



# 问答环节

4 级项目





# 目录

- 2 项目介绍
- 3 你的任务
- 4 评估你的技能
- 5 能力
- 5 问答环节的好处
- 6 为问答环节做准备
- 7 你的问答环节
- 8 回答棘手的问题
- 9 棘手的听众
- 11 结束问答环节
- 11 复习和运用
- 12 完成你的任务
- 13 资源

**TOASTMASTERS INTERNATIONAL**

[www.toastmasters.org](http://www.toastmasters.org)

© 2016 Toastmasters International。版权所有。  
Toastmasters International、Toastmasters International 标识及所有其它  
Toastmasters International 商标和著作权均属 Toastmasters International  
独家所有，未经准许不得使用。

Rev. 11/2016 书目编号 CS8413

## 项目介绍



很多演讲后面都设有问答环节。问题环节可让听众获取更多有关主题的知识。对于你，即演讲者，则是分享更多信息的好机会。问答环节还可以让你收集有关演讲的重要反馈。

在本项目中，你将学习如何为回答问题做准备，并且明晰、简洁和自信地提供相关信息。你还可以学会如何应对棘手的听众。

## 你的任务

**目的：**本项目的目的在于了解并练习保证问答环节顺利进行。

**概述：**选择一个你特别熟悉的主题。围绕此主题准备并发表演讲，然后进行问答环节。演讲和问答环节总共用时必须控制在 15 到 20 分钟。充分利用你的时间，以确保这两个部分都能完成。

**对于所有任务细节和要求，请查看第 13 页的“项目总结清单”。**

---



在整个项目中，你将看到页面空白处的图标并排放置。这些图标表示在线提供的其他资料。



**视频：**登录 Base Camp 观看支持本项目的视频。



**互动活动：**登录 Base Camp 完成互动活动。



**资料：**登录 Base Camp 在线查看此资料。

# 评估你的技能

通过为每项叙述打分，评估你当前的技能水平。

基于你目前的技能，选择适当的数字：



**5**  
模范

**4**  
精通

**3**  
熟练

**2**  
能力初显

**1**  
有待提高

项目前	陈述	项目后
5 4 3 2 1	引导问答环节时，我能够自如地管理好时间。	5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我能够自如地处理即兴演讲。	5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我能够鉴别不同类型的棘手听众。	5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	在面对听众时，我能够镇静地管理棘手的问题，而不会让讨论失控。	5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我清楚如何将本项目学习到的内容应用到 Toastmasters 以外的生活。	5 4 3 2 1

# 能力

## 以下是你将在本项目中学习和实践的能力列表。

- 简洁、明晰且自信地回答问题并提供相关信息。
- 培养即兴演讲技能。
- 在演讲期间要有效地平衡包括演讲和问答环节在内的时间。
- 针对如何回答棘手问题，制定相应的策略。
- 鉴别不同类型的棘手听众。

## 问答环节的好处

### 提升演讲价值

问答环节首先为听众提供了理解演讲基本或细节方面的机会。它还有助于增加演讲的价值。

### 反馈

在演讲结束后留出问答时间，可让你从听众那里收集到有关演讲的重要反馈。从而可以了解到如何改进或润色所陈述的信息。例如，当听众问到关于演讲特定方面的问题时，这可能说明你需要在未来的演讲中针对这一部分进行阐述或补充更多信息。

### 获取新信息

听众可能要求提供有关主题的更多信息或获取你所拥有的专业技能和知识。你可以从听众的反馈和他们独到的观点中学到新知识。

### 可信度和密切关系

给出深思熟虑过的答案可增加听众对你的信任，并与听众建立密切的关系。

## 为问答环节做准备



你为演讲选择的主题要有利于问答环节。听众可能会就主题提出五花八门的问题，因此一定要选择你熟悉的主题。

基于调研的演示性演讲非常适合提问。

### 事先考虑听众可能提出的问题

通过事先考虑听众可能提出的问题，来做好准备。在为演讲做调研时，列出你认为听众可能会提出的问题。

撰写好演讲稿并且初步列好听众可能提出的问题后，再进行调研，写下问题的答案。在需要之时做笔记，这样你就可以快速核对事实信息或记住你要发表的要点。在给出答案时不要对着笔记读，以确保自然。

