

ชีวิตที่พอเพียง 3078b. ถามด้วยความสุภาพ

การตั้งคำถามให้ผู้ปฏิบัติงานตอบจากมุมมองประสบการณ์ในการทำงานของตน เป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำ reflection จากประสบการณ์การทำงาน เมื่อพูดออกมาแล้วได้รับการรับฟัง จะช่วยสร้างความมั่นใจในตนเอง ต่อการเรียนรู้จากการทำงาน การเรียนรู้จากการทำงานเป็นมิติสำคัญที่สุดของกระบวนการ KM

ชีวิตที่พอเพียง 3078b. ถามด้วยความสุภาพ

หนังสือ Humble Inquiry : The Gentle Art of Asking Instead of Telling ([๑](#)) เขียนโดย Edgar H. Schein ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารหรือผู้นำ ให้ใช้คำถามเพื่อทำหน้าที่ผู้นำ โดยมีวิธีตั้งคำถามที่ได้ใจลูกน้อง คือไม่ทำให้เขารู้สึกเสียหน้าหรือถูกกดดัน ความสามารถในการตั้งคำถามแนว humble inquiry เป็นทักษะสำคัญของผู้นำ

ผมอ่านหนังสือนี้แล้วบอกกับตัวเองว่า การเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ ที่ถูกต้อง ได้ปูพื้นเด็กตั้งแต่อ่อนชั้นอนุบาลแล้ว ให้มีทักษะตั้งคำถามแบบนี้ การเรียนรู้ที่แท้จริงคือการฝึกตั้งคำถาม และรู้จักตั้งคำถามอย่างสุภาพ ถามแล้วได้มิตรภาพ ไม่ใช่ถามแล้วเสียมิตร คือถามแบบอยากรู้จริงๆ ไม่ใช่ถามแบบต้อนให้คนอื่นจน

ข้อสรุปของหนังสือคือ คำถามที่ดีขึ้นกับความสัมพันธ์ที่ดี คำถามที่ดีช่วยเพิ่มความไว้นื้อเชื่อใจระหว่างกัน ไม่ใช่แค่ถามเพื่อให้ได้คำตอบ

อุปสรรคสำคัญที่สุดของการถามด้วยความสุภาพคือความรู้สึกว่าเป็นคนละชั้นชั้น หรือมีศักดิ์ศรีต่างกัน ทำให้น้ำเสียง กิริยาท่าทาง ส่อความสัมพันธ์แบบนาย-บ่าว ซึ่งไม่ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งสบายใจที่จะตอบออกมาจากใจ จากประสบการณ์ตรงของตน

ผู้เขียนใช้คำว่า humble inquiry. แต่ผมชอบคำว่า [appreciative inquiry](#) มากกว่า

ถามและตอบแบบ KM

ผมสนใจเรื่องศาสตร์และศิลป์ของการตั้งคำถามมานานมากแล้ว เคยทั้งปฏิบัติผิดๆ และปฏิบัติแล้วได้ผลเกินคาด จึงขอนำประสบการณ์ส่วนตัวมาแลกเปลี่ยน

- การใช้ KM เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดต้องเริ่มที่คำถาม “เป้าหมายอันทรงคุณค่าในเรื่อนั้นคืออะไร” แล้วให้ทีมงานหรือผู้เกี่ยวข้องตอบจากมุมมองหรือบทบาทของตนเอง
- คำถามต่อไปคือ “ยุทธศาสตร์ในการบรรลุเป้าหมายนั้นขององค์กรคืออะไร”
- ต่อด้วยคำถาม เป้าหมายของตนเองในการทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายใหญ่ขององค์กร คืออะไร
- คำถามต่อไป ตนเองจะทำอะไร ไม่ทำอะไร เพื่อบรรลุเป้าหมายนั้นของตน
- ต่อด้วย ต้องการความช่วยเหลือ หรือความร่วมมือจากใครหรือหน่วยงานใด เพื่อบรรลุเป้าหมายของตน

คำถามหลักคือ ถามเป้าหมายใหญ่ เป้าหมายตน และตนเองจะทำอะไร/ไม่ทำอะไร เพื่อบรรลุเป้าหมาย

เมื่อทำงานไปได้ระยะหนึ่ง คำถามใหม่ที่เกิดขึ้นคือ

- ตนคิดว่าได้บรรลุ เป้าหมายรายทาง ในภาพใหญ่ขององค์กร แะไหน
- เรื่องราวความสำเร็จที่น่าชื่นชม ในความเห็นของตน มีอะไรบ้าง เกิดขึ้นได้อย่างไร
- ตนคิดว่า จะให้บรรลุเป้าหมายภาพใหญ่ได้ดียิ่งขึ้น ต้องปรับปรุงการดำเนินการส่วนใด เป็นหลัก
- เพื่อให้บรรลุเป้าหมายภาพใหญ่ได้ดียิ่งขึ้น เป้าหมายผลงานของตนเองจะต้องเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างไร
- เพื่อบรรลุเป้าหมายนั้นของตน ตนเองจะทำอะไรแตกต่างไปจากเดิม

การตั้งคำถาม ให้ผู้ปฏิบัติงานตอบจากมุมมองประสบการณ์ในการทำงานของตน เป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำ reflection จากประสบการณ์การทำงาน เมื่อพูดออกมาแล้วได้รับการรับฟัง จะช่วยสร้างความมั่นใจในตนเอง ต่อการเรียนรู้จากการทำงาน การเรียนรู้จากการทำงานเป็นมิติสำคัญที่สุดของกระบวนการ KM

ชีวิตที่พอเพียง 3078b. ถ้ามด้วยความสุขภาพ

เขียนโดย ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช

วันอังคารที่ 02 มกราคม 2018 เวลา 00:00 น. - แก้ไขล่าสุด วันอังคารที่ 02 มกราคม 2018 เวลา 10:30 น.

๑ ม.ค. ๖๑

บันทึกนี้เขียนที่ [GotoKnow](#) โดย [Prof. Vicharn Panich](#) ใน [KMI Thailand](#)