



ภาพ : ธิภาดา จิตพิชญ์สัมพันธ์

ดร.อัจจรา จุ้ยเจริญ

กรรมการผู้จัดการ

บริษัท แอคคอมแอนดอิมเมจ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

THINK ON YOUR FEET®

สร้างความเป็นผู้นำในระดับสากล

ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร แต่เชื่อหรือไม่ว่า รากลึกของอุปสรรคที่เกิดขวางประสิทธิภาพในการบริหาร มักมาจากเรื่องการสื่อสาร และหากจะกล่าวถึงการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในระดับเวทีโลก ความสามารถในการสื่อสารของผู้บริหารและบุคลากรเป็นตัวแปรที่สำคัญ แม้กลุ่มผู้บริหารจะมีความสามารถรอบด้าน มีแผนกลยุทธ์ที่ดี แต่หากถ่ายทอดออกมาให้บุคลากรเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันไม่ได้ สร้างแรงบันดาลใจไม่ได้ อีกทั้งขาดทีมบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการสื่อสาร การเดินทางไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จก็จะช้าลง

ปัจจุบันนับเป็นข่าวดีสำหรับผู้บริหารที่กำลังเผชิญภาวะดังกล่าว หลังจากที่เราได้มีโอกาสสนทนากับ “โค้ช” คิวทองอย่าง ดร.อัจจรา จุ้ยเจริญ กรรมการผู้จัดการ บริษัท แอคคอมแอนดอิมเมจ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โค้ชและผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จขององค์กรทั้งไทยและต่างชาติ จึงได้ทราบว่าคุณสมบัติในการสื่อสารนี้ เราสามารถรับมือได้ หากมีการพัฒนาที่ถูกต้อง

“การสื่อสารดูเผินๆ เหมือนจะเป็นเรื่องง่ายนะค่ะ เราจึงมักมองข้ามไป แต่ยิ่งในปัจจุบันที่คนเรารับข้อมูลจากหลายแหล่งรอบตัวยิ่งทำให้เราคิดซับซ้อน เมื่อสื่อสารออกไปก็ทำให้ผู้อื่นสับสน นั่นคือขาดความเชี่ยวชาญที่เรียกว่า “Talent of Simplicity” หมายถึงความสามารถในการถ่ายทอดความคิด การพูดเรื่องยากให้ผู้อื่นเข้าใจง่ายๆ หากทำให้คนเข้าใจไม่ได้ การโน้มน้าวให้เขาคิดยึดตามเราก็ยิ่งยากขึ้น อีกเรื่องสำหรับผู้บริหาร

ไม่ควรมองข้ามคือ เวลาที่คนเราได้รับข้อมูลคลุมเครือ มักมีความในด้านลบก่อน และทัศนคติเช่นนั้นคือสิ่งที่องค์กรไม่ต้องการ”

ดร. อัจจรา เป็นผู้มีประสบการณ์ในการริเริ่มและพัฒนาโครงการพัฒนาต่างๆ เช่น ภาวะผู้นำ ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร การสื่อสาร วุฒิภาวะทางอารมณ์ (EO) และการโค้ชภาวะผู้นำอย่างประสบความสำเร็จให้ แก่องค์กร ชัยชนะทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศมาอย่าง

ยาวนาน ในฐานะโค้ชตัวจริงของเมืองไทย ทำให้ ดร.อัจจรา เช้าออกเช้าใจผู้บริหาร และขั้นตอนการพัฒนาประสิทธิภาพของการสื่อสาร จนทำให้หลากหลายองค์กรลูกค้าของเธอมีความสำเร็จมากขึ้นและเสมอมา

เธอกำลังพูดถึงการพัฒนาทักษะและอุปนิสัยการสื่อสารที่น่าสนใจ หลักสูตรหนึ่งที่ชื่อว่า “Think on Your Feet®” ซึ่งเธอเล่าให้ฟังว่าเป็นที่แพร่หลายอยู่ในสากลก่อนเธอจะไปซื้อลิขสิทธิ์เข้ามาสอนในประเทศไทย เธอได้ยินชื่อเสียงของเทคนิคนี้ พูดกันปากต่อปากว่าดีมากๆ และนำมาใช้งานได้จริง

“Think on Your Feet®” เป็นหลักสูตรการคิดและการสื่อสารที่แตกต่างมาตั้งแต่ ประสิทธิภาพของชาวอยู่ที่สอนตั้งแต่การวางแผนชีวิต ไม่ใช่แค่เลือกออกมาเท่านั้น คนเราจะพูดชัดเจนได้ ก็ต้องคิดชัดเจนก่อน แต่ปัญหาของคนในองค์กรคือ ภาวะหน้าที่เขามากมาย เขาไม่ค่อยมีเวลามากนัก หลักสูตรนี้บอกเราว่า ถ้าเราคิดได้เร็ว เราต้องคิดอย่างไร เพื่อจะได้ไม่เสียเวลามาก และช่วยให้คุยกันราบรื่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานส่งผลต่อความผูกพันที่ลูกค้ามีต่อบริษัทฯ ส่งผลต่อการรักษาพนักงานเก่งๆ ให้อยู่กับเรานานๆ ดังนั้นค่อนข้างดีใจว่าตัดสินใจถูกที่ไปซื้อลิขสิทธิ์นี้มา เพราะเป็นหลักสูตรที่เราไม่ต้องไปเสนอขายคุณภาพมันขายตัวเอง เพราะผู้ผ่านหลักสูตรนี้ เขาไปบอกต่อกันเองว่า พวกคุณต้องเรียนนะ ใช้งานได้จริง แถมนะยังเรียนรู้อีกมาก”

