

## Jak przemawiać

Wyobraź sobie...

W grocie oświetlonej ogniskiem nasz praprzodek-trener rysuje sceny z polowania na mamuty. a przed sobą kładzie dzidę i olbrzymi kiel z upolowanego zwierzęcia. Patrzy na zebranych i zaczyna tak:

*„Chcę wam opowiedzieć pewną historię. Wyobraźcie sobie, że jest wiele zim temu. Plemię Czarnobrodych cierpi głód, bo pożar puszczy zniszczył zapasy żywności. Młody wojownik Silne Ręce, aby ratować swoją rodzinę przed śmiercią głodową, rusza na polowanie. Ma ze sobą dzidę - taką jak ta. Wędruje bardzo, bardzo długo. Nagle — słyszy za sobą straszliwy dźwięk! Odwraca się i widzi wielką, włochatą bestię, wysoką jak ta jaskinia. Wojownik Silne Ręce mocniej chwytą dzidę, gdy niespodziewanie...”*

Myślę, że słuchacze z wypiekami na twarzy czekali na dalsze przygody wojownika Silne Ręce i bardzo uważnie wysłuchali, jak poradził sobie z mamutem!

Oczywiście, druga wersja „szkolenia z łowów na mamuta” może przypominać bajkę. Możesz zapytać — **“Jak przemawiać do poważnego zarządu dużej firmy?”**.

Dlatego porównaj dwie wypowiedzi ze współczesnego spotkania biznesowego w dużej korporacji:

Wypowiedź Jana Nudnego: *W minionym pięcioleciu ilość czasu przeznaczona przez statystycznego pracownika na czynności administracyjne wzrosła w skali miesiąca o 90 procent, sięgając 12 procent normatywnego czasu pracy. Efektywność personelu została zatem obniżona, ponieważ została zmniejszona ilość GZOM przeznaczona na rozmowy handlowe, które mogłyby przynieść naszej firmie większą liczbę zamówień. Jak to zmienić?*

Wypowiedź Roberta Ciekawego: *Gdy pięć lat temu mój przyjaciel Tomek zaczął pracę w naszej firmie, przygotowaniu raportów i opisywaniu rachunków poświęcał miesięcznie 10 godzin. Dzisiaj ślęczy nad papierami 19 godzin miesięcznie, czyli niemal godzinę dziennie. Godzinę! Zamiast odwiedzać klientów i zbierać od nich zamówienia, Tomek zbiera papierki dla księgowości. Jak pomóc Tomkowi?*

W obu jest mowa o tym samym. Długość obu wypowiedzi jest identyczna (50 słów), ilość konkretnych informacji również (czas na papierkową robotę wzrósł prawie dwukrotnie i nie ma czasu na sprzedawanie). Obaj mówcy chcą też namówić słuchaczy do zastanowienia się nad możliwościami zmiany. Jednak wypowiedź

Roberta Ciekawego jest **bardziej plastyczna** i bardziej **trafia do wyobraźni**, a wypowiedź Jana Nudnego jest po prostu... nudna!

**W jaki sposób się to dzieje? Co sprawia, że dwie pozornie podobne wypowiedzi tak bardzo różnią się siłą oddziaływania?**

Jan Nudny skutecznie usypia słuchaczy biurokratyczną nowomową (czynności administracyjne, skala miesiąca, procenty, efektywność, personel). Mówi o czymś abstrakcyjnym — bo kto to jest „statystyczny pracownik”? Końcowe pytanie jest również „wysłane w kosmos”, bo nie bardzo wiadomo, o co chodzi. Co zmienić? Ilość czasu na rozmowy? Ilość czasu na formalności? Procenty?

Robert Ciekawy mówi za to o kimś konkretnym — „swoim przyjacielu Tomku” — czyli o żywej, realnej osobie. „Czynności administracyjne” zastąpił „przygotowaniem raportów i opisywaniem rachunków”. Każdy może to sobie wyobrazić i przypomnieć, jak sam to robił. **Język jest bardziej potoczny i wyrazisty** (ślęczy godzinę!, zbiera papiery). Końcowe pytanie bardziej zachęca do szukania rozwiązań i trafia do podświadomości ( "O wielki panie, możesz łaskawie pomóc biednemu Tomkowi!").

Zwróć też uwagę – choć w obu wypowiedziach pojawiła się taka sama ilość konkretnych liczb (w pierwszej – 90 i 12 w drugiej – 19 i 10), w drugim wypadku są bardziej strawne. Dlaczego? Dlatego, że "godzina pracy" jest czymś **konkretnym i zrozumiałym dla każdego**, a "procent" to abstrakt.

**Opowiadaj, nie przemawiaj** – to moja rada na dziś. Co to oznacza dla Ciebie w praktyce?

**Wprowadź pięć ważnych zmian w swoim wystąpieniu lub prezentacji:**

1. Ogólny opis zjawiska zastąp **konkretnym przykładem z życia konkretnej osoby**.

Zamiast o "ilości czasu statystycznego pracownika" mów o "zwykłym dniu Tomasza".

Zamiast o "obniżce podatku" mów o tym, co Jan Kowalski będzie mógł sobie za to kupić.

2. Procenty zastąp **konkretnymi liczbami** (pod warunkiem, że naprawdę coś obrazują).

Zamiast oferować przy cenie 900 zł "20% rabatu", zaproponuj "rabat 180 zł".

Niech każda liczba coś znaczy ("rabat 180 zł, co oznacza, że rok używania ma pan gratis").

### 3. Urzędowy styl zastąp **językiem potocznym**.

Zamiast o "procedurach przewidzianych manuałem" mów o konkretnej pracy do wykonania.

Zamiast o "godzinach nadliczbowych" mów o "siedzeniu w biurze po godzinach".

### 4. Czas przeszły zastąp **czasem teraźniejszym**.

Zamiast: "wyobraź sobie, jak byłeś ciekaw" mów: "wyobraź sobie, jak jesteś ciekaw".

### 5. Stronę bierną zastąp **stroną czynną**.

zamiast mówić: "cena została obniżona", mów: "obniżyliśmy cenę".