного заранее приема. Например, Шерлок Холмс закуривал перед каждым ответом свою знаменитую трубку, а Вы можете попить воды, пройти со своего места к доске или взглянуть в окно. Во время этой паузы Вы поймете, каков характер вопроса на самом деле, и придумаете, как построить ответ.

Принцип второй – **говорите лаконично**. Это же ответ на вопрос, возможно, один из многих, а не публичное выступление с докладом на конференции. Поэтому даже если

Вы можете многое сказать по теме, ограничьте себя одной минутой. Возможно, Вам кажется, что минуты будет недостаточно? А действительно, что можно успеть сказать за одну минуту? Мы предлагаем Вам попробовать два варианта.

Вариант 1. За одну минуту Вы с гарантией успеете произнести первую фразу¹, предложить собеседнику три аргумента с небольшими пояснениями и закончить ответ яркой финальной фразой. Вот как использовал минуту молодой руководитель Виктор, отвечая на вопрос о том, что он понял за несколько лет работы в компании «Х».

«Играешь доброго – ищи, где он злой», – говорил Станиславский. На эту же тему есть и пословица о том, что у любой медали – две стороны. (НАЧАЛО)

За три года работы в офисе компании я понял три вещи:

– во-первых, что рабочее совещание – это не только возможность обсудить важные бизнес-вопросы, но и возможность попить кофе в хорошей компании, показать сложные и красивые графики и потыкать в них лазерной указкой;

– во-вторых, что дни рождения коллег – это не только возможность сказать человеку что-то доброе, но и существенная статья расходов семейного бюджета;

– и наконец, в-третьих, что электронная почта – это не только удобный способ коммуникации, но и страшный зверь, который умеет вырастать за выходные до огромных размеров и способен сожрать большую часть вашего отпуска. (АРГУМЕНТАЦИЯ)

Поэтому главное, что я понял, – у всего на свете действительно есть две стороны! (ФИНАЛ)

¹ О том, как придумать первую фразу, смотрите в видеокниге К. Рындык и И. Комаровой «Два зеркала».

Вариант 2. За минуту также можно успеть сказать первую фразу (начало), потом рассказать конкретную историю, которая доказывает Вашу точку зрения или иллюстрирует ситуацию, и в финале обобщить частную историю, то есть, дать собственно ответ на вопрос, который был задан.

Ну, например, на тот же вопрос «Что Вы поняли за несколько лет работы в медицинской компании?» Елена ответила так:

Терпение и труд – все перетрут. (НАЧАЛО) Я убедилась в этом на собственном опыте. Сейчас навыки презентации считаются моей сильной стороной, но так было не всегда. Давайте перенесемся на 10 лет назад. Застенчивая девушка с имиджем учительницы работала медицинским представителем и несколько раз в месяц презентовала препарат, применяемый при эректильной дисфункции. Ситуация усугублялась тем, что целевой аудиторией были урологи с их колкими профессиональными шуточками. Я должна была не только делать презентацию, но и еще искрометно отвечать на возникающие у целевой мужской аудитории вопросы. Я краснела, бледнела, репетировала, ошибалась и снова выступала. Меня поднимали на смех, и порой казалось, что ничего ужаснее придумать уже нельзя. Но мне нужна была эта работа. В итоге я стала делать презентации на отлично. **(ИСТОРИЯ)**

Я не знаю, как сложилась бы моя судьба, не пройди я эту нелегкую школу. Не знаю также, убедит ли Вас мой опыт, но для себя лично я сделала вывод: если хочешь чему-то научиться, нужно несколько раз споткнуться и столько же раз встать! **(ФИНАЛ)**