

# เปิดเผยศักยภาพที่แท้จริงของ... **คน**...และกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และทำได้มากขึ้นอย่างมีความหมาย

(unleashing people true potential and motivating them to learn and do more, meaningfully)

พีเชษฐ์ พิณีจ

27 มีนาคม พ.ศ. 2560



Picture: <https://womma.org/5-things-october-2016/>

ในการนำวงสนทนาหรือการอภิปรายกลุ่ม หรือการเป็นโค้ช Facilitator ถือเป็นบุคคลที่สำคัญมากที่จะทำให้กลุ่มดำเนินการสนทนาไปสู่เป้าหมายอย่างราบรื่น กล่าวคือ บรรลุในสิ่งที่อยากได้และไม่ก่อให้เกิดการขัดแย้งระหว่างกัน เพื่อให้วงสนทนาหรือการพูดคุยปรึกษาหารือดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ Facilitator ต้อง (ควร) มีความสามารถอย่างน้อยในสิ่งต่อไปนี้

- การพูดเกริ่นนำ (introducing)
- การตั้งคำถาม (questioning)
- การฟัง (listening)

## 1) การพูดเกริ่นนำ (introducing)

การพูดเกริ่นนำเป็นการเริ่มต้นการสนทนาหรือการพูดคุยให้การปรึกษา และแบ่งออกได้สองกรณี คือ

### 1.1) กรณีนำวงสนทนาหรือการอภิปรายกลุ่ม<sup>1</sup>

Facilitator สามารถเริ่มต้นการนำกลุ่มด้วยหลักการที่ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

- 1) **บอกกล่าวเล่าขาน (Inform)** : แจ้ง/บอกกล่าวแก่ผู้เข้าร่วมถึงวัตถุประสงค์ของการสนทนาหรืออภิปรายกลุ่ม และสิ่งที่จะต้องเกิดขึ้นหลังจากนั้น
- 2) **สร้างแรงบันดาลใจ (Excite)** : สร้างหรือยกระดับความตื่นเต้นให้กับผู้เข้าร่วมด้วยการบอกเป้าประสงค์ที่ชัดเจนและประโยชน์ที่เหล่าผู้เข้าร่วมจะได้รับ
- 3) **มุ่งเน้นเสริมพลัง (Empower)** : สร้างพลังร่วมด้วยการบอกถึงบทบาทที่สมาชิกทุกคนจะได้แสดงหรือปฏิบัติ รวมทั้งเหตุผลที่เหล่าผู้เข้าร่วมได้รับเลือกมาหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- 4) **สรรคสร้างเข้าร่วม (Involve)** : ดึงให้ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วมทันทีด้วยการระบุประเด็นที่จะต้องพูดคุยกัน ความท้าทายที่ต้องหาทางออกร่วมกัน หรือหัวข้อที่จะช่วยให้การอภิปรายบรรลุผล

### ...ตัวอย่าง...

**Inform** ► สวัสดีค่ะ/ครับ...ฉัน/ผมชื่อ...ฉันดีใจมากที่มีโอกาสร่วมอภิปรายกับทุกคนในครั้งนี้นี้ และขอขอบคุณทุกคน ฉัน/ผมอยากจะทำสักเล็กน้อยเกี่ยวกับเหตุผลที่เรามาอภิปรายกันในวันนี้ ตามที่เราทราบเป็นอย่างดีว่า เรากำลังประสบกับอุปสรรคหนึ่งในการบริหารงาน การที่เรามาร่วมกันก็เพื่อค้นหาแนวทางใหม่ ๆ ที่จะช่วยขจัดอุปสรรคเหล่านั้น หลังจบการอภิปรายเราจะได้แนวทางดังกล่าวรวมทั้งวิธีปฏิบัติ

**Excite** ► ฉัน/ผมรู้ว่าการคุยกันในครั้งนี้มันน่าตื่นเต้นและท้าทายเราแค่ไหน หากเราทำสำเร็จเราก็จะได้แนวทางและวิธีปฏิบัติที่จะทำให้องค์กรของเราดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลดีแก่เราทุกคน และแน่นอนเราจะได้รับคำขอบคุณจากเพื่อน ๆ เรา

**Empower** ► ฉัน/ผมขออภัยที่เราทุกคนได้รับเลือกให้มาร่วมการอภิปรายและให้ข้อเสนอในครั้งนี้เพราะว่าเราได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร ท่านเชื่อมั่นในความรู้และความสามารถของพวกเรา และท่านก็กำลังรอฟังสิ่งที่เรากำลังจะเข้าร่วมกัน

<sup>1</sup> Wilkinson, M., 2004, The Secrets of Facilitation: The S.M.A.R.T. Guide to Getting Results with Groups, Jossey-Bass, San Francisco.

