



## การใช้คำถาม(Questioning) ไม่ยาก อย่างที่คิด

โดย โค้ชปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach Leadership and Strategic Development Consultant  
Independent Consultant and Professional Trainer

ที่มา Coach Talk # 4 : [http://www.coachatwork.in.th/coachtalk\\_bypakorn4.php](http://www.coachatwork.in.th/coachtalk_bypakorn4.php)

การฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่ผมใช้แนวทาง Group Coaching ส่วนใหญ่ ผู้เรียนให้สาธิตการแสดงบทบาทสมมติ ( Role Playing) ให้ดูว่าการดำเนินการทำ 1:1 Coaching เป็นอย่างไร และบางหลักสูตรผู้เรียนก็ได้มีโอกาสแสดงบทบาทสมมติด้วยเช่นเดียวกัน ส่วนใหญ่แล้วจะสรุปว่าความยากของการโค้ชซึ่ง (Coaching) อยู่ที่การตั้งคำถามให้โค้ชที่ตอบ ซึ่งไม่รู้ว่าจะควรใช้คำถามลักษณะไหน จึงจะเหมาะสมและควรถามอย่างไรไม่ให้โค้ชรู้สึกไม่ดี ซึ่งผมก็ยอมรับครับ **ว่า " การใช้คำถามที่ถูกต้อง ก็จะได้คำตอบที่ดี "** แต่ก็ไม่ยากอย่างที่คิดหรอกครับ ถ้ามีการเตรียมตัวและหมั่นฝึกฝนไปเรื่อยๆ ก็จะสามารถใช้คำถามได้ดีขึ้น

### ผมแบ่งหมวดการใช้คำถามเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้ครับ...

- คำถามที่ทำให้โค้ชมองเห็นตัวเอง ยอมรับในเรื่องของตัวเอง
- คำถามที่กระตุ้นให้โค้ชขี้อายเปลี่ยนแปลงตัวเอง ด้วยตัวเอง
- คำถามเชิญชวนให้โค้ชแสดงความคิดเห็น
- คำถามที่ให้โค้ชกำหนดเป้าหมายของตัวเอง
- คำถามที่เชิญชวนให้โค้ชปรับเปลี่ยนความคิดเห็นใหม่
- คำถามที่ทำให้โค้ชค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาของตัวเอง
- คำถามแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ ไป คำถามจูงใจให้โค้ชพูดให้มากขึ้น

คำถามเหล่านี้มีตัวอย่างพอสังเขปในเว็บไซต์ พอหาอ่านดูได้นะครับ แต่ก็เป็นเพียงตัวอย่างให้สามารถเริ่มต้นได้ แต่โค้ชก็ควรกำหนดประเภทคำถามของตัวเองก่อนการโค้ชซึ่ง ( Coaching) ด้วยนะครับ ไม่เช่นนั้นก็อาจจะคิดว่าจะถามอย่างไร ถ้าจัดประเภทคำถามได้แล้ววิธีถามก็จะง่ายขึ้นนะครับ

### **แนวทางการใช้คำถามที่ดีควรยึดหลัก ดังนี้...**

- พยายามให้โค้ชที่มีอิสระในการเล่าเรื่องของตัวเอง
- จูงใจให้โค้ชคิดวิธีการ (Solution) ของตัวเอง
- หลีกเลี่ยงการให้คำแนะนำด้วยวิธีการของโค้ช
- มีความเชื่อมั่นว่าโค้ชที่มีศักยภาพและรู้วิธีแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง
- รับฟังอย่างตั้งใจกับทุกความคิดเห็น
- ถามคำถามให้คิดเอง ไม่ใช่บังคับให้ตอบ
- ยอมรับในสิ่งที่โค้ชพูด ไม่ได้โต้แย้ง
- ไม่เครียดกับการโค้ชซึ่ง รอจนกว่าโค้ชจะอยากเปลี่ยนแปลง
- เป้าหมายเป็นของโค้ช โค้ชไม่ควรตัดสินถูกหรือผิด

การที่โค้ชยึดแนวความคิดเหล่านี้ไว้ก็จะทำให้การใช้คำถามเป็นคำถามที่เปิดอิสระให้กับโค้ชมากยิ่งขึ้น จะทำให้โค้ชรู้สึกสบายที่ได้พูดคุยกับโค้ช เพราะไม่รู้สึกว่าถูกถามคำถาม แต่เป็นการพูดคุยความคิดเห็นกันมากกว่าการโค้ชซึ่ง ก็จะดำเนินการไปได้ด้วยดี จนกระทั่งโค้ชมองเห็น อุปสรรคทางความคิดของตัวเอง และมี วิธีแก้ไข ด้วยตัวเองแล้วก็จะตั้ง เป้าหมาย ที่จะนำไปปฏิบัติเพื่อเปลี่ยนแปลง ตัวเองใหม่ การโค้ชซึ่งก็จะจบสมบูรณ์ครับ