

สารบัญ

บทนำ

7

ส่วนที่หนึ่ง

• • •

แนวทางการคิดเร็วพูดฉลาด

หกขั้นตอนสู่การพูดแบบจับพละน
ที่ยอดเยียมยิ่งขึ้น

บทที่ 1

สงบจิตสงบใจ

ปราบศัตรูร้ายแห่งความวิตกกังวล

27

บทที่ 2

ปลดล็อก

ตั้งเป้าหมายว่าจะทำได้ดีพอใช้

49

บทที่ 3

นิยามใหม่

จงระวังกรอบความคิดของคุณ

77

บทที่ 4

ฟัง

แคะลงมือทำอะไรสักอย่างยังไม่พอ คุณต้องใส่ใจด้วย!

103

บทที่ 5	วางโครงสร้าง	
	วางแผนสำหรับสถานการณ์เฉพาะหน้า	125
บทที่ 6	เลี้ยงป่า	
	สื่อสารแบบทันใจให้ตรงเป้า	151

ส่วนที่สอง

• • •

พูดฉลาดในหลากหลายสถานการณ์

เทคนิคประยุกต์ใช้ #1	เอาจริงกับการคุยเล่น	181
เทคนิคประยุกต์ใช้ #2	คำอวยพรที่ดังดูใจ (รวมถึงคำยกย่องและคำแนะนำตัว)	201
เทคนิคประยุกต์ใช้ #3	นำเสนอให้ (ไม่) สมบูรณ์แบบ	215
เทคนิคประยุกต์ใช้ #4	ตอบคำถามได้อย่างยอดเยี่ยม	231
เทคนิคประยุกต์ใช้ #5	ให้ฟีลแบ็กแบบน่าประทับใจ	247
เทคนิคประยุกต์ใช้ #6	เคล็ดลับในการกล่าวขอโทษ	263
บทส่งท้าย		277
ประวัติผู้เขียน		283

บทนำ

“คุณคิดอย่างไร?”

เราทุกคนล้วนเคยรู้สึกกระอักกระอ่วนเพราะใครสักคนยิงคำถามง่าย ๆ ซึ่งดูไม่มีพิษมีภัยนี้มาให้ ขณะที่คนอื่นกำลังรอคำตอบ เราได้แต่อึดอัดใจ วิตกกังวล หรือบางทีก็ถึงขั้นหวาดกลัวเลยทีเดียวซ้ำ

ลองจินตนาการว่าคุณจะรู้สึกอย่างไรถ้าถูกถามว่า “คุณคิดอย่างไร?” ในสถานการณ์ต่อไปนี้

- เจ้านายโยนคำถามมาให้คุณในการประชุมผ่านโปรแกรมซูมซึ่งมีผู้คนมากมาย โดยตอนนั้นใจของคุณอยู่กับทาโก้มื้อกลางวันมากกว่าประเด็นที่หารือกันอยู่
- เพื่อนร่วมงานเอ่ยถามในลิฟต์ซึ่งมีคนแน่นขนัดหลังจากที่เขาเพิ่งพรีเซนตงานครั้งใหญ่ได้หน่วยสุด ๆ
- ผู้บริหารอาวุโสที่เป็นคนสัมภาษณ์คุณสำหรับตำแหน่งงานที่น่าดึงดูดใจถามขึ้นระหว่างกินอาหารร่วมกัน พร้อมด้วยสมาชิกในทีมของเขาอีกครึ่งโหล
- ศาสตราจารย์ที่ได้รับความนิยมเคารพอย่างสูงสุ่มถามคุณกลางห้องบรรยายขนาดใหญ่

คำถามที่บุงบับและไม่คาดคิดเช่นนี้ทำให้เรารู้สึกหวั่นใจ ทั้งยังรู้สึกกดดันว่าต้องรีบตอบอย่างรวดเร็ว เจียบคม รวมถึงทำให้ตัวเองดูมีเสน่ห์สักหน่อย เหนือสิ่งอื่นใดคือเราไม่ยากทำให้ตัวเองหน้าแตกและอับอายจนแทบแทรกแผ่นดิน

ว่ากันตามตรง สิ่งที่เราคิดจริงๆ เมื่อถูกยิงคำถามนี้ใส่ก็คือช่วยแล้ว!

การสื่อสารแบบทันใจคือเผื่อร้อนขัดๆ

ในชีวิตประจำวันนั้นมียหลายต่อหลายครั้งที่เราต้องสื่อสารกะทันหัน และบ่อยครั้งมันก็ไม่ใช่แค่การถามความคิดเห็น เช่น เราอาจอยู่ในงานแต่งงานและถูกเพื่อนขอให้ลุกขึ้นกล่าวคำอวยพร เราลืมหินเข้าห้องประชุมออนไลน์และพบซีอีโอที่กำลังอยากจะคุยกับใครสักคน เราอยู่ในงานเลี้ยงคือกugelhopf และเพื่อนร่วมงานก็อยากแนะนำให้อู้จ๊กกับบุคคลที่อาจกลายเป็นคู่ค้าทางธุรกิจคนสำคัญ หรือเราอาจกำลังนำเสนอในงานที่เป็นทางการแล้วจู่ๆ ผู้ดำเนินรายการก็ขอให้เราเปิดช่วงถามตอบในช่วงท้ายอีกสัก 15 นาที

ไม่เพียงเท่านั้น บางครั้งเราก็ทำให้ตัวเองตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องรีบคิดหาคำพูด เราอาจปล่อยไ้แล้วต้องพูดแก้สถานการณ์ เทคโนโลยีที่เราหวังพึ่งขณะทำงานสำคัญเกิดขัดข้องจนเราต้องนำเสนอแบบปากเปล่า เราพลั้งปากพูดอะไรแย่ๆ ตอนกำลังหงุดหงิดแล้วนึกเสียใจจนต้องคิดคำขอโทษ หรือเราอาจเจอภาวะ “สมองหยุดชะงักชั่วคราว” แล้วลืมชื่อคนหรือประเด็นที่ต้องการพูด

สำหรับผู้คนจำนวนมาก แค้นถึงสถานการณ์ที่ต้องพูดแบบจับพลันก็ทำให้รู้สึกกลัวขึ้นมาแล้ว งานวิจัยพบว่าชาวอเมริกันกลัวการพูดในที่สาธารณะมากกว่าแมลง ความสูง เต็ม ขอมบี้ ฝัน ความมืด หรือตัวตลกเสียอีก โดยในกรณีนี้คือการพูดในที่สาธารณะซึ่งมีการเตรียมตัวล่วงหน้า

