

Ирина Комарова
Катерина Рындык-Иголь

Как ответить на любой вопрос

Технологии вдохновения.
Для всех без исключения
(и для журналистов
в том числе).

Ирина Комарова
Катерина Рындык-Иголь
Как ответить на любой вопрос

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=70357795

SelfPub; 2024

Аннотация

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

Содержание

От авторов	4
Какие бывают вопросы	6
Закрытые вопросы, предполагающие односложный ответ: «да» или «нет»	7
Открытые вопросы, не предполагающие ответ «да» или «нет»	9
Уточняющие вопросы, возникающие из ответов собеседника	10
Цифровые вопросы, начинающиеся со слова «сколько» (или «каков»)	13
Вопросы, начинающиеся со слов «если бы»	14
Вопрос-утверждение, означающий, что вопроса нет.	15
Немой вопрос	17
Вопрос-ловушка	19
Вопрос с противоречием	21
Как ответить на любой вопрос	23
Ответ на вопрос – не лекция на заданную тему!	25
Два принципа ответа на любой вопрос	26
Четыре базовые стратегии ответа	30
Конец ознакомительного фрагмента.	35

Катерина Рындык-Иголь, Ирина Комарова

Как ответить на любой вопрос

От авторов

Интервью – чуть ли не единственный жанр в журналистике, который можно смело назвать искусством. Сильное утверждение, не правда ли? Но в таком случае получается, что научиться брать интервью нельзя?! В этой книге мы попробуем «поженить» искусство с ремеслом.

Мы благодарим за помощь в создании книги всех наших студентов, которые брали удачные и откровенно неудачные интервью. Их интересно разбирать, а на ошибках легко учиться. Одна важная ремарка: часто интервью привязано к актуальному событию. Часть политических и экономических ситуаций, о которых говорят собеседники в учебных интервью, – резко и драматично изменились. Но технологии – вне времени!

Эта книга – фактически обычный учебник, поскольку в каждой главе дана четкая классификация и конкретные при-

меры использования той или иной технологии. И одновременно эта книга – не учебник, поскольку основана исключительно на многолетнем опыте авторов, в ней нет ссылок на авторитеты и списка литературы. Эта книга для журналистов, потому что все технологии авторов были прежде всего опробованы во время реальных интервью с гостями в студии. Но... эта книга для всех, потому что каждый из нас ежедневно задает вопросы и отвечает на них, каждый сталкивается с разными типажам собеседников и почти каждому приходится время от времени уворачиваться от провокаций и выуживать нужную информацию. Именно техники ведения интервью легли в основу методики тренинг-центра «К в кубе». Сегодня у нас несколько разных программ для разных клиентов – руководителей, студентов, пиарщиков. Поэтому комментарии авторов неслучайно названы в книге комментариями тренеров.

Какие бывают вопросы

Что такое интервью? Это вопрос плюс ответ. Умение задавать нужные вопросы – один из секретов удачного интервью. Поэтому раскрывать секреты давайте начнем с вопросов. Какими они бывают? Когда и какие вопросы уместно задавать?

Закрытые вопросы, предполагающие односложный ответ: «да» или «нет»

Горе от ума?

Можно простить предательство?

Бывает дружба между мужчиной и женщиной?

Часто именно закрытые формулировки вопросов выбирают неопытные, начинающие журналисты. И потом, видя результаты («да, нет, не знаю»), обижаются на собеседников, якобы не расположенных к откровенности. Как избежать такой неприятности? Составляя вопросы, подумайте, как можно поменять формулировку? Возможно, это сделает вопрос интереснее.

Использование

Первый вариант. Закрытый вопрос может и должен быть опасным оружием, если он используется осознанно. К примеру, закрытый вопрос типа: «Будет ли президент баллотироваться на второй срок?» – может быть задан умышленно. Он – часть продуманной стратегии интервью, поскольку возник не случайно, а задан с конкретной целью.

Второй вариант. Если в собеседники вам достался болтун, в интервью лучше делать упор именно на закрытые вопросы, причем задавать их в быстром темпе, чтобы собеседнику

оставалось произнести либо «да», либо «нет».

Третий вариант. Закрытый вопрос может быть частью провокационной техники – «вопроса-ловушки». В первой части ловушки обычно звучит закрытый вопрос из категории вечных ценностей. Например: «Вы считаете себя патриотом?» А затем следует вторая часть «ловушки» – «вопрос-яма»: «Тогда почему вы каждый год ездите кататься на лыжах именно в Куршавель?»

Открытые вопросы, не предполагающие ответ «да» или «нет»

Почему вы решили сменить профессию?

Чем объяснить громкие отставки последнего времени?

Что для вас «счастье»?

Использование

Такие вопросы хороши, если у вас есть время разобраться в проблеме детально или уделить внимание личности собеседника. Открытые формулировки помогут, если вы берете интервью у интроверта, молчуна или человека, по каким-то причинам недолюбливающего прессу. Смело задавайте таким людям вопрос, почему. От такой детской формулировки трудно отвертеться...

Уточняющие вопросы, возникающие из ответов собеседника

У хорошего интервьюера таких вопросов большинство. Почему? Человек, который умеет брать интервью, прежде всего умеет слушать. А уточняющие вопросы – прямое следствие этого умения. У хорошего интервьюера 70–80 процентов вопросов – уточняющие. Конечно, это сложно – отказаться от придуманного заранее списка вопросов и скорректировать разговор в зависимости от того, что отвечает гость. Но только так и можно взять по-настоящему хорошее интервью!

В качестве примера уточняющего вопроса предлагаем фрагмент интервью нашего студента Михаила с политологом Георгием Федоровым, взятого в марте 2011 года.

Михаил: Давайте поговорим о возможном расколе Украины. Если раскол произойдет, не будет ли войны между Западом и Востоком Украины?

Г. Федоров: Сам, по сути, раскол подразумевает, что это уже окончательный развод. То есть зачем воевать, если и так уже ясно? Но будет война или нет, зависит от внешних игроков, которые влияют на Украину, и от внутренних олигархических групп, которые сейчас фактически делят поли-

тическую власть и экономику.

М.: Поясните, пожалуйста, каких игроков вы имеете в виду?

Г. Ф.: Ну, ни для кого не секрет, что там есть ряд восточных олигархов, которые контролируют промышленность восточных регионов, там есть международные корпорации, там есть политические интересы Евросоюза, Польши, Германии, США, там есть интересы России и там очень тонкая политика и много вопросов.

М.: Скажите, пожалуйста, а каково будущее этих двух стран, если они разделятся?

Г.Ф.: Я бы не комментировал будущее двух стран, пока факт не случился. Вот если Украина расколется, тогда можно будет говорить о будущем. А на данный момент, мне кажется, это неактуально.

М.: Скажите, а Евросоюзу нужна такая Украина?

Г.Ф.: Какая такая?

М.: По сути с гражданской войной.

Г.Ф.: Гражданская война – это инструмент, который ведет к определенным политическим целям. С моей точки зрения, Евросоюзу необходима Украина, которая бы полностью была в фарватере той западной цивилизации и, фактически, тех ценностей, которая Европа проповедует. Но проблема в том, что Украина мечется между Западом и Востоком, соответственно, такая мечущаяся Украина им не нужна, конечно.

Комментарий тренеров: Миша хорошо начал – тот самый уточняющий вопрос, о котором мы говорили чуть ранее, он задал уже вторым. Это правильно – в разговоре на столь сложную тему не должно быть общих слов и обобщенных понятий. Правда, Мишу надолго не хватило, спланировать ход разговора не получилось. Кроме как непродуманностью нельзя объяснить, почему, только начав интервью, только «разогрев» собеседника, он вдруг перевел разговор в нереальную плоскость: «если вдруг...». Кстати, Георгий перепасовал уточняющий вопрос Мише: «Какая такая Украина?» Для журналиста важно помнить, что тактика уточняющих вопросов хороша и действенна, но применяться она может и со стороны собеседника.