**Involve** ► ก่อนที่จะดำเนินการตามวาระหรือกำหนดการที่ได้วางไว้ ฉัน/ผมอยากจะทำให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมด้วยการคิดถึงประเด็นอุปสรรคในการบริหารงานรวมทั้งสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเป็นสาเหตุของอุปสรรคเหล่านั้น เช่น ...  
ฉัน/ผมขอเริ่มที่...ก่อน

ในการนำไปใช้จัดกิจกรรม ผู้นำจะสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทของการนำวงสนทนา ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการตั้งวงสนทนานั้น

## 1.2) กรณีพูดคุยหรือให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียนหรือบุคคล

Facilitator สามารถเริ่มต้นการพูดคุยด้วยหลักการที่ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ SE2R<sup>2</sup>

- 1) **สรุปภาพใหญ่** (summarize) : กล่าวสรุปด้วยข้อความหรือประโยคที่ชัดเจน 1-2 ประโยคเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้เรียนหรือบุคคลได้ทำและทำสำเร็จ
- 2) **อธิบายควบคู่** (explain) : อธิบายโดยละเอียดเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้เรียนหรือบุคคลได้ทำและเรียนรู้เทียบกับกิจกรรมหรืองานและเป้าหมาย ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงสิ่งที่ทำหรือปฏิบัติและสำเร็จแล้ว สิ่งที่ยังไม่ได้ทำหรือยังทำไม่สำเร็จ...ส่วนนี้ Facilitator สามารถใช้คำถามประกอบการอธิบายได้
- 3) **นำสู่สิ่งใหม่** (redirect) : ให้ผู้เรียนหรือบุคคลกลับไปทบทวน แก้ไข ปรับปรุงในสิ่งที่ยังทำไม่สำเร็จ โดยยึดเป้าหมายเป็นสำคัญ
- 4) **ใส่ใจอีกครั้ง** (resubmit) : เปิดโอกาสให้ผู้เรียนหรือบุคคลได้ส่ง/นำเสนองานของตัวเองอีกครั้งเมื่อได้ทบทวนหรือแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

การทำแบบนี้มุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จำนวนครั้งที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างผู้เรียนหรือบุคคลกับ Facilitator

## 2) การตั้งคำถาม (questioning)

### 2.1) ลักษณะของคำถาม

การตั้งคำถามถือเป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งในการสนทนา และการตั้งคำถามนี้เองที่จะทำให้การสนทนานั้นหยุดลงหรือดำเนินการต่อไป ด้วยความสำคัญดังกล่าว Plato จึงกล่าวไว้ว่า “คำถามสำคัญมากกว่าคำตอบ”

โดยทั่วไปแล้ว คำถามแบ่งออกได้สองลักษณะ คือ คำถามปิด (closed question) และคำถามเปิด (opened question)

คำถามปิดเป็นคำถามที่มักจะได้คำตอบ เช่น “ใช่” / “ไม่ใช่” “เห็นด้วย” / “ไม่เห็นด้วย” คำถามลักษณะนี้จะช่วยให้เราประหยัดเวลาและตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว แต่จะทำให้การสนทนายุติลงโดยเร็ว

คำถามเปิดเป็นคำถามที่มักจะได้คำตอบในลักษณะของการอธิบายหรือการลงรายละเอียดเชิงลึก คำถามลักษณะนี้จะช่วยให้เราสร้างสัมพันธภาพระหว่างกัน และทำให้การสนทนาดำเนินต่อไปเรื่อย ๆ และนำไปสู่การตัดสินใจร่วม แต่เวลาอาจยืดเยื้อ

<sup>2</sup> Barnes, M., 2015, Assessment 3.0: Throw Out Your Grade Book and Inspire Learning, Corwin Press, Thousand Oaks.

## 2.2) คำถามทรงพลัง 7 ประเภท<sup>3</sup>

...อะไรจะเกิดขึ้นกับชีวิตฉันได้บ้าง หากฉันไม่สามารถถามหรือตั้งคำถามได้?...

