

IDŹ DO:

- ▶ Spis treści
- ▶ Przykładowy rozdział

KATALOG KSIĄŻEK:

- ▶ Katalog online
- ▶ Zamów drukowany katalog

CENNIK I INFORMACJE:

- ▶ Zamów informacje o nowościach
- ▶ Zamów cennik

CZYTELNIA:

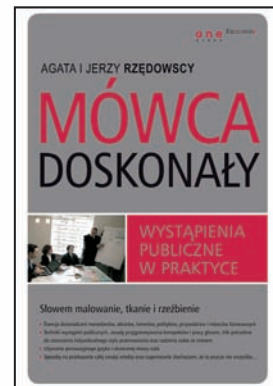
- ▶ Fragmenty książek online

MÓWCA DOSKONAŁY. WYSTĄPIENIA PUBLICZNE W PRAKTYCE

Autor: Agata Rzędowska, Jerzy Rzędowski

ISBN: 978-83-246-2118-7

Format: A5, stron: 176



Słowem malowanie, tkanie i rzeźbienie

- Esencja doświadczeń menedżerów, aktorów, trenerów, polityków, przywódców i mówców biznesowych
- Techniki wystąpień publicznych, zasady przygotowywania konspektów i pracy głosem, triki potrzebne do stworzenia indywidualnego stylu przemawiania oraz radzenia sobie ze stresem
- Używanie perswazyjnego języka i skutecznej mowy ciała
- Sposoby na przekazanie całej swojej wiedzy oraz sugerowanie słuchaczom, że to jeszcze nie wszystko...

Na ochotnika, publicznie – wystąp!

Ta książka to podręcznik mówienia. „Dzięki – pomyślisz – ale mówić potrafię od dziecka”. Czyżby?

Czy potrafisz wyjść na środek sali i płynnie przeprowadzić ciekawą prezentację? Jesteś w stanie zapanować nad treścią tak, by do słuchaczy docierał Twój przekaz, a nie Twoja obawa? Czy Twój głos porywa audytorium do dyskusji, bawi lub szokuje, w zależności od Twoich intencji? Jeśli pragniesz, by odpowiedź na te pytania brzmiała „TAK”, czytaj dalej.

Jeśli zechcesz, zostaniesz lewitującym metr nad ziemią płomiennym mówcą. Zobacz to – Ty przed publicznością, całą swoją postawą prezentujący pewność siebie i fachowość. Rzucasz celny dowcip, a następnie poważniejesz w mgnieniu oka. Harmonijnie wykorzystujesz elementy ruchu, modulację głosu, celne puenty i inteligentne riposty. Tak, to właśnie Ty. Koniec z nieśmiałością, uczuciem gorąca, trzęsącymi się kolanami. Twoje wystąpienia nareszcie przypominać będą perły retoryki. Twoje prezentacje podbijają serca audytorium. A egzamin ustny zdasz już przy pierwszych słowach. To tylko kwestia treningu.

Kluczową umiejętnością w biznesie jest zdolność przemawiania do grupy i emanowanie nie tylko pewnością siebie, ale również kompetencją. Agata i Jerzy napisali TĘ książkę. Namawiam Was do tego, żebyście ją przeczytali – i to nie raz.

Kevin Hogan, autor książki Nauka perswazji

Do koszyka



Do przechowalni

Nowość

Promocja

SPIS TREŚCI

WSTĘP	9
-------------	---

Część I

Pięć umiejętności dobrego mówcy

Co chcesz osiągnąć?	15
PROFESJONALNE PRZYGOTOWANIE	19
Pierwsze ważne zadanie — styl Twoich wystąpień	19
Dlaczego tylko niektórzy mówcy nie narzekają na głos	25
Jak wygląda profesjonalista	29
O mowie ciała — trochę inaczej	35
Trema (dlaczego na końcu?)	38
PRZYCIĄGAJĄCE ROZPOCZĘCIE	43
Główny Przekaz, czyli o czym będziesz mówić	43
„Tak po prostu wyjść i zacząć”	48
Kont(r)akt z grupą	58
Wcześniej poznaj miejsce	64
PRZEJRZYSTY PRZEKAZ	69
Jak napisać konspekt wystąpienia	69
Lejek perswazyjny	75
PERSWAZYJNY JĘZYK	79
Zmysły	79
Ale dlaczego by nie spróbować strzelić sobie w stopę?	85

PORYWAJĄCE ZAKOŃCZENIE	91
Co dalej, czyli jak odpowiadać na pytania	91
Sześć mocnych zakończeń	97

