



## How to Think on Your Feet

Your Practical Communication Took Kit



### An article from: **MONDAY MORNING MANAGER**

Harvey Schachter's guide on how to handle everything from overflowing e-mail to meeting overload

Report on Business  
The Globe & Mail Business  
Newspaper, Monday, April 20, 2009

### Think on Your Feet® Public Workshop

Recognized as the best business communication workshop taught today.

**25-26 June, 2009.**

รับจำนวนจำกัด

**เคล็ดลับการเรียบเรียง  
ความคิดและสื่อสาร  
ไม่ว่าคุณจะมีเวลาเตรียม  
ตัว มีเวลาจำกัด หรือไม่ทัน  
ได้เตรียมตัว**

**พบกับรูปแบบการสัมมนา  
กิจกรรม และการฝึกปฏิบัติที่  
แตกต่าง เพื่อการพัฒนาและ  
นำทักษะไปใช้ได้ทันที**

การสื่อสารที่ดีเยี่ยมของบุคคลกร ไม่ว่าจะพูดหรือเขียน เป็นสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญเสมอ แต่ในปัจจุบันความสามารถในการคิด สื่อสาร และลงมือทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่เพิ่มคุณค่าให้องค์กรได้อย่างแท้จริง

กว่า 20 ปีที่ผ่านมา หากสังเกตจากโฆษณาสรรหาว่าจ้าง แทบทุกฉบับ ต่างก็ระบุว่า ต้องการผู้ที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี แต่ในปัจจุบัน นอกจากสื่อสารที่ดีแล้ว องค์กรยังต้องการคนที่ Think on Your Feet ได้ด้วย นั่นคือ คิดและสื่อสารได้นำเชื่อถือ และจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามได้ ถึงแม้ในสถานการณ์ที่ไม่มีเวลาเตรียมตัว หรือจำเป็นต้องสื่อสารฉับพลัน ต้องตอบคำถามในทันที หรือต้องแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าทีนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ คือความเข้าใจกระจ่างชัด และการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีไว้ได้

และด้วยสถานะของธุรกิจและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป องค์กรต่างมองหาคนที่คิดและสื่อสารได้อย่างเป็นระบบ ถึงแม้จะอยู่ภายใต้สภาวะความกดดัน งานวิจัยของ โรเจอร์ เดวีส์ ประธานบริหารของบริษัทที่ปรึกษาด้านการสื่อสาร จากประเทศแคนาดา ได้ระบุว่า ในการสื่อสารในธุรกิจนั้น 90% เป็นการสื่อสารแบบทันที ไม่ได้มีเวลาเตรียมตัว (Impromptu) และเพียง 10% เป็นการนำเสนออย่างเป็นทางการ (formal presentation) ซึ่งเรามีโอกาสเตรียมตัวเพียงพอ

วันนี้เราจึงมีเทคนิคดีๆ จากการคิดและสื่อสารแบบ Think on Your Feet มาเล่าสู่กันฟังดังนี้

PHONE: (66) 2197 4588-89

EMAIL: INFO@SPG-ASIA.COM



**DON'T WAFFLE อย่าย้วยและวากวนจนผู้ฟัง “งง”**

กระชับ ตรงประเด็น ไม่มีใครมีเวลานั่งฟังข้อมูลที่ยาวและไม่จำเป็น ถ้ามีคำตอบแล้ว การตอบตรงไปตรงมาและให้เกียรติ เป็นแนวทางที่ปลอดภัยดี อย่าชักแม่น้ำทั้งห้า การพูดที่กระชับตรงประเด็นต้องอาศัยเทคนิคการเข้าใจผู้ฟังอย่างแท้จริงด้วย

**IT'S OK TO SAY YOU DON'T KNOW**

**ถ้าไม่ทราบ จะเป็นไรไป ถ้าบอกผู้ฟังไปตรงๆ**

แต่ควรหาคำตอบและกลับไปบอกตามที่รับปากไว้ โดยปกติเราไม่ควรระดมข้อมูลมากมายใส่คนฟัง โรเจอร์แนะนำว่าควรเริ่มจากภาพใหญ่ก่อน และค่อยลงรายละเอียดตามมา หรือให้รายละเอียดปลีกย่อย (หากจำเป็น) ในเอกสารด้วย การเตรียมเอกสารเป็นการช่วยผู้ฟังที่ต้องการรายละเอียดครบถ้วน และผู้ฟังที่ต้องการเวลาในการย่อยข้อมูลที่ได้รับฟัง



**USE STRUCTURE โครงสร้างการคิดที่ดี ช่วยได้**

ถ้าโดยปกติคุณเป็นคนทีล้าดับความคิดได้ช้า ให้พยายามล้าดับความคิดเป็นสามประเด็นก่อน ถึงแม้วิธีการใช้โครงสร้างการสื่อสารมีเทคนิคมากมาย แต่ใช้เทคนิคการล้าดับที่ง่ายที่สุดก่อนก็ได้ ยกตัวอย่างเช่นถ้าคุณต้องการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการของคุณ คุณสามารถล้าดับความคิดและการพูดเป็นสามหัวข้อ เช่น หนึ่งคือช่วงการวางแผน สองคือช่วงการทดลองปฏิบัติ และสามคือช่วงการประเมินผล อย่างน้อยผู้ฟังมีหลักในการติดตามข้อมูลของคุณได้ง่าย โดยแยกแยะประเด็นได้ อย่าลืมว่า “ก่อนที่จะคุณจะงุงใจผู้ฟังได้ คุณต้องทำให้เขาเข้าใจ สิ่งที่คุณพูดก่อน” (People believe in what they understand.)

**AcComm & Image International:**

- ◆ Coaching
- ◆ Training
- ◆ Consulting
- ◆ Assessment

**With highly successful track record and quality services**

**BRIDGE THE GAP ใช้เวลาให้เป็นประโยชน์**

ก่อนตอบคำถาม อย่ารีบสวนกลับไป โดยยังไม่ล้าดับความคิดและคำตอบเสียก่อน ถึงแม้คุณมีคำตอบอยู่แล้ว ก็ควรตอบให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายด้วย และในระหว่างการเรียบเรียงความคิด คุณสามารถใช้เทคนิค “Bridge” โดยการทวนคำถามก่อนตอบก็ได้ หรือขอบคุณและกล่าวชื่นชมผู้ถาม เพียงแต่อย่าขอบคุณเกินไป หรือชมคำถามที่ไม่ควรชม เพราะความตั้งใจที่จะให้เกียรติผู้ฟังอาจส่งผลในทางตรงข้ามได้ “Thinking Fast ก็ยังต้อง Thinking First” และ “เราจะสื่อสารชัดเจนได้ มาจากการคิดที่ชัดเจนก่อน”