

บทที่ 10

ศิลปะในการตอบคำถาม

ไม่ว่าจะเป็นการพูดในที่ประชุมชน หรือในการบรรยาย หรือการประชุมทางธุรกิจก็ตาม มักจะมีผู้ฟังตั้งคำถามขึ้น หรือถามให้ตอบเสมอ ไม่ว่าผู้ถามจะถามด้วยความตั้งใจหรือด้วยการลองภูมิก็ตาม ผู้พูดจะต้องรักษามารยาทโดยการตอบคำถามเหล่านั้น

ก่อนอื่นผู้พูด (ซึ่งจะเป็นผู้ตอบคำถาม) จะต้องสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ถามโดยคิดเสียว่า การพูดที่มีคนถามนั้นย่อมดีกว่าการพูดที่ไม่มีคนถาม เพราะการที่มีคนถามนั้นเป็นการแสดงว่าผู้ฟังสนใจและติดตามเรื่องที่ตนพูด ถ้าผู้ถามไม่สนใจและติดตามฟังแล้วย่อมจะไม่มีคำถามใด ๆ นอกจากนั้นคำถามของผู้ถามยังสามารถบอกผู้พูดได้ดีว่าการพูดในครั้งนั้นเป็นอย่างไร ผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ สนใจฟังเรื่องอะไร และต้องการจะรู้อะไรอีกต่อไป และในกรณีที่ผู้พูดที่ต้องการปรับปรุงการพูดของตนเอง จะได้นำผลของการสะท้อนกลับนี้ (feedback) ไปปรับปรุงการพูดของตนให้ดีขึ้นต่อไป

ในการพูดแต่ละครั้ง เมื่อผู้พูดได้รับคำถาม ผู้พูดควรยึดแนวปฏิบัติในการตอบคำถามดังนี้

1. ตั้งใจฟัง ให้ความสนใจต่อคำถาม โดยมุ่งตรงส่วนที่เป็นคำถาม เพื่อจะได้เข้าใจคำถามอย่างถูกต้อง สาเหตุอีกประการหนึ่งที่ต้องตั้งใจฟังก็คือ ผู้ถามบางคนไม่มีศิลปะในการถาม มักจะถามวกวน ใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมยากที่จะเข้าใจ นอกจากนั้นแล้วการตั้งใจฟังยังเป็นการแสดงให้ผู้ถามรู้ว่าผู้ฟังให้ความสนใจในคำถามนั้นถึงแม้ว่าจะเป็นคำถามที่ไม่น่าสนใจก็ตาม

2. พยายามควบคุมอารมณ์และความรู้สึก ผู้พูดบางคนอาจมีความรู้สึกไว หรืออ่อนไหวง่าย เมื่อได้ยินคำถามบางคำถาม (เช่นคำถามที่โจมตีผู้พูด ฯลฯ)

หรือคำถามที่ผู้พูดเพิ่งอธิบายเสร็จ หรือคำถามที่มี “คำพูดเจืออารมณ์เนียนใจคนฟัง” แล้วรู้สึกโกรธหรือมีโมโหหรือทนฟังไม่ได้ แล้วก็จะแสดงอาการปฏิกิริยาที่ไม่พอใจ (เช่น หน้านี้ว คิ้วขมวด หน้าบึ้ง ฯลฯ) หรือทำให้ ไม่สนใจฟัง เมื่อตอบคำถามก็จะไม่ตั้งใจตอบ ดังนั้นผู้ที่ตอบคำถามจึงควรพยายามควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองให้ได้ การแสดงอารมณ์และความรู้สึกออกมา นั้น นอกจากจะไม่เป็นที่นิยมของสังคมแล้ว ยังทำให้ผู้ฟังอื่นๆ เสื่อมศรัทธาในตัวผู้พูดอีกด้วย

3. ถามย้ำเพื่อความแน่ใจ ผู้ถามบางคนอาจจะถามวกวน สับสนซึ่งอาจเป็นเพราะไม่มีความสามารถทางด้านการจัดลำดับรูปประโยค หรือเป็นเพราะคนพูดซ้ำซาก หรือเพราะความเข้าใจในเรื่องที่ถามสับสนก็ตาม ผู้พูดควรที่จะถามย้ำหรือทวนคำถามอีกครั้งหนึ่ง เพื่อความแน่ใจว่าผู้ถามต้องการถามในแนวนั้น ๆ และเพื่อความแน่ใจว่าผู้พูดเข้าใจคำถามนั้นถูกต้องแล้ว