Część II

Najczęściej stosowane rodzaje wystąpień biznesowych — porady

PREZENTACJA HANDLOWA	105
Opis sytuacji	105
Profesjonalne Przygotowanie	105
Przyciągające Rozpoczęcie	107
Przejrzysty Przekaz	107
Perswazyjny Język	108
Porywające Zakończenie	109
PREZENTACJA IDEI	111
Opis sytuacji	111
Profesjonalne Przygotowanie	112
Przyciągające Rozpoczęcie	112
Przejrzysty Przekaz	113
Perswazyjny Język	113
Porywające Zakończenie	114
DEKLARACJA POLITYKI	117
Opis sytuacji	117
Profesjonalne Przygotowanie	118
Przyciągające Rozpoczęcie	118
Przejrzysty Przekaz	119
Perswazyjny Język	120
Porywające Zakończenie	120

RAPORT	121
Opis sytuacji	121
Profesjonalne Przygotowanie	121
Przyciągające Rozpoczęcie	122
Przejrzysty Przekaz	122
Perswazyjny Język	123
Porywające Zakończenie	124
WYKŁAD (PREZENTACJA SZKOLENIOWA)	125
Opis sytuacji	125
Profesjonalne Przygotowanie	125
Przyciągające Rozpoczęcie	127
Przejrzysty Przekaz	127
Perswazyjny Język	128
Porywające Zakończenie	129
PRZEMÓWIENIE KRYZYSOWE	131
Opis sytuacji	131
Profesjonalne Przygotowanie	131
Przyciągające Rozpoczęcie	132
Przejrzysty Przekaz	133
Perswazyjny Język	134
Porywające Zakończenie	135
TESTIMONIAL (ŚWIADECTWO)	137
Opis sytuacji	137
Profesjonalne Przygotowanie	137
Przyciągające Rozpoczęcie	138
Przejrzysty Przekaz	139
Perswazyjny Język	139
Porywające Zakończenie	140

Część III
Jak jeszcze możesz udoskonalić
swoją prezentację?

JAK PRZEMAWIAĆ INTERESUJĄCO	143
JAK PODAWAĆ LICZBY W PREZENTACJACH?	149
MÓW PROSTO I PO POLSKU!	155
SIŁA METAFORY	159
CZEGO BOJĄ SIĘ KIEPSCY MÓWCY (A WIELCY — PO MISTRZOWSKU WYKORZYSTUJĄ)	163
CO MOŻE SIĘ TERAZ ZMIEŃĆ W TWOIM ŻYCIU I W TWOJEJ PRACY?	169



PRZYCIĄGAJĄCE ROZPOCZĘCIE

Z tego rozdziału dowiesz się:

- co jest najważniejszą rzeczą w przygotowaniu tekstu wystąpienia;
- jak wyjść i zacząć mówić, i to na 8 różnych sposobów;
- jak nie należy zaczynać wystąpień;
- jak nawiązać dobry kontakt ze słuchaczami;
- co to znaczy „nadać ramy wystąpieniu”;
- dlaczego warto wcześniej poznać miejsce wystąpienia;
- jak proste zmiany w urządzeniu widowni zmieniają przebieg wystąpienia.

Główny Przekaz, czyli o czym będziesz mówić

Zrób eksperyment. Kiedy następnym razem będziesz uczestniczył w jakimś przemówieniu lub prezentacji, podejdz do prowadzącego i zapytaj go:

„Jaka jest główna myśl twojego wystąpienia?
Jak powiedziałbyś to jednym zdaniem?”

Jeśli odpowie Ci coś w rodzaju:

1. „Zamierzam przekonać cię, że...”,
2. „Pokażę, w jaki sposób można...”,
3. „Zademonstruję...”,
4. „Wyjaśnię, jakie znaczenie dla ciebie może mieć...”

— to spokojnie zajmij miejsce i przygotuj się na najlepsze. Istnieje duża szansa, że wystąpienie będzie spójne i konkretne, a Ty dowiesz się czegoś ciekawego.

Jednak znacznie częściej usłyszysz:

- „Wiesz, to jest bardziej skomplikowana i wielowątkowa kwestia...”,
- „Tego nie można tak prosto powiedzieć...”,
- „Eeee... yyyy...”.

Jeśli usłyszysz coś takiego, to z dużym prawdopodobieństwem można przewidzieć ciąg dalszy: wystąpienie będzie bełkotem złożonym z setek oderwanych od siebie informacji. Jeśli mówca użyje rzutnika, to przez ekran przepłyną z szybkością światła kolejne tabele z cyferkami, liczne kolorowe wykresy i zeskanowane strony książek. Zapomnij o notowaniu. Zapomnij o koncentracji. Twój mądry mózg odpłynie w drugiej minucie w swój własny świat. Obudzi Cię na samym końcu, żebyś uprzejmie zamarkował oklaski. A potem Twój mózg zrobi drugą mądrą rzecz: wykasuje z Twojej pamięci to, co usłyszałeś. Zostanie tylko mgliste wspomnienie: „To było nudne!”.