### 排练

做好准备是你处理问题的上策。如果可以，让你的朋友或同事作为听众，与他们一起进行练习。发表演讲并留出问答时间。你的练习听众可能提出一些你没有想到的问题。

### 管理时间

通过练习，你可以明确自己需要为演讲和问答环节留出多少时间。在本项目的任务中，如何安排时间取决于你自己。在其他情况下，可能由演讲组织单位确定演讲和问答环节的时间。始终事先了解时间限制和要求。

# 你的问答环节

## 演讲前

在演讲前，确保你的听众知道演讲后设有问答环节。设定期望可鼓励听众在听你演讲时想出问题。如果听众知道专门留有问答时间，还可以防止你在演讲期间被打断。

## 演讲后

在结束演讲时，总结所讲述的内容。快速回顾可让听众重拾记忆，并且可提醒他们提问。让听众将问题控制在演讲主题范围之内。

如果可以，可鼓励与主题不相关的提问听众在问答环节之后留下来，单独与你交谈。你可能希望向听众留下自己的电子邮箱，以便他们有任何其他问题时，可以联系你。

### 鼓励提出问题

如果听众没有积极主动地提问，先提出你在准备演讲时预计会被问到的一个或多个问题，这样来开始这一环节。你可以这样鼓励听众，“这里有个大家可能关心的问题……”或者“常有人问我……”

### 复述问题

在某个听众提出一个问题后，用一些时间来复述这个问题。这样做可确认你理解问题并为你决定如何回答留出几分钟时间。复述问题还可以确保所有听众都听到该问题。

### 管理问题

尽自己最大能力回答每个问题。可通过向提问者询问您是否提供了他所需的信息来进行确认。确认之后，请大家提下一个问题，确保这一环节进行下去。如果提问的人对于你的回答不满意，明确说明你非常乐意在问答环节结束之后单独与他探讨这一问题。然后处理下一个问题。

### 管理时间

自己注意把握好时间，或让另一名会员在预定时间提醒你。向听众说明距回答最后一个问题还剩多少时间。

做准备并不会影响回答问题时自然感觉。问答环节存在你无法预测的因素。以下指导原则旨在帮助你克服应对未知局面的挑战。

**聆听：**要有效回答问题，一定要先理解问题。

**等待：**务必在提问者问完问题之后再回答。在听众还没有讲完整个问题前便打断是一种不礼貌的行为，而且可能导致你回答不正确。

**停顿：**停顿可增加悬念，让听众理解你的信息，或者为他们提供感受幽默的机会。如果不得已偶作停顿也比言出无意义的赘词要好。

**告知：**专心回答问题，并确保答案简洁。

**结束：**结束评述，继续进行。

## 回答棘手的问题

### 要求澄清

如果问题没有重点或不清楚，你可能需要让听众提供更多信息。花些时间来理解问题可帮助你更好地回答问题。向参与者提出开放式问题，以获取遗漏的信息。开放式问题是无法通过一个字（比如，是或否）来回答的问题。

开放式问题示例如下：“你能告诉我您的问题是指……”，然后复述你需要澄清的原本问题的一部分。通过一个或多个提问来澄清对方的问题比提供不正确或不完整的答案效果更好。

## 如果你不知道怎么回答

坦诚地承认自己不知道该怎么回答。请提问者在会议结束后留下。在那个时候，你可以找出她需要的信息或请她通过电子邮件或其他通信方式联系你，以便你后续答复问题。

### 在问答环节期间：

- 记下你无法回答的任何问题。
- 如果你需要后续跟进，但你不愿公开你的联系方式，可请参与者为你留下她的联系方式。
- 告知参与者你预计什么时候能够回答并守时守信。