4. ช่วยสรุป และตั้งคำถาม ผู้ถามบางคนมีปัญหาที่จะถามแต่ไม่สามารถจะตั้งคำถามได้ถูกต้อง หรือตรงจุด บางครั้งก็ถามยาวมากจนไม่เป็นคำถามในกรณีเช่นนี้ผู้พูดควรใช้ศิลปะในการฟังเข้าช่วย คือพยายามจับเอาเนื้อหาที่สำคัญว่าผู้ถามต้องการจะรู้อะไร แล้วจึงสรุปหรือตั้งคำถามใหม่ให้เข้าใจง่าย จากนั้นจึงถามย้ำเพื่อความแน่ใจว่าสิ่งที่ผู้ถามสงสัยหรือต้องการ จะรู้นั้น ถูกต้องตามคำถามใหม่หรือไม่ เมื่อทั้งผู้พูดและผู้ถามต่างเข้าใจในตัวคำถามตรงกันแล้ว ผู้พูดจะได้ตอบคำถามต่อไป

5. พยายามสร้างความพอใจให้กับผู้ถาม เมื่อผู้พูดได้รับคำถามแล้ว (ไม่ว่าจะเป็นการเขียนถามใส่กระดาษ หรือผู้ถาม ๆ เองก็ตาม) สิ่งแรกที่ผู้พูดควรจะทำเพื่อสร้างความพอใจให้แก่ผู้ถามก็คือกล่าวขอบคุณ หรือพูดแสดง

ความชื่นชมในคำถามนั้น ๆ เช่นพูดว่า “ขอบพระคุณมากครับ คำถามนี้น่าสนใจมากครับ” หรือพูดว่า “คำถามนี้ดีมากค่ะ เพราะเป็นคำถามที่ประชาชนกำลังให้ความสนใจกัน” หรือพูดว่า “ขอบคุณครับ คำถามนี้ดีมากเพราะเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของเราทุกคน”

สิ่งที่จะทำให้ผู้ถามเกิดความพอใจในอันดับต่อไปก็คือ การตอบคำถามอย่างตั้งใจและเต็มใจ นั่นหมายความว่าผู้พูดควรให้ความกระจ่างในคำถามนั้น อย่าตอบอย่างไม่เต็มใจ หรือตอบอย่าง “เสียไม่ได้” โปรดระลึกว่าผู้ฟังหรือผู้ถามย่อมจะมีความรู้สึก (sense) ที่จะรับรู้ว่าคุณพูดเต็มใจตอบคำถามหรือไม่

ในกรณีที่ตอบคำถามแล้วผู้พูดไม่แน่ใจว่าผู้ถามจะเข้าใจหรือไม่ ผู้พูดก็ควรที่จะถามผู้ฟัง เช่นถามว่า “ไม่ทราบว่าที่ผมตอบมานี้ ท่านผู้ถามจะเข้าใจไหม ถ้ายังไม่เข้าใจก็กรุณาบอกผมด้วยครับ” หรือถามว่า “คิดว่าที่ผมตอบมานี้คงจะตรงจุดที่ถามมาใช่ไหมครับ ถ้ามีข้อข้องใจหลงเหลืออยู่ ก็เชิญถามได้อีกนะครับ” หรือถามว่า “คำถามนี้มีหลายแง่หลายมุมครับ ถ้าผมยังไม่ได้ตอบแง่มุมที่ท่านผู้ฟังต้องการ ก็ขอความกรุณาถามใหม่ได้ไหม” ฯลฯ

6. หลีกเลี่ยงการตอบคำถามด้วยการตอบเพียงคำเดียว เช่นตอบว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” ถึงแม้ว่าคำถามที่ถามมานั้นจะต้องตอบเช่นนั้นก็ตาม ผู้ตอบควรจะอธิบายเพิ่มเติม หรือเพิ่มเติมข้อความให้ดูเหมือนว่าผู้ตอบเต็มใจตอบ และไม่ได้ดูหมิ่นคำถามของผู้ถามว่าง่ายหรือไม่มีความสำคัญจนตอบคำเดียวก็ได้ ขอยกตัวอย่างเช่นแทนที่จะตอบว่า “ใช่แล้ว” หรือ “ใช่ค่ะ” ก็ควรจะตอบว่า “ใช่ครับ คุณเข้าใจถูกต้องแล้วครับ” หรือ “ใช่ค่ะ ทางผู้บริหารทราบปัญหาแล้ว และกำลังหาวิธีแก้ไขอยู่ค่ะ” ฯลฯ

