

Лучшие техники ответов на вопросы

Важным этапом любого выступления (доклада, презентации) является дискуссия с аудиторией. Умение отвечать на вопросы, чтобы убедить аудиторию в актуальности и достоверности представленной информации, обеспечивает выступающему успешное достижение поставленной цели. Тренинг «*Лучшие техники ответов на вопросы*» является самостоятельной частью программы «*Убеждение через презентацию*» и предназначен для сотрудников компании, которые по роду своей деятельности выступают перед разными аудиториями.

Краткое описание программы тренинга

Цель тренинга

Формирование / развитие у выступающего навыков интерактивного взаимодействия с аудиторией на этапе дискуссии – ответов на вопросы.

Процесс

Тренинг состоит из 4-х модулей, в которых изучаются аспекты построения эффективного диалога с аудиторией и на практике отрабатываются соответствующие коммуникационные инструменты и подходы. Тренинг продолжительностью 1 день (8 ч) проводят 2 тренера.

Модуль 1. Подготовка к диалогу с аудиторией – ответам на вопросы

- Структура выступления / доклада и анализ его содержания для выявления тезисов / идей, которые с большой вероятностью будут инициировать вопросы аудитории. Составление перечня прогнозируемых вопросов (***ПВ***).
- Работа с ***ПВ***: два подхода:
 - 1) Формулирование 2-х вариантов ответов на ***ПВ*** для аудитории: (а) лояльной; (б) нелояльной / недружественной.
 - 2) Использование приема Бен-Даффи (*Предвидение вопроса – Трансформация в автовопрос – Озвучивание автовопроса и ответа на него до того, как его задаст аудитория*).
- Оптимальная структура информационно-содержательной части ответа: «Тезис – Конкретизация – Аргументация – Вывод». Три уровня конкретизации тезиса. Роль пауз при вербализации ответа.
- Реструктуризация выступления / доклада: Прием «Бен-Даффи» и его интегрирование в соответствующие части выступления / доклада.
- Формулирование анонса выступления (прием ЦПР: *Цель-Процесс-Результат*) таким образом, чтобы управлять потоком вопросов от аудитории.
- Шесть типов аргументов (*Факты и статистика, Мнение Эксперта, Личный опыт, Мнение третьих лиц, Примеры и демонстрация, Аналогии*): их особенности. Выбор типов аргументов, наиболее соответствующих ожиданиям аудитории, и их формулировка в контексте прогнозируемых вопросов.

Практическая отработка этапов подготовки к диалогу с аудиторией.

Модуль 2. Кластеры вопросов и алгоритмы ответов на них

Все ожидаемые от аудитории вопросы можно подразделить на четыре кластера. Каждому кластеру вопросов соответствует определенный Алгоритм ответа.

- ***Кластер 1. Вопросы по теме выступления, выступающий владеет всей необходимой информацией.***
Алгоритм ответа. Прием «Взять П.А.У.З.У.» (*Подготовка – Автовопросы – Узнавание – Заполните информационный вакуум – Убедитесь*).

- **Кластер 2.** Вопросы по теме выступления, у выступающего отсутствует необходимая информация.
Алгоритм ответа. Комплимент аудитории и апеллирование к ЦПР.
Лесть и комплименты: глобальное различие. Формулирование комплиментов, приемлемых / ожидаемых данной аудиторией.
- **Кластер 3.** Вопросы не по теме выступления.
Алгоритм ответа. Приемы:
(1) «С.О.Р.», (Сожаление / Сопереживание – Отказ – Разъяснение). Использование обезличенных предложений для озвучивания *Отказа*.
(2) «К.П.Д.» (Коснуться – Повернуть – Действовать). *Коснуться* – прием «Бен-Даффи»; *Повернуть* – апеллировать к ЦПР; *Действовать* – перейти к следующему вопросу.
- **Кластер 4.** Вопросы неэтичные / провокационные.
Алгоритм ответа. «Три шага»: (1) Жесткое терминование диалога посредством *Информационного воздействия*; (2) Обращение к независимым стандартам; (3) Переключение на следующий вопрос.
Информационное воздействие – лексическая конструкция, в которой отсутствуют личные местоимения, а глаголы, по возможности, заменены на отглагольные существительные.
Независимые стандарты: возможный перечень.

Навыки слушания в ходе диалога с аудиторией

Типы слушания оппонента: *селективное, респонсивное, ПИНГ-овое*. Роль двусторонних ПИНГ-ов для эффективного взаимодействия с оппонентом.

Практическая отработка Алгоритмов ответов и навыков ПИНГ-ового слушания.

