



Praktyka wystąpień publicznych. Bądź mówcą doskonałym

Część 1. Strach ma wielkie oczy

Agnieszka Lis

Na placu zabaw przedszkolanka nawołuje dzieci. Ustawia je pod bramką, jednocześnie tłumacząc konieczność zjedzenia teraz obiadu, argumentuje, dyskutuje.

Scena rodem ze scenariusza o amerykańskich przedmieściach. Albo polskich. Uzmysławia, że przemawiamy wszyscy i niemal w każdych okolicznościach. Jeżeli za warunek „przemówienia” lub „wystąpienia” uznamy konieczność istnienia audytorium - to przedszkolanka prowadziła wystąpienie.

Z artykułu dowiesz się m.in.:

- > jak przezwyciężyć lęk przed publicznym występem,
- > jak można ćwiczyć swoją skuteczność mówcy,
- > jak zwrócić uwagę słuchaczy.

Premawia i występuje publicznie każdy z nas. Czasem bezwiednie, częściej przeżywając ciężki stres przed dyskusją z szefem lub wystąpieniem na walnym zgromadzeniu wspólników firmy.

Umiejętność dobrego poprowadzenia prezentacji to swoisty talent, dar. Pomijając jednak szczególnie uzdolnionych w tym kierunku - czy możemy sobie pomóc? Uczynić nasze wystąpienia lepszymi? Już w 164 roku Kwintylijan uczył retoryki. Nic nie stoi na przeszkodzie, byśmy uczyli się i my. →

WYŁĄCZNIE PRAKTYCZNI

Zebrane tu uwagi i ćwiczenia są praktycznymi wskazówkami, jak prezentacją osiągnąć założony cel. Niektóre uwagi dotyczą wystąpień publicznych potraktowanych ogólnie, większość jednak skupia się na prezentacji stricte biznesowej. Jak przygotować dobrą prezentację? Jak ją efektywnie poprowadzić? W punktach przedyskutujemy najważniejsze aspekty. Interesuje mnie praktyka. Sprawy i tematy, które każdy może przećwiczyć, wypróbować, dostosować do swojej osobowości. Pierwsza i najbardziej oczywista odpowiedź na wszystkie powyższe pytania brzmi: musisz się PRZYGOTOWAĆ.

NIE BOJĄ SIĘ TYLKO GŁUPCY

Czy warto się bać? Oczywiście. Strach to zastrzyk adrenaliny, mobilizuje człowieka do działania. Dopóki masz go pod kontrolą - działa na Twoją korzyść. Kto jednak nie zna uczucia kołatania serca, suchości języka i drżenia rąk? Jak pokonać taki lęk?

Strach jest jak sen: stoisz sparaliżowany na środku wielkiej sali, a wokół Ciebie zbiera się tłum. Ktoś zaczyna się śmiać. Po chwili dołączają inni. Śmieją się już wszyscy. Śmieją się z Ciebie, coraz głośniej.

Nie znasz takiego snu? To dobrze. Ja wprawdzie też nie, ale boję się jak wszyscy inni. Zrób coś z tym lękiem, by pracował na Twoją korzyść. Na pocieszenie, a może ku rozbawieniu, dodam, że dla przeciętnego Amerykanina lęk przed wystąpieniem publicznym jest większy niż strach przed śmiertelną chorobą. Niemożliwe? Ryzyko zachorowania na złośliwego raka liczymy w procentach, a zaplanowane wystąpienie wygłosić musimy.

