### РОБОТА З ОПОНЕНТАМИ ТА «СКЛАДНИМИ» УЧАСНИКАМИ ПІД ЧАС ВИСТУПУ

Якщо під час виступу виникли певні ускладнення:

* Вас провокують або намагаються збити з пантелику. Насамперед не впадайте в паніку (просто завжди пам’ятайте, що впадання в паніку чи втрата самоконтролю вам нічого не дасть). У будь-якому разі зберігайте спокій і далі «гніть своє». Важливо також пам’ятати, що ворожість зали спрямована *не проти вас особисто, а проти аргументів, які ви викладаєте*.

Дайте «провокаторові» виговоритися, а потім спокійно зауважте:

*– Кожен має право на власну точку зору. Моя позиція ось така… – і далі виступайте так, як ви собі запланували!*

* Слухачі «зчепилися» між собою, решта аудиторії підсвідомо чекає, що ви відреагуєте як медіатор. Виправдайте їхні сподівання. Опанувати майже хаотичну ситуацію можна, наприклад, так:

*– Шановні виборці, кожен з вас має власну точку зору, це нормально. Але я прошу висловити свої думки під час обговорення – коли я закінчу свій виступ. Прошу дати можливість решті присутніх отримати від мене всю інформацію!* – і впевнено виступайте далі. Але якщо «провокатори» все ж таки не заспокоюються, то вам не залишається нічого іншого, як звернутися по допомогу до організаторів заходу й спокійно, з гідністю дочекатися якогось завершення конфлікту.

* Вам поставили «провокаційні» питання – зверніться до домашніх заготовок. Уникайте мовчання як пасивної позиції, яка може провокувати ще гостріші запитання й атаки.

Трапляються випадки, коли ви наперед знаєте, що вам обов’язково ставитимуть «провокаційні» питання. Тоді можна застосувати таку тактику. Привести із собою одну-двох осіб, які поставлять вам кілька «провокаційних» питань, що їх ви підготували самі (так само, як і відповіді на них). По-перше, решта залу від початку побачить вашу «спокійну впевненість», а по-друге, у справжніх «провокаторів» залишиться менше часу для «розгортання бойових дій».

**ПРАВИЛА РОБОТИ ІЗ ЗАПЕРЕЧЕННЯМИ**

**У жодному разі не можна:**

* прямо заперечувати заперечення;
* брати під сумнів обґрунтованість заперечення;
* ігнорувати заперечення;
* не дати висловити заперечення.

**Потрібно:**

* уважно вислухати;
* зробити комплімент запереченню;
* прийняти можливість заперечення позитивно;
* змінити контекст заперечення з негативного на позитивний.

**Не сперечайтеся!!!**

**Суперечка** – це найнепродуктивніша тактика спілкування з виборцями. Не сперечайтеся з ними навіть у тому випадку, коли їхні слова не відповідають дійсності. Не можна говорити: *«Ваша заява цілковито необґрунтована»*, *«Ви мене просто неправильно зрозуміли»*, *«Ні, все зовсім навпаки»*, *«Я дотримуюся щодо цього питання зовсім іншої точки зору»...* Використовуйте техніки трансформації заперечень.

**ТЕХНІКИ ТРАНСФОРМАЦІЇ ЗАПЕРЕЧЕНЬ**

1. **«Добре, що ви на це звернули увагу!»**

Там, де це доцільно, робимо комплімент запереченню.

Варіанти:

– *Як добре ви в цьому розбираєтеся!*

– *Для мене задоволення виступати перед аудиторією, з якою можна говорити серйозно.*

**2. Перетворення заперечення на запитання**

Це відомий прийом, який полягає в тому, щоб переформулювати висловлене заперечення у вигляді запитання. Наприклад, фраза *«Та це ж неправда!»* може перетворитися на: *«Ви запитуєте, наскільки правдивою є інформація, яку я озвучила?»*, а слова *«Всі так кажуть»* можна переформулювати у вигляді питання: *«Вас цікавить, чим моя програма відрізняється від програм інших кандидатів?».* Завдяки цьому ми уникаємо прямої конфронтації з опонентом і не зачіпаємо його гордості. Навпаки, ми тим самим визнаємо його право на висловлення особистої думки.

**3. Перетворення заперечення на доказ**

*– Ви говорите, що не бачите результатів реформ? Це справді так, оскільки процес реформування тривалий і на перший погляд непомітний. Разом з тим…* – і додаєте аргументи на підтримку вашої точки зору.

**4. Перетворюємо заперечення на запит на отримання додаткової інформації,** використовуючи зворот *«Чи правильно я розумію, що…».*

Варіанти:

– *Чи правильно я розумію, що для ухвалення цього рішення не вистачає інформації про...?*

*– Чи правильно я розумію, що ви хотіли б, аби я докладніше розповіла про…?*

**5. Пом’якшення заперечення**

Цей прийом полягає у тому, щоб погодитися з опонентом щодо другорядних пунктів чи визнати його правоту стосовно деяких з них, але не поступатися в головному. Наприклад: *«Так, деякі виборці справді так вважають, але насправді переважна більшість каже, що...»* – і т. д.

І ще кілька порад.

**Не говоріть погано про конкурентів.**

Коли ваш виборець говорить про ваших конкурентів, не варто нападати на них. Краще покажіть ті переваги, які вигідно відрізняють вас від конкурентів.

**Використовуйте перехідні фрази:**

*– Я розумію, чому ви так думаєте.*

*– Багато хто спочатку сумнівається.*

*– Я поділяю ваше занепокоєння.*

Ці фрази *–* своєрідні «зв’язки» для налагодження взаєморозуміння та подальшої взаємодії з виборцями.

**Готуйте аргументи заздалегідь.**

Уявіть, яких заперечень можна чекати. Підготуйте кілька варіантів відповідей.

**Самі наводьте заперечення.**

Якщо ви впевнені, що опонент чи виборець обов’язково висловить якесь заперечення, випередіть його і наведіть контраргумент самі. Висловлюючи заперечення з власної ініціативи, дайте на нього відповідь і продовжуйте говорити на користь своєї пропозиції.

**Відкладіть відповідь, якщо не можете відповісти.**

*– Це дійсно важливе питання. Я негайно займуся його розв’язанням.*

*– Складне питання. Як тільки я з’ясую обставини цієї справи, негайно повідомлю вас про результат.*