### ประเภทที่ 1 : คำถามที่ต้องการคำตอบ – คำถามก่อนคำถาม

คำถามประเภทนี้ต้องการกระตุ้นการตอบสนองของผู้อื่นหรือการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันเป็นสิ่งสำคัญ คำตอบที่ได้รับจะเป็นเหมือนสัญญาณนำไปสู่การถามที่ลึกมากขึ้น ก่อนการถามคำถามที่เจาะลึกลงไป ควรถามคำถามเหล่านี้ก่อน เนื่องด้วยคำตอบเหล่านี้สะท้อนคำหรือข้อความที่อยู่ในคำถาม กล่าวคือ

- ฉันต้องการอะไรกันแน่ในการถามคำถามนี้? (ความช่วยเหลือ, ข้อมูล, คำแนะนำ หรือข้อตกลง)
- ฉันกำลังถามใคร? (คนที่เรารู้จักดี หรือไม่รู้จัก คนที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือไม่มีอำนาจ)
- ฉันควรจะถามเมื่อไหร่ดี? (เหมาะสมหรือไม่หากถามในวันหยุดหรือช่วงเวลากลางคืน)
- เมื่อถามคำถามนี้แล้วจะส่งผลอย่างไร? (ได้คำตอบอะไรบ้าง ส่งผลกระทบต่อบุคคล, กระบวนการ, ระบบ หรือความเชื่อ)

### ประเภทที่ 2 : คำถามที่กระตุ้นความคิด

คำถามประเภทนี้ต้องการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ของตัวเองและผู้อื่น รวมทั้งปรับเปลี่ยนจุดเน้นหรือสิ่งที่บุคคลนั้นเอาใจเข้าไปตั้งจากความรู้สึก/ความคิดที่เป็นลบให้เป็นบวก พึงระลึกไว้ว่าสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเราที่เราได้สร้างขึ้นเป็นผลมาจากความคิดที่ตอบสนองต่อคำถาม เช่น หากนกบินได้ แล้วทำไมเราจะบินไม่ได้?

จาก (สิ่งที่ง่ายและคนชอบใช้)	เป็น (คำถามที่น่าคิด)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำไมต้องเป็นฉันเนี่ย?</li> <li>• อะไรเนี่ยไม่เห็นจะมีประโยชน์เลย?</li> <li>• ปัญหาของคุณเป็นแบบนี้ ลองแก้แบบนี้ดูไหม?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ฉันจะเรียนรู้อะไรได้บ้างและจะใช้มันยังไงดี?</li> <li>• จะมีอะไรที่ปรากฏออกมาบ้างและฉันจะใช้ประโยชน์มันได้อย่างไร? หรือ มีอะไรที่จะทำให้ฉันเป็นสุขบ้างไหมในสถานการณ์นี้? หรือ หากเป็นแบบนี้ได้ แล้วเหตุใดจะเป็นแบบนี้ไม่ได้?</li> <li>• คุณคิด/รู้สึกเกี่ยวกับปัญหาที่แท้จริงของคุณคืออะไร? หรือ คุณรู้สึกอย่างไรบ้างกับทางออกหรือข้อเสนอแนะที่มีอยู่ตอนนี้? หรือ หากคุณดำเนินไปในลักษณะแบบนี้ จะเกิดผลอะไรขึ้นบ้าง?</li> </ul>

### ประเภทที่ 3 : คำถามที่ให้สิ่งที่มีคุณค่ากับคุณ

คำถามประเภทนี้เป็นคำถามพื้นฐานที่เราใช้อยู่ประจำทุกวันซึ่งนำไปสู่สิ่งที่ขาดหายไปและสิ่งเหล่านั้นเป็นสิ่งที่มีความค่า เช่น ข้อเท็จจริง ความรู้สึกซึ่งอธิบายได้ยาก สิ่งที่ได้จากการสังเกต และความคิดเห็น พึงระลึกไว้ว่ายิ่งสิ่งที่ขาดหายไปนั้นมีความยิ่งใหญ่เพียงใด การค้นหาคำตอบก็ยิ่งยากเพียงนั้น คำถามประเภทนี้มักประกอบด้วยเพื่อน 6 กล่าวคือ ใคร? อะไร? ที่ไหน? เมื่อไหร่? เหตุใด? และอย่างไร? คำถามที่ประกอบด้วย อะไร? เหตุใด? และอย่างไร? จะเป็นคำถามปลายเปิด

<sup>3</sup> Dorothy Leeds, 2000, The 7 powers of questions: Secrets to Successful Communication in Life and at Work, the Penguin Group, New York.