1. Czego się obawiasz? Na ogół obawiamy się śmieszności. To nasz podstawowy lęk. Pracę kiedyś zmienimy, podwyżkę w końcu dostaniemy, zmieni się nasze otoczenie i warunki życia - wstyd pozostaje. **RACJONALIZUJ** więc. Obawiasz się, że nie dostaniesz podwyżki i awansu - a nawet jeśli, to co? Nie

dziś, to za rok. W innym środowisku, z innymi ludźmi. Jeśli jednak nie spróbujesz, nie przemówisz, nie pokażesz się - to czy kiedykolwiek ktoś zauważy Cię na tyle, by dać Ci awans i podwyżkę? Czy porażka tego przemówienia zmieni coś **ZASADNICZEGO** w Twoim życiu? Zachorujesz? Coś zmieni się w Twojej rodzinie? Stracisz gust, marzenia? Nic takiego się nie stanie - to tylko jedno przemówienie. Ludzie na sali siedzą i czekają na to, co powiesz. A Ty? Ty znasz przedmiot przemówienia, jesteś przygotowany. Więc wyjdź i mów!

2. Znasz temat prezentacji. Zadałeś sobie pytanie i odpowiedziałeś na nie. Dlaczego i po co mówię? Skoro już wiesz, o czym masz mówić - **ZAPISZ TO**. Po prostu, przygotowując się - napisz swoje przemówienie. Najpierw w punktach, jako konspekt. Potem postaraj się JE przećwiczyć. Mów do siebie w komfortowych warunkach. W samotności. W samochodzie. W łazience.

3. **NIGDY NIE POZWÓL, BY KTOŚ PRZYGOTOWYWAŁ PREZENTACJĘ ZA CIEBIE**. To Ty musisz znać kolejność slajdów (jeśli korzystasz z Power Pointa), Ty musisz wiedzieć, co i w jakiej kolejności się na nich pojawia, Ty musisz znać logikę przesuwania się obrazów i tekstu na ekranie. Jeśli to inny program do prezentacji, np. Prezi, lub jeszcze inny - zasada pozostaje taka sama. Ty musisz wiedzieć, gdzie i kiedy pojawi się tekst, obraz, film, ścieżka dźwiękowa... Ja często staram się robić tak, żeby tekst nie pojawiał się na ekranie od razu w całości. Kliknięciem bezprzewodowej myszy „wywołuję” go na ekran wtedy, kiedy jest mi potrzebny. Ale jest to możliwe tylko wtedy, kiedy prezentujący na wylot zna każdy niuans prezentacji do tego stopnia, że wie, kiedy kliknąć i ile razy. Może wtedy idealnie zsynchronizować swoje przemówienie z obrazem. Nie pozwól, by sekretarka czy asystentka, nawet najmądrzejsza, przygotowywała Twoje wystąpienie

za Ciebie. Nawet jeśli jest to prezentacja zaakceptowana przez firmowy dział PR, Twojego szefa i wszystkich świętych. Oczywiście, możesz korzystać z gotowych materiałów, ale „korzystać” nie znaczy: „wiernie kopiować”. Mówić będziesz Ty! Znajomość slajdów doda Ci pewności siebie, zniweluje lęk. Zawsze przecież, jeśli czegoś zapomnisz, możesz zerknąć dyskretnie na ekran.

Ach, i pamiętaj, że najwspanialsze przemówienia w historii zostały wygłoszone bez Power Pointa.

4. Masz temat, zapisałeś tekst, przygotowałeś prezentację. Dalej ćwicz. Tutaj refleksja - są różne poglądy na **ĆWICZENIE PRZED LUSTREM**. Niektórzy uważają, że oglądanie siebie samego powoduje, że skupiamy się nie na mówieniu, a na swoim wyglądzie. Na eleganckim gestykulowaniu i estetycznym układaniu ust. Twierdzą też, że może się to przekładać na sztuczną mimikę. Ja mam inne zdanie na ten temat. Uważam, że ćwiczenie przed lustrem daje obraz nas samych podczas mówienia. W trakcie prezentacji nie będziemy już siebie w lustrze widzieć, a zostanie nam przeświadczenie, że np. robienie grymasów wygląda nieestetycznie i powinniśmy tego unikać. Poza tym, w większości przypadków, nasz odbity obraz pozostawia przekonanie, że może nie perfekcyjnie, ale nie wyglądamy przecież źle. To dodaje otuchy i poprawia samoocenę. A o to przecież, między innymi, staramy się, wykonując wszystkie kolejne ćwiczenia.