A przecież może być zupełnie inaczej. Całe przemówienie może być zbudowane wokół jednej (JEDNEJ!) głównej myśli zapisanej jednym prostym motywującym zdaniem — wtedy słucha się go z przyjemnością, rozumie argumenty i wychodzi z poczuciem „wiem, co teraz robić”:

- „Musimy odwiedzać co dzień 10 klientów, bo inaczej centrala skopie nam tyłki”.
- „Podstawowa zaleta nowej insuliny: wstrzykuje się ją tylko raz dziennie”.
- „Zawód trenera pozwoli ci zarabiać na poziomie minimum 1000 zł za dzień”.

Zwróć uwagę, że dotyczy to wystąpień na bardzo różne tematy!

Przypomnij sobie wystąpienia, które zrobiły na Tobie naprawdę duże wrażenie, które zmieniły coś w Twoim życiu lub Twojej pracy i które pamiętasz do dziś. Jesteśmy pewni, że powtórzysz ich główną myśl jednym zdaniem — nawet wtedy, gdy wystąpienie było długie i dotyczyło skomplikowanych spraw:

- „Weź swoje zasoby, rozejrzyj się i umieść je tam, gdzie przyniosą największą korzyść”.
- „To nie twoja wina, że szkoła nauczyła cię tremy — nareszcie możesz coś z tym zrobić”.
- „Można zarabiać na tym, co jest pasją i co sprawia przyjemność — i warto to robić”.

To jest trochę jak z filmem. Może być długi, nawet bardzo długi. Może mieć wiele postaci i wiele krzyżujących się wątków. Może mieć dynamiczną akcję rozgrywającą się w różnych miejscach. Możesz siedzieć w kinie pełen emocji i w pełni skoncentrowany. Jednak i tak, gdy znajomy zapyta Cię, o czym był ten film — „tak jednym zdaniem” — będziesz potrafił opowiedzieć to rzeczywiście jednym zdaniem:

- „Bogata kobieta zakochuje się w biednym chłopaku, a dzieje się to na Titaniku”.

- „Piękna podróżniczka — gra ją Angelina Jolie — odnajduje mityczną puszkę Pandory”.
- „Demi Moore jako pierwsza kobieta chce skończyć elitarny kurs komandosów”.
- „Włamywacz na przepustce namawia kumpla-glinę do kradzieży *Damy z łasiczką*”.

Jeśli go oglądałeś, to prawdopodobnie nie miałeś problemu z odgadnięciem, o jaki film chodzi, prawda? Jeśli oglądałeś, to mimo krótkiego opisu mogły Ci się przypomnieć jakieś sceny, dialogi lub inne wrażenia. W Twoim umyśle mógł się wyświetlić „zwiastun filmu” i mogłeś przypomnieć sobie szczegóły.

I wcale nie musiałem pisać, że chodziło o *Titanica*, *Tomb Rider*, *GI Jane* czy *Vinci*.

Dokładnie tak samo będzie z Twoim wystąpieniem, jeśli na samym początku ustalisz, jaka będzie jego główna myśl, zasadniczy pomysł. Cała prezentacja będzie właśnie „prezentować” ten główny przekaz, ponieważ wszystko podporządkujesz właśnie temu. Ten Główny Przekaz będzie w pamięci słuchaczy wizytówką Twojego wystąpienia.

Inaczej czeka Cię los wielu, wielu miernych mówców.

— „Słuchaj, o czym była ta prezentacja w zeszłym tygodniu?”

— „Która? Tego śmiesznego faceta w brudnych butach?”

— „Nie wiem, bolała mnie wtedy głowa... Mówię ci, jak popiliśmy z chłopakami...”

— „Chodzi ci o tę laskę z piskliwym głosem? Nie mam pojęcia, patrzyłem na jej nogi”

— „Jakieś statystyki, chyba za marzec albo za kwiecień... Nie pamiętam...”

— „Chyba coś o sprzedaży, nie?”

Zasada Głównego Przekazu działa również wtedy, gdy to, co mówisz, jest kontrowersyjne i Twój słuchacz się z tym nie zgadza. Nie zgadza się, ale i tak zapamięta, a to już połowa sukcesu. W jego umyśle będziesz „kims”, człowiekiem o wyrazistych poglądach, a nie miałkim nijakim automatem do komentowania slajdów, których widział już setki i zobaczy jeszcze pewnie nie raz.

Najczęściej jednak główna myśl Twojego wystąpienia nie będzie kontrowersyjna. Twoi słuchacze zapamiętają ją i w ich umyśle będzie ona wizytówką tego spotkania.

Na przykład Główny Przekaz tego rozdziału brzmi:

„Każde dobre wystąpienie ma jeden Główny Przekaz, wyrażony jednym zdaniem”

— i do niego dopasowaliśmy całą resztę: ponad 20 różnych przykładów i ponad 700 słów.

A teraz spójrz na dwa przykłady Głównych Przekazów słynnych wystąpień publicznych:

Zapytacie: jaka jest nasza polityka? Odpowiem: nasza polityka to prowadzenie wojny na morzu, lądzie i w powietrzu z całą naszą mocą i wszystkimi siłami, jakie może nam dać Bóg. [...] Zapytacie: jaki jest nasz cel? Mogę odpowiedzieć jednym słowem: zwycięstwo.

