

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

การฟัง.. เปลี่ยนชีวิต

ดร.วราพรรณ เอื้ออาภรณ์
(โค้ช ดร.โกโก้)

บทที่ 13 ฟัง พูด และถามแบบผู้นำ
(ตอนจบ)

การสื่อสาร... ให้ได้ทั้งงาน...ทั้งใจคน ประกอบด้วย การฟัง การถาม และการสะท้อนกลับ ซึ่งโค้ชได้อธิบายการฟังทั้ง 5 ระดับ จนถึงการฟัง... ด้วยใจไปแล้ว ตอนนี้เราจะมาพูดถึงการถามทรงพลัง ถามอย่างไรให้ทรงพลัง ซึ่งแน่นอนอยู่แล้ว ก็ไม่ใช่สักแต่ถามๆๆ ถามไถ่ทั่วไป กินข้าวมายังไม่ไหนมา สบายดีไหมเท่านั้น ซึ่งการถามทั่วไป เป็นแค่การถามเพื่อการสร้างสัมพันธ์ในตอนแรกๆ ที่เริ่มการพูดคุยเท่านั้น แต่ถ้าเริ่มเข้าหัวข้อการสนทนาที่เราวางเป้าหมายของการสนทนาครั้งนี้ไว้ว่าจะเป็นการพูดคุยเรื่องงานหรือเรื่องใด ก็ควรจะมีเทคนิคการถาม กล่าวคือ การถามอย่างเจาะจง กระชับ และมีเมตตา ถามที่ละเอียด ไม่ใช่ว่าถามกว้างๆ ถามหลายประเด็นพร้อมกัน อย่างอ้อมค้อม ดังนี้



20 เทคนิคในวิธีการตั้งคำถาม

1. ถามเพื่อไม่มุ่งเน้นหาคำตอบแต่เพื่อสร้างความตระหนักรู้
2. ถามเพื่อให้เกิดการค้นพบตนเอง
3. ถามเพื่อให้เกิดปัญญา
4. ถามเพื่อให้เกิดวิสัยทัศน์
5. ถามเพื่อให้เกิดการวางแผนเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย
6. ถามเพื่อให้เกิดการคิดแตกต่างไปจากที่เคยคิด
7. ถามเพื่อให้เกิดการสะท้อนคิดถึงความท้าทายที่มี
8. ถามเพื่อให้เกิดการสะท้อนคิดถึงศักยภาพตนเอง
9. ถามเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ
10. ถามเพื่อให้เกิดการมุ่งไปสู่เป้าหมาย ไม่ถามเพื่อกลับไปอดีต
11. ถามเพื่อให้เกิดความชัดเจน
12. ถามเพื่อให้เกิดความเป็นไปได้ในสิ่งต่างๆ
13. ถามเพื่อสะท้อนให้เขาเข้าใจในอารมณ์ของตน
14. ถามเพื่อให้เกิดสติ (Mindful Questions)
15. ถามเพื่อให้เกิดมุมมองต่างมุม (Reappraisal Questions)
16. ถามเพื่อให้เกิดลงมือกระทำ (Action Questions)
17. ถามปลายเปิด (Open-ended Questions)
18. ถามแบบเจาะลึก (Probing Questions)
19. ไม่ถามโดยมุ่งเน้น รายละเอียด อดีต ปัญหา และอารมณ์
20. ไม่ถามแบบชี้นำ

สื่อสาร...ให้ที่ได้ออกคน



การฟัง..ที่ได้เขียนเล่ามาทั้งหมด จะเห็นได้ว่ามีความสำคัญต่อการใช้ชีวิต เป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะการฟังนั้นจะฟังเพื่อ งานหรือการใช้ชีวิตก็ตาม ทุกวันนี้หลายคน ที่ไปไม่ถึงเป้าหมายของชีวิต บางครั้ง อาจจะติดขัดเพราะหย่อนในเรื่องของการ ฟังนั่นเอง

การฟัง ทำให้เราเติมเต็มในความรู้ ข้อมูลต่างๆ ได้ การฟังทำให้เรานำเอาไปใช้ กับเรื่องของการทำงานได้อย่างดี และการ ฟังสามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตของเราจาก จุดไปยังอีกจุดที่เราต้องการได้

หลายคนฟังเพราะความดีใจอื่น ไม่ฟังผู้อื่น หลายคนสำเร็จเพราะฟังผู้อื่น หลายคนใช้ชีวิตยังไม่ก้าวไปถึงไหนเพราะ ฟังแต่ไม่ได้ยินผู้อื่น เพราะไม่ใส่ใจในเรื่อง ของการฟังนั่นเอง

ซึ่งการถามนอกจากจะเป็นการสร้างให้คู่สนทนามีส่วนร่วม มีส่วนในการช่วยคิดคำตอบมากขึ้น ดังนั้นเรามาดู คำถามเพื่อการ เรียนรู้ (Learning Questions) กันดีกว่าค่ะ เราลองหันมาใช้คำถาม แทนการใช้คำสั่งกันดู เพื่อสร้างให้คู่สนทนามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ด้วยการที่ใช้แบบคำถามดังต่อไปนี้

1. คำถามปลายเปิด เพื่อให้คู่สนทนาได้แสดงความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมมากขึ้น มากกว่าการใช้คำถามปลายปิด เช่น ใช่/ ไม่ใช่ ถูก/ไม่ถูก เป็นต้น

2. มาจากความสนใจที่จะเรียนรู้
3. สำเนียงของการเห็นอกเห็นใจ และให้การสนับสนุน
4. ให้กำลังใจเพื่อผูกพัน และให้เป็นเจ้าของ
5. สอนเพื่อสะท้อนเข้าไปถึงปัญญา
6. พยายามหลีกเลี่ยงการใช้คำถามว่า “ทำไม (Why)”

พยายามใช้ 4W 1H จะทำให้สมองของคู่สนทนา อยากตอบคำถาม เรายมากกว่า นั่นคือ อะไร (What) เมื่อไร (When) ที่ไหน (Where) ใคร (Who) อย่างไร (How)

7. มีการหยุดโดยใช้ความเงียบบ้างเป็นระยะ เพื่อให้เกิด ช่องว่างให้คู่สนทนาได้เจรจาโต้ตอบบ้าง

นอกจากการถามที่จะทำให้ออกสนทนาสามารถมีส่วนร่วม และตระหนักรู้ได้ด้วยตนเอง

เมื่ออ่านมาถึงบรรทัดนี้เชื่อว่า เทคนิคการฟังต่างๆ อาจ ทำให้คุณได้เข้าใจชีวิตมากขึ้น ทำให้คุณมองเห็นบางสิ่งมากขึ้น และทำให้คุณได้รู้จักผู้อื่น และตนเองมากขึ้น

การฟังจะเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งทำให้คุณก้าวไปข้างหน้า อย่างไม่รู้ขีดจำกัด และก้าวข้ามสิ่งๆ ที่เรียกว่า ความล้มเหลวได้ ถ้าคุณ ฟังด้วยปัญญา คือ ฟังทุกคนแต่ไม่ได้เชื่อทุกคน เพราะสุดท้ายเรา ต้องนำข้อมูลเหล่านั้นเอามาตัดสินใจด้วยตัวของเราเอง

ท้ายที่สุด ขอให้ทักษะการฟังในครั้งนี้ เปลี่ยนชีวิตของคุณ ไปตลอดกาล และสามารถทำให้คุณได้พบกับชีวิตใหม่ พร้อมกับ คำว่า สำเร็จ ตลอดไปเพราะนี่คือ การฟังเปลี่ยนชีวิต

