

องค์ความรู้ เรื่องเทคนิคการตอบคำถามในการเป็นวิทยากร

ชื่อเจ้าของความรู้ นายนราธิป สุวรรณวงศ์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

หมวดองค์ความรู้ หมวดที่ ๔ เสริมสร้างองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง

ที่มา



การเป็นวิทยากรถึงแม้ว่าได้เตรียมเนื้อหาครบถ้วนเป็นอย่างดีแล้ว อย่างไรก็ตามความสามารถในการถ่ายทอด ระยะเวลาการถ่ายทอด สื่อการถ่ายทอด บรรยากาศการถ่ายทอดรวมถึงความสามารถของผู้รับการถ่ายทอด อาจทำให้การถ่ายทอดไม่สมบูรณ์ได้ ดังนั้น การเปิดโอกาสให้มีการสอบถาม หรือ หรือแสดงความคิดเห็น จะเป็นการการสร้างความเข้าใจให้เกิดมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่วนในขณะเป็นวิทยากรส่วนใหญ่มักเปิดโอกาสให้มีการซักถาม หรือ หรือแสดงความคิดเห็นในช่วงท้ายของเนื้อหา ซึ่งอาจจะให้โอกาสหลังจบหัวข้อในแต่ละหัวข้อก็ได้ หรืออาจเปิดโอกาสให้ถามแทรกกระหว่างเนื้อหาที่อาจเป็นไปได้ ขึ้นอยู่กับความมากน้อยของเนื้อหา การบริหารเวลาของวิทยากร ความซับซ้อน ยากง่ายของเนื้อหา หรือเนื้อหาที่กำลังอยู่ในความสนใจในการวิพากษ์วิจารณ์ก็เป็นได้

ในการเปิดโอกาสให้ซักถามหรือแสดงความคิดเห็นนั้น วิทยากรควรเข้าใจประเภทของคำถามหรือวัตถุประสงค์ของผู้ถาม ทั้งนี้ประเภทของคำถาม การหาหรือ หรือแสดงความคิดเห็น แบ่งเป็นประเภทและวิธีการตอบได้ดังนี้

๑. คำถามทั่วไป กรณีสงสัยไม่เข้าใจ การตอบคำถามทั่วไปเป็นพื้นฐานสำคัญในการคำถามประเภทอื่นซึ่งควรปฏิบัติ ดังนี้

- แสดงความสนใจคำถาม อาจโดยการ สบตา กระซิบระยะ(หากกระทำได้ แต่ต้องไม่มากเกินไป) ทบทวนคำถาม ถามใหม่ถ้าไม่แน่ใจ

- ชมผู้ถามตามความเหมาะสม เช่น “ขอบคุณมากครับ/ค่ะ เป็นคำถามที่ดี” “ขอบคุณมากสำหรับคำถาม โชคดีเป็นของพวกเรา ผมลืมรายละเอียดจุดนี้ไป”

- ทวนคำถาม หรือถามใหม่ถ้าไม่แน่ใจ กรณีที่วิทยากรฟังไม่ทัน หรือจับประเด็นไม่ครบ หรือต้องการการแน่ใจ และเพื่อต้องการเวลาคิดทบทวนคำตอบ เช่น “รบกวนถามคำถามใหม่ เผอิญเมื่อซักครูผมได้ยินไม่ชัด” “ลองทบทวนคำถามอีกครั้งครับ จะได้ว่ามีกี่ประเด็น ขอขอบคุณครับ” “คือผมไม่แน่ใจว่าคำถามของพวกเราว่าสอบถามประเด็นไหน ลองทบทวนใหม่ดีไหมครับ”

- ตอบคำถามให้ตรงประเด็น ครบทุกประเด็น โดยตอบคำถามกับทุกคน ทั้งนี้อาจใช้สื่อ ตัวอย่าง หรืออ้างอิงเพื่อนำหนักในการตอบ

- ควบคุมอารมณ์และระมัดระวังคำพูด

- ควบคุมสถานการณ์และเวลา

- หลีกเลี่ยงคำตอบแบบผูกขาด อาจเปิดโอกาสให้ผู้ฟังท่านอื่นตอบบ้าง ซึ่งเหมาะสำหรับประเด็นโต้แย้ง

๒. คำถามประเภทเพิ่มเติมรายละเอียดเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ถาม เกิดจากความสนใจเอาใจใส่ และเนื้อหา มีผลกระทบต่อผู้ถาม การตอบคำถามประเภทนี้วิทยากรควรเข้าใจภูมิหลังของผู้ถามให้มากขึ้นกว่าปกติ โดยอาจสอบถามเพิ่มเติม และระมัดระวังคำพูดมากยิ่งขึ้น

๓. คำถามประเภทโต้แย้งไม่เห็นด้วย วิทยากรควรแปรคำถามใหม่ ให้คนหนุ่มมากยอมรับ อาจตอบโดยให้ผู้ฟังท่านอื่นช่วยกันตอบวิทยากรอาจสรุปประเด็นจากผู้ช่วยกันตอบเท่านั้น

๔. คำถามเสนอความคิดเห็น เป็นคำถามที่อาจไม่ได้ต้องการคำตอบ แต่ต้องการการยอมรับ และต้องการมีส่วนร่วม หรืออาจต้องการแนวร่วม กรณีไม่ได้โต้แย้งใดๆวิทยากรอาจให้ผู้เสนอช่วยขยายประเด็นแล้วสรุป

๕. คำถามประเภทลองภูมิปัญญา เป็นคำถามที่ผู้ถามทราบคำตอบเป็นอย่างดี สังเกตได้ว่าผู้ถามไม่ได้สงสัยจริงจัง ไม่ได้ต้องการคำตอบ มักมีอารมณ์บท มีถ้อยคำกลางๆในที่ ดังนั้นหากวิทยากรตอบได้ต้องตอบด้วย การใช้ศัพท์ทางเทคนิค รายละเอียดที่ลึกยิ่งขึ้น หากแม้วิทยากรไม่สามารถตอบได้ในการฟังครั้งแรก ควรเลี้ยงตอบและให้ผู้ถามอธิบายคำถามเพิ่มจนสามารถพลิกกลับวิทยากรการเป็นผู้ถามและผู้ถามเป็นผู้ อธิบายเสียเอง แต่หากวิทยากรพลิกสถานการณ์ไม่ได้จำต้องขอให้ผู้ถามตอบคำถามตัวเองหรือขอให้คำตอบในภายหลัง

๖. คำถามประเภทจ้องจับผิด คำถามประเภทนี้เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ถามหรือความผิดพลาดของวิทยากร ซึ่งมักเป็นคำถามที่ผู้ถามถามขึ้นมาทันที และถามบ่อยครั้ง หากเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ถามวิทยากรพึงคิดว่าเกิดจากความสนใจเอาใจใส่ และวิทยากรควรอธิบายเพิ่มเติมทันที หากเกิดจากความผิดพลาดของวิทยากรเอง วิทยากรควรขออภัยและพึงระมัดระวังให้มากยิ่งขึ้น

๗. คำถามแบบหักโค่น มักเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ความเชื่อ ทศนคติ หากวิทยากรไม่ควรตอบตรงๆ แต่ควรตอบแบบเลี้ยงโดยใช้เนื้อหาที่เป็นกลางเช่น สัจธรรม และยกตัวอย่างประกอบ นอกจากนี้ต้องให้ผู้เข้าร่วมได้แสดงความคิดเห็นร่วมด้วย

๘. คำถามแบบยืมมือ(ปาก) เป็นคำถามที่ให้อีกวิทยากรเลือกตอบ ซึ่งตอบแบบไหนก็มีอีกคำตอบที่ไม่เลือกโต้แย้งได้ วิทยากรควรเลี้ยงตอบคำถามประเภทนี้โดยตรงแต่ควรใช้วิธีการเปรียบเทียบ

๙. คำถามแบบต้องการระบายอารมณ์ เป็นคำถามที่ผู้ถามไม่ได้หวังคำตอบ ซึ่งวิทยากรควรทำให้คลายอารมณ์ การตอบต้องควบคุมอารมณ์และระมัดระวังคำพูด

ในกรณีไม่แน่ใจไม่ควรเปิดโอกาสให้ซักถาม คือในกรณีพูดบรรยายไปแล้ว ขอยุติ หรือขอจบ เนื่องจากได้เวลาเวลาพอดี จะยุติโดยอาจจะพูดว่า “ที่กล่าวมาทั้งหมด หวังว่าคงได้รับประโยชน์จาก.....จึงขอยุติไว้แค่นี้” หรือ “ต้องขออภัยที่บรรยายโดยไม่ได้เปิดโอกาสให้ซักถาม แต่ถ้าหากมีข้อสงสัยประการใด (อาจฝากการติดต่อ เช่น กระดาษโน้ต หรือ อีเมล) แล้วจะดำเนินการตอบข้อซักถามให้”

การเป็นวิทยากรที่ดีจึงต้องเตรียมตัว ทำความเข้าใจเนื้อหาให้ลึกซึ้ง รวมถึงเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง ทบทวนตรวจสอบความผิดพลาดทุกครั้ง และหมั่นตั้งคำถามในเนื้อหาเพื่อหาคำตอบก่อนจะมีคำถาม แต่อย่างไรก็ตาม ทุกครั้งที่วิทยากรควรเปิดโอกาสให้มีการสอบถามแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองและเนื้อหา เป็นการฝึกรับรู้อารมณ์และความรู้สึกผู้อื่นรวมถึงประเมินความสามารถตนเองเพื่อพัฒนาไปสู่วิทยากรที่ดีในที่สุด