7. หลีกเลี่ยงการตอบคำถามด้วยการย้อนถามผู้ถามหรือผู้ฟัง ความจริงแล้วไม่มีกฎเกณฑ์ใดห้ามผู้พูดตอบคำถามด้วยการย้อนถามผู้ฟัง แต่โดยมารยาท

แล้วผู้พูดไม่ควรทำเช่นนี้ เพราะจะเป็นการทำลายความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

ในกรณีที่คำถามนั้นมีคำตอบที่เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปแล้ว แต่อาจจะพูดในที่ประชุมชนไม่ได้ หรือตอบกันตรง ๆ ไม่ได้ (เช่นคำตอบเกี่ยวกับปัญหาการเมือง ตัวบุคคล ฯลฯ) ผู้พูดอาจตอบโดยการยกตัวอย่างอื่นเป็นการเปรียบเทียบแล้วถามผู้ฟัง

8. ถ้าตอบไม่ได้จะทำอย่างไร? ก่อนอื่นเราควรยอมรับความจริงที่ว่าไม่มีใครที่จะรอบรู้ทุกอย่าง แต่จะรู้และเชี่ยวชาญในสิ่งที่ตนศึกษา มีประสบการณ์ หรือในอาชีพ ฯลฯ ดังนั้นเมื่อมีผู้ถามเกี่ยวกับปัญหาหรือเรื่องที่คุณตอบไม่รู้หรือไม่มีประสบการณ์ หรือต้องใช้เวลาค้นคว้าก่อน ผู้ตอบก็ควรตอบตามความจริงอย่างสุภาพว่าไม่ทราบ แต่ถ้าผู้ถามอยากจะทราบจริง ๆ ก็จะได้ถามผู้รู้หรือค้นคว้ามาตอบให้ภายหลัง

ในกรณีที่ผู้ตอบตอบได้ แต่คำตอบนั้นต้องใช้เวลาหาทั้งนี้อาจเนื่องจากเนื้อหาเป็นเรื่องที่ยาก หรือมีภูมิหลังเกี่ยวพันกันหลายอย่าง ผู้ตอบก็อาจเลี่ยงด้วยการขอตอบตอนสุดท้าย

วิธีตอบคำถามแบบ 4 Bs

นอกจากแนวปฏิบัติในการตอบคำถามดังกล่าวมาแล้ว ยังมีวิธีตอบคำถามซึ่งเรียกว่า 4 Bs ซึ่งมีแนวการตอบดังนี้

1. ต้องมีความถูกต้อง = Be Accurate
2. ต้องมีความสมบูรณ์ = Be Complete
3. ต้องมีความสุภาพ = Be Polite
4. ต้องมีความมั่นใจ = Be Confident

ส่วนประกอบที่สำคัญในการตอบคำถาม

ส่วนประกอบที่สำคัญ ๆ ในการตอบคำถามอาจมีหลายประการ แต่ส่วนประกอบที่สำคัญและจำเป็นพอสรุปได้ดังนี้คือ

1. บุคลิกภาพของผู้ตอบ ผู้ตอบคำถามควรแต่งกายให้เรียบร้อยตามสังคมนิยม ควรถือหลักแต่งกายให้เหมาะกับรูปร่าง อาชีพ สถานที่ และผู้ฟัง ไม่ควรแต่งกายให้ด้อยหรือทรูเกินไป การแต่งกายที่ด้อยเกินไปย่อมทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกหดหู่ใจ สำหรับเครื่องแต่งกายที่ทรูหรือนำสมัยเกินไปก็จะเรียกความสนใจของผู้ฟังไปที่เครื่องแต่งกาย (เช่น ต่างหูเพชร สร้อยคอเพชร แหวนเพชร ฯลฯ) จนไม่สนใจฟังคำตอบของผู้พูด

2. การใช้ภาษา ควรใช้ภาษาสุภาพ และสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง (informal) เพื่อลดความตึงเครียด ความอึดอัดในห้องที่พูด ผู้พูดอาจเรียกผู้ฟังว่า “เรา พวกเรา คุณ ๆ” แทนคำว่า “ท่านผู้ฟัง” ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของวัย ตำแหน่งหน้าที่การงาน ฯลฯ ของทั้งสองฝ่าย