Использование

Вне зависимости от типа интервью или типажа собеседника уточняющие вопросы являются основной осью, без которой колесо беседы не крутится!

Цифровые вопросы, начинающиеся со слова «сколько» (или «каков»)

Сколько стоит создание в России бизнеса с нуля?

Сколько всего денег затратило государство на проведение Олимпиады в Сочи?

Какова глубина озера Байкал?

Использование

Такие вопросы имеют право на существование, но важно помнить две вещи: во-первых, числа плохо запоминаются и усваиваются на слух – зритель в состоянии сосредоточиться максимум на одном-двух числах, далее внимание рассеивается. Во-вторых, число, приведенное в ответе без сравнительной статистики, остается пустым звуком: можно сравнить стоимость стартапа в России и Европе, сейчас и пять лет назад и т.д. Если собеседник сам не дает этой сравнительной статистики или понятного сравнения для количества, то важно вторым вопросом узнать, с чем можно сравнить эти данные, много это или мало. Например, в одном из репортажей корреспондент рассказывал о новой нефтяной вышке так: «Ее высота 100 метров». Но было бы гораздо интереснее, если бы он сказал: «Представьте себе вышку такой же высоты, как 33-х этажный дом».

Вопросы, начинающиеся со слов «если бы»

Если бы у вас была возможность задать один вопрос Богу, то какой бы вы задали?

Если бы у вас была волшебная палочка, какое одно желание загадали бы?

Если бы вы родились в семье миллиардера и могли бы не работать, чем бы вы занимались?

Эти вопросы позволяют сделать интервью легче, мотивировать собеседника рассуждать, раскрепоститься.

Использование

Иногда встречается собеседник, который не расположен откровенничать в интервью. Причин может быть масса: боится, волнуется, не знает ответа на предыдущий вопрос, имеет строгие инструкции не распускать язык в эфире и т.д. Такие вопросы помогают снять напряженность и некоторую степень ответственности: речь ведь идет о придуманной, иллюзорной ситуации, которой нет на самом деле. Кроме того, такие вопросы хорошо использовать, когда нужно кардинально сменить тему или прервать слишком разговорчивого собеседника.

Вопрос-утверждение, означающий, что вопроса нет.

Это, увы, означает, что интервьюер не умеет задавать вопросы и его собственное мнение-утверждение на эту тему для него важнее мнения собеседника.

Вот как один наш студент пытался сформулировать вопрос о легализации определенного вида огнестрельного оружия (собственно, там было все, кроме самого вопроса): «Легализовать короткоствольное огнестрельное оружие было бы большой ошибкой. На мой взгляд, эта мера приведет к полнейшему беспорядку, на улицах будет царить насилие, стрелять будут по любому поводу: не уступил место в метро или бросил бумажку мимо урны – будь готов умереть». И так в течение трех минут. Собеседник вежливо молчал, но ему уже явно было скучно.

Использование

Этот прием можно практиковать только в том случае, если собеседник доминирует в разговоре настолько, что за 15 минут беседы вы успели лишь поздороваться со зрителем и назвать свое имя. Но этого нельзя допускать в журналистской практике, ведь есть много способов заставить гостя «играть по правилам». Например, так, как описано во второй гла-

ве, где речь идет об интервью с собеседником-болтуном или собеседником-артистом. Все же в профессиональном интервью вопрос должен быть вопросом, а не утверждением.

Немой вопрос

Это специальная технология, при которой после ответа на один из вопросов интервьюер продолжает молчать, будто знает что-то важное, о чем собеседник забыл упомянуть, и дает ему возможность эту оплошность исправить. Так поступил Ларри Кинг с оскандалившимся политиком, который, естественно, не хотел трясти в эфире свое политическое грязное белье.

Вот фрагмент этого интервью в качестве иллюстрации немого вопроса.

Ларри Кинг: Что вы подарили маме на День матери?

Политик «распустил хвост» и дал исчерпывающий, благоприятный для его имиджа подготовленный ответ.

Л. К. ???

