

ÎNTREBĂRI ȘI RĂSPUNSURI

Cum se utilizează întrebările

Pregătiți întrebările în avans și formulați-le clar.

Adresați întrebarea grupului, și nu unui individ, doar dacă nu se referă la o afirmație pe care acesta a făcut-o

Puneți întrebarea, lăsați o pauză, dacă nimeni nu răspunde reformulați întrebarea

Evitați să puneți întrebări prin care se urmărește un anumit răspuns, și nu le formulați prea complicat

Utilizați comportamentul non-verbal, (contact vizual, privire insistentă) pentru a încuraja răspunsurile.

Întrebările din partea cursanților

Ascultați întrebarea

Observați comportamentul non-verbal al cursanților

Dacă dumneavoastră sau grupul nu înțelegeți întrebarea, cereți lămuriri

Verificați dacă întrebarea nu este prea complexă pentru acel punct al discuției

Puteți re-direcționa întrebarea către grup

Răspundeți scurt, politicos și la obiect

Răspunsurile

Când răspunsul este incorect sau incomplet:

Nu-l ignorați și nu permiteți altor cursanți să îl ridiculizeze. Acceptați toate elementele corecte ale răspunsului și cereți grupului comentarii adiționale, sau puneți o întrebare suplimentară.

Când răspunsul este vag sau confuz:

Verificați dacă ceilalți cursanți l-au înțeles. Rugați un alt cursant să îl dezvolte sau să îl formuleze în cuvintele lui. Încercați să nu schimbați răspunsul în cel pe care îl doreați, dar fiți siguri că știți ce au vrut să spună.

Când un cursant răspunde mereu la întrebări:

Încercați să "îndepărtați" întrebările, uitându-vă direct la ceilalți cursanți. Nu îi "reprimați". Mulțumindu-le pentru dorința de a răspunde, și sugerați ca altă persoană să răspundă, încercați să priviți către cineva care știți că ar putea răspunde fără să i-o cereți.

Într-un mediu informatic:

Când toți cursanții se uită într-o direcție, și nu vă văd tot timpul, este dificil să vă audă, astfel că va trebui poate să repetați întrebarea. Când s-a primit un răspuns, asigurați-vă că l-a auzit toată lumea.

Când apare un moment de tăcere:

Dacă întrebarea a fost bună, fiți pregătiți să așteptați. De regulă cineva ca răspunde, când tăcerea devine stânjenitoare pentru toți. Încercați să fiți răbdători. Asigurați-vă că întrebarea a fost clară, repetați-o sau reformulați-o dacă considerați necesar.

Întrebarea a fost prea complicată pentru nivelul cunoștințelor sau experienței?

Dacă da, reformulați-o în etape mai simple.

Când prin răspuns se solicită punctul de vedere al instructorului:

Spuneți deschis că știți (sau nu știți) răspunsul, dar ați prefera ca participanții (ca suport în procesul de învățare) să dea răspunsul.