5. Jeśli masz takie możliwości - **NAGRAJ SIĘ**. Najlepiej kamerą. Jeśli nie możesz nagrać obrazu - nagraj chociaż dźwięk. Obejrzyj/odsłuchaj potem nagranie kilkakrotnie. Najpierw sam (wcale nie jest łatwo zaakceptować siebie na ekranie, jeśli nigdy wcześniej nie występowałeś przed kamerami!), potem z kimś życliwym. Ważne, by było to towarzystwo, w którym czujesz się bezpiecznie. Popatrz, czy mówisz do kamery (czyli do publiczności), czy

nie odwracasz się do niej tyłem, czy nie gestykulujesz zbyt gwałtownie etc. Kiedy wydaje mi się, że wiem już dużo, a nawet zbyt dużo - oglądam wtedy nagranie, które zrobiono podczas mojej pierwszej poważnej prezentacji. Do dzisiaj jest mi wstyd - trzymałam kurczowo w ręku mikrofon jak tonący brzytwę, patrzyłam z uwagą na swoje buty, ani razu nie zerknęłam na słuchających mnie ludzi. Do tego recytowałam wyuczony formułka jak podczas akademii... koszmar. To nagranie nieustająco uświadamia mi, że ciągle trzeba się uczyć.

- 6. INTONUJ.** Wypowiadaj to samo zdanie w różny sposób. Na przykład: „Chciałbym pojechać na Jamajkę” - najpierw wypowiedz to tęsknie, potem ze złością (chciałbym, ale mnie nie stać, bo nie dostałem podwyżki, więc złość się na szefa), a potem z ironią (wobec kolegi, który wyjechał na urlop, nie domknąwszy swoich spraw, przez co cały dział miał kłopoty). Wymyśl swoje zdania, używaj różnych znaczeń - bądź przyjazny, zły, ironiczny, wściekły, przepraszaaj etc.
- 7. ŚPIEWAJ.** W samochodzie, w samotności. Jeśli możesz, to nagraj siebie - nie masz być gwiazdą estrady, tylko sprawdzić, czy jesteś w stanie zrozumieć śpiewane przez siebie słowa. Jeśli nie - poćwicz, postaraj się śpiewać wyraźniej. A potem siebie posłuchaj. Może da się to zaśpiewać bardziej melodyjnie? Po prostu ładniej? Od śpiewania prosta droga do mówienia.
8. Zwracaj uwagę na **DYKCJĘ** w codziennej mowie. To nawyk, który zapoczątkuje także w trakcie przemówienia. Ćwicz wargi („A-E-I-O-U” i inne ustawienia). Przekonanie, że wszyscy rozumieją, co mówisz (bo mówisz wyraźnie), znakomicie dodaje pewności siebie.
9. Dobrym ćwiczeniem jest także wygłaszanie toastów... i wszelkie inne formy publicznych występów. Po prostu **MÓW PUBLICZNIE**, kiedy tylko będziesz miał ku temu okazję.
- 10. W RÓŻNYCH OKOLICZNOŚCIACH.** Ćwicz także poza

„bezpiecznym” otoczeniem. Na przykład w towarzystwie, w pubie, zaśpiewaj na cały głos „Sto lat”, wystukując ewentualnie łyżeczką o kant stołu głośno rytm. Przyzwyczaisz się w ten sposób do tego, że ktoś zwraca na Ciebie uwagę, przygląda Ci się. Rób to tak często, jak tylko to możliwe. Z czasem cudza uwaga przestanie Cię krępować.

