



# КОНСПЕКТ

Как научиться спокойно реагировать  
на вопросы и возражения  
и превращать скептиков в друзей

ГОЛОС МОЖЕТ 7.0

# Как научиться спокойно реагировать на вопросы и возражения и превращать скептиков в друзей

## Конспект урока

Нам кажется, что любой вопрос призван нас разоблачить. Но на самом деле наличие вопросов говорит о том, что людям интересно, они хотят углубиться в тему, узнать больше.

Поэтому очень важно зафиксировать идею о том, что вопросы — это хорошо:

- Это возможность дополнить свое выступление и выйти за рамки тайминга.
- Когда вы готовы отвечать на вопросы, люди видят, что вы открыты, что вы в контакте с ними и будут относиться к вам с доверием и уважением.
- Отвечая на вопрос, вы можете создать такую интригу, которая заинтересует людей подойти к вам после мероприятия и продолжить контакт.

Как правило мы боимся того, что нам зададут вопрос, на который мы не сможем ответить. Но справиться с этим страхом можно:

1. Выпишите все вопросы, которые вы боитесь услышать
2. Представьте, что вам этот вопрос зададут и как вы на него ответите
3. Предваряйте вопросы аудитории

Для того, чтобы ответ на вопрос был логичным, нужно пройти 5 шагов:

**Шаг 1.** Дослушивайте вопрос до конца. Так вы поймете, почему человек задает именно этот вопрос, и какая информация будет ему полезна.

**Шаг 2.** Дайте себе время. Люди не ждут от вас молниеносного ответа. Помните: ответ на вопрос – это спонтанная речь, а это значит, что вам нужна пауза, время для обдумывания точного, яркого ответа. Люди хотят видеть, что их вопрос заставил вас задуматься. Используйте вводную фразу, перефразируйте или переспрашивайте. Вам нужно дать себе еще немного времени, помимо паузы, чтобы сформировать контур ответа на вопрос.

**Шаг 3.** Контакт и эмпатия. Вы устанавливаете контакт и показываете человеку, что вы его замечаете и действительно хотите найти ответ на его вопрос.

**Шаг 4.** Попросите позволения ответить. Уточните, что именно в вашей реплике могло бы помочь человеку понять вас. Так вы избежите лишних фраз и траты времени и не будете раздражать человека тем, что отвечаете совсем не на ту часть вопроса, которая его интересует.

**Шаг 5.** Перейдите к ответу и ответьте на вопрос. Если вопрос очень глубокий и большой вы можете начать свой ответ с любой его части, например – финальной.

Ваша основная задача – не убегать от вопроса и показать человеку, что вы его услышали. Если присутствует волнение, предупредите аудиторию о том, что остается 10 минут и вы готовы ответить только на 3 или 5 вопросов. Тем самым вы, выйдя на сцену как спикер, правильно подав себя и зацепив людей в самом начале, так же красиво продолжаете удерживать их внимание и в финале.

Если вам задает вопрос конкретный человек, вы слушаете его, глядя ему в глаза, начинаете отвечать, глядя ему в глаза, а потом переводите свой взгляд на аудиторию. Ведь если этот вопрос возник у одного человека, то он будет интересен и другим. Ваша задача – актуализировать вопрос, чтобы.

остальная аудитория не утратила интерес и не начала отвлекаться

Выступая онлайн, при ответе на вопрос вы продолжаете смотреть в камеру и пробуете расширить его в своем ответе. Вы начинаете ответ с частного и переходите в общее. Ваша задача – через конкретный вопрос «зачерпнуть» такую тему, которая откликнется всем.

Помните: отвечать на вопросы необходимо так, чтобы человек чувствовал: вы его услышали, вы его поняли и делаете это не для галочки.