คำถามที่ค้นหาข้อเท็จจริง สิ่งที่ได้จากการสังเกต และความคิดเห็น เป็นสิ่งที่สามารถทำได้โดยไม่ยากนัก แต่ในความเป็นจริงแล้วเบื้องหลังภาพของสถานการณ์ที่เราพบเห็นมักจะประกอบด้วยส่วนที่กล่าวข้างต้นรวมกับความรู้สึกเสมอ ระดับความซับซ้อนของข้อเท็จจริงขึ้นอยู่กับความเป็นส่วนตัว ยิ่งซับซ้อนมากขึ้นเท่าใดยิ่งเป็นส่วนตัวมากขึ้น และในระหว่างนี้เองที่ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง หากต้องการรู้ความจริงหรือสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ไม่ได้พูด เราสามารถใช้วิธีการถามซ้ำหรือถามเจาะ (drill down) ทั้งนี้พึงระวังอย่างยิ่งเรื่องความรู้สึก

จาก (สิ่งที่ง่ายและคนชอบใช้)	เป็น (คำถามที่นำคิด)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• เธอทำได้ดีมากเรื่องนี้! (คนอื่นบอกเรา)</li> <li>• ฉันไม่ชอบเรื่องที่คุณทำเลย! (คนอื่นบอกเรา)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ขอขอบคุณ...คุณช่วยบอกฉันหน่อยว่า ในความคิดของคุณส่วนไหนของเรื่องนี้ที่ฉันทำได้ดีเพื่อที่ฉันจะได้ทำต่อไป? (เราตอบและตั้งคำถาม)</li> <li>• ช่วยระบุหน่อยว่ามีส่วนไหนบ้างที่คุณรู้สึกไม่ชอบและสิ่งที่ฉันควรปรับปรุงหรือฝึกฝนเพิ่มเติมเพื่อให้งานแบบนี้มีโอกาสถัดไปประสบผลสำเร็จมากขึ้น? (เราตั้งคำถาม)</li> </ul>

#### ประเภทที่ 4 : คำถามที่ทำให้คุณเป็นผู้ควบคุม

คำถามประเภทนี้ช่วยให้เราสามารถควบคุมความรู้สึกและสถานการณ์ได้ (assertive state) คำถามประเภทนี้ฟังแล้วมีลักษณะกึ่งเปิด<sup>4</sup> (semi opened question) และให้ข้อเสนอกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทบทวน คำถามประเภทนี้นอกจากจะประกอบด้วยเพื่อน 6 บางส่วนแล้ว ยังประกอบด้วยคำว่า สามารถ...เพื่อที่จะ...? (can...so that...?) การใช้คำถามประเภทนี้ต้องระวังเรื่องคำในคำถามที่อาจสื่อความในลักษณะที่ดูถูกหรือวิจารณ์ในทางเสียหาย

จาก (สิ่งที่ง่ายและคนชอบใช้)*	เป็น (คำถามที่นำคิด)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำไมเธอจึงชอบมาสาย? (คำถามหาข้อแก้ตัว)</li> <li>• คุณเป็นอะไรของคุณ ทำไมจึงชอบทำอะไรผิดอยู่เรื่อยเลย? (คำถามข่มขวัญ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• วันนี้ฉันเห็นเธอมาสาย และดูจากแบบบันทึกแล้วช่วงนี้เธอมาสายหลายครั้ง มีสิ่งใดที่ฉันสามารถจะช่วยให้บ้างไหมเพื่อที่จะไม่ให้เรื่องนี้เกิดขึ้นอีก?</li> <li>• ฉันเห็นเธอทำเรื่องนี้ไม่ค่อยถูกต้องหลายครั้งแล้ว ฉันเชื่อการทำเรื่องนี้ต้องใช้ทักษะหลายอย่าง เช่น... เธอคิด/รู้สึกว่าเขาขาดทักษะใดบ้างไหม หรือ ฉันจะสามารถช่วยให้เธอผ่านสถานการณ์นี้ไปและทำงานได้อย่างถูกต้องมากขึ้นได้อย่างไรบ้าง?</li> </ul>