11. Ćwicz **ODDECH**. Miarowy oddech **USPOKAJA**. Poza tym oczywiście pozwala wypowiedzieć pełnym głosem wszystkie zaplanowane kwestie. Możesz wykonywać takie ćwiczenie: wdychaj powoli powietrze, licząc do 10 (potem wydłużaj ten czas), wypełnij płuca jak najdokładniej. Wstrzymaj powietrze ponownie, licząc do 10 (lub odpowiednio dłużej). Potem wypuszczaj je, także licząc do 10 (jw.) i ponownie zatrzymaj się, licząc do 10 (jw.). Powtarzaj to, aż poczujesz, że rytm Twojego serca wyrównuje się.
12. Weź nitkę i trzymaj ją dziesięć centymetrów przed ustami. Wygłoś swój tekst tak, by nitka się nie poruszała. To ćwiczenie na **GOSPODAROWANIE ODDECHEM** - dobry oddech to spokojny oddech.
13. Poza tym możesz wykonywać mnóstwo **ĆWICZEŃ GŁOSOWYCH**, które zwyczajnie dodadzą Ci pewności siebie. Krzycz - mów szeptem, na zmianę. Wypowiadaj z różnym natężeniem i w różnym tempie trudne słowa i całe trudne zdania, łamańce językowe. Giętkość języka i narządów głosowych to umiejętności mówcy, które nie tylko pomagają w mówieniu - pomagają także przekonaniem, że poradzimy sobie w trudnych okolicznościach, że głos nas nie zawiedzie. Pamiętaj jednak o jednym - nigdy w ćwiczeniach nie dopuszczaj do takiego przemęczenia głosu, aby doprowadzić do bólu strun głosowych. Nigdy!
14. Jest bardzo dobre **ĆWICZENIE ODDECHOWE**, stosowane zwyczajowo przez wokalistów. Proste, skuteczne. Weź głęboki oddech.

Powiedz „R”. Mów to „R” długo. Staraj się zmieniać wysokość, tembr głosu, kiedy wypowiadasz tę zgłoskę. Proste? Tak - ale tylko wtedy, gdy „trzymasz” oddech przeponą. Gdy stracisz nad nim kontrolę, przestaniesz wymawiać „R”, a zaczniesz wydobywać z siebie nieartykułowany szelest.

15. Umiejętność scenicznego szepcienia bywa niezwykle przydatna - niestety, nie da się jej nauczyć teoretycznie. Jeśli jednak możesz wziąć kilka lekcji **EMISJI GŁOSU** i nauczyć się tej trudnej sztuki - serdecznie zachęcam, by wziąć w nich udział.
16. Naucz się **NA PAMIĘĆ** trzech pierwszych minut Twojej prezentacji. I trzech ostatnich. Ani środka, ani broń Boże, nie czytaj też z kartki. Ale miej ją ze sobą. W pierwszych minutach jesteśmy zawsze najbardziej stremowani. To wtedy najłatwiej zapomnieć „języka w gębie”, najtrudniej odnaleźć się na podium, zachować naturalność. Wyuczony tekst pomoże Ci przebrnąć przez pierwsze minuty wystąpienia, potem, naturalnym odruchem, będziesz mówił po prostu o tym, co znasz. A że, jak wiadomo, pierwsze minuty są kluczowe dla zainteresowania słuchaczy, więc nie możesz sobie pozwolić na jękanie.
17. Resztę tekstu miej ze sobą. Mogą to być kartki z całym wystąpieniem - wprawdzie nie możesz czytać prezentacji z kartek, jednak świadomość, że masz je ze sobą, doda Ci odwagi. Napisz sobie natomiast koniecznie dużymi literami w punktach przebieg Twojego wystąpienia. Taki **KONSPEKT**. Nie więcej niż 5 punktów na jednej kartce. Dużą czcionką, żebyś z daleka mógł widzieć, co jest na tych kartkach zapisane. I jeszcze uwaga praktyczna: jeśli przemawiasz na wolnym powietrzu, wydruk zrób na kawałku kartonu. Kartki może porwać wiatr, karton jest stabilniejszy.
- 18. UBIERZ SIĘ DOBRZE.** Przy czym „dobrze” nie zawsze oznacza →

„elegancko”. Po prostu odpowiednio do sytuacji. Starannie. Na prezentacjach biznesowych mężczyźni muszą mieć czystą koszulę, której mankiety wystają odrobinę spod rękawa marynarki, krawat zawiązany jest tak, aby jego koniec znajdował się w okolicy paska, mają czyste (koniecznie!) buty oraz spodnie, których długość powinna być do połowy buta, czyli powinny zaginać się z przodu buta. Banały? Być może. Popatrzmy jednak na wielu mówców – jeden rzut oka i od razu zrozumiemy, że to potrzebne banały. W przypadku pań strój nie jest tak ściśle określony. Nie należy jednak epatować ani zbyt kusym strojem, ani zbyt wydekolowanym. Nie jest także wskazana duża ilość biżuterii.

