

ตัวอย่างชุดคำถามในสถานการณ์ความขัดแย้ง¹

1. คำถามเพื่อหาข้อเท็จจริง

- “ใครทำอะไรกับใคร?”
- “ปะทะกันตอนกี่โมง?”
- “ห่างจากจุดที่เรายืนนี่กี่เมตร?”

2. คำถามเพื่อทำความเข้าใจในเหตุการณ์

- “ช่วยเล่าให้ฟังได้ไหมว่าเรื่องราวเป็นมาอย่างไร?”
- “อยากให้ลองแลกเปลี่ยนว่าทำไมเรามาอยู่ที่นี้กันวันนี้?”
- “พอจะเล่าให้ฟังได้ไหมว่าเกิดอะไรขึ้นในการประชุมครั้งที่แล้ว?”

3. คำถามเพื่อทำความเข้าใจความคิด/ความรู้สึกของผู้ที่เกี่ยวข้อง

- “พอขยายความอีกหน่อยได้ไหมว่าประเด็น/สิ่งนี้สำคัญอย่างไรกับคุณ?”
- “ช่วยอธิบายเพิ่มเติมได้ไหมว่าคุณมีความเห็นอย่างไรต่อเรื่องนี้?”
- “ถ้าคุณต้องอยู่ในสถานการณ์เดียวกับเขา คุณจะทำ/รู้สึกอย่างไร?”
- “พอทราบเหตุผลใหม่ทำไมเขาถึงทำแบบนี้?”
- “คุณอยากจะถามอะไรเขาบ้างในส่วนที่เกี่ยวกับมุมมองต่อความขัดแย้ง?”
- “คุณหมายความว่าอะไรที่บอกว่าต้องยอมรับในหลักการ?”
- “เท่าที่คุณฟังเขามาถึงตอนนี้ คุณเห็นอย่างไรบ้าง?”
- “ช่วยเล่าให้ฟังถึงที่มาที่ไป/เหตุผลของการตัดสินใจครั้งนี้ได้ไหม?”
- “คุณรู้สึกอย่างไรตอนที่.....”
- “คุณรู้สึกอย่างไรกับเรื่องราวทั้งหมดนี้?”
- “เท่าที่คุณฟังแล้ว คุณเห็นต่างไปจากนี้หรือไม่อย่างไร?”
- “มีอะไรที่ต้องการจะเพิ่มเติมไหม?”

4. คำถามเพื่อกระตุ้นให้คิดและ/หรือหาทางออกในอนาคต

- “อยากรู้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นถ้าคุณ.....”
- “จะเกิดอะไรขึ้นในอนาคตถ้าทุกฝ่ายยังปฏิบัติต่อกันเหมือนที่เป็นอยู่ทุกวันนี้?”

¹รวบรวมโดยเมธัส อนุวัตรอุดม สำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า

- “คุณคิดว่าควรจะทำยังไงต่อไปเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของคุณ และคิดว่าอีกฝ่ายจะมีปฏิกิริยายังไง?”
- “คุณจะเห็นยังไง ถ้า.....”
- “จะมีอะไรที่เราทำได้บ้างไหมเพื่อให้เกิดผลแตกต่างไปจากที่เป็นอยู่ตอนนี้?”
- “มีอะไรที่คุณกับเขาเห็นตรงกันบ้าง?”
- “ในเรื่องราวที่เขาเล่ามา มีอะไรที่ทำให้คุณรู้สึกประหลาดใจหรือแปลกใหม่บ้างไหม ยังไง?”
- “พอฟังแล้ว คุณมองสิ่งที่เกิดขึ้นต่างไปจากเดิมบ้างไหม ยังไง?”
- “เท่าที่ฟังกันมา มีอะไรที่เรามองคล้ายกันบ้าง?”
- “ความสัมพันธ์แบบไหนที่เราต้องการจะมีต่อกัน?”
- “ที่เราคุยกันมานี้ ผมรู้สึกว่ามันไม่ค่อยเวิร์คคุณละเห็นยังงัย มีทางไหนไหมที่เราจะช่วยกันทำให้มันดีขึ้น?”
- “เราลองมาคิดกันใหม่ว่าอะไรที่เราจะทำให้อีกฝ่ายได้บ้าง แล้วเราอยากให้อีกฝ่ายทำอะไรให้กับเรา?”
- “เราเสียอะไรไปในความขัดแย้งนี้แล้วบ้าง แล้วเราจะต้องเสียมันไปอีกนานแค่ไหน?”

5. คำถามเพื่อทวนความ

- “คุณกำลังบอกว่า.....ใช่ไหม?”
- “ถ้าผมฟังไม่ผิด คุณรู้สึกว่.....”
- “พอจะสรุปได้ใหม่ว่า.....”

6. คำถามที่อาจทำให้ความขัดแย้งขยายตัว

- “ทำไมถึงทำแบบนี้?”
- “คุณทำไปได้ยังไงเนี่ย?”
- “คิดว่าเรื่องนี้ใครผิด?”