ส่วนอีกงานวิจัยหนึ่งแสดงให้เห็นว่าการพูดโดยไม่ได้เตรียมตัวอาจทำให้เราสติแตกยิ่งกว่านั้นอีก เนื่องจากเราไม่มีโอกาสเตรียมความพร้อมและไม่มีการพูดหรือเค้าโครงใดๆ เป็นตัวช่วย

แม้แต่คนที่ไม่ได้กังวลนักกับการพูดในที่สาธารณะก็ยังมีแนวโน้มที่จะรู้สึกผองใจกับเหตุการณ์ในอดีตตอนที่พูดผิด ตอบคำถามอีกอัก หรือไม่อาจสร้างความประทับใจตอนที่ต้องพูดแบบจับพลัด ความอึดอัดใจเพราะขาดทักษะในการรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวพบได้บ่อยพอๆ กับความกังวลเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์แบบกะทันหัน ทั้งสองสิ่งนี้สามารถทำลายแผนการที่เราวางไว้อย่างดีบดดีว่า จะนำเสนอภาพลักษณ์ของตัวเองในฐานะนักสื่อสารผู้ใช้คำสละสลวย มุ่งมั่น และได้ตอบจับใจ

แสง (สปอตไลท์) จาจนตาฟาง

ผมอยากให้คุณลองทำอะไรบางอย่าง ลองถอดออกอย่างที่คุณทำประจำ จากนั้นก็คลายแขนออกแล้วถอดออกอีกครั้ง โดยคราวนี้ให้สลัดเอาแขนอีกข้างมาวางไว้ด้านบน สังเกตใหม่ว่าเมื่อทำเช่นนั้นแล้วคุณรู้สึกแปลกแค่ไหน ในแวบหนึ่งคุณอาจไม่แน่ใจว่าจะทำอย่างไรกับแขนของตัวเองดี คุณรู้สึกว่าจิตใจกับร่างกายไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งยังรู้สึกสับสน ไม่แน่ใจ หรืออาจตื่นตระหนกเล็กน้อย

การถูกขอให้พูดโดยไม่ทันตั้งตัวก็อาจทำให้เกิดความรู้สึกแบบเดียวกันนี้ได้ โดยปกติแล้วคุณรู้ว่าตัวเองคิดอะไรและตั้งใจจะพูดอะไร เหมือนกับที่รู้ว่าต้องถอดออกอย่างไร แต่เมื่ออยู่ในสถานการณ์กดดันเช่นนี้ คุณอาจรู้สึกสับสน รับไม่ไหว และหวาดหวั่น จนนำไปสู่ปฏิกิริยาตอบสนองแบบสู้หรือหนี ซึ่งทำให้หัวใจเต้นแรง แขนขาสั่น และเกิดอาการที่ผมเรียกว่า “ท่อนแตก ท่อตัน” กล่าวคืออวัยวะที่ปกติจะแข็ง (ฝ่ามือ) เริ่มมีเหงื่อเปียกชื้น ส่วนอวัยวะที่ปกติจะชื้น (ปาก) กลับเริ่มแห้งผาก แล้วคุณก็จะพูดจาตะกุกตะกัก

วรวน ออกนอกประเด็น และรู้สึกไม่มั่นใจ ทั้งยังเอาแต่ก้มมองเท้าของตัวเองหรือนั่งตัวลีบอยู่บนเก้าอี้ กระสับกระส่าย รวมถึงพูดคำว่า “อืม” และ “เอ่อ” นับครั้งไม่ถ้วน

คุณอาจตกประหลาดจนตัวแข็งไปเลยก็ได้ ในงานคอนซูเมอร์อิเล็กทรอนิกส์ โชว์ ปี 2014 ขณะที่ไมเคิล เบย์ ผู้กำกับภาพยนตร์เรื่อง *Armageddon* และภาพยนตร์แฟรนไชส์ *Transformers* กำลังนำเสนองานให้กับผู้สนับสนุนภาคธุรกิจ เครื่องบอกรบก็เกิดมีปัญหาขึ้นมา เมื่อจำเป็นต้องดันสด เบย์ก็แทบพูดอะไรไม่ออกเลยแม้จะกำลังพูดถึงเรื่องที่เขารู้ดีอย่างภาพยนตร์ของตัวเอง หลังจากที่เงอะงะอยู่ครู่หนึ่ง เบย์ก็ทำได้แค่พิมพ์คำขอโทษอย่างรวดเร็วและเดินลงจากเวทีไป นักวิจารณ์คนหนึ่งแสดงความคิดเห็นเหน็บแนมว่าเขา “ไม่ได้รู้สึกขายหน้าแทนขนาดนี้นับตั้งแต่ดูภาพยนตร์เรื่อง *Transformers 2*”

“ผมไม่ถนัดดันสด”

ในเวลาต่อมาเบย์ได้พูดถึงเหตุการณ์ในวันนั้นว่า “ผมว่ารายการสดเป็นสิ่งที่ไม่เข้าทางผมเลย” หลายคนก็ทักท้วงว่าความสามารถในการดันสดเป็นเรื่องของบุคลิกภาพหรือพรสวรรค์โดยกำเนิด บางคนมีความสามารถนี้แต่บางคนก็ไม่มี นี่ทำให้เราบอกตัวเองว่าเราไม่มีพรสวรรค์ในการคิดและการสื่อสารแบบทันที รวมทั้งบอกคนอื่นว่า “ฉันขี้อาย” หรือ “ฉันเป็นคนชอบทำอะไรแบบมีแผนการที่แน่นอน” สิ่งที่เลวร้ายกว่านั้นคือบางคนถึงขั้นตัดสินใจว่าตัวเองไม่ฉลาดหรือไม่ดีพอ

ประสบการณ์ที่ย่ำแย่เพียงครั้งเดียวอาจทำให้บางคนปักใจเชื่อไปทั้งชีวิตว่าตัวเองเป็นนักสื่อสารที่ห่วยแตก เออร์มาเป็นบรรณารักษ์วัย 60 ปลายๆ เธออยากกล่าวอวยพรแบบดันสดในงานแต่งงานของหลานสาวสุดที่รักซึ่งใกล้เข้ามาแล้ว แต่น่าเศร้าที่แค่คิดว่าจะลุกขึ้นพูดแบบไม่มีบทเธอ

ก็เสียสละหลังวบบขึ้นมาทันที พอผมถามถึงต้นเหตุของความกลัวนี้ เออร์มา ก็บอกว่ามันเริ่มขึ้นเมื่อหลายสิบปีก่อน สมัยที่เธอเรียนมัธยมปลาย เธอตอบ คำถามครูและเขาก็ทำให้เธออับอายต่อหน้าเพื่อนทั้งชั้นด้วยการประกาศว่า “คำตอบของเธอช่างทุเรศทุรังและโง่เง่าที่สุดเท่าที่ครูเคยได้ยินมาเลย”