Koniecznie zadbajmy o zapasowe elementy naszego stroju – dodatkową parę rajstop czy czystą koszulę na zmianę (ketchup w czasie lunchu...). Jest taka stara zasada powtarzana przez artystów: „Co nie dograsz, to dowyglądasz”. Mówcy biznesowi też powinni o niej pamiętać. Nie mówiąc już o tym, że starannie ubrani czujemy się pewniej, jesteśmy od razu „na swoim miejscu”, co zwiększa i nasze poczucie bezpieczeństwa, i pewność siebie.

Agata Młynarska w książce „Rozmowy z dziećmi sławnych rodziców” Agnieszki Gołas-Ners mówi: „Mama powiedziała mi kiedyś, że przez pierwsze pięć minut, gdy stoisz na scenie, nie jest ważne, co mówisz, bo widzowie patrzą tylko na to, jak wyglądasz.”

- 19. OBEJRZYJ SALĘ**, w której wygłosisz przemówienie. Powiedz w niej kilka zdań. Najlepiej wygłoś prezentację przed wyobrażoną publicznością. W pustej sali. Najlepsze ustawienie mówcy i sprzętu audiowizualnego względem publiczności jest wtedy, gdy za plecami mówcy, czyli Twoimi, wisi duży ekran. Ty stoisz przodem do publiczności, najlepiej na środku, ale tak, by nie zasłaniać ekranu.

Powinieneś widzieć monitor komputera, z którego jest wyświetlana prezentacja. To pozwoli Ci spojrzeć na ekran, jeśli będziesz miał nawet cień wątpliwości, o czym teraz powinieneś mówić, a jednocześnie nie będziesz odwracał się przodem do dużego ekranu, czyli tyłem do słuchaczy. Najlepiej postaraj się, żeby krzesła ustawione były w rzędach, z przejściem pośrodku. Takim, żebyś mógł pomiędzy nie wejść i nawiązać kontakt z publicznością. Wyobraź sobie, że ludzie już tam siedzą, wejdź pomiędzy krzesła. Potraktuj to jak próbę generalną. Będziesz spokojniejszy – przecież już wygłosisz swoją mowę, czeka Cię tylko powtórka. A ta jest łatwiejsza niż debiut, prawda?

Jeśli nie możesz fizycznie odwiedzić sali, to postaraj się dowiedzieć o niej jak najwięcej, jak wygląda, jaka jest duża, ile mieści osób, jakie jest ustawienie krzesel, czy możesz na nie wplnąć, czy jest tam wentylacja, klimatyzacja, czy nie będzie za gorąco? Jaka jest akustyka? Wszystkie te elementy są ważne – dadzą Ci poczucie, że panujesz nad sytuacją, bo ją znasz. Przygotujesz się mentalnie i będzie Ci łatwiej mówić.

- 20. ZRÓB KOPIĘ** swojej prezentacji – na płycie bądź jakimkolwiek innym nośniku. Możesz nawet wysłać do siebie lub kogoś zaufanego maila z plikiem. W ten sposób, jeśli okaże się, że – odpukać – pół godziny przed wystąpieniem Twój komputer odmówił współpracy, po prostu spokojnie wyciągniesz zapasową kopię.