Winston Churchill, premier Wielkiej Brytanii

(1940 — exposé w dniu objęcia kierownictwa gabinetu wojennego. Zwróć uwagę na proste, łatwe do zrozumienia i zapamiętania określenia (wojna, zwycięstwo) i na precyzyjne wskazanie celu. Zresztą całe exposé było krótkie i zagrzewające do wspólnej walki).

*Jeżeli uważasz, że to rząd ma być odpowiedzialny przed ludźmi,
a nie ludzie przed rządem — to jesteś republikaninem.*

*Jeżeli uważasz, że człowiek powinien być traktowany
jako indywidualność, a nie jako część jakiejś grupy interesu
— to jesteś republikaninem.*

*Jeżeli uważasz, że twoja rodzina wie lepiej niż rząd,
na co wydawać swoje pieniądze — to jesteś republikaninem.*

Arnold Schwarzenegger, amerykański aktor i polityk

(2004 — konwencja wyborcza republikanów przed wyborami prezydenta USA. Schwarzenegger mówił o tym, co dla niego — syna imigrantów — znaczy „amerykański sen” i dlaczego jest republikaninem, co w jego środowisku zawodowym nie jest popularne. Zauważ, jak odwołuje się do wartości wspólnych ludziom i do wolności, będącej podstawą „amerykańskiego snu”).

W jaki sposób możesz wykorzystać te wzory w swoich wystąpieniach?

„Tak po prostu wyjść i zacząć”

Piloci mawiają, że trudne momenty lotu to start i lądowanie. W czasie kursów pilotażu wiele uwagi poświęca się opanowaniu tych umiejętności. Ponoć najtrudniejsze jest lądowanie — wymaga ono koordynacji wielu różnych umiejętności i dobrego wyczucia.

Z wystąpieniami publicznymi jest podobnie, najtrudniejszy jest początek i koniec, przy czym różnica w porównaniu z lądowaniem jest taka, że początkującym mówcom trudniej jest „wystartować”. Gdy ktoś nieśmiały już się przełamie, wyjdzie i zacznie mówić, raczej nie ma problemów z zakończeniem. Jeśli ma, to przeważnie dlatego, że przekracza wyznaczony czas i mówi za długo... Ba, ale jak zacząć? Jak po prostu wyjść i zacząć mówić?

Oto 8 sprawdzonych sposobów na rozpoczęcie Twojego wystąpienia. Wybierz i przetestuj!

Sposób 1. „Prosto z mostu”

Najprościej, jak się da — pierwszym zdaniem Twojego wystąpienia jest Główny Przekaz.

Przykład: Można zarabiać na tym, co jest pasją i co sprawia przyjemność. Niektórym ludziom trudno w to uwierzyć, ale dla wielu stało się to prawdziwym odkryciem. Chcę wam opowiedzieć...

Sposób 2. „Gdy byłem małym chłopcem”

W jaki sposób zainteresowałeś się tym, co stanowi treść Twojego wystąpienia? Kiedy dostrzegłeś, że to jest ważne? Jak się to stało? Jakie były Twoje początki? Opowiedz o tym. Istotą tego sposobu jest opowiedzenie o konkretnej sytuacji, a nie streszczanie całego życiorysu.

Przykład: To było kilkanaście lat temu, latem. Moi znajomi bardzo mnie zachęcali, żebym zaangażował się razem z nimi w pewną sieć sprzedaży. Chciałem się z tego jakoś wykręcić, więc na odczepnego zgodziłem się pojechać na spotkanie z jakimś ich europejskim szefem, żeby potem mieć argument, że mi to po prostu nie odpowiada. Spotkanie odbywało się w sali widowiskowej. Wyobraź to sobie. Siadam tam zniechęcony, ale już po paru minutach patrzę jak urzeczony na to, co ten człowiek potrafi zrobić z grupą. Widownia szaleje, a ja zastanawiam się, jak można w taki sposób wywierać wpływ na ludzi. Jak to działa, co jest do tego potrzebne? Od tej pory jest to moją pasją — i właśnie dlatego spotykamy się tutaj. W jaki sposób ulegamy wpływowi innych ludzi?

Sposób 3. „Opowiem wam o Zenku z działu sprzedaży”

Jeśli potrafisz opowiadać, to tym sposobem możesz wręcz zahipnotyzować widownię. Opowiadasz o kimś konkretnym, realnym lub wymyślonym, ale zawsze mającym imię i inne wyróżniające cechy. Cała sztuka polega na tym, by w „Zenku z działu sprzedaży” (lub innym bohaterze opowieści) słuchacze odnaleźli samych siebie: swoją sytuację, swoje wątpliwości, swoje doświadczenia. Gdy bohater będzie przechodził zmianę, słuchacze przejdą ją wraz z nim, a przynajmniej wyobrażą sobie, że jest to możliwe. „Opowieść o Zenku” powinna kończyć się:

- pytaniem (Twoje wystąpienie da na nie odpowiedź) lub
- suspensem (słuchacze będą uważać, bo przecież w końcu zdradzisz dalszy ciąg) lub
- Głównym Przekazem (bohater opowieści dochodzi do wniosku będącego Głównym Przekazem Twojego wystąpienia i jest to świetna okazja, żeby to wyjaśnić słuchaczom).