Политик: Это хороший подарок, я всегда помню о своей маме, у меня хорошее воспитание.

Л. К. ???

Политик: Видимо, своим молчанием вы намекаете на недавний скандал...

Использование

Немой вопрос – мощнейшая технология, которую можно использовать в нескольких случаях. Если пресс-служба гостя

ведет себя как «асфальтовый каток» и вам просто запрещено затрагивать те темы, которые на самом деле интересуют зрителя, если собеседник трудно управляем и мало вменяем, то в этом случае оставляйте паузу, которая является говорящей: «мне нечего добавить, тут и так все понятно...». Ну и, конечно, в случае, если вы, как Ларри Кинг, действительно знаете о своем госте что-то сверх того, что он выдает в эфир.

Вопрос-ловушка

Это провокационный вопрос, состоящий из двух частей. Первая часть – короткий закрытый вопрос из категории вечных ценностей. Вторая – провокация или ловушка, ради которой все и затевалось. При ближайшем рассмотрении становится ясно, что эти два вопроса не связаны между собой по смыслу и логике. Но интервьюер объединяет их в пару, а собеседник, попавший в ловушку, вынужден оправдываться.

Вот как попыталась столкнуть «в ловушку» политолога Георгия Федорова наша студентка Мария.

Мария: Георгий Владимирович, вы толерантны?

Г. Федоров: Я не люблю это слово, непонятно, что оно означает, толерантны к кому?

М.: Я имела в виду: вы уважительно относитесь к людям?

Г.Ф.: Смотря к каким – люди разные.

М.: вы любите людей?

Г.Ф.: Я люблю людей, человечество люблю, но люди разные.

М.: Почему тогда вы положительно относитесь к смертной казни, о чем вы неоднократно заявляли?

Г.Ф.: Общество и государство должно иметь возможность защищаться и использовать не просто пожизненное

заключение, но в том числе применять и высшую меру наказания.

М.: А Путин против ...

Г.Ф.: Это дело Путина. Еще раз повторяю, что у меня своя точка зрения.

Комментарий тренеров. Согласитесь, интересный разговор. В «ловушку» опытный политолог, правда, не попал, поскольку не стал отвечать «да» или «нет» на первый вопрос о толерантности. Вместо этого он начал рассуждать «о понятиях», о том, что такое толерантность, и ловушка журналиста оказалась размытой и не глубокой.

Использование

Ловушка позволяет задавать провокационные вопросы, камуфлировать свою стратегию, увеличить темп интервью. Применять ловушки можно в интервью с собеседниками-манипуляторами, поскольку их совсем не жалко и важно сбить с толку. Но, к сожалению, манипуляторы не хуже журналистов знают, что такое ловушки.

Вопрос с противоречием

Задавать такие вопросы должен уметь каждый журналист. Этот вопрос, как и ловушка, состоит из двух частей. В первой части интервьюер приводит некое высказывание собеседника (желательно зачитать дословно и указать источник). После этого он приводит конкретный факт, который противоречит этому высказыванию, и просит собеседника разрешить создавшееся противоречие. Как правило, такие вопросы убийственны, они способны заставить нервничать даже опытного спикера. Но при такой формулировке у собеседника есть шанс объяснить ситуацию: возможно, высказывание было вырвано из контекста и на самом деле собеседник имел в виду совсем другое. К тому же всегда есть отговорка, что исключение только подтверждает правило...

В качестве примера – вопрос нашего студента Олега директору одного из Event-агентств.

– вы сказали, что (цитирую): «Успех мероприятия не зависит от количества присутствующих на нем гостей, лучше меньше, да качественнее»... При этом на сайте вашего агентства предметом особой гордости объявляется ежегодный рост числа посетителей тех событий, которые вы проводите. Где здесь истина?

Использование

Такие вопросы можно практиковать с опытным собеседником, это – возможность выяснить истину и действительно узнать ответ на сложный вопрос.

Как ответить на любой вопрос

Что проще – спрашивать или отвечать? Авторы, возможно, в силу своего журналистского прошлого, уверены – отвечать намного сложнее.

