

التعامل مع الأسئلة



إن الأسئلة المتسلمة من الحضور قد تجذب انتباه المستمعين وتزودك بفرص لتقدم تفصيلات أكبر في مجالات تهتم الحضور بها. ويشعر بعض الناس أنه إذا لم تكن ثمة أسئلة فالعرض ناجح. ولكن إذا كان مستمعوك منبهين ويشاركون معك، فمن المحتمل جدا أن تكون لديهم أسئلة.

وينبغي كجزء من استعدادك أن تتوقع الأسئلة التي يحتمل جدا أن تُسأل. ويمكنك فعل ذلك إذا فهمت الحضور واهتماماتهم المعنية.

الوقت المناسب للأسئلة والأجوبة

يستقبل العديد من المتحدثين الأسئلة في نهاية العرض. ويسمح لهم هذا بإكمال الحديث خلال مدة محددة والتأكد أن لدى الحضور الصورة الكاملة. وإذا اخترت هذا الأسلوب، فتذكر النصائح الآتية:

- اجعل مرحلة انتقالك لحلقة السؤال والجواب واضحة.
- حافظ على التحكم في حلقة السؤال والجواب بإعادة السؤال وإعطاء الجواب للمجموعة بأكملها، وليس للسائل فحسب.

ويستقبل بعض المتحدثين الأسئلة أيضاً في أثناء العرض، معتقدين أن ذلك يحافظ على مشاركة الحضور ويعطي المتحدث رد فعل لمدى فهم أعضاء الحضور للرسالة. استخدم هذا الأسلوب بحذر، لأنه قد يفقدك التحكم في حديثك.

وأخيراً، يستقبل متحدثون آخرون الأسئلة في أحقاب معينة من العرض. وقد تتضمن مثل تلك الأوقات عندما ترغب في تفاعل الناس، أو عندما تريد أفكارهم. ولكن إذا اخترت هذا الأسلوب، تأكد أن تحدد هذه الأحقاب مسبقاً وتعلم عليها في عرضك حتى لا تنسى أن تتوقف لأجل الأسئلة.

أعد نفسك للأسئلة الصعبة

افرض أنك تقدم الخطة الإستراتيجية الجديدة للشركة لمجموعة من المديرين والموظفين القلقين. أو أنك تقدم عرضاً لمجموعة من الإداريين والمهندسين من شركة أخرى، بهدف أن تصبح مزودهم المفضل. أو قد أنابك المدير التنفيذي للذهاب إلى كل مكتب إقليمي لشرح الإقالة القادمة من العمل وعروض الفصل المتعلقة بها.

ما هو الأمر المشترك بين هذه العروض؟ جميعها سيثير بالتأكيد أسئلة صعبة أو معارضات من الحضور. وقد تمثل الأسئلة والأجوبة تحدياً، إن لم تكن مثيرة للجدل. ولذا قبل أن تلقي هذا النوع من العرض، أعد نفسك للأسئلة الصعبة التي يحتمل أن يلقها الناس. ويمكنك في معظم الحالات توقع هذه الأسئلة إذا ما وضعت نفسك في محل المستمعين.

باستخدام ورقة عمل "المعارضات"، اعمل قائمة للأسئلة الصعبة أو المعارضات التي تتوقعها. ومتى ما كتبتها على الورق، طور إجابات منطقية لكل واحد منها. احصل على المساعدة إذا احتجتها.

عندما لا تملك الإجابة

إنه من الممكن ألا يتوقع الاستعداد الجيد جميع الأسئلة. وإذا لم تعرف الإجابة عن سؤال، فوجه الشخص إلى مصدر للإجابة أو اعرض أن تحصل على الإجابة.

نصائح للتعامل مع الأسئلة

- إذا كنت تعرف الإجابة، فأبقها واضحة وموجزة.
- إذا لم تعرف الإجابة عن سؤال، فوجه الشخص لمصدر آخر، أو اعرض أن تحصل على الإجابة، أو اسأل هل يمكن لشخص من الحضور أن يجيب على السؤال.
- توقع الأسئلة والحجج. لا ترفضها أو تجيب بشكل خاطئ.
- إذا بدأت الأسئلة تخل بانسياب العرض، فسجلها على سبورة بيضاء أو لوحة حائط متحركة وتناولها في نهاية اللقاء.

إلقاء العُروض		
الأهداف		
أكمل ورقة العمل هذه قبل عرضك لتحديد المعارضات أو المواضيع المحتملة التي قد تُثار وأعد أجوبة لائقة		
إجابات محتملة (الإقرار، المعالجة، والحل)	مواضيع أو معارضات عمومية	الحضور عضو/مجموعة

مراجعة ما بعد الأداء



إن الحديث أو العرض، مثل النشاطات الأخرى، هو نتيجة عملية تُحوّل البيانات (أفكارك، ومعلوماتك، وحججك) إلى إنتاج (ما يشاهده ويسمعه الحضور). ويمكن، مثل أي عملية أخرى، أن يُحسّن.

حاول العثور على الأسباب الجذرية للمشكلات

إن تحسين العملية، سواء تعلق بصنع السيارات أو تقديم عروض لمجموعة مبيعات هو أساس الجودة. وإذا أردت جودة أفضل لعرضك المرة القادمة، فافحص جودة العرض الذي قد قدمته. هل حقق المستوى القياسي؟ هل كانت ثمة عيوب قياسية، مثل شريحة عرض لم يمكن قراءتها من نهاية القاعة؟ وإذا وجدت العيوب، فتتبع أسبابها الجذرية. ويمكنك متى ما عُرّف السبب الجذري أن تتخذ الإجراء التعديلي.

إذا قضيت وقتا لتقويم عرض بعد إلقائه (أو التمرن على أدائه) بموضوعية، فسيمكنك أن تعين الأسباب الجذرية للأداء السيئ بدقة. فمثلا، قد تجد شرائح عرض غير منظمة، أو ملاحظات افتتاح واهنة، أو محاولات غير كفؤة للفكاهة، أو أمرا آخر. ويمكنك متى ما حددت المشكلات أن تتصرف معها في أثناء إعدادك لعرضك الآتي.

قد يساعد شريط الفيديو

إن أحد أفضل الطرق لتقويم أدائك وتعيين المناطق القابلة للتحسين بدقة هو تسجيل كل عرض (أو تمرين أداء) على شريط فيديو لمراجعة لاحقة. وإذا لم يتسنى ذلك، فاطلب من رفيق عمل محب للمساعدة واحد أو أكثر ملاحظة ما جرى بطريقة جيدة وما جرى بطريقة سيئة. وستعرفك مراجعة ما بعد الأداء للشريط أو ملاحظات رفيق العمل لأفضل مهارات عرضك وأسوأها.

وإذا ما عملت لأجل تحسين مستمر، فإن عرضك سيصبح فاعلاً أكثر فأكثر، وسترتفع مكانتك في المنظمة.