Przykład: *Opowiem wam o człowieku, który kiedyś pojawił się na moim szkoleniu. Maciek zajmuje się biznesem, chłonie nowe rzeczy. W swojej pracy często musi występować publicznie, więc bardzo dużo czyta na ten temat. Gdy kupuje nową książkę, zastanawia się, jak tę wiedzę wykorzystać w praktyce. „No, dobra — mówi — ale jak teraz według tego przygotować dobre przemówienie?”*

Sposób 4. „Odkrywczy banał”

Jest wiele zjawisk i faktów, które wydają nam się tak oczywiste, że aż niewarte uwagi — a jednak gdy ktoś o nich głośno powie, traktujemy to jak epokowe odkrycie. Jeśli „odkrywczy banał” dotyczy uczuć albo zjawisk powszechnie spotykanych, uczestnicy odnoszą wystąpienie do siebie.

Przykład: Wielu ludzi pozostaje w cichej desperacji. Z jednej strony wiedzą, że ich życie nie wygląda tak, jakby chcieli, a z drugiej strony nie widzą możliwości wprowadzenia zmian. Mają w swoim życiu ochotę na najlepsze, ale wciąż akceptują bylejakię.

Sposób 5. „Dalekosiężna wizja”

Wyślij słuchaczy w przyszłość, pokaż im, co mogą osiągnąć — i niech sami to sobie wyobrażą. Używaj przy tym ogólnego języka. To sposób zaczerpnięty z doświadczeń hipnotyzerów — gdy sami sobie coś wyobrażamy, jesteśmy bardziej skłonni w to uwierzyć, niż gdy ktoś podsuwa nam obraz „na tacy”.

Przykład: Mamy dziś mówić o osobistych ścieżkach kariery. Najpierw jednak wyobraź sobie, że minął już jakiś czas od dziś, osiągnąłeś te wszystkie rzeczy, które oznaczają dla ciebie sukces, masz rozmaite uczucia, znasz odpowiedź na wiele pytań, które kiedyś sobie zadawałeś... (pauza i ciąg dalszy)

Sposób 6. „Znane i miłe”

Zacznij od czegoś, z czym wszyscy się zgodzą (a przynajmniej nie zaprzeczą). Rozpoczęcie od „znanego i miłego” pozwala przyzwyczaić słuchaczy do Twojego głosu i dobrze nastraja

do dalszego ciągu przemówienia. Taki początek nie budzi kontrowersji, wywołuje odruchową zgodę słuchaczy i oczekiwanie na ciąg dalszy. Jest mnóstwo sposobów, w jakie możesz zacząć swoje wystąpienie, stosując zasadę „najpierw znane i miłe”.

Przykład: *Dziś, w to słoneczne popołudnie spotykamy się w miejscu naszej codziennej pracy, aby zastanowić się, jak wiele osiągnęliśmy w minionym roku.*

Sposób 7. „Bomba między oczy”

Odwrotność metody „znane i miłe”. Początek, który zaskakuje, burzy spokój, zmusza do zwrócenia uwagi. Jak w filmie Hitchcocka — najpierw trzęsienie ziemi, a potem napięcie stale rośnie. Może to być jakiś niezwykle fakt, jakiś wniosek porażający swą oczywistością, jakaś sprawdzona informacja, w którą aż trudno uwierzyć.

Przykład: *Dzień dobry państwu. Od chwili gdy to powiedziałem, do chwili gdy powiem „Do widzenia”, nasze państwo zdąży wydać około ośmiu milionów złotych. Myślę, że to dobry powód, aby porozmawiać o polskim budżecie.*

To sposoby przetestowane w praktyce — niektóre stosowane są często, niektóre są nowatorskie i rzadziej spotykane. Wszystkie przykłady zostały jednak zaczerpnięte z prawdziwych wystąpień (naszych własnych lub takich, w których uczestniczyliśmy).

Oczywiście, są też takie sposoby rozpoczynania wystąpień, które są koszmarem dla słuchaczy...

Tak nawet nie próbuj... (czyli trzy 100-procentowe sposoby na zepsucie każdego przemówienia)

Są trzy niezawodne, sprawdzone sposoby rozpoczynania przemówienia w taki sposób, by uśpić i zniechęcić najwytrwalszych już w pierwszej minucie.