Если вопрос можно вынашивать долго 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.

Сложность в том, что ответа у вас может и не быть. Красноречивое молчание или клише «без комментариев» – согласитесь, не лучшая стратегия...

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 на провокацию можно и нужно отвечать обдуманно.

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 ответов, давайте поймем, насколько

развернуто нужно отвечать.

Ответ на вопрос – не лекция на заданную тему!

Прежде всего, предлагаем принять такую истину – в природе 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? Потому что вы упускаете шанс показать свою компетентность. Да и собеседнику нужно некоторое время, чтобы подумать над вашим ответом и, возможно, мысленно с ним согласиться или нет.

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

Так что если вам вдруг не дают покоя лавры Демосфена, и есть желание в ответ на простой вопрос произнести длинную речь, то это можно сделать только в одном случае – если вы – Демосфен.

Два принципа ответа на любой вопрос

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 хорошо проделанной работы? Это, согласитесь, тоже не мало! Как начинать ответ на любой вопрос, и какие обязательные элементы должен включать качественный ответ?

Принцип первый – не нужно отвечать сразу. Напротив, просто 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 могут быть последствия поспешного ответа? Мы выдаем не нужную, а значит, мусорную для собеседника информацию, не успеваем продумать структуру ответа, и он становится непонятным собеседнику. Мы выбалтываем то, о чем стоило бы умолчать. Пауза может быть небольшой, 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.

Можно воспользоваться каким-нибудь приемом, как, например, делал Шерлок Холмс, закуривая перед ответом свою знаменитую трубку. Можно попить воды, пройти со своего места к доске или взглянуть в окно. За эту паузу вы поймете, каков характер вопроса на самом деле, и 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 два варианта.

Вариант 1. За одну минуту можно успеть произнести первую фразу. Далее предложить собеседнику три аргумента с небольшими пояснениями и закончить ответ яркой финальной фразой. Вот как использовал минуту молодой руководитель Виктор, отвечая на вопрос, 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 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)

Вариант 2. За минуту также можно успеть сказать первую фразу, потом рассказать 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 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)

Четыре базовые стратегии ответа

Пожалуй, самая неприятная ситуация, когда вопрос задан, собеседник ждет, внимательно глядя вам в глаза, ибо вы – эксперт в данной области и, безусловно, должны знать ответ, но... вы его не знаете. Неприятная ситуация? Давайте рассмотрим возможные стратегии поведения.

Ситуация первая. Должен знать ответ на вопрос – знаю его!

Вы должны знать ответ на вопрос (например, это деловой вопрос, вам за эти знания в том числе платят деньги, или, возможно, вы – студент на экзамене). И, ура, вы его знаете! Ответить очень легко? Как бы ни так!

В этом случае, мы, как правило, совершаем три ошибки:

говорим все, что знаем на эту тему (начинаем плясать от печки), но не отвечаем на конкретный вопрос;

строим ответ на профессиональных терминах, которые собеседник может не знать и не понимать;

не укладываемся в одну минуту, т.е. говорим слишком долго, утомляем собеседника.

Мы так радуемся, что знаем ответ, что нас буквально «несет». А куда? Как результат – собеседник отключается, начинает думать о своем, возможно, даже кивает в такт вашей умной речи, и НЕ ПОЛУЧАЕТ ответа на свой вопрос.

Ключ: Ответ должен укладываться в одну минуту, не содержать специальных терминов, если есть хотя бы предположение, что собеседник их может не знать; быть максимально конкретным и обязательно работать по схеме «от частного к общему» или «от общего к частному».

Например, на одном из тренингов нас спросили, почему-де, мы ведем занятия (и, как видите, пишем книги) вдвоем?

