

باسمہ تعالیٰ

مہارت ہائی

برای

پاسخ بہ سوالات

AbbasDavudi.ir

مهارت‌هایی برای پاسخ به سؤالات

اشاره:

در هر جلسه آموزشی - سخنرانی، کلاس یا حلقه معرفتی - یکی از نکات اساسی که برای اداره کننده جلسه پیش می‌آید پاسخ به سؤالات مخاطبین است که با انگیزه‌های متفاوتی پرسیده می‌شود.

بسیاری از صحبت‌های خوب با مدیریت ضعیف مربی بر پرسش‌های مخاطبان ممکن است بی‌اثر گردد. باید یاد بگیریم با پرسش‌های نامناسب و مشکل در طول جلسه، مقابله کنیم تا هر پرسشی از ما می‌شود، با اعتماد به نفس، توانائی اداره آن‌را داشته باشیم.

آن‌چه در پی می‌آید بعضی از نکات برای این مهم است. ولی به یقین تمام مطلب نیست. شما می‌توانید نکات دیگری را که با تجربیات خود یا دیگران به‌دست آورده‌اید به این مطالب اضافه کنید. اگر این کار را به صورت دسته‌بندی شده انجام دهید، ما با افتخار آماده انتشار آن هستیم.

(۱) به خوبی آماده شوید

این مهم است که شما با مطالعه‌ی کافی و یادداشت‌برداری از نکات مهم کاملاً آماده باشید هر پرسشی که توسط مخاطبان طرح می‌شود، بتوانید پاسخ دهید. راز موفقیت در این کار، تحقیق دقیق و بازنویسی است. زمانی که شما پانویس مطالب خود را تمام کردید، آن‌را چندین دفعه به‌طور کامل بخوانید. به هر پرسش پاسخ داده نشده‌ای که به نظرتان می‌رسد توجه کنید و سعی کنید هر فاصله‌ای را پر کنید. سپس مطالب خود را برای دوستان یا همکاران خود بخوانید و از آن‌ها بخواهید هر پرسشی دارند، طرح کنند. در زمان مقابله با نکات آن‌ها، اطلاعات ضروری و مورد نیاز را هر جا لازم باشد، اضافه کنید. مراقب باشید که علی‌رغم این آمادگی، ممکن است مخاطبی باشد که یک پرسش نامناسب بپرسد که شما به آن فکر نکرده باشید.

۲) با اعتماد به نفس ظاهر شوید

درست همان‌طور که یک بیان خوب می‌تواند توسط یک بخش پرسش و پاسخ ضعیف تخریب شود، یک بیان متوسط می‌تواند توسط یک اجرای توأم با اعتماد به نفس در انتها نجات یابد. به پرسش‌ها، به بلندی، وضوح پاسخ دهید. این مطلب به خصوص زمانی مهم است که مجبورید بنشینید یا به محل دیگری برای پاسخ‌گویی بروید. اگر مناسب است، در زمان پاسخ به پرسش‌ها بایستید و سطح صدای خود را یکسان حفظ کنید. با دست‌های خود بازی نکنید و یا از بدن منفی استفاده نکنید (مانند دست به سینه ایستادن) که ممکن است به شما حالت تدافعی بدهد.

۳) مدیریت پرسش‌ها را در اختیار بگیرید

هرگز به بیش از یک نفر اجازه ندهید در یک زمان صحبت کند. در غیر این صورت، موقعیت ممکن است به سرعت از کنترل خارج شود. برای مخاطبان توضیح دهید که شما فقط در یک زمان قادر به پاسخ‌گویی به یک سؤال هستید. به‌عنوان مثال بگویید: «اگر بتوانیم سؤال نفر اول را اول بشنویم بعد بلافاصله پس از آن به پرسش نفر دوم بازخواهیم گشت».

هرگز به بحث طولانی جنبه‌های جزئی صحبت‌های خود کشیده نشوید. اگر با مباحث، بیش از حد درگیر شدید، ترتیبی بدهید که بعد از اتمام بحث، آن را ادامه دهید.

۴) زمان به دست بیاورید

اگر شما خودتان را درحالی یافتید که با پرسش‌های مشکل به خصوصی مواجه هستید، خونسرد باقی بمانید و به خودتان فرصت کوتاهی بدهید تا پیش از پاسخ دادن به دقت فکر کنید. زمانی که با سؤالی مواجه می‌شوید که نیاز به فکر کردن دقیق دارد، نترسید که به یادداشت‌های خود برگردید و به مخاطبان خود بگوئید دارید چه کاری انجام می‌دهید. اگر لازم است از یک تاکتیک طفره رفتن از قبیل نوشیدن جرع‌ای آب، سرفه کردن و امثال این‌ها استفاده کنید. این کارها به شما کمک می‌کند از وضعیتی که در آن به نظر می‌رسد کلمات را گم کرده باشید، رها شوید.

۵) مشترکات را مشخص کنید

توجه کنید که یک ساختمان را باید از پی ساخت و اگر پی آن و اسکلت و ستون‌ها نباشد یا سست باشد، ساختمان اصلاً ساخته نمی‌شود که فرو ریزد. هیچ‌گاه نمی‌توان اول کاشی‌کاری کرد و سپس سقف طبقات را درست نمود.

در پاسخ دادن به بسیاری از سؤالات نیز باید اول مشترکات فکری سؤال کننده و پاسخ دهنده مشخص شود. آن وقت می‌توان پاسخ را بر پایه‌هایی که ساخته‌ایم بنا کنیم. به عبارتی باید کبرای قضیه معلوم شود تا نتیجه صغری حاصل گردد.

به عنوان مثال کسی سؤال می‌کند: «دلیل ولایت تکوینی امام معصوم چیست؟» برای پاسخ به این سؤال مقدماتی لازم است:

۱- آیا اصل توحید در همه‌ی جوانب آن و صفات لاینتناهی خدا مورد قبول دو طرف هست؟

۲- آیا سؤال کننده اصل نبوت پیامبران و رسالت رسول گرامی اسلام صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم و عصمت پیامبر را قبول دارد؟

۳- آیا وجود جانشینان حضرت رسول اکرم صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم، به عنوان امام تعیین شده از سوی خداوند را پذیرفته است؟

۴- آیا ولایت اجتماعی و تشریحی ائمه علیهم‌السلام به درستی برایش روشن شده است؟

۵- آیا موضوع عصمت چهارده معصوم را درک کرده است؟ تا آن‌ها را از گناه و اشتباه در بیاناتشان مصون بداند؟

۶- آیا قرآن را به عنوان یک کتاب آسمانی که هیچ تحریفی در آن نیست و هرچه در آن هست از خداست، می‌شناسد؟

۷- آیا فرق بین روایات صحیح و غیر صحیح را می‌داند تا اگر روایتی گفتید فوراً نگوید که معلوم نیست این روایت درست باشد؟

در این جا اگر هر کدام از این موارد را به ترتیب قبول نکرده نباشد، باید اول این نکات را با وی به بحث بگذاریم و سپس به سؤال اصلی برسیم.

به عنوان مثال اگر اصل توحید را قبول ندارد، بحث درباره موضوع ولایت تکوینی، کاری عبث و بی فایده است. زیرا ما در اثبات این موضوع ناچار به استفاده از قرآن و روایات هستیم و وقتی اصل موضوع از نظر سؤال کننده مورد خدشه باشد، اسناد به آنها بی فایده خواهد بود.

لذا باید اول توحید و سپس نبوت و موارد تا شماره هفت را با او حل نموده و برایش اثبات کنیم و سپس به سراغ سؤال اصلی برویم.

بسیاری از مواقع به دلیل بی توجهی به این موضوع در پاسخ به سؤالات وارد سردرگمی زیادی می شویم. زیرا وقتی در حال پاسخیم به مواردی استناد می کنیم که خود آنها مورد سؤال قرار می گیرند.

مانند این که می خواهیم از قرآن استدلال بیاریم. سؤال کننده فوراً سؤال خود را رها کرده و می پرسد: «از کجا معلوم قرآن سخن خداست؟» یا وقتی با استناد به روایات دلیلی بیان کنیم. سؤال می شود: «چه دلیلی وجود دارد که این بیان امام صحیح باشد؟» یا «از کجا معلوم این روایت جعلی نیست؟»

۶) به سؤالات بی اعتنایی نکنید

پاسخ های استنادردی وجود دارند که شما می توانید در پاسخ به سؤالات دشوار استفاده کنید. اگر پاسخی را نمی دانید، سعی کنید پاسخی رضایت بخش ارائه کنید که نشان دهد شما نسبت به سؤال بی اعتنا نیستید. اگر یک پرسشگر پافشاری می کند، سؤال را به مخاطبان باز خورد دهید.

۷) نمونه هایی از عبارات برای قانع کردن مخاطب

من پاسخ را نمی دانم ولی می توانم برای شما پیدا کنم و با شما تماس بگیرم.
من نیاز دارم روی این یکی فکر کنم. می توانم کمی دیرتر به این پرسش پاسخ دهم؟ سؤال بعدی لطفاً.

مطمئن نیستم پاسخ این سؤال را بدانم. شاید بتوانیم بعد از جلسه در مورد آن بحث کنیم.

حقیقتاً پاسخ صحیح یا غلطی در این مورد وجود ندارد ولی عقیده شخصی من این است...

۸) تجزیه و تحلیل کنید

در مورد هر سؤالی که از شما پرسیده می‌شود، لحظه‌ای کوتاه فرصت دارید که آن را تجزیه و تحلیل کنید.

آیا از شما خواسته شده که سخنان خود را خلاصه کنید؟

آیا این یک درخواست ساده برای اطلاعات بعدی موضوع شماست؟

آیا به سوی یک دام کشیده می‌شوید؟

۹) با مخاطبان صادق باشید

به دلایل متفاوت، زمان‌هایی وجود دارند که شما به سادگی پاسخ یک سؤال را نمی‌دانید. اگر این اتفاق بیفتد، با مخاطبان صادق باشید. اگر حقایق را نمی‌دانید، بهتر است آن را مستقیماً اقرار کنید تا سدی در اطراف موضوع ساخته باشید.

اگر پاسخی را نمی‌دانید متواضعانه و صادقانه بگویید که: «نمی‌دانم» این کار تاثیر بیشتری بر مخاطب دارد تا این که پاسخ‌های نامربوط بدهید.

با جملاتی از این دست پاسخ ندهید:

من این نکته را بعداً خواهم گفت.

چون مخاطبان از هر کوششی برای تحقیق آن‌ها متنفر می‌شوند و ممکن است شما اعتبار خود را از دست بدهید.

۱۰) به عمومی بودن یا شخصی بودن سؤال توجه کنید

گاه شما ممکن است ببینید فردی از مخاطبان سؤال مطرح می‌کند که نیاز به مقدار زیادی بحث پیرامون یکی از جنبه‌های مطالب گفته شده توسط شما، دارد. اگر این بحث مورد علاقه عموم مخاطبان نیست، از پرسشگر بخواهید با شما بعد از اتمام جلسه صحبت کند. اما اگر احساس می‌کنید تمام مخاطبان از شنیدن توضیح جزئیات بیشتر سود می‌برند - و به درستی پاسخ خودتان اطمینان دارید - پاسخ پرسشگر را به‌طور خلاصه، ارائه کنید.

(۱۱) پرسش‌گر را شناسایی و اداره کنید

پرسش‌گرها در هیئت‌های متفاوتی ظاهر می‌شوند. بنابراین مهم است که قادر به شناسایی و اداره صحیح آن‌ها باشید. آن‌هایی که مایل به جلب توجه هستند، سعی می‌کنند وانمود کنند بیش از شما می‌دانند درحالی که آن‌هایی که بی‌هدف هستند، در اطراف موضوع سرگردانند و هرگز به نظر نمی‌رسد سؤال مستقیمی بپرسند. هر مورد، شیوه مدیریت خاص خود را دارد. کسی را که بی‌هدف است با گفتن این جمله به اصل مطلب بازگردانید: «این نکته خوبی است و سؤالی را در رابطه با... برمی‌انگیزد».

اگر با کسانی که مایل به جلب توجه هستند مخالفت شود، ممکن است در دسر ایجاد کنند. بنابراین، در تمام موارد، با آن‌ها مؤدبانه رفتار کنید. البته کسانی هم هستند که فقط برای کسب دانش بیشتر و رفع ابهام خود سؤال می‌کنند که این‌ها با ارزش‌ترین سؤال‌کننده‌ها هستند. قدر این‌ها را بدانید.

(۱۲) با برنامه‌های پنهان مقابله کنید

از سوالات از پیش طراحی شده برای نشان دادن ضعفی جدی در بحث آگاه باشید که سخنران را دستپاچه کرده و به تزلزل می‌کشد. سوالاتی که ارتباط ضعیفی با مطالب شما دارند، ممکن است صرفاً کوششی از جانب یکی از مخاطبان برای مطرح کردن خودش باشد. از طرف دیگر، این برنامه‌ها ممکن است از میل و علاقه به خراب کردن اعتبار شما ریشه بگیرد و شمارا ضعیف و کم اطلاع به نظر برساند. سعی کنید چند پاسخ ذخیره در اختیار داشته باشید از قبیل:

«من امروز تمایلی ندارم این جنبه از موضوع را مطرح کنم.»

یا «این یک جنبه مجزاست که من الان وقت بحث کردن درباره‌ی آن را ندارم.»

که کاملاً دو پهلوست و فشار روی شما را کم خواهد کرد.

۱۳) نکته‌های کوتاه...

- ۱ همیشه از مخاطبان بخواهید تا سؤالاتشان را مطرح کنند. این کار باعث درک بهتر مطلب توسط آنان خواهد شد و به شما بیشتر اعتماد می‌کنند.
- ۲ بخش پرسش و پاسخ می‌تواند به اهمیت مطالب اصلی باشد.
- ۳ پاسخ دهی به پرسش‌های مخاطبان می‌تواند با توضیح دادن بیشتری در مورد اطلاعات اطراف موضوع، اعتبار شما و در نتیجه نفوذ کلام شما در مخاطب را افزایش دهد.
- ۴ با اطلاعات وسیع خود به مخاطبان غلبه کنید.
- ۵ یک یا دو پاسخ پر طول و تفصیل را پیش‌تر برای پرسش‌هایی که مطمئن هستید پرسیده خواهند شد، آماده کنید.
- ۶ در زمان جستجوی کامل متن بیانات، ممکن است اغلب سؤالات را پیش‌بینی کنید.
- ۷ برخی افراد بیشتر مایلند نکته‌ای را بیان کنند تا پرسشی را طرح کنند. اگر نظر آن‌ها مثبت است و بحث شما را تقویت می‌کند، مؤدبانه است که آن‌ها را تصدیق کنید اما اگر نکته نامربوط است از مخاطب تشکر کرده و به پرسش بعدی بروید.
- ۸ سؤالات را به کل مخاطبان پاسخ ندهید نه فقط به پرسشگر.
- ۹ اغلب پرسش‌هایی که توسط مخاطبان پرسیده می‌شود، قصد کلی دارند و نبایستی شخصی تصور شوند.
- ۱۰ تمام سؤالات بایستی با احترام و نزاکت اداره شوند.
- ۱۱ مراقب باشید با مخاطبان، ارباب منشانه برخورد نکنید.
- ۱۲ مخاطب نیاز دارد بداند آیا شما نظر خودتان را ابراز می‌کنید یا حقایق را؟
- ۱۳ این مطلب مهم است که با پرسشگر بدون توجه به این که چه قدر فرضیات وی غیرقابل قبول باشد، به بحث کشیده نشوید.
- ۱۴ بعضی سؤالات واقعاً مشکل، ممکن است لازم باشد مورد تحقیق قرار بگیرند و در تاریخی دیرتر، پاسخ داده شوند.
- ۱۵ بعضی سؤالات نیاز به توضیح توسط پرسشگر دارند.
- ۱۶ سؤالات بایستی همیشه در یک زمان پاسخ داده شوند.
- ۱۷ با گفتن " نکته خوبی بود " پرسشگر خجالتی یا عصبی را تشویق کنید.
- ۱۸ هرچه آهنگ صدا یا قصد پرسش کننده باشد، شما خونسرد باقی بمانید.
- ۱۹ عصبی بودن ممکن است شما را به واکنشی پر خاشگرانه اغوا کند. همیشه قبل از صحبت کردن به پاسخ خود فکر کنید.
- ۲۰ سؤالات خشن را به پرسشگر یا به مخاطبان، ارجاع دهید.

۱۴) انواع پرسش‌هایی که از مخاطبان انتظار می‌رود

پرسش‌های مشخص و به خصوصی وجود دارند که همواره در بخش پرسش و پاسخ تکرار می‌شوند. یاد بگیرید آن‌ها را تشخیص دهید که در نتیجه می‌توانید با آن‌ها به‌طور موفقیت‌آمیزی برخورد کنید:

سؤال جمع‌بندی: «چیزی که به نظر می‌رسد شما می‌خواهید بگوئید این است... درست گفتیم؟»

این‌گونه پرسش‌ها، کوششی برای پیشی گرفتن از کسی است که جلسه را اداره می‌کند. (سخنران یا استاد کلاس و...)

سؤال مستقیم: «می‌توانید در مورد مطالبی که در ابتدای بحث در خصوص... صحبت کنید؟»

این یک درخواست صریح اطلاعات است.

سوالات من و مال من: «وقتی مادر من امتحان کرد نتیجه عکس داد. شما این را چه‌طور توضیح می‌دهید؟»

تجربیات شخصی معمولاً نکته‌ای ایجاد می‌کنند.

سؤال دکارتی: «چگونه می‌توانید بگوئید "ب" درحالی که هنوز موضوع "الف" درستی‌اش معلوم نشده است؟»

در این جا منطق بر سخنران غلبه می‌کند.

سؤال عصبی خام: «چه زمانی می‌خواهید استنادات خود را... بیان کنید.»

این یک دام طبیعتاً ضعیف است.

سؤال کاملاً مربوط به موضوع: «آقای... (یکی از شخصیت‌ها) درباره این موضوع

گفته است...». نام بردن اشخاص معروف، معمولاً سبب دوام قدرت می‌شود.