ค่าง่าย ๆ บางคำนั้น ถ้าผู้พูดใช้ไม่เป็นก็เหมือนกับการทำลายเสน่ห์ของตัวเอง เช่น การลงท้ายการพูดด้วยคำว่า “ครับ” หรือ “ค่ะ” นอกจากนี้ก็มีคำบางคำที่พูดแล้วเป็นการให้เกียรติแก่ผู้ฟัง เช่น

“ผมอยากบอกว่า”	ควรใช้	“ผมขอเรียนว่า”
“ใครจะถามอะไรอีกไหมคะ”	„	“ไม่ทราบว่าท่านผู้ฟังจะมีคำถามอีกไหมคะ”
“ถามได้เลยครับ”	„	“กรุณาถามได้เลยครับ”
“ผมขอขอบคุณทุกท่านที่มาฟัง”	„	“เชิญถามได้เลยครับ”
		“ผมขอขอบคุณทุกคน”

ฯลฯ

3. ในขณะที่พูดนั้นควรให้ความเป็นกันเองกับผู้ถาม อย่างแสดงความใหญ่โตในหน้าที่การงานหรือความสำคัญของตัวเอง อย่างแสดงความไม่พอใจหรือความรำคาญด้วยอากัปกริยาต่าง ๆ เพราะผู้ฟังสามารถสื่อความหมายจากอากัปกริยานั้น ๆ ได้

ควรระลึกว่าผู้พูด (ผู้ตอบคำถาม) ก็คือผู้แสดงคนหนึ่ง ที่จะต้องแสดง (พูด) ต่อไปไม่ว่าจะพอใจผู้ดู (ผู้ฟัง) หรือไม่ก็ตาม ดังคำกล่าวที่ว่า “การแสดงต้องดำเนินต่อไป (The show must go on)”

ประเภทของผู้ฟังและวิธีแก้ไข*

ผู้ฟังที่ผู้พูด (ผู้ตอบคำถาม) จะพบอยู่เสมอมี 9 ประเภท ผู้พูดหรือผู้ตอบคำถามจึงควรรู้จักขณะและวิธีแก้ไขเพื่อที่จะได้นำวิธีการไปใช้เมื่อจำเป็น

ประเภทที่ 1 ชวนทะเลาะวิวาท (The quarrelsome type)

ตั้งคำถามออกมาแต่ละครั้ง พูดอะไรออกมาแต่ละคำ คอยก่อกวนชวนวิวาทเสียดสีคนโน้นคนนี้ แฉวะคนนี้อยู่เรื่อย ๆ เป็นที่น่ารำคาญยิ่งนัก

วิธีแก้ พยายามอดทน ใจเย็น ๆ เฉย ๆ ไว้ อย่าสนใจ อย่าต่อล้อต่อเถียงด้วย ปลดปล่อยให้ผู้พูดพาล่ามไปคนเดียว ในที่สุดจะเงียบไปเอง

ประเภทที่ 2 ชอบช่วยเหลือ (The Positive Type)

ร่วมมือด้วยดีทุกอย่าง อาสาตอบถ้าไม่มีใครตอบ นั่งเฉยเมื่อมีคนพูดมากอยู่แล้วคอยเอาใจใส่ ไม่ให้ผู้บรรยายผิดหวังหรือเคอะเขิน

* ทินวณิช มฤคพิทักษ์ “เมื่อท่านเป็นผู้ดำเนินการประชุม ท่านควรจะจัดการอย่างไรกับผู้เข้าร่วมประชุมประเภทนี้” ในหนังสือ ใต้เวที 21 ชมรมปาฐกถาและโต้วาที มหาวิทยาลัยรามคำแหง หน้า 12-13

วิธีแก้ ไม่ต้องหนักใจอะไร มีมากเท่าไรยิ่งดี คอยใช้เขาบ่อย ๆ ให้เขามีโอกาสได้อภิปรายเพิ่มเติมเสมอ ๆ

ประเภทที่ 3 รู้ทุกอย่าง (The Know-it-alls)

ใครจะพูดอะไรตามอะไรรู้ดีหมดทุกอย่าง เป็นเจ้าทฤษฎีอยู่คนเดียวไม่มีใครเสมอเหมือน

วิธีแก้ ให้กลุ่มผู้ฟังวิจัย “ทฤษฎี” ของเขาเอง อย่าไปคัดค้านใจเสียคนเดียวคนมันได้มีอยู่มาก จะช่วยกันเล่นงานให้เจียบไปเอง

ประเภทที่ 4 พูดมาก (The loquacious type)