Ответ: Мы вдвойне позаботились о клиентах. Во-первых, на двоих у нас 4 образования, включая техническое и гуманитарное, в «К в КУБЕ» физика и лирика дружат, а не соперничают, поэтому у нас достаточно и сухих схем, и ярких эмоций. Во-вторых, тренинг – дело долгое (от 2 до 6 часов в день), два голоса (а не один) помогают слушателям не уставать и не засыпать! И в-третьих, самое главное, помните знаменитую технологию злого и доброго следователя? Кому-то нужен Жеглов, а кому-то – Шарапов. Все люди разные – от всплескивающего руками холерика до спящего в своем коконе флегматика, вот и мы (авторы книги) – принципиально разные люди и по темпераменту, и по взглядам на жизнь. Кстати, рекомендации и оценки двух тренеров наи-

более объективны.

В ситуации «должен – знаю» есть еще один нюанс. Если нас просят ответить на тот вопрос, на который мы заведомо должны знать ответ, то, как правило, интересуется не только и не столько именно наше личное мнение, а позиция компании. Если это так, то важно в своем ответе единожды (больше – не надо, чтобы не навязываться!) упомянуть название своей компании, представить ее.

Итак, если говорить совсем коротко, то в ситуации «ДОЛЖЕН – ЗНАЮ» наша цель – ПРЕЗЕНТОВАТЬ БИЗНЕС.

Ситуация вторая. Должен знать ответ на вопрос, но не знаю его!

Да, такое бывает, все мы люди. Если нужные слова не приходят на ум, если вы забыли конкретные факты, если вас не подготовили или вы не успели посмотреть последнюю актуальную информацию, то попадаете в очень неприятное положение. Что делать? Сказать правду: «Не знаю, виноват»? Пожалуй, это не самый выигрышный вариант, ведь вас спрашивают как эксперта в своем деле и представителя бизнеса, а свою профессиональную репутацию надо беречь. Понятно, что если ответа на вопрос нет, то и идеального выхода тоже нет, но мы предлагаем два варианта.

Вариант 1. Вы переносите ответ. То есть вы говорите примерно следующее: «Вопрос нетривиальный (сложный, требующий пояснений, с изюминкой и т.д.), и я хочу ответить на него максимально точно (полно, обстоятельно, компетентно...). Дайте мне час (20 минут, 2 дня...), я посмотрю цифры, и после перерыва мы вернемся к этой теме».

За это время вы ставите «на уши» свой отдел, интернет, друзей или себя самого, находите ответ, и ситуация превращается в первую (должен – знаю). Только пожалуйста, избегайте клише: «спасибо за вопрос» и «хороший вопрос», поскольку так говорит не просто каждый второй, а каждый первый. И увы – это уже самая настоящая банальность.

Вариант 2. А если нельзя перенести ответ, например, в прямом эфире на телевидении? Журналист задал вам вопрос, а вы забыли или не знаете ответ? Тогда поступайте, как студенты на экзамене, – отвечайте на тот вопрос, на который вам есть что сказать.

Да, делайте прямо так, как нерадивый студент из анекдота, который на экзамене по биологии выучил только одну тему: «Блохи», а ему попался билет: «Собаки». Ну вот он и начал выкручиваться: «Собаки – животные разряда млекопитающих, они имеют 4 лапы и хвост, которые покрыты шерстью. В шерсти наверняка живут блохи, а блохи – это...»

Конечно, если журналист вас внимательно слушает, он вернется к интересующему вопросу и скажет, что спрашивал не об этом. Но если вы сумеете говорить «о блохах» вдохновенно и выдать «сенсацию, эксклюзив», то, возможно, к первоначальному вопросу не вернется ни журналист, ни преподаватель. Почему? Для журналиста важен рейтинг его программы, и если вы в ответе на вопрос отвечаете, по сути, на другой, но выдаете эксклюзивную историю, парадоксальные факты и делаете это ярко и образно, то вероятнее всего журналист пойдет по предложенному вами пути, и разговор свернет в иное русло.

Конечно, патовая ситуация с прямым эфиром случается реже, и вариант 2 подходит во всех случаях, поэтому мы все-таки сформулируем краткий вывод из ситуации «ДОЛЖЕН – НЕ ЗНАЮ» – ПЕРЕНЕСТИ ОТВЕТ. И ничего страшного тут нет.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.