## 棘手的听众

某些类型的听众可能会给问答环节带来麻烦。空谈者和争辩者这两种类型的听众最棘手。

“管理棘手的听众”是一项选修项目，面向所有会员。花几分钟时间阅读关于如何管理棘手听众的材料。

### **空谈者**

空谈者老是发表意见并且占用很长时间，主导了整个讨论。

### **打断者**

打断者会认为自己需要有所贡献，这个参与者想要赞同或反对，或提出另一个观点。有些打断者急于了解信息，并针对稍后将讨论的主题提出问题。有些则只是为了引起关注。

### **喋喋不休者**

喋喋不休者与其他参与者进行个人谈话。他可能针对所讨论的事件发表意见或讲述不相关的主题。

### **争辩者**

争辩者可能是万事通，有时提供不正确的信息，也有则是专于纠正他人。她也不会以具有建设性意义的方式陈述问题。

### **沉默不语者**

沉默不语者觉得很难在群体环境中讲话。被问及时，往往因为羞涩、缺乏安全感、漠不关心或不确定而不言不语。

### **电子设备发烧友**

在一些情况下，可能会让听众在社交媒体发帖，因此会使用他们的设备或访问电子内容回答问题。在其他一些情况下，使用任何电子设备则有失妥当。

在演讲一开始，就说明你的期望要求。这可以打消那些干扰他人的听众行为。

## 结束问答环节

回答完最后一个问题后，通过重述要点对你的演讲做下简要小结。

在适当的情况下，在演讲结束留下来回答任何附加的问题。你还可以提供你的联系方式，以便听众后续与你交流。这是构建自己专业网络的好方式。

花时间评估任何演讲的问答环节。记下自己取得的成功，并思考下次有待提高的任何方面。



## 复习和运用

完成任务前，先花些时间通读在这里看到的问题。如果你不能流畅回答这些问题，请复习本项目的内容。

- 你学到了哪些管理问答环节的策略？
- 你将如何使用本项目中的信息来帮助你提出或回答问题时管理时间？
- 有哪些类型的棘手听众？
- 列出一些应对棘手问题的策略。

## 完成你的任务



你已经通读本项目内容，现在请规划和准备你的演讲或报告。

**回顾：**返回到第 3 页查看你的任务。



**组织：**使用第 13 页的“项目总结清单”回顾步骤并添加自己的步骤。这将帮助你理清并为任务做准备。

**时间安排：**与教育副主席一起安排你演讲的时间。



**准备：**为你的评估做准备。查看第 14–16 页上的评估资料，并在演讲前与你的评估员分享所有资料。可以选择在线分享评估资料。

# 项目总结清单

## 问答环节

**目的：**本项目的目的在于了解并练习保证问答环节顺利进行。

**概述：**选择一个你特别熟悉的主题。围绕此主题准备并发表演讲，然后进行问答环节。演讲和问答环节总共用时必须控制在 15 到 20 分钟。充分利用你的时间，以确保这两个部分都能完成。

下面是你需要针对本项目完成的任务。切记，你的项目对你而言独一无二。你可以更改以下列表，纳入你项目所需的任何其它任务。

选择支持问答环节的知识型演讲。

---

---

与教育副主席一起安排你的演讲时间。务必告知会员演讲和问答环节总共用时必须控制在 15 到 20 分钟。

---

---

撰写演讲稿。记住，本演讲是问答环节的第一部分。在 20 分钟项目时间期间，你的演讲时间长度没有严格限制，但你所使用的时间会作为评估项。

---

---

排练你的演讲。

---

---

完成本项目的所有组成部分（包括你的演讲）后，返回到第 4 页，在项目后部分对你的技能进行评级。

---

---

# 评估表格

## 问答环节

会员姓名 \_\_\_\_\_ 日期 \_\_\_\_\_

评估员 \_\_\_\_\_ 演讲长度：15 – 20 分钟

### 演讲题目

#### 目的陈述

- 本项目的目的在于让会员了解并练习保证问答环节顺利进行。
- 本演讲的目的在于让会员发表知识型演讲并进行组织有序的问答环节。会员负责管理好时间，确保演讲和问答环节时间充足。

#### 评估员须知

评估会员的演讲或会员对问答环节的安排情况。

**聆听：**围绕任何主题的组织有序的知识型演讲，之后是安排秩序井然的问答环节。

#### 总体意见

擅于：

待改进：

挑战自我：

评估员点评项目如下：除口头评估外，另请完成此表格。

5 模范	4 精通	3 熟练	2 能力初显	1 有待提高	
<b>明晰：</b> 口头语言清楚且容易理解					意见：
5	4	3	2	1	
<b>抑扬顿挫：</b> 灵活运用语气、语速和音调					意见：
5	4	3	2	1	
<b>眼神接触：</b> 有效使用眼神接触来吸引听众					意见：
5	4	3	2	1	
<b>肢体动作：</b> 有效使用肢体动作					意见：
5	4	3	2	1	
<b>听众意识：</b> 表明了解听众互动和需求					意见：
5	4	3	2	1	
<b>舒适度：</b> 自如面对听众					意见：
5	4	3	2	1	
<b>兴趣：</b> 使用有趣且结构合理的内容吸引听众					意见：
5	4	3	2	1	
<b>响应：</b> 有效地回答所有问题					意见：
5	4	3	2	1	
<b>协调安排：</b> 问答环节管理得当					意见：
5	4	3	2	1	
<b>响应：</b> 高效地管理时间					意见：
5	4	3	2	1	

# 评估标准

## 问答环节

这个标准列出了该演讲具体的目标和期望。请回顾各级别内容，以帮助你完成评估。

### 明晰

- 5 - 是一位专业的公众演说模范，什么时候都能被理解
- 4 - 擅于利用口头语言进行交流
- 3 - 口头语言清楚且容易理解
- 2 - 口头语言有些不清楚或很难理解
- 1 - 口头语言不清楚或不容易理解

### 抑扬顿挫

- 5 - 完美运用语气、语速和音量
- 4 - 擅于使用语气、语速和音量
- 3 - 灵活运用语气、语速和音量
- 2 - 对于语气、语速和音量的使用需要进一步练习
- 1 - 没有充分利用语言、语速和音量

### 眼神接触

- 5 - 使用眼神接触揣摩听众回应
- 4 - 使用眼神接触揣摩听众反响和回应
- 3 - 有效使用眼神接触来吸引听众
- 2 - 与听众的眼神接触需要提高
- 1 - 与听众眼神接触很少或没有眼神接触

### 肢体动作

- 5 - 将肢体动作与内容充分结合，发表模范式演讲
- 4 - 使用肢体动作增强演讲效果
- 3 - 有效使用肢体动作
- 2 - 使用有些使人分心的手势或使用一些手势
- 1 - 使用使人分心的手势或不使用手势

### 听众意识

- 5 - 充分吸引听众并能预料听众需求
- 4 - 充分了解听众互动/需求并作出有效回应
- 3 - 表明了解听众互动和需求
- 2 - 听众互动或对听众的了解需要进一步练习
- 1 - 很少尝试或没有尝试吸引听众或满足听众需求

### 舒适度

- 5 - 面对听众时非常自信
- 4 - 自然面对听众
- 3 - 面对听众时表现自如
- 2 - 面对听众时表现不自然
- 1 - 面对听众时极不自然

### 兴趣

- 5 - 通过结构合理的有规律可循的内容完全吸引听众
- 4 - 使用极具吸引力且结构合理的内容吸引听众
- 3 - 使用有趣且结构合理的内容吸引听众
- 2 - 内容有趣，但结构不合理，或者结构合理，但不够有趣
- 1 - 内容无趣或者结构混乱

### 响应

- 5 - 无论何类问题，在回答应对方面堪称模范
- 4 - 深思熟虑每个问题，且回答得非常全面
- 3 - 有效地回答所有问题
- 2 - 答案没有涵盖全部问题，只回答了一部分的提问
- 1 - 对问题又是难以应答

### 协调安排

- 5 - 问答环节的表现非常专业可被借鉴
- 4 - 问答环节进行得格外顺利，且处理妥当
- 3 - 问答环节处理得当
- 2 - 问答环节表现出一定的组织能力，但有待提高
- 1 - 问答环节组织混乱，或者未产生预期效果

### 时间管理

- 5 - 在组织问答环节期间，对时间的掌握非常到位
- 4 - 展现出出色的时间管理
- 3 - 有效地利用时间
- 2 - 表现出一些时间管理技能，但有待提高
- 1 - 对时间的管理欠佳，或者没有为问答环节留出时间





[www.toastmasters.org](http://www.toastmasters.org)