\* คำที่ขีดเส้นใต้ คือคำในคำถาม

#### ประเภทที่ 5 : คำถามที่ทำให้ผู้อื่นเปิดใจ

คำถามประเภทนี้เป็นคำถามปลายเปิดและช่วยให้เราสื่อสาร/สนทนากับผู้ได้อย่างลึกซึ้ง (แน่นอนต้องควบคู่กับการฟังอย่างลึกซึ้งด้วย) เป้าหมายสำคัญของคำถามประเภทนี้ก็เพื่อรับรู้และเข้าใจ (seek to know and understand - empathy)

<sup>4</sup> จากประสบการณ์ผู้เขียน

หากเป็นเรื่องที่กระทบกับความรู้สึกในด้านลบ เราไม่สามารถใช้คำถามประเภทนี้ได้ทันทีทันใด จนกว่าผู้ที่เราสนทนาด้วยจะรู้สึกว่าเขาเองอยู่ในพื้นที่ปลอดภัย<sup>5</sup> (comfort zone) ในทางจิตวิทยาห้ามถามคำถามลักษณะนี้หากรู้สึกหรือสัมผัสได้ว่าพื้นที่ยังไม่ปลอดภัย เพราะอาจคำบางคำในคำถามที่ฟังแล้วอาจเข้าไปกระทบกับความรู้สึกส่วนลึกซึ่งเป็นแหล่งบรรจุความทรงจำคงค้างบางอย่างที่อาจจะเปิดออกมาเมื่อใดก็ได้ ด้วยเหตุนี้การสร้างพื้นที่ปลอดภัยและการเลือกใช้คำจึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง

จาก (สิ่งที่ง่ายและคนชอบใช้)	เป็น (คำถามที่น่าคิด)*
<ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นอะไรดูหน้าเศร้าจัง? (คำถามกว้าง)</li> <li>• เล่าเรื่องคุณให้ฟังหน่อยซิ? (คำถามกว้าง)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีเรื่องอะไรที่เธอรู้สึกรำคาญใจที่สุดเกิดขึ้นในที่ทำงานวันนี้? (คำถามเจาะจงมากขึ้น)</li> <li>• มีเรื่องอะไรที่บ่งบอกความเป็นตัวคุณที่โดดเด่นที่ฉฉฉฉหรือคนอื่นยังไม่รู้ว่าคุณอย่างจะเล่าให้ฟัง? (คำถามเจาะจงมากขึ้น)</li> </ul>

\* บางครั้งอาจเป็นคำถามปิด แต่ด้วยพื้นที่ปลอดภัย คนหลายคนจึงอยากตอบคำถามและก้อธิบาย

ในกรณีที่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของคนในเชิงลบหรือในกรณีทั่ว ๆ ไป ให้เราถามสามข้อในคำถามประเภทที่ 6 ก่อนการสนทนา

### ประเภทที่ 6 : คำถามที่นำคุณไปสู่การฟังอย่างลึกซึ้ง

คำถามประเภทนี้ต้องการให้การสนทนาเป็นไปอย่างราบรื่นและนำไปสู่เป้าหมายที่คาดหวัง รวมทั้งเป็นการฝึกสติ และแสดงถึงการให้ความสำคัญกับคนที่สำคัญที่สุด (the most important person for us)

- อยากให้ฉันฟังแค่รับฟังใช่ไหม? (หากตอบว่าใช่ ห้ามพูดหรือให้ข้อคิดเห็นใด ๆ โดยเด็ดขาด)
- อยากให้ฉันรับฟังและตอบสนองด้วย อาจเป็นการพยักหน้า หรือถามคำถามทวนสั้น ๆ ใช่ไหม?
- อยากให้ฉันรับฟังและเมื่อฟังจบแล้ว อยากให้ฉันพูดอะไรหรือให้คำแนะนำบางอย่างใช่ไหม?

ฟังระลึกว่า ขณะฟังให้ใส่ใจฟัง แทนหู ตา และสมอง

### ประเภทที่ 7 : คำถามที่ทำให้ผู้อื่นโน้มน้าวตนเอง

คำถามประเภทนี้ต้องการโน้มน้าวผู้อื่นให้โน้มน้าวตนเอง หรือการทำให้คนอื่นคิดหรือปฏิบัติตามในสิ่งที่เรากำลังคิดหรืออยากให้ปฏิบัติ และเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ทบทวนเรื่องของตัวเองและตัดสินใจด้วยตัวเอง ฟังระลึกไว้ว่าบุคคลโดยทั่วไปเชื่อในสิ่งที่เขาคิด/พูดมากกว่าสิ่งที่ผู้อื่นพูดและไม่มีใครชอบนักที่จะต้องทำตามคำสั่งของใคร