- 21. Sprawdź, czy obecny na sali SPRZĘT** ze sobą współpracuje. Jeśli przywoziłeś swój komputer, ale rzutnik należy do klienta bądź hotelu, w którym odbywa się spotkanie, sprawdź, czy urządzenia te współdziałają. Najlepiej na dzień przed prezentacją. Wtedy jeszcze jest szansa na rozwiązanie problemu, jeśli taki się pojawi.
- 22. Miej ze sobą zasilacze i zapasowe**

BATERIE do sprzętu, z którego będziesz korzystał. Mnie zdarzyło się, że w trakcie prezentacji padły baterie do bezprzewodowej myszy, z którą chodziłam po sali i przerzucałam slajdy... Sytuacja była o tyle bezproblemowa, że nie przerywając mówienia, podeszłam do najbliższej siedzącego pana, podałam mu myszkę i baterię, które wyciągnęłam ze stojącej obok torby na laptopa, i poprosiłam o ich wymianę. To była chwila przerwy, którą musiałam oczywiście „ograć”, zajęć czymś publikę, ale za to dalszą część prezentacji poprowadziłam bez przeszkód.

Od tego czasu **ZAWSZE** przed prezentacją zmieniam baterie w tej myszce. Jest świetna, ale tylko wtedy, kiedy działa...

- 23.** I rzecz ostatnia, wcale nie najmniej ważna. **DOBRZE SIĘ NASTAW.** Słowa i myśli mają moc sprawczą. Sprawdzi się, jeśli powiesz sobie: „Jestem kiepski, nie uda mi się”, tak samo skutecznie, jak sprawdzi się myślenie: „Jestem świetny. To będzie dobre przemówienie”. Mamy w sobie ogromne pokłady dobrej energii, które możemy uruchomić – pozytywne myślenie jest jednym z elementów tego procesu.
- 24.** Pamiętaj, praktyka czyni mistrza. **ĆWICZ**, ćwicz, na różne sposoby ćwicz. Do tego zachowaj spokój... i do dzieła!

PRZYGOTOWANIE CZYNI MISTRZA

Wiele o przygotowaniu powiedziałam już w poprzedniej części tego artykułu. Ale to nie wszystko.

1. MATERIAŁY DRUKOWANE

Są ich przeciwnicy i zwolennicy. Generalnie nie jestem sympatykiem rozdawania materiałów drukowanych na dużych prezentacjach, w dużych grupach. Szczególnie przed wystąpieniem – narażasz się wtedy na to, że uczestnicy spotkania zamiast Cię słuchać, będą przeglądać materiały, szeleścić nimi, dyskutować o nich i je



komentować. Nie wzbudzisz w ten sposób ich zainteresowania. Lepiej na dużych spotkaniach powiedzieć, że dla zainteresowanych są przygotowane materiały, które mogą otrzymać po prezentacji. Ten, kto będzie nimi zainteresowany – podejdzie po nie. To będzie też okazja, by przynajmniej niektórych ze słuchaczy poznać i nawiązać z nimi jakąś relację, może wymienić wizytówki. Trochę inaczej może to wyglądać na małych kameralnych spotkaniach, gdy wydrukowane materiały mają np. rozwinąć część analityczną Twojego wystąpienia. Na przykład prezentujesz wyniki analizy marketingowej swojej firmy za ostatni rok. Na slajdach i w Twojej wypowiedzi przedstawiasz jedynie wnioski, a szczegółowe dane zawierasz w raporcie, który rozdajesz uczestnikom. Nie musisz rozkładać materiałów w sali przed rozpoczęciem prezentacji – jeśli jest to kameralne spotkanie, to możesz rozdać je w trakcie. Albo wręcz rozdawać, traktując to jako pauzę w Twojej wypowiedzi. Możesz w ten sposób stopniować napięcie, możesz po prostu „ograć” te kartki w wygodny dla siebie sposób.

2. JAK STANĄĆ PRZED PUBLICZNOŚCIĄ?

Spotkałam się kiedyś z radą, aby przed zabraniem głosu najpierw spojrzeć na slajd, który jest aktualnie wyświetlany, sprawdzić, czy wszystko jest z nim w porządku i dopiero zacząć mówić. Jestem temu przeciwna. Odbiera to spontaniczność, powoduje, że mówca sztywno trzyma się ram tematycznych wyznaczonych przez slajdy Power Pointa. Jeśli musisz na nie zerknąć – zrób to, ale nie na slajd wyświetlany, a na ekran swojego komputera. I nie traktuj tego jako zasady. Prezentację sprawdziłeś wiele razy już wcześniej, teraz po prostu ją wygłoś!

3. KIM SĄ TWOI SŁUCHACZE? KIM TY JESTEŚ?

W odpowiedzi na te pytania nie chodzi oczywiście o określenie zawodu, nazwiska i miejsca zamieszkania. Chodzi o odpowiedź na pytania: jako

KTO będziesz przemawiał? Jako prezes zarządu? Kolega? Sąsiad? To warunkuje sposób wypowiedzi, język, formę, a nawet strój. Określenie tego, kim jesteś, wygłaszając przemówienie, jest dość proste. Trudniej natomiast czasem określić, kim będą nasi słuchacze. Im więcej informacji o słuchaczach zbierzesz, tym lepiej. Co jest dla nich ważne? Dom, rodzina? Dobrobyt? Miłość, wykształcenie, kariera? Postaraj się poruszyć najpierw te kwestie, które są dla nich najważniejsze, i stopniowo przechodź do tych, które są (dla nich) najmniej istotne. Najwięcej czasu poświęć zaś tym, które dla Ciebie są najważniejsze w konkretnej prezentacji.

WZROKOWO, SŁUCHOWO, KINESTETYCZNIE

Około 30-40% naszej wypowiedzi trafia do naszych słuchaczy za pośrednictwem wzroku, 20-30% – słuchu, a 30-50% – kinestetycznie. Wśród naszych słuchaczy będą wzrokowcy, słuchowcy i kinestetycy. Warto więc w prezentacji umieścić odniesienia do zmysłu wzroku (np. zwroty typu: „popatrzenie państwo...” oraz wykresy), słuchu (np.: „zastanówmy się więc, co w trawie piszczy?” oraz elementy muzyczne, chociaż już sam nasz głos jest bezpośrednim odwołaniem do tego zmysłu) i ruchu (np. pokażmy widowni jakiś przedmiot lub, jeśli to możliwe, sprawmy, by ludzie chociaż raz zaklaskali. Możemy także zadać pytanie, na które chętni do odpowiedzi będą musieli podnieść ręce). W większości przypadków nie jesteśmy w stanie ocenić, jakich odbiorców będziemy mieli na sali najwięcej. Dlatego też uwzględnijmy wszystkie typy percepcji – odwołujmy się do wszystkich zmysłów, na różne sposoby. Katarina Witt, słynna w latach 80. niemiecka łyżwiarka, mówiła w wywiadach, że przed wyjazdem na lód ma zwyczaj wybierać sobie jednego, przystojnego widza na trybunach. Cały program w myślach dedykowała temu jednemu. O nim myślała, kręcąc piruety. To pomagało jej się skupić na

swoim programie.

Mówcy jednak odradzam takie postępowanie – postaraj się nawiązać kontakt, chociażby tylko chwilowy i tylko wzrokowy, z możliwie jak największą liczbą słuchaczy. Patrz w różne części sali, czy to stoisz na podium, czy spacerujesz. Wszyscy słuchacze powinni być Twoi!

1. JAKIM MÓWIĆ JĘZYKIEM?

To proste – zrozumiałym. Do Aborygenów nie będziesz mówił po polsku. A z Chińczykiem prawdopodobnie nie będziesz próbował porozumiewać się po hiszpańsku. Poszukasz wspólnej płaszczyzny, zrozumiałego języka. Tak samo jest w prezentacji. Do grupy słuchaczy musisz dobrać język, jakim będziesz się posługiwać. Stosunkowo proste jest to w prezentacjach biznesowych – posługujemy się w nich standardowym językiem, często pełnym korporacyjnych wtrętów, przepelnionym angielskimi słowami. Trudno. Ważne, by wszyscy słuchