

Book Review :

ถามเป็นชีวิตเปลี่ยน

THE ART OF ASKING GOOD QUESTION

วรสิริ ธรรมประดิษฐ์*

Worasiri Thumpradit



หนังสือเรื่อง ถามเป็นชีวิตเปลี่ยน

เขียนโดย เคียวอิชิโร อาวาชิ

แปลจาก "Yoi Shitsumon" wo Suru Gijutsu (ชื่อเรื่องต้นฉบับ)

ผู้แปล บัณฑิต ประดิษฐานวงศ์

สำนักพิมพ์ สุขภาพใจ พ.ศ. 2561

176 หน้า ราคา 230 บาท

ISBN 978-616-1402-88-4

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะบัญชีและการจัดการ วิทยาลัยเซาท์อีสต์บางกอก

Asst. Prof. Faculty of Accounting and Management Science, Southeast Bangkok College.

email : worasiri@southeast.ac.th

"ถามเป็น ชีวิตเปลี่ยน" เล่มนี้ ผู้เขียนคือ เคียวอิจิโร อาวาซึ เป็นโค้ชผู้บริหาร (Executive Coaching) ที่ได้รับการรับรองจากสหพันธ์การโค้ชนานาชาติ เขามีลูกค้าเป็นจำนวนมากเป็นประวัติการณ์ของโค้ชชาวญี่ปุ่น หนังสือเรื่องนี้บอกวิธีตั้งคำถามอย่างเป็นเรื่องเป็นราวที่สุด โดยนำเสนอเทคนิค และวิธีการตั้งคำถามที่ดีในหลากหลายสถานการณ์ อธิบายพื้นฐานขั้นตอนการตั้งคำถาม ชนิดและคุณลักษณะของคำถามในหลายรูปแบบ คุณภาพของคำถามและวิธีใช้คำถาม โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 แบบคือ คำถามเบา คำถามแย่ คำถามหนัก และคำถามที่ดี

หนังสือเล่มนี้ผู้เขียนมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้โค้ชผู้บริหารในการตั้งคำถามในองค์กร ซึ่งผู้เขียนในฐานะโค้ชคิดว่า "คำถามที่ดีมีอำนาจยิ่งใหญ่ เปลี่ยนชีวิตของตนเองและคนรอบข้างไปในทางที่ดีขึ้น"

หนังสือมี 4 บท ประกอบด้วย

บทที่ 1 คำถามนั้นสำคัญไฉน เนื้อหาโดยสรุปให้เห็นว่า หากกำลังกระทำการใดๆแล้ว การใช้คำถามต่างๆต่อสิ่งที่กำลังเกี่ยวข้องกับการกระทำนี้ ทำให้เกิดสิ่งที่เป็นประโยชน์ 6 ประการ ประการที่ 1 คำถามทำให้เกิดการตระหนักรู้ในสิ่งที่กำลังกระทำและรู้ถึงปลายทางของการกระทำ ประการที่ 2 คำถามจะเชื่อมโยงความคิดให้เข้าใจว่าสิ่งที่ต้องกระทำเชื่อมโยงกันอย่างไร ประการที่ 3 คำถามจะเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าหากเกิดปัญหาจะแก้ไขอย่างไร ประการที่ 4 เกิดความสัมพันธ์ในคณะของผู้ดำเนินการกระทำนั้นให้มีความเข้าใจตรงกัน ประการที่ 5 เกิดความสัมพันธ์ในทีมงาน ประการที่ 6 คำถามสามารถประเมินการกระทำแต่ละขั้นและวางตัวผู้กระทำในทีมได้เหมาะสม ความสำคัญของคำถามทั้ง 6 ประการ ทำให้การกระทำที่ "ต้องทำ" งานนั้น เปลี่ยนเป็น "อยากทำ" งานนั้น

บทที่ 2 คำถามแบ่งออกเป็น 4 แบบ เนื้อหาจะอธิบายคำถามชนิดต่างๆ ว่ามี 4 แบบ คำถามแต่ละแบบสร้างความตระหนักรู้แก่ผู้ถาม และผู้ตอบอยากตอบคำถามหรือไม่ ต่างๆกัน



รูปที่ 1 ประเภทของคำถาม

ที่มา <https://www.blockdit.com/posts/5f772ab98e8a9f0ccae25848>

คำถามประเภทที่ 1 คำถามเบา ผู้ถามมักต้องการสร้างพื้นฐานความสัมพันธ์ หรือเก็บข้อมูลพื้นฐานเชิงความสัมพันธ์กับบุคคล ผู้ตอบจะตอบได้สบาย อยากตอบเพราะง่าย เช่น ประสพการณ์ทำงาน งานอดิเรกที่ชอบ กิจกรรมหรือผลงานที่ภูมิใจ คำถามแบบนี้ไม่สร้างความตระหนักรู้ให้กับผู้ถามที่กำลังต้องดำเนินการ อย่างไรก็ตามคำถามประเภทนี้พัฒนาให้เป็นคำถามที่สร้างความตระหนักรู้ได้ในโอกาสต่อไป

คำถามประเภทที่ 2 คำถามแย่ง มักเป็นคำถามที่ผู้ตอบไม่อยากจะตอบและไม่สร้างความตระหนักรู้ใดๆ เช่น คำถามเรื่องส่วนตัวระดับลึก คำถามจำกัดสิทธิให้แสดงค่านิยม คำถามเชิงปฏิเสธ คำถามแบบไล่ต้อนผู้ตอบให้จนมุม เช่น เรื่องหนี้สิน เรื่องส่วนตัว หรือเรื่องที่เป็นปมด้อย เป็นต้น

คำถามประเภทที่ 3 คำถามหนัก คือคำถามที่มีการสร้างความตระหนักรู้สมบูรณ์ แต่ต้องใช้ความรู้เฉพาะ จำเป็นต้องมีเวลาอธิบายยาว ผู้ตอบอยากตอบ แต่ต้องประคบประกำกับทรัพยากรขณะนั้น เช่น ระดับของกลุ่มผู้ฟังคนอื่นๆในทีม หรือทรัพยากรด้านเวลาในการอธิบาย รวมถึงอาจเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ที่ต้องอาศัยการเตรียมการ

คำถามประเภทที่ 4 คือ คำถามที่ดี เป็นคำถามปลายเปิดที่พัฒนามาจากคำถามเบา บางทีมาจากการปรับเปลี่ยนคำถามหนักให้เหมาะสม คำถามประเภทนี้สร้างความตระหนักรู้ที่ดี และผู้ตอบอยากตอบ กระตือรือร้นที่จะตอบทันที สิ่งพึงระวังคือ ผู้บริหารยังมีตำแหน่งสูงเท่าไร มักมีแนวโน้มจะใช้คำถามปลายปิด ซึ่งจำกัดขอบเขตการตอบว่า ใช่หรือไม่ใช่ ซึ่งเป็นลักษณะแบบสั่งการจึงใช้แบบปลายเปิด แต่คำถามที่ดีต้องเป็นคำถามปลายเปิดเสมอ

บทที่ 3 เทคนิคการตั้งคำถามที่ดี บทนี้เป็นการรวบรวมสรุปจากการรู้จักรูปแบบของคำถาม ทำให้เห็นว่าผู้พูดหรือผู้บรรยายจะเป็นผู้ตอบ และเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้คำถามบรรลุได้รับคำตอบที่ดี เทคนิคต่างๆก่อนจะตั้งคำถามที่ดี ได้แก่

- การสนใจ ตั้งใจฟังผู้พูด ฟังอย่างใส่ใจทั้งเนื้อหาและอารมณ์ของผู้พูด จะทำให้เราสามารถตั้งคำถามได้ดี
- ขณะฟังให้ความสนใจกับการแสดงสีหน้าและท่าทางของตนเองที่จะต้องเป็นผู้ถาม เพื่อว่าคำถามของผู้ถามจะได้ไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมของผู้ถามเอง เป็นการแสดงถึงสภาพจิตของผู้ถาม
- ขณะฟังต้องค้นหาสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่ออย่างจริงจัง
- ใช้คำถามที่กะทัดรัด ชัดเจน ไม่เกริ่นยาวยืดเยื้อ
- คำนึงถึงความเหมาะสมของเนื้อหา เวลา สถานที่ และสิ่งแวดล้อมต่างๆอยู่เสมอ

บทที่ 4 วิธีตั้งคำถามที่ดี หลังจากรู้เทคนิคการตั้งคำถามแล้วในบทที่ 3 สรุปเป็นวิธีตั้งคำถามที่ดีว่าคำถามที่ดีควรประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรก คือส่วนแสดงพื้นฐานของผู้ฟังที่ดี จาก Vision , Value, และภาษาที่ใช้ในการตั้งคำถาม (Vocabulary) เรียกส่วนนี้ว่า 3V ส่วนที่ 2 คือ การ

บรรลุลำดับสามารถได้คำตอบที่ต้องการจาก เรื่องอะไร (What) เมื่อไหร่ (When) เกี่ยวกับใคร (Who) ทำไม (Why) อย่างไร (How) เรียกส่วนนี้ว่า 5W1H

ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับ “ความพึงพอใจของลูกค้า” ให้ถามพนักงานว่า “ความพึงพอใจของลูกค้าที่ท่านคิดหมายถึงอะไรบ้าง” จะเห็นว่าคำถามประโยคนี้นี้ประกอบด้วย Vision คือ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในความพึงพอใจของลูกค้า และ What คือ การบรรลุลำดับว่าอะไรบ้าง

หนังสือนี้เป็นกลเม็ดเคล็ดลับแบบเจาะลึกจากประสบการณ์ตรงของผู้เขียน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในทุกสถานการณ์ เช่น ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็น การสนทนาในชีวิตประจำวัน หรือแม้แต่การอบรมลูก ซึ่งคำถามที่ดีมีพลังเหล่านี้ จะทำให้ผู้ถูกถามตระหนักรู้สิ่งใหม่ ๆ และนำไปสู่แนวคิดหรือการกระทำใหม่ ๆ ได้ ดังคำของผู้เขียนว่า “ยิ่งเป็นคนที่ประสบความสำเร็จ ก็ยิ่งถามคำถามที่ดี”