จาก (สิ่งที่ง่ายและคนชอบใช้)	เป็น (คำถามที่น่าคิด)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• อย่างกลับบ้านดี!</li> <li>• ไม่เห็นคุณจะตัดสินใจเสียที!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ลองคิดดูซิว่าจะเกิดอะไรขึ้นได้บ้างหากกลับบ้านดี?</li> <li>• มีสิ่ง/เรื่องใดบ้างที่ควรเกิดขึ้นและจะช่วยให้คุณตัดสินใจในเรื่องนี้ได้?</li> </ul>

<sup>5</sup> จากประสบการณ์การจัดกิจกรรมของผู้เขียน การสร้างพื้นที่ปลอดภัยเป็นเรื่องที่สำคัญมากและถือเป็นหัวใจของ Facilitator

### 2.3) กลวิธีในการตั้งคำถาม

โดยทั่วไปแล้ว เรามักจะถามคำถามโดยไม่ให้ผู้ตอบตั้งตัว ผลที่เกิดขึ้นก็คือ เราอาจไม่ได้คำตอบที่ตรงกับที่เราต้องการตามความเป็นจริง

เมื่อเราพบหน้าผู้เรียน เราอาจตั้งคำถามทันทีว่า “จากงานที่คุณทำ ฉัน/ผมเห็นข้อผิดพลาดมากมาย คุณคิดว่า คุณจะแก้ข้อผิดพลาดนั้นอย่างไร?” ซึ่งก็เป็นคำถามที่ดีที่เราต้องการให้ผู้เรียนได้ทบทวน อย่างไรก็ตามการถามแบบไม่ให้ตั้งตัวลักษณะนี้จะทำให้ผู้เรียนรู้สึกถูกกดดันและอาจทำให้เราไม่ได้คำตอบที่แสดงถึงปัญหาหรือสาเหตุของข้อผิดพลาดที่แท้จริง

ในการตั้งคำถามที่ดี เราควรใช้เวลาแก่ผู้เรียนได้ตั้งตัวโดยการให้คิดถึงเรื่องหรืองานที่ตนเองได้ทำไปแล้วสักระยะหนึ่งจากนั้นจึงตั้งคำถามตามที่เราต้องการ เช่น “ฉัน/ผมเห็นงานที่คุณทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย... ซึ่งมีหลายส่วนที่แสดงให้เห็นว่าคุณทำสำเร็จ อย่างไรก็ตามผมเชื่อว่าในการทำงานจริงย่อมมีปัญหาหรืออุปสรรคแน่นอนซึ่งถือเป็นเรื่องปกติ ฉัน/ผมอยากให้คุณนึกย้อนกลับไปยังช่วงเวลาที่你能ได้ทำงาน... มีประเด็นอะไรบ้างไหมที่คุณคิดว่าเป็นอุปสรรค และคุณจะแก้ข้อผิดพลาดนั้นอย่างไร หรือมีประเด็นใดบ้างที่คุณอยากทำให้มากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่คุณตั้งไว้?”

คำถามที่สามารถเปลี่ยนชีวิตเราได้<sup>6</sup>

- ใครคือคนที่จะร้องไห้ให้กับคุณในงานศพของคุณ? หรือ ถ้ามีคนอ่านข้อความในกระดาษหนึ่งแผ่นต่อหน้างานศพของตัวเอง คน ๆ นั้นจะอ่านอะไร?
- ถ้าคุณมีเพื่อนที่กำลังพูดกับคุณในเรื่องเดียวกันกับที่คุณพูดกับตัวเองแล้ว คุณจะยอมให้เพื่อนคนนั้นเป็นเพื่อนกับคุณได้นานแค่ไหน?
- เวลาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก คุณกำลังให้เวลากับคนที่เหมาะสมแล้วหรือยัง?
- อะไรคือมรดกในอนาคตของคุณที่คุณจะฝากไว้ให้กับโลกนี้?
- คุณอยากจะทำสิ่งใดบ้าง ในช่วงเวลาที่เหลือของชีวิตคุณ?
- หากคุณได้รับโอกาสให้แก้ไขสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เคยทำมาแล้วในอดีต คุณจะแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งใด?

<sup>6</sup> Chiara Hoogervorst, <http://www.oomphify.com/10-powerful-questions-that-will-change-your-life/>