ไว้วายเจียวจ้าวไม่มีหยุดปาก พูดซ้ำซากวทวนอยู่นั่นเอง และไม่รู้จักจบลงง่าย ๆ

วิธีแก้ คอยขัดจังหวะด้วยชั้นเชิง จำกัดเวลาให้พูด ทำให้เขาเป็นตัวละคร ถ้าไม่หยุดพูด

ประเภทที่ 5 ขาย (The Shy Type)

นั่งนิ่ง ซ้ำเลื่องมองคนโน้นคนนี้เวลาเขาพูดกัน พอถูกถามเข้าก็อาย ม้วนบิดไปบิดมา ไม่ยอมพูดยอมจา ไม่กล้าอัปาก แม้จะหัวเราะยังหุบปาก หัวเราะ

วิธีแก้ ถามเขาบ่อย ๆ เรียกชื่อเขาเรื่อย ๆ พยายามเพิ่มความเชื่อมั่นให้เขา เมื่อเขาตอบถูกก็ยกย่องชมเชย และใช้ความคิดของเขาเป็นตัวอย่างบ่อย ๆ

ประเภทที่ 6 คาวค้าน (The Unco-operative “Rejecting Type”)

คอยจ้องจะค้าน หาจังหวะพลาดของผู้บรรยาย เพื่อแสดงภูมิของคนเองอยู่บ่อย ๆ

วิธีแก้ อย่าปล่อยเลยตามเลย ฟังและยอมรับ (ถ้ารับฟังได้) ยอมรับ
ถือว่าเขาก็เป็นฝ่ายถูกเหมือนกัน เมื่อเรายอมรับเขา เขาก็พอใจแล้ว อาจค้าน
น้อยลง หรือค้านในที่สุด

ประเภทที่ 7 ไม่สนใจเลย (The Thick-skinned Uninterested Type
หรือ Cynics)

ไม่ยอมเปิดปากพูดอะไรทั้งสิ้น นั่งหลับบ้าง ตื่นบ้าง ใครจะพูดอะไร
ซักอะไรไม่สนใจทั้งนั้น นั่งเฉยๆ ซึมๆ เหมือนตัว “ฮิปโป”

วิธีแก้ ซักไซรีไล่เลียงเรื่องการทำงานของเข ให้เขาพูดเรื่องหน้าที่การ
งานของเขาเอง ปัญหาของเขาเอง เรื่องที่น่าสนใจ ในที่สุดก็จะมีส่วนร่วม
กับการฝึกอบรมจนได้

ประเภทที่ 8 หัวสูง (The Highbrow Type)

ทำท่าเป็นคนรู้แจ้งเห็นจริงทุกอย่าง ที่พูดๆ กันมาทั้งหมดนี้ถือเป็นเรื่อง
“ขมง” สำหรับเขาทั้งนั้น มักแสดงอาการว่ามีภูมิเหนือกว่าอยู่เสมอๆ

วิธีแก้ อย่าวิจารณ์ความคิดเขา ให้เทคนิคคล้ายตามแล้วแก้ไข (yes-but)
อย่าหักท้วงตรงๆ สอนเขาทางอ้อม ในที่สุดเขาจะรู้ว่าความรู้ของเขายังไม่
สมบูรณ์ ก็จะค่อยๆ ลดทิษฐิลงมาเอง

ประเภทที่ 9 หัวรั้น (The Persistent Questioner)

เถียงไม่รู้จักหยุดจักหย่อน คิดว่าตัวเองถูกเสมอ ดื้อรั้นพูดอยู่แต่เรื่อง
เดิมยืนยันว่าเรื่องนั้นเป็นฝ่ายถูก ใครๆ เขาไปกันถึงไหนแล้วก็ยังไม่ยอมลดลง

วิธีแก้ ให้ที่ประชุมลงมติว่า เรื่องนี้ควรจะจบได้หรือยัง ถ้ายังไม่สำ
เร็จ ก็ขอให้เขาเก็บเรื่องนี้ไว้เจรจากันเป็นส่วนตัวหลังประชุมแล้ว

ผู้ที่ตอบคำถามได้คือนั้น นอกจากจะรู้แนวในการปฏิบัติแล้ว ยังต้อง
อาศัยความอดทน และการความชัดเจนในการปฏิบัติ (คือพูดบ่อยๆ และ
ตอบบ่อยๆ) ดังนั้นผู้ที่รู้แนวปฏิบัติ แล้วก็ควรหาโอกาสฝึกฝนจริงต่อไป