ความทรงจำนั้นไม่เพียงทำให้เออร์มาหลีกเลี่ยงการแสดงออกในที่ประชุมและการเข้าสังคมอื่นๆ แต่ยังเป็นจุดเปลี่ยนในชีวิตของเธอด้วย เออร์มาเลือกเป็นบรรณารักษ์สนับสนุนการวิจัยเพราะรู้ว่างานนี้แทบไม่ต้อง เจอสถานการณ์ชวนเครียดของการพูดแบบจับพลัด ถ้าลองหยุดคิดสักนิด เราก็จะเห็นว่าเออร์มาสร้างข้อจำกัดอันยิ่งใหญ่ให้กับชีวิต เพียงเพราะการพูด ในสถานการณ์เฉพาะหน้าที่ล้มเหลวเพียงครั้งเดียวทำให้เธอกลัวว่าจะ ทำพลาดซ้ำรอยเดิม

การกระทำของเออร์มาอาจฟังดูสุดโต่ง แต่ความจริงแล้วหลายคน ก็ทำอะไรคล้ายๆ กับเธอเช่นกัน ความผิดพลาดในอดีตทำให้เรารู้สึกว่า ตัวเองตอบสนองได้แย่มาก ส่งผลให้เราเชิดชวยาดกับการพูดแบบจับพลัด นี่นำไปสู่วงจรอุบาทว์ที่จะเกิดขึ้นเมื่อเราต้องสื่อสารโดยไม่คาดคิด กล่าวคือ ความกังวลจะทำให้เราตอบสนองได้แย่งลง เราจึงยิ่งกังวลมากกว่าเดิม ส่งผลให้ความสามารถในการตอบสนองของเรายิ่งแย่งลงไปอีก เมื่อถึง จุดหนึ่งที่ความกังวลของเราท่วมท้นจนเกินรับไหวและเสียงในหัวก็พร่ำบอก ว่า “ฉันทำไม่ได้หรอก” เราจะหดตัวกลับเข้าไปในเงามืดแล้วเก็บงำแนวคิด ที่ยิ่งใหญ่ซึ่งเปี่ยมศักยภาพและความคิดที่มีประโยชน์เอาไว้ เลื่อนนั่งเก้าอี้ ตรงด้านหลังสุดของห้องบรรยายหรือริมสุดของโต๊ะประชุม รวมถึงปิดกล้อง และไมโครโฟนในการประชุมผ่านโปรแกรมซูมราวกับว่าเราไม่มีตัวตน

การขาดทักษะการพูดแบบจับพลัดสามารถทำลายอาชีพและ ชีวิตส่วนตัวของเราได้เลยทีเดียว เมื่อหลายปีก่อนตอนทำงานให้กับบริษัท สตาร์ทอัพเล็กๆ แห่งหนึ่งด้านซอฟต์แวร์ ผมมีเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งซึ่งผม ขอเรียกว่าคริส เขามีแนวคิดที่ยอดเยี่ยมมากสำหรับการกำหนดทิศทาง ผลิตภัณฑ์สำคัญของบริษัท แต่เนื่องจากแนวคิดนั้นแตกต่างจากสิ่งเดิมๆ

ที่เราทำกันอยู่แบบสุดชีวิตจนต้องอาศัยการปรับแผนกลยุทธ์ มันจึงต้องผ่านการตรวจสอบอย่างหนักหน่วง เมื่อคนอื่นๆ ขอให้คริสอธิบายรายละเอียดและถามคำถามยากๆ ที่จำเป็นต้องถาม เขาก็นิ่งงันไป คริสดูประหม่าและให้คำตอบที่คลุมเครือ สะเปะสะปะ และออกนอกประเด็น หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานไม่ประทับใจกับคำตอบเหล่านั้นจึงเขียนแนวคิดของคริสทั้งที่ยังมองว่าความชำนาญของเขาไร้ความหมาย สุดท้ายคริสก็ถูกไล่ออก หลังจากนั้นหกเดือน พนักงานใหม่คนหนึ่งก็นำเสนอแนวคิดแบบเดียวกับคริส และบริษัทก็ตอบรับ พนักงานคนนี้แตกต่างจากคริสตรงที่เขาสามารถอธิบายแนวคิดดังกล่าวได้อย่างชัดเจนและน่าเชื่อถือเมื่อต้องสื่อสารแบบฉบับพลัน

คิดเร็วขึ้น พุดฉลาดขึ้น

ผมเขียนหนังสือเล่มนี้ขึ้นมาเพราะเชื่อว่าเออร์มา, คริส หรือใครๆ ก็ตามที่รู้สึกว่าการพูดแบบฉบับพลันเป็นเรื่องท้าทายล้วนพัฒนาทักษะนี้ได้ ดังที่ผมได้เห็นตัวอย่างจากเรื่องราวของอาร์ชานา นักเรียนของผมซึ่งเคยมีปัญหาเรื่องการพูดคุยได้ตอบกับผู้คน ตอนเพิ่งย้ายมาอยู่ที่อเมริกาและเริ่มต้นเส้นทางอาชีพใหม่ อาร์ชานารู้สึกไม่มั่นใจในตัวเองและมักหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็น เธอเล่าว่า “ฉันวิพากษ์วิจารณ์ตัวเองอย่างรุนแรง ฉันกังวลไปหมดและพยายามปิดปากเงียบตลอดการประชุม” แต่อาร์ชานารู้ดีว่าการนิ่งเงียบทำให้เธอเสียเปรียบและพลาดโอกาสสำคัญๆ ที่จะเติบโตในอาชีพ

หลังจากเรียนรู้และฝึกใช้เครื่องมือกับเทคนิคต่างๆ ของผมที่พิสูจน์แล้วว่าได้ผลจริง อาร์ชานาก็พบว่าเธอผ่อนคลายและเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น เธอลดเสียงวิจารณ์ในหัวลงได้และมั่นใจในตัวเองจนกล้าพูดแสดงความคิดเห็นมากขึ้น รวมถึงรู้สึกสบายใจมากขึ้นกับการพูดแบบฉบับพลัน

แล้วไม่นานเธอก็สามารถนำการประชุมทีมได้โดยไม่วิตกกังวลจนเกินไป ตอนที่เพื่อนร่วมงานเสียชีวิต อาร์ชานายังนึกแปลกใจที่ตัวเองอาสาเป็นผู้ร่วมแบ่งปันความทรงจำและกล่าวคำอาลัยต่อหน้าผู้ฟังจำนวนมาก

คนบางคนเกิดมาพร้อมกับนิสัยชอบเข้าสังคม กล้าพูด มีไหวพริบ ว่องไว หรือใช้คำพูดเก่งกว่าคนอื่น ๆ แต่ถึงเราจะมีจุดอ่อนในด้านใดด้านหนึ่ง มันก็ไม่ใช่สิ่งที่จะมานิยามหรือกำหนดโชคชะตาของเรา ปัจจัยที่สำคัญที่สุดซึ่งตัดสินว่าเราจะทำได้ดีแค่ไหนในการสื่อสารแบบทันทีไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เป็นวิธีที่เราใช้รับมือกับภารกิจสุดท้าทายนี้ต่างหาก

คนส่วนใหญ่มีมุมมองที่เลวร้ายต่อการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกะทันหัน โดยมองว่ามันทำให้เราจนมุมและทำอะไรไม่ถูก การจมอยู่กับมุมมองนี้ทำให้เรารู้สึกหวาดหวั่นและตอบสนองได้แย่ในสถานการณ์จริง พูดอีกอย่างก็คือเราเป็นอุปสรรคขัดขวางตัวเอง แต่ถ้าลดความกดดันที่มีต่อตัวเอง และฝึกฝนทักษะสำคัญๆ เราก็จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในทุกการสนทนาที่เกิดขึ้นแบบฉับพลันและมีเดิมพันสูง เราอาจถึงขั้นรู้สึกมีชีวิตชีวาและเพลิดเพลินไปกับมันด้วยซ้ำ สิ่งที่สำคัญสำหรับการนี้มีแค่แนวทางที่ผมเรียกว่า “คิดเร็วพูดฉลาด (Think Faster, Talk Smarter)” ซึ่งเป็นทักษะที่ไม่ว่าใครก็สามารถฝึกฝนจนเชี่ยวชาญได้

ไม่ว่าเราจะเป็นคนอึดยาคัยดี เข้ากับคนง่าย และพูดเก่งแค่ไหน การเตรียมตัวให้พร้อมด้วยแนวทางคิดเร็วพูดฉลาดก็ยังช่วยให้เรามีความมั่นใจและอุ่นใจขึ้นเมื่อเผชิญกับสถานการณ์จริงได้อยู่ดี

แนวทางคิดเร็วพูดฉลาดนั้นมีอยู่หกขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่หนึ่ง ยอมรับในสิ่งที่รู้อยู่แก่ใจ นั่นคือการสื่อสารเป็นเรื่องชวนให้หวั่นวิตกอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการสื่อสารแบบไม่ได้เตรียมตัวมาก่อน เราจึงต้องวางแผนรับมือกับความกังวลที่อาจเกิดขึ้นเอาไว้ล่วงหน้า

ขั้นตอนที่สอง ทบทวนแนวทางการสื่อสารและวิธีที่เราใช้ตัดสินตัวเองและคนอื่น โดยมองว่าสถานการณ์เหล่านี้เป็นโอกาสสร้างสายสัมพันธ์และความร่วมมือ

ขั้นตอนที่สาม นำกรอบความคิดใหม่มาปรับใช้ กล้าเสี่ยง และมองว่าความผิดพลาดเป็นแค่การทดลองเพื่อค้นหาสิ่งที่เหมาะสม เหมือนกับการถ่ายภาพยนตร์ซึ่งย่อมต้องมี “เทกที่ไม่ได้ใช้”

ขั้นตอนที่สี่ ตั้งใจฟังสิ่งที่คนอื่นพูด (หรือสิ่งที่อาจไม่ได้พูดออกมา) และในขณะเดียวกันก็รับฟังเสียงในใจและสัญชาตญาณของตัวเองด้วย

ขั้นตอนที่ห้า นำโครงสร้างการเล่าเรื่องมาช่วยให้แนวคิดของเราเข้าใจง่าย เขียนคม และดึงดูดผู้ฟังได้ดียิ่งขึ้น

และขั้นตอนที่หก ทำให้ผู้ฟังจดจ่อกับสาระสำคัญของสิ่งที่เราบอกให้มากที่สุด ด้วยการขัดเกลาคำพูดของเราให้แม่นยำ เชื่อมโยงกับผู้ฟังเข้าใจง่าย และสั้นกระชับ

เมื่อต้องสื่อสารแบบทันใด เราสามารถทำตามหกขั้นตอนนี้ได้ไม่มากนักน้อย ด้วยการใช้กลเม็ดหรือเทคนิคที่เป็นประโยชน์ แต่สิ่งที่ควรตระหนักเอาไว้ก็คือทั้งหกขั้นตอนเป็นสิ่งที่เราต้องฝึกฝนและสั่งสมทักษะไปเรื่อยๆ เพื่อให้พร้อมรับมือกับเหตุการณ์ไม่คาดฝัน หลายคนคิดว่าการพูดได้ดีทั้งที่ไม่ได้เตรียมตัวต้องอาศัยพรสวรรค์ที่มีติดตัวมาตั้งแต่เกิดอย่างไหวพริบปฏิภาณหรือฝีปากที่ขาดฉาน แน่หนอนว่าบางคนก็เกิดมาเป็นแบบนี้ แต่เคล็ดลับที่แท้จริงอยู่ที่การฝึกฝนและการเตรียมการต่างหาก เราทุกคนเป็นนักพูดที่เก่งได้หากใช้เวลาฝึกฝน เลิกนิสัยเดิมๆ และตัดสินใจอย่างรอบคอบยิ่งขึ้น และพร้อมกันนั้นก็อย่าลืมเตรียมตัวให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ไม่คาดคิดโดยฝึกทักษะที่จะช่วยให้สามารถนำเสนอไอเดียและตัวตนของเราได้อย่างเต็มที่

การฝึกฝนทักษะสื่อสารแบบทันใดก็เหมือนกับการฝึกทักษะใหม่แบบอื่นๆ อะไรหลายอย่างจะง่ายขึ้นถ้าลดแรงกดดันที่มีต่อตัวเองลง คุณไม่จำเป็นต้องหน้าดำคร่ำเคร่งจะเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ได้ในรวดเดียว อันที่จริงแค่ตั้งใจจะพัฒนาตัวเองให้พูดแบบทันใดได้ก็ต้องถือว่าน่าชื่นชมแล้ว คนส่วนใหญ่มักไม่เคยนึกถึงเรื่องนี้ หรือต่อให้นึกถึงก็ไม่กล้าพอจะลุกขึ้นมา

ทำอะไรเกี่ยวกับมัน เมื่อเทียบกันแล้วคุณถือเป็นคนที่มีความตระหนักรู้และความกล้าหาญ ซึ่งพิสูจน์ได้จากการที่คุณเลือกหยิบหนังสือเล่มนี้ขึ้นมาตั้งแต่แรก

การพูดแบบจับพลันได้นั้นต้องอาศัยความอดทน ความมุ่งมั่น และความละเอียดอ่อน แต่ผลลัพธ์ที่จะได้รับนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตของคุณได้เลย ดังที่บรรดาผู้คนที่ผมเป็นโค้ชให้และนักเรียนของผมได้สัมผัสมาแล้ว

ชีวิตไม่ใช่เวที TED Talks

หนึ่งในมายาคติที่ฝังลึกและไร้ประโยชน์ที่สุดเกี่ยวกับการสื่อสารแบบทันที คือ สดุดยอนนักสื่อสารซึ่งดึงดูดใจผู้คนได้ดีที่สุดนั้นถ่ายทอดความคิดของพวกเขาได้อย่างสมบูรณ์แบบ ลองดูเหล่านักพูดชื่อดังบนเวที TED Talks สิว่าพวกเขาครบเครื่องเพียงใด คนเหล่านี้พูดได้แบบสบายๆ โดยไม่ต้องมีไพล่เลย ไม่ก็ลองดูผู้นำอย่างสตีฟ จ๊อบส์ แห่งบริษัทแอปเปิลหรือมิเชลล์ โอบามา อดีตสุภาพสตรีหมายเลขหนึ่ง ซึ่งล้วนเป็นบุคคลที่ขึ้นชื่อเรื่องความมีเสน่ห์ดึงดูดทุกสายตาเมื่อปรากฏตัวต่อหน้าสาธารณชนจำนวนมาก

แต่ความจริงแล้วการพูดในงาน TED Talks นั้นมีการเขียนบทไว้อย่างละเอียดียบ แถมบางครั้งยังมีการตัดต่อคลิปวิดีโอก่อนอัดพโหลดด้วย ส่วนผู้นำอย่างจ๊อบส์และโอบามาก็ใช้เวลาหลายเดือนในการฝึกฝนและปรับปรุงการนำเสนอของพวกเขา ผู้คนมักเข้าใจผิดโดยคิดว่าการพูดที่สมบูรณ์แบบซึ่งผ่านการวางแผนมาอย่างดีนี้ก็เหมือนกับการพูดแบบจับพลันที่เรามักพบเจอในชีวิตประจำวัน พวกเขาประเมินศักยภาพการสื่อสารในสถานการณ์เฉพาะหน้าของตัวเองโดยใช้มาตรฐานเดียวกับการพูดที่ผ่านการซักซ้อมมาแล้ว ซึ่งนี่เป็นความคิดที่ผิด แทนที่จะตั้งเป้าว่าจะทำให้ได้สมบูรณ์แบบ

เหมือนกับการพูดที่ผ่านการเตรียมพร้อมมาอย่างดี เราควรยอมรับ*ความไม่สมบูรณ์แบบ*ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในการสื่อสารแบบฉบับพลัน และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในช่วงเวลานั้นอย่างเต็มที่ การฝึกลดเสียงวิพากษ์วิจารณ์ตัวเองจะทำให้เราเครียดน้อยลง และมีโอกาสมากขึ้นที่จะสื่อสารได้สำเร็จตามต้องการ

การหมกมุ่นอยู่กับการหาวิธีสื่อสารที่ “ถูกต้อง” รังแต่จะทำให้เราสื่อสารได้แย่ หากเราพยายามท่องจำประโยคที่เปรียบเหมือนสูตรสำเร็จหรือยึดติดกับวิธีพูดแบบใดแบบหนึ่ง เราก็จะมัวแต่นึกถึงสิ่งเหล่านั้นจนอาจถึงขั้นนั่งงันไปและมองไม่เห็นสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัว นี่หมายความว่าเราสูญเสียโอกาสที่จะปรับตัวและสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในขณะนั้น แล้วเราก็จะยิ่งห่างไกลจากการเป็นคนคิดเร็วพูดฉลาด ดังนั้นจงเป็นตัวของตัวเอง อยู่กับปัจจุบัน และเชื่อมโยงกับผู้ฟัง

นักดนตรีคลาสสิกที่เล่นเพลงเอตูด (étude) ของคีตกวีโซแปงต่อหน้าสาธารณชนจะต้องจดจำโน้ตทุกตัวให้ได้หากต้องการบรรเลงเพลงได้อย่างไร้ที่ติ แต่การพูดในสถานการณ์เฉพาะหน้านั้นเหมือนกับการเล่นดนตรีแจ๊สมันคือการแสดงแบบด้นสดโดยพยายามบรรเลงท่วงทำนองให้ลื่นไหลไปตามจังหวะของผู้คนที่รายล้อม ถ้าอยากพูดแบบฉบับพลันและด้นสดได้ดี จงเก็บความรู้ด้านการสื่อสารที่เคยมีเข้ากระเป๋าและฝึกฝนทักษะใหม่ๆ คุณต้องทำความเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมรอบตัวอย่างรวดเร็วและแม่นยำ ประเมินความต้องการของผู้ฟังแล้วปรับสิ่งที่คุณพูดให้ตอบโจทย์ผู้ฟัง รวมถึงจัดการความกลัวของตัวเองเพื่อไม่ให้มันกลายเป็นอุปสรรค

ผมไม่ได้จะบอกว่าการวางแผนและการซักซ้อมไม่ใช่สิ่งสำคัญสำหรับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน แต่หลายคนพัฒนาทักษะเหล่านี้และฝึกฝนจนชำนาญแล้ว บางทีอาจถึงขั้นชำนาญมากเกินไปเลยด้วยซ้ำ ตอนนี่ถึงเวลาที่เราต้องสร้างสมดุลด้วยการฝึกฝนการพูดแบบฉบับพลันโดยเรียนรู้แนวทางและเครื่องมือใหม่ๆ ที่จะช่วยให้เราเลิกยึดติดกับนิสัย

และวิธีสื่อสารที่พิสูจน์แล้วว่าได้ผล แล้วมองว่ามันเป็นเพียงตัวเลือกที่เราหยิบมาใช้ได้ตามต้องการ

คุณค่าของนามสกุลที่เริ่มต้นด้วยตัว A

คุณยังจำเออร์มาซึ่งเลือกเป็นบรรณารักษ์เพราะคำวิจารณ์แย่ๆ ของคนอื่นได้ไหมครับ ประสบการณ์ในวัยเด็กของผมนั้นแตกต่างจากประสบการณ์ของเธอมากทีเดียว คุณคงสังเกตเห็นจากหน้าปกหนังสือเล่มนี้ว่านามสกุลของผมคืออับราฮัมส์ (Abrahams) ซึ่งขึ้นต้นด้วยเอบี (Ab) ที่เป็นตัวอักษรสองลำดับแรกในภาษาอังกฤษ ข้อเท็จจริงนี้ๆ นี่มีส่วนหล่อหลอมให้ผมเขียนหนังสือเล่มนี้ที่คุณถืออยู่ในมือขึ้นมา บรรดาคุณครูและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ มักจะเรียกขานนามสกุลโดยเรียงตามลำดับตัวอักษร ผมจึงถูกเรียกเป็นคนแรกๆ แทบทุกครั้ง เท่าที่ผมจำได้ตั้งแต่เด็กจนโตนั้นมิได้สองครั้งที่ผมไม่ได้ถูกเรียกเป็นคนแรก (เพราะตอนนั้นมีคนที่นามสกุลแอบบอตต์ [Abbott] และแอบบีย์ [Abbey])

เนื่องจากผมถูกเรียกเป็นคนแรกเสมอ ผมจึงไม่เคยมีตัวอย่างใดๆ ให้ดูเป็นแนวทางเวลาต้องตอบคำถาม และมักมีเวลาเตรียมตัวน้อยมาก ผมต้องพูดแบบจับปล้นมาตั้งแต่สมัยเรียนประถม ตอนแรกผมก็ทำตัวไม่ถูกแต่บ่อยครั้งเข้าก็เริ่มชิน ผมลองแสดงความเป็นตัวเองเล็กน้อย ลองเสี่ยงลองผิดลองถูก และปล่อยมุกบ้าง แล้วผมก็พบว่าเพื่อนๆ จะรู้สึกชอบคุณเมื่อได้ฟังผมตอบก่อนที่จะถึงตาของพวกเขา

ผลตอบรับอันยอดเยี่ยมนั้นผลักดันให้ผมกล้าเสี่ยงมากขึ้น ประหม่าน้อยลง และอ้าแขนรับโอกาสที่ผ่านเข้ามา พอขึ้นชั้นมัธยมปลาย ผมก็เริ่มกลายเป็นที่รู้จักในฐานะคนเอ็กซ์โทรเวิร์ตที่ยินดีลุกขึ้นพูดเป็นคนแรกเสมอ แถมบางคนยังมองว่าผมเป็นคนเจ้าคารม เฮฮา และมีเสน่ห์ด้วย คำถาม

คือผมเป็นคนแบบนั้นมาตั้งแต่เกิดเลยหรือเปล่า ไม่ใช่เลยครับ ถ้ามองดูๆ ของผมดูก็ได้ ผมก็แค่ต้นสดเวลาเช้าสังคมในชีวิตประจำวันมาอย่างโชกโชน และเมื่อได้ฝึกฝนอยู่เสมอ การพูดแบบจับพละนก็กลายเป็นสิ่งที่ผมทำได้แบบสบายๆ

ผมจึงอยากยืนยันว่าการฝึกฝนจะทำให้คุณสบายใจและมั่นใจในการพูดแบบจับพละนเช่นเดียวกับผม โดยที่คุณไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนนามสกุลเลย

ด้วยรักจากสแตนฟอร์ด

ในช่วงต้นทศวรรษ 2010 อาจารย์หลายคนของโรงเรียนธุรกิจของมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ดที่ผมสอนอยู่สังเกตเห็นแนวโน้มที่น่าสนใจ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อพวกเขาทดสอบความรู้ของนักศึกษาโดยสุ่มเรียกถามต่อหน้าเพื่อนๆ หลายสิบหรือหลายร้อยคน ในการทดสอบความรู้เช่นนี้ อาจารย์จะมอบหมายกรณีศึกษาให้ทุกคนไปเรียนรู้เป็นการบ้าน จากนั้นก็สุ่มเลือกนักศึกษาในชั้นเรียนแล้วถามคำถามไปเรื่อยๆ ชนิดที่โสกราตีสจะต้องภูมิใจ

นักศึกษาของเราล้วนฉลาด พูดจาฉะฉาน และมุ่งมั่น พวกเขาเก่งพอที่จะร่างและกล่าวสุนทรพจน์ทางการได้ และหลายคนก็เคยเป็นตัวแทนกล่าวสุนทรพจน์ในพิธีจบการศึกษาหรือตอนทำงาน แต่นักศึกษาเหล่านี้ยังคงหวาดหวั่นกับการสุ่มเรียกตอบคำถามในชั้นเรียน หลายคนมาเรียนพร้อมกับความวิตกกังวลอย่างรุนแรง ไม่ก็นั่งเรียนด้วยจิตใจที่ไม่เป็นสุขตลอดทั้งคาบเพราะกลัวว่าจะถูกเรียกถาม พวกเขามักจะนั่งงอไปเมื่อต้องตอบคำถามแบบกะทันหัน แม้จะรู้คำตอบอยู่แล้ว แต่นักศึกษากลับไม่สามารถตอบได้อย่างรวดเร็วและเฉียบแหลม

ในฐานะ “ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร” ของมหาวิทยาลัย ซึ่งร่วมสอนในโรงเรียนธุรกิจและหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่องของมหาวิทยาลัย

สแตนฟอร์ด ผมได้รับมอบหมายให้ออกแบบกิจกรรมใหม่ที่จะช่วยพัฒนาการสื่อสารแบบจับพลันในชั้นเรียน โดยกิจกรรมนี้จะเป็นส่วนเสริมในวิชาอื่นๆ เกี่ยวกับการสื่อสารอย่างเป็นทางการที่เรามีอยู่แล้ว ด้วยเหตุนี้ ผมจึงเริ่มอ่านทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบจับพลัน ค้นคว้าหาข้อมูลจากวารสารวิชาการในสาขาต่างๆ อย่างนิเทศศาสตร์ จิตวิทยา ชีววิทยาวิวัฒนาการ สังคมวิทยา และศึกษาศาสตร์ อ่านตำราเรื่องการแสดงตลกแบบด้นสด รวมถึงศึกษาตัวอย่างการพูดแบบจับพลันในแวดวงการเมือง ธุรกิจ การแพทย์ และแวดวงอื่นๆ ด้วย เหนือสิ่งอื่นใดคือผมได้เก็บเกี่ยวความรู้จากเพื่อนอาจารย์ในมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ซึ่งคุณจะได้รู้จักกับพวกเขาหลายคนในหนังสือเล่มนี้

ผมนำข้อมูลเหล่านั้นมาผสมผสานกับประสบการณ์ของตัวเองจากการสอนวิชาการพูดต้นสตร่วมกับบอดัม โทบิน ในหลักสูตรการศึกษาดูเบื้องของมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ซึ่งผลลัพธ์ของการผสมผสานนี้ก็คือเวิร์กชอปที่มีชื่อฟังดูท้าทายแต่ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์นักกว่า “คิดเร็ว พูดฉลาด : การพูดอย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์เฉพาะหน้าที่ตึงเครียด (Think Fast, Talk Smart: Effective Speaking in Spontaneous and Stressful Situations)” ผมประหลาดใจและดีใจมากที่เวิร์กชอปนี้แทบจะกลายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติของโรงเรียนธุรกิจของเราไปแล้ว โดยนักศึกษาหลักสูตรเอ็มบีเอของมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ดส่วนใหญ่ล้วนเข้าร่วมเวิร์กชอปนี้เพื่อเรียนรู้วิธีคิดเร็วพูดฉลาดก่อนจบการศึกษา นอกจากนี้ ผมยังนำเนื้อหานี้ไปสอนในโลกออนไลน์ (ผ่านวิดีโอและพอดแคสต์) รวมถึงสอนให้กับบริษัทองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร และหน่วยงานของรัฐเพื่อช่วยให้ผู้คนจำนวนมากสามารถคิดเร็วพูดฉลาดได้

ผลตอบรับนั้นน่าทึ่งมาก นักศึกษาหลายคนบอกว่าพวกเขาชอบการเรียนในวิชาต่างๆ มากขึ้น เพราะไม่กลัวการสุ่มเรียกตอบคำถามที่ชวนให้หวาดหวั่นอีกต่อไปแล้ว ส่วนผู้ที่ได้เรียนรู้จากสิ่งที่ผมนำเสนอในโลกออนไลน์ก็บอกเล่าเรื่องราวว่าเทคนิคของผมช่วยให้พวกเขาสัมภาษณ์

งานผ่านฉลุย ระดมเงินทุนได้ สอบปากเปล่าผ่าน ชื่นใจลูกค้าใหม่สำเร็จ ทำให้เจ้านายประทับใจ หรือแม้กระทั่งได้หมั้นหมายกับคนรัก ในขณะที่องค์กรต่างๆ ซึ่งเป็นลูกค้าของผมก็บอกว่าเครื่องมือที่ผมสอนให้ช่วยพัฒนาการสื่อสารในองค์กร เสริมสร้างความสัมพันธ์ให้แข็งแกร่งขึ้น ทำให้บรรยากาศในที่ทำงานน่าพึงพอใจมากขึ้น และที่ยิ่งไปกว่านั้นคือมันช่วยให้ผลลัพธ์ทางธุรกิจดีขึ้น

จะเป็นอย่างไรหากคุณสบายใจและมั่นใจกับการพูดแบบจับพละนมากขึ้น จะเป็นอย่างไรหากคุณไม่ต้องรู้สึกเหมือนกำลังขึ้นศาลหรือเผชิญหายนะเมื่อถูกเลือกให้ลุกขึ้นพูด แต่มองว่ามันเป็นโอกาสที่จะได้มีส่วนร่วมเรียนรู้ สร้างสายสัมพันธ์ และอาจถึงขั้นสนุกสนานไปกับมัน จะเป็นอย่างไรหากคุณขจัดความไม่มั่นใจในตัวเอง อาการฝ่ามือขึ้นเหงื่อ และอาการอึกอักทิ้งไปได้ ทั้งยังสื่อสารได้อย่างมีเหตุผล กระชับ และน่าสนใจยิ่งขึ้น แล้วจะเป็นอย่างไรหากคุณสามารถคิดเร็วพูดฉลาดได้เมื่อแสงสปอตไลต์ส่องมาถึงคุณ

คุณสามารถทำสิ่งเหล่านั้นได้อย่างแน่นอน หนังสือเล่มนี้มีมอบวิธีการที่ตรงจุดและใช้งานได้จริง ซึ่งจะช่วยให้คุณรู้สึกดีกับการสื่อสารแบบทันทีในส่วนที่หนึ่ง ผมจะบอกหกวิธีอันตรายพล่งที่จะทำให้คุณเข้าใจอุปสรรคซึ่งมักขัดขวางการพูดในสถานการณ์เฉพาะหน้า พร้อมทั้งอธิบายวิธีที่จะช่วยให้คุณมองเห็นความท้าทายหลักๆ ซึ่งทำให้แรงกดดันในสถานการณ์ที่ต้องพูดแบบจับพละนเพิ่มสูงขึ้น แม้คุณจะไม่เคยตระหนักถึงความท้าทายเหล่านี้มาก่อน แต่มันก็เป็นสิ่งที่ผมพบเจอเสมอ ทั้งในหมู่นักวิชาการ ผู้ประกอบการ และผู้นำทางความคิด คุณจะได้เรียนรู้วิธีจัดการกับความกังวลของตัวเอง (บทที่ 1 สงบจิตสงบใจ) ป้องกันไม่ให้เกิดการยึดมั่นในความสมบูรณ์แบบมาจุตรั้งคุณ (บทที่ 2 ปลดล็อก) และหลีกเลี่ยงกรอบความคิดที่ปิดกั้นหรือต่อต้าน (บทที่ 3 นิยามใหม่) หลังจากนั้นผมจะมอบเครื่องมือและเทคนิคที่จะช่วยให้คุณสื่อสารได้อย่างยอดเยี่ยม โดยคุณจะได้เรียนรู้วิธีฟังอย่างตั้งใจเพื่อทำความเข้าใจว่าคุณควรทำอะไรในสถานการณ์นั้น (บทที่ 4 ฟัง)

วางโครงสร้างเนื้อหาเมื่อต้องสื่อสารแบบฉบับพลัน (บทที่ 5 วางโครงสร้าง) และขัดเกลาแนวคิดที่คุณต้องการถ่ายทอดให้ตรงประเด็นและน่าดึงดูดใจ (บทที่ 6 เล็งเป้า)

ส่วนที่สองจะพูดถึงสถานการณ์จำนวนหนึ่งซึ่งเรามักต้องสื่อสารแบบทันทีทันใด ผมจะอธิบายเทคนิคต่างๆ ในการรับมือกับความท้าทายด้านการสื่อสารที่พบได้บ่อย เช่น การให้ฟีดแบ็กอย่างมีประสิทธิภาพและการทำให้ตัวเองเปล่งประกายในการสัมภาษณ์ รวมทั้งอธิบายกลยุทธ์ต่างๆ ที่ผมมักแนะนำให้กับบรรดาผู้ประกอบการ เพื่อให้พวกเขาสามารถนำเสนอไอเดียหรือโอกาสทางธุรกิจ พูดคุยสัพเพเหระ รวมถึงกล่าวคำอวยพร ค่ายกย่อง และแนะนำตัวในแบบที่ทำให้ผู้ฟังชื่นชอบได้ในทันที หรือแม้กระทั่งกล่าวคำขอโทษได้อย่างจับใจ

ถ้าคุณหยิบหนังสือเล่มนี้ขึ้นมาเพราะต้องการเตรียมความพร้อมอย่างเร่งด่วนสำหรับการพูดที่กำลังใกล้เข้ามา คุณอาจรู้สึกอยากข้ามไปอ่านส่วนที่สองทันที ซึ่งคุณสามารถทำเช่นนั้นได้แบบไม่มีปัญหา ขอแค่รู้ไว้ว่ายังมีหลักการพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยพลิกโฉมทักษะการสื่อสารของคุณรออยู่ในส่วนแรก ถ้าพร้อมเมื่อไหร่ก็กลับมาอ่านได้เลย

ในหนังสือเล่มนี้ตลอดทั้งเล่ม ผมจะท้าทายองค์ความรู้เดิมๆ ด้วยการแนะนำเทคนิคที่ขัดกับสัญชาตญาณ แต่ช่วยให้เรารับมือกับการสื่อสารเฉพาะหน้าที่ละเอียดอ่อนได้ทุกรูปแบบ เพื่อให้คุณจดจำได้ง่ายขึ้น ผมจะเน้นเทคนิคที่คุณควรลองปฏิบัติโดยแยกออกมาเป็นหัวข้อ “ลองทำดู” และแยกแบบฝึกหัดที่จะช่วยให้คุณฝึกฝนเทคนิคสำคัญได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้นออกมาเป็นหัวข้อ “ฝึกฝน” นอกจากนี้ ผมจะอธิบายว่าคุณสามารถนำเทคนิคเหล่านี้ไปใช้ได้เมื่อต้องการแก้สถานการณ์หลังจากที่คุณปล่อยไ้บรรเทาความรุนแรงของบรรยากาศ ตอบรับหรือแจ้งข่าวร้ายอย่างสุขุม จีบคนที่ต้องตาต้องใจได้อย่างสิ้นใจหลุมลุกขึ้น เฉิดฉายในงานเลี้ยงคือกลรวมถึงพูดคุยโต้ตอบได้อย่างน่าฟัง มีเสน่ห์ และมีประสิทธิภาพมากขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ ไป

ก้าวไปข้างหน้าทีละก้าว

แน่นอนว่าผมไม่สามารถรับประกันได้ว่าการเรียนรู้เทคนิคเหล่านี้จะทำให้คุณสื่อสารได้อย่างสมบูรณ์แบบในทุกสถานการณ์ และถ้าให้พูดตามตรง ผมก็ไม่อยากให้คุณตั้งเป้าว่าจะพูดได้อย่างสมบูรณ์แบบทุกครั้ง เพราะความหมายที่แท้จริงของสถานการณ์เฉพาะหน้าก็คือ...สิ่งที่เกิดขึ้นกะทันหันนั่นเอง คนที่จะตอบสนองได้ดีที่สุดในสถานการณ์เช่นนี้คือคนที่มีความยืดหยุ่น รู้จักพลิกแพลง และมีความคิดสร้างสรรค์ในการใช้เครื่องมือ และเทคนิคที่ผมเสนอ คนเหล่านี้สามารถปรับเปลี่ยนวิธีสื่อสารตามสถานการณ์และบรรยากาศแวดล้อมได้ อย่างไรก็ตาม การมีเครื่องมือต่างๆ ติดตัวไว้สามารถสร้างความแตกต่างได้อย่างมหาศาล โดยมันจะทำให้คุณรู้สึกอุ่นใจและมั่นใจมากขึ้นเมื่อจำเป็นต้องพูดแบบกะทันหัน เครื่องมือเหล่านี้คือพื้นฐานที่จะช่วยให้คุณรับมือสถานการณ์ที่อาจทำให้หนักใจได้

การฝึกพูดแบบจับพลันให้เชี่ยวชาญก็เหมือนกับการฝึกเล่นกีฬาสชนิดใหม่ คุณต้องเริ่มจากการเรียนรู้หลักการพื้นฐาน จากนั้นก็นำไปประยุกต์ใช้ในสนามซ้อม คุณอาจยังไม่สามารถตีโฮมรันในเกมสำคัญหรือทำแต้มคว้าชัยได้ แต่อย่างน้อยคุณก็จะเข้าใกล้เป้าหมายมากขึ้น ทั้งยังรู้สึกดีกับความก้าวหน้าของตัวเองด้วย

ประเด็นสำคัญคือคุณต้องเชื่อมั่นในการฝึกฝน กล้าที่จะเสี่ยง ทำทายสิ่งที่คุ้นเคย และลองผิดลองถูก คุณไม่จำเป็นต้องโยนทุกสิ่งที่คุณรู้ออกไป ขอเพียงลองสำรวจและนำแนวทางใหม่ๆ ไปใช้ ด้วยการทำความเข้าใจกับการสื่อสารในแง่มุมที่หลายคนมักมองข้ามไป จงใช้หนังสือเล่มนี้เป็นผู้ช่วยในการฝึกฝนต่อไปเรื่อยๆ โดยหยิบมันขึ้นมาอ่านก่อนเข้าร่วมการประชุมครั้งสำคัญ งานสังสรรค์ งานแต่งงาน การเดินทาง การปรากฏตัวตามสื่อต่างๆ หรือสถานการณ์ใดๆ ก็ตามที่คุณอาจต้องพูดแบบจับพลัน และอยากให้ตัวเองโดดเด่น เมื่อสั่งสมเครื่องมือและเทคนิคต่างๆ ไว้ใน

คลังแสงสำหรับการสื่อสารแล้ว คุณก็จะพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
ในทุกสถานการณ์

ช่วงน่าขันที่มนุษย์อย่างเราๆ มักรับมือได้แย่มากเมื่อเผชิญกับช่วงเวลา
ที่มีความหมายที่สุดของชีวิต ซึ่งบ่อยครั้งมันก็เกิดขึ้นโดยที่เราไม่ทันตั้งตัว
ส่งผลให้สมองของเราลัดวงจรจนแสดงเสน่ห์เฉพาะตัวออกมาได้เพียง
เสี้ยวเดียว แต่ปัญหานี้ยังมีทางออก เราสามารถฝึกฝนตัวเองให้คิดและ
พูดได้อย่างฉับไวเพื่อได้ตอบอย่างตรงประเด็น น่าดึงดูดใจ และจริงใจ
รวมถึงเรียนรู้ที่จะแสดงความเป็นตัวเองและถ่ายทอดความคิดเห็นที่แท้จริง
ให้มากขึ้น เราเริ่มกันเลยดีกว่า เมื่อคุณศึกษาและฝึกฝนหนักขึ้นตอน
ต่อไปนี้ คุณก็จะคิดเร็วพูดฉลาดได้เช่นกัน

SAMPLE