เมื่อตอบใจหายได้ตรง ใช่ได้จริง หลักสูตรนี้จึงกำลังเป็นที่ต้องการในทุกระดับขององค์กร ผู้คิดค้นเทคนิคคือ ดร.คิฟ สไปเซอร์ ปรมาจารย์ด้านการสื่อสารจากประเทศแคนาดา ที่มีบทบาทสำคัญในวงการ Media Communication และเป็นหนึ่งในคณะกรรมาธิการด้านการสื่อสารของรัฐสภา มาก่อน Think on Your Feet® นี้มีความหมายเข้าใจง่าย คือ การสื่อสารอย่างเชี่ยวชาญในทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะมีความเครียดตัวมีเวลาจำกัด หรือไม่มีเวลาเลย หรือการสื่อสารขณะที่เราตกอยู่ภายใต้ภาวะความกดดัน

“Clarity is money” เปรียบง่าย ๆ ก็คือ Think on Your Feet® จะช่วยเพิ่มทักษะและปรับเปลี่ยนอุปนิสัยด้านการสื่อสารของเรา ถือว่าเป็นรากฐานของธุรกิจคุณเลยก็ได้ หากมองธุรกิจเป็นบ้านที่ต้องมีโครงสร้างที่แข็งแรงมั่นคง แม้คุณจะมีสินค้าที่ดี มีทักษะอื่นๆ ที่ซ้ำซ้อน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเงิน กลยุทธ์ การบริหาร การตัดสินใจ ฯลฯ แต่ถ้าคุณสื่อสารไม่ได้ รากฐานก็สั่นคลอน หลักสูตรนี้ช่วยให้เราคิดและสื่อสารเชิงกลยุทธ์ได้โดยประหยัดเวลา ขณะเดียวกันยังสามารถช่วยให้เรารับมือกับสถานการณ์ต่างๆ แบบไม่ได้ตั้งตัว เช่น ในการนี้ผู้สื่อสารเป็นตัวแทนขององค์กรแล้วถูกยิงคำถามสด คำถามก่อกวน คำถามในสิ่งสร้างสรรค์ จนบางครั้งได้ตอบโดยที่คิดไม่ทัน หรือไม่ทันคิด อาจส่งผลต่อความมั่นใจในตนเอง ความน่าเชื่อถือ อีกทั้งภาพลักษณ์ขององค์กร”

สำหรับหลักสูตร Think on Your Feet® นี้ ดร.อัจจรา เผยว่า มีการเปิดสอนมาแล้วกว่า 10 ปี และเธอก็ได้รับแต่งตั้งอย่างเป็นทางการให้เป็น “Master Trainer” ในระดับสากลอีกด้วย ผลงานยอดเยี่ยมของเธอ ทำให้เธอได้รับลิขสิทธิ์แต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทย (Exclusive Right) มีผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการอบรมมาแล้วนับไม่ถ้วน แถมมีการจองคิวยาวกันยาวข้ามปี จนปัจจุบันต้องมีการเพิ่มทั้งโค้ชและผู้สอน เพื่อรองรับความต้องการของตลาด

ผู้บริหารที่ได้รับโค้ชหรือการพัฒนาการมีกรอบออกกันถึงผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยม ได้แก่

- ช่วยให้ผู้สื่อสารการเปลี่ยนแปลงในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความร่วมมือตามมา
- ช่วยให้คุยกับลูกน้องแล้วเข้าใจกันเร็วขึ้น เช่นการสื่อสารความคาดหวัง ผลลัพธ์ของงานต่างๆ ให้ลูกน้องได้เห็นภาพอย่างรวดเร็ว ไม่ปล่อยให้ลูกน้องทำงานแบบต้องคอยเดาใจหัวหน้า เป็นผลทำให้ลูกน้องจัดลำดับความสำคัญของการงานได้ดีขึ้น ความเครียดในงานน้อยลง
- ช่วยบริหารกับสถานการณ์ที่คาดไม่ถึงอย่างมั่นใจ เช่น ตอบคำถามคณะกรรมการ หรือผู้บริหารที่มีคำถามที่สร้างความลำบากใจ
- ช่วยให้ผู้สื่อสาร คำนิยม วัฒนธรรมองค์กรให้ทีมงานเข้าใจได้เร็ว
- ช่วยให้จัดการกับความขัดแย้งได้ ทั้งกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ แม้เราจะคิดต่างกัน

จากเหตุผลทั้งหมด ทำให้ Think on Your Feet® กลายเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ที่จะทำให้ผู้บริหารยุคใหม่สามารถสื่อสารได้อย่างมั่นใจ กับคนทุกกลุ่ม ทุกวัย ทุกวัฒนธรรมและทุกสถานการณ์ ท่านผู้อ่านที่สนใจลองเข้าไปดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.spg-asia.com หรือ www.coachtrainingasia.com นะครับ ☐