Модуль 3. Ответы на вопросы: сложные коммуникационные ситуации

Основные причины дискommunikации с оппонентом при ответе на вопросы (*выделено курсивом*) и способы их предотвращения / устранения.

Классификация по источнику дискommunikации – «я» / «мы» / «он»

1) Источник дискommunikации – «Я»

- *Волнение*. Управление внутренним диалогом – прием **ОКР** (*Остановка – Контроль – Рефокусировка*).
- *Менторский тон*. Использование специальных лексических конструкций, исключающих / снижающих ощущение психологического давления на оппонента / аудиторию. Замена местоимения «Я» на «Мы». Проявление эмпатии.
- *Повторяющееся использование лексических штампов* («Благодарю за хороший вопрос» и т.п.). Заранее подготовленный набор одинаковых / близких по смыслу, но разных по формулировке фраз; переменное использование их в ходе дискуссии с аудиторией.
- *Неструктурированный ответ*. Повторный ответ в формате «сжатой» конструкции «Тезис – Конкретизация – Аргументация – Вывод».

2) Источник дискommunikации – «Мы» (я и оппонент)

- *Вербализация критического / ироничного отношения к вопросу, заданному оппонентом*. Выделение в вопросе элементов, которые можно использовать для вербализации позитивной обратной связи, что поможет оппоненту конструктивно воспринимать критическую оценку вопроса. Позитивные обобщения / глобализация.
- *Несовпадение асертивности и респонсивности выступающего и оппонента*. Лексическая адаптация к ожиданиям оппонента: использование специальных слов и фраз – маркеров асертивности / респонсивности.

- *Несоответствующая аргументация.* Использование комбинации 2-х аргументов – основного аргумента «*Факты и статистика*» и вспомогательного аргумента (выбор определяется ассертивностью / респонсивностью оппонента).

3) **Источник дисконммуникации – «Они» (оппонент)**

- *Вербальная провокация (неэтичный вопрос / грубое обращение / «наезд»).* Использование подходящей авторизованной цитаты. Конспективное повторение ключевой идеи / идей выступления с вводными фразами (например: «*Еще раз хочу подчеркнуть / выделить / отметить / напомнить... и т.п.*»). Исключение фраз, демонстрирующих самоиронию выступающего.
- *Некорректно / хаотично сформулированный вопрос.* Применение встречных уточняющих вопросов с учетом особенностей аудитории (ассертивной / неассертивной) для уточнения сути вопроса. Переформулирование вопроса оппонента.

Отказы и возражения

Правильная идентификация – отказ, либо возражение – и эффективная работа с ними.

1) Возражение со стороны оппонента

Правило «*Переформулирование возражения*». Использование приема *LECPA* (*Listen – слушать, Empathize – сопереживать, Clarify – Выяснять, Plan – планировать, Act – действовать*) в случае повышения эмоционального напряжения диалога с аудиторией.

2) Возражение оппоненту

Использование контр-утверждений, исключающих «отрицание отрицания»: замена в начале предложения слова «*Нет*» на «*Напротив / В действительности / Фактически и т.п.*», после которых вербализируется утвердительный контр-тезис. (например: Утверждение оппонента – «*У Вашего препарата очень много побочных эффектов*». Возражение оппоненту – «*Напротив, клинически доказано, что наш препарат крайне редко вызывает даже легкие побочные эффекты*», вместо «*Нет, у нашего препарата нет многочисленных побочных эффектов*»).

Практическая отработка сложных коммуникационных ситуаций в ходе диалога с оппонентом / аудиторией.

Модуль 4. Турнир: «Дискуссия с аудиторией»

Каждый участник тренинга формулирует **ЦПР** предполагаемого доклада на тему, знакомую всей аудитории. Перед началом дискуссии он озвучивает ЦПР, а члены аудитории в течение 3 минут формулируют по 4 вопроса (по 1 к каждому **Кластеру вопросов**). Вопросы для ответа из каждого **Кластера** выбираются методом случайных чисел. Ответы оцениваются тренерами и всей аудиторией по 5-балльной шкале. По окончании турнира выбирают участника - победителя, набравшего максимальное количество баллов.

Результат

- Навыки убеждать разные аудитории в истинности и значимости представленной в презентации / докладе информации благодаря умению отвечать на вопросы аудитории: *кратко, ярко, убедительно.*
- Отработанные на практике *Алгоритмы ответов* на вопросы любых *Кластеров*.
- Совместно сформированная на тренинге «*Библиотека*» ключевых фраз, необходимых для эффективного взаимодействия с любым оппонентом / аудиторией и ответа на любой **Кластер вопросов**.
- Техники эмоционально-психологической подготовки и саморегуляции при взаимодействии с разными аудиториями: *лояльными и недружественными.*