1. Sztampa („*Bardzo dziękuję i z góry przepraszam*”)

— najbardziej typowe, schematyczne rozpoczęcie, jakie można sobie wyobrazić. „Dziękuję panu dyrektorowi, który mnie tu zaprosił... Bardzo się cieszę, że mogę mówić do tak wspaniałej publiczności... Z góry przepraszam za treść i niewyraźne slajdy, ale wczoraj komputer mi padł...”. Po prostu strata czasu.

2. Błazenada („*Ależ ja jestem kreatywny i zabawny*”)

— sala pada ze zmęczenia lub trawi właśnie skończony obiad, a mówca rączy wbiega na scenę i z uśmiechem akwizytora wrzeszczy do mikrofonu: „Jak się macie?!”. Nikt mu, biedaczkowi, nie powiedział, że aby pociągnąć za sobą ludzi, trzeba najpierw stworzyć z nimi jedność... A jak stworzyć jedność, gdy jedna strona struga pajaca?

3. Wykład („*Nasz patron urodził się...*”)

— świetny środek nasenny. Gdy uczestniczymy w imprezach typu „299 rocznica urodzin Zenobiusza Bzdzińskiego”, czekamy na nieśmiertelne zdanie „Zenobiusz Bzdziński urodził się...” — a potem możemy spokojnie się wyłączyć, wiedząc, że dalej będzie już tylko według schematu: „urodził się... ukończył szkołę... żył i tworzył... umarł...”. Dobrze na tablicę pamiątkową, ale nie na wystąpienie publiczne.

Na koniec rozdziału — **dwa sposoby „tak, ale”, czyli wątpliwe**. Stosować ostrożnie!

Dowcip

Może być fantastycznym wprowadzeniem do wystąpienia, może je również „położyć”, dlatego umieściliśmy go w dziale „wątpliwe”. Mówca biznesowy to nie satyryk — nie każdy umie opowiadać dowcipy, nie każdy dowcip jest śmieszny dla każdego słuchacza. W swoich wystąpieniach umieszczamy czasem dowcipy — jeżeli są związane z tematem. Przy doborze dowcipów zwróć uwagę na kilka spraw:

- w specyficznych, zamkniętych grupach sprawdzają się dowcipy „branżowe” (np. medyczne, gdy mówisz do lekarzy) — pod warunkiem że potrafisz je opowiadać swobodnie i jesteś pewien, że robisz to poprawnie (błędnie wymówiony termin fachowy to w takim wypadku katastrofa...);
- bezpieczniej jest wyrzucić ze swoich wystąpień dowcipy polityczne, religijne, etniczne czy seksualne, nawet gdyby Ciebie śmieszyły — nie ma sensu razić czy zniesmaczać kogokolwiek z obecnych (wyjątek — dowcip o firmie A opowiedziany na spotkaniu konkurencyjnej firmy B może być strzałem w dziesiątkę — oczywiście jeżeli nie zamierzasz w przyszłości przemawiać do pracowników firmy A...);
- jeśli Ciebie samego nie śmieszy dany dowcip, nie będziesz wiarygodny w jego opowiadaniu.

Cytat

Musi być wyjątkowo starannie dobrany. W wystąpieniach biznesowych cytat słynnej postaci to bardzo często podpora słabego mówcy, który boi się mówić własnym głosem. Jeśli twierdzisz, że np. „trzeba drogo sprzedawać, a tanio kupować”, to nie dodawaj, że „tak pisze Kowalski w swoim dziele”. A jeśli mówisz coś kontrowersyjnego, to podaj dobre argumenty i niech stanie się to Twoim odkryciem, a nie cytatem z Iksińskiego!

Umieściliśmy cytat (wraz z dowcipem) pod hasłem „wątpliwe”, ponieważ czasem cytat się jednak przydaje. Kiedy cytat znanej osoby jest przydatny jako początek wystąpienia?

- Kiedy cytujemy czyjeś sprawdzone lub niesprawdzone przewidywania związane z tematem wystąpienia.
- Kiedy cytat jest częścią Głównego Przekazu (np. słowa założyciela firmy w przemówieniu rocznicowym lub deklaracji polityki firmy).
- Kiedy mówimy do osób z tzw. autorytetem zewnętrznym, dla których ważne są cudze opinie, wypowiedzi autorytetów, wyniki badań itd.
- Kiedy nasze wystąpienie dotyczy cudzych opinii — np. jak klienci widzą naszą firmę.

W pozostałych wypadkach skuteczność cytatu jest ograniczona, zwłaszcza gdy chodzi o „cytaty wyryte w marmurze” (z nieśmiertelnych klasyków) lub tzw. „zestawy obowiązkowe” (sezonowe mody — kiedyś wszyscy cytowali Kotlera, potem Sun Tzy...; kto jest modny teraz, nawet nie wiemy, bo rzadko cytujemy...).

Przeczytaj teraz siedem przykładów rozpoczęcia słynnych wystąpień publicznych.

Mężowie Ateńczycy, na każdym kroku widzę was jako nader bogobojnych. Przechodząc bowiem i oglądając wasze świątynie, znalazłem także ołtarz, na którym było napisane: „Nieznanemu bogu”. Kogo, nie znając, czcicie bogobojnie, tego ja wam przedstawię: Boga, który stworzył świat i wszystko na świecie.

Paweł z Tarsu, apostoł

(ok. 50 r. n.e. — przemówienie do Ateńczyków na Areopagu. Zwróć uwagę, jak mówca nawiązał kontakt ze słuchaczami, z którymi przecież dzieliło go tak wiele w poglądach religijnych, a przyszedł mówić właśnie o religii! Zaczął od komplementu i nawiązania do tego, co było słuchaczom dobrze znane, a dopiero potem przeszedł do prezentacji własnych poglądów).

Osiemdziesiąt siedem lat temu na tym kontynencie nasi ojcowie powołali do życia nowy naród, który narodził się w Wolności i poświęcił idei „wszyscy ludzie są stworzeni równymi”.

Abraham Lincoln, prezydent USA

(1863 — tzw. orędzie gettysburskie. Wystąpienie odbywało się na pobożowisku, na nowo utworzonym cmentarzu ofiar bitwy. Wojna secesyjna toczyła się między stanami Północy i stanami Południa, czyli między Amerykanami i Amerykanami. Lincoln w pierwszym zdaniu odwołał się do wartości wspólnych wszystkim Amerykanom, do wspólnej tradycji).

Chcę tutaj powiedzieć to samo, co powiedziałem członkom naszego rządu: nie mam do zaoferowania niczego oprócz krwi, trudu, łez i potu.

Winston Churchill, premier Wielkiej Brytanii

(1940 — exposé w dniu objęcia kierownictwa gabinetu wojennego. Zwróć uwagę na „obietnicę”, która tak naprawdę nie jest żadną obietnicą, a zarazem na sugestię, że tego samego będzie przede wszystkim wymagał od członków swojego rządu).

*Żołnierze! Cale to gadanie, że Ameryka nie chce dalej uczestniczyć w tej wojnie to stek p***ch bzdur. Cała nasza tradycja pokazuje, że jesteśmy zawsze gotowi walczyć.*

George Patton, amerykański generał

(1944 — przemówienie do żołnierzy III Armii USA. Było to dzień przed inwazją w Normandii. Typowy przykład rozpoczęcia „kawa na ławę” — prostym, żołnierskim językiem generał odwołuje się do ambicji podwładnych i podaje Główny Przekaz: jesteśmy zawsze gotowi walczyć).

Dla części z nas ten dzień jest wydarzeniem bardzo uroczystym i doniosłym, lecz wobec historii naszego państwa stanowi coś powszedniego. Dzisiaj właśnie ma miejsce prawomocne przekazanie władzy, zgodnie z zasadami zawartymi w naszej konstytucji.

Ronald Reagan, prezydent USA

(1981 — inauguracja prezydentury. Trzeba tu dodać, że Reagan był republikaninem, a obejmował rządy po konkurencyjnej Partii Demokratycznej. Dla niektórych słuchaczy mogła to być rewolucja — i rzeczywiście była, bo Reagan zmienił styl sprawowania rządów i naprawił państwo. W dniu inauguracji chodziło jednak o to, by objęcie prezydentury było postrzegane jako normalna kolej rzeczy w normalnym państwie).

Dziś kazania nie będzie... Nie może być... Opadły mi ręce, omdlały kolana.

ks. Józef Zawitkowski, biskup rzymskokatolicki

(1995 — kazanie w czasie mszy „radiowej” po wyborach prezydenckich. Ciąg dalszy rzeczywiście był kazaniem-niekazaniem, złożonym z biblijnych cytatów, wskazujących różne zachowania ludzi w dziejach i ich konsekwencje. Początek zbudził z odrętwienia słuchaczy oczekujących kolejnego „okrągłego” kazania i przyciągnął ich uwagę).

Ale powitanie! Witam was wszystkich! Juhuu! To... To jest jak zdobycie Oscara! Jakbym wiedział... A jeśli już mówimy o aktorstwie, jeden z moich filmów nosił tytuł Prawdziwe kłamstwa. Tak mogliby nazwać swoją konwencję demokracji...

Arnold Schwarzenegger, amerykański aktor i polityk

(2004 — konwencja wyborcza republikanów przed wyborami prezydenta USA. Autor umieścił tu dowcip, o którym wcześniej wspominaliśmy, że jest dopuszczalny, ale trzeba go powiedzieć umiejętnie. Zwróć uwagę, jak sprawnie mówca przeszedł — w ciągu zaledwie kilku zdań! — od podziękowań za oklaski, przez przypomnienie swej kariery aktorskiej, do tematu wystąpienia i żartu na temat konkurencji).

W jaki sposób możesz wykorzystać te wzory w swoich wystąpieniach?

Kont(r)akt z grupą

W tym rozdziale chcemy Ci zaproponować skorzystanie z doświadczeń szkoleniowców. W branży szkoleniowej panuje zwyczaj tzw. zawiązania kontraktu z grupą na początku seminarium lub warsztatu. Na dużej planszy trener spisuje zasady obowiązujące na szkoleniu: „Mówimy do siebie po imieniu”, „Nie krytykujemy”, „Nie przerywamy sobie” i tak dalej. Plansza wisi potem w widocznym miejscu, by zawsze można się było do niej odwołać („Arturze, przerwałeś Joli, a ustalaliśmy, że sobie nie przerywamy”). Na naszych szkoleniach robimy to nieco inaczej — na początku prezentujemy plan dnia i zwyczaje panujące w naszej firmie, ponieważ uważamy firmę za wspólnotę trenerów i uczestników. Przychodząc na nasze szkolenie, stajesz się członkiem naszej wspólnoty, dlatego masz prawo do korzystania z jej doświadczeń. Nasze zwyczaje dotyczą między innymi sposobu zwracania się do siebie i korzystania z pewnych ułatwień w uczeniu się.

Niezależnie od formy taki zbiór zasad bardzo pomaga w uporządkowaniu spotkania. Przy wystąpieniu publicznym takim jak wykład czy prezentacja handlowa „spisywanie kontraktu” byłoby sztuczne. Część zasad wynika poza tym z reguł dobrego wychowania — nie przerywa się temu, kto mówi, nie przeszkadza się innym słuchaczom i tak dalej. Jeśli ktoś nie wyniósł tego z domu, to kolorowa plansza niewiele tu poradzi...

Dlatego polecamy na początku wystąpienia tzw. **nadanie ram**. Tak jak rama otacza obraz i może wpływać na odbiór dzieła, tak „ramy wystąpienia” ułatwiają jego odbiór. Zapowiedz więc:

- ile czasu potrwa Twoje wystąpienie (chyba że zostało to już zapowiedziane przez inną osobę),
- kiedy będzie można zadawać pytania — w trakcie czy po zakończeniu,
- czy i kiedy zostaną rozdane materiały (czy uczestnicy mają tylko słuchać, czy także notować),
- jaka jest formuła spotkania: czy jest to wykład, czy wstęp do dyskusji; czy to, o czym mówisz, opiera się na jakichś ustalonych wynikach lub standardach, czy jest jedną z wielu propozycji. Nadanie ramy: „To moja propozycja, ja tak robię i mnie się sprawdza, a wy sprawdźcie sami” neutralizuje zastrzeżenia typu: „A ja w jednej książce czytałem co innego”.

Dużym ułatwieniem jest „zapowiadacz”, czyli moderator spotkania. Na konferencjach, gdy jesteś jednym z kilku mówców, konferansjer lub moderator to standard. Sprawdź, czy możesz mieć „zapowiadacza” przy innych okazjach. Mówca, którego ktoś zapowiada, jest postrzegany jako ważniejszy, dostojniejszy. Moderator określa czas Twojego wystąpienia,

przedstawia Cię, zapowiada temat, informuje o wszystkich szczegółach organizacyjnych.

Twój sukces mówcy zależy od tego, jak zostaniesz odebrany przez słuchaczy. Możesz mieć fenomenalną wiedzę, wiarę w to, co mówisz, i w ogóle być cudownym człowiekiem, jednak to odbiór słuchaczy decyduje o powodzeniu wystąpienia. Przecież mówisz do nich i dla nich. Właśnie dlatego tak ważne jest dobre porozumienie już na początku.

Pierwsza rzecz — wirtualna Bezpieczna Strefa, którą każdy ma w głowie. Ta strefa to nasze znajome otoczenie, znajoma wiedza, znajome idee i poglądy, znajome doświadczenia. Tak naprawdę większość ludzi motywuje strach przed tym, co nieznajome. Ludzie nie decydują się na zmiany, bo boją się tego, o czym nie wiedzą, lub decydują się na zmiany, żeby pozostać w Bezpiecznej Strefie. „Strach ma wielkie oczy” — gdy nie mamy pełnych informacji, narasta w nas niepokój. Jeśli chcesz motywować ludzi i nawiązać z nimi dobry kontakt, powinieneś akceptować ich Bezpieczną Strefę.

Jak to robić w praktyce?

1. Zaczynaj od rzeczy bardziej znanych i łatwiejszych dla słuchaczy.
2. Jeśli namawiasz do zmian, a Twoimi słuchaczami nie są jacyś zdeklarowani rewolucjoniści, przedstawiaj zmianę jako oczywistą kolej rzeczy — coś, co pozwoli pozostać każdemu w Bezpiecznej Strefie.
3. Przekonuj argumentami i przykładami dopasowanymi do życia słuchaczy — nie mów: „Zarobisz 1,2 miliona złotych w ciągu 10 lat”, skoro nikt z nich nie widział miliona! Lepiej mówić wtedy o 10 000 zł miesięcznie, ponieważ jest to konkret, który wygląda realniej, i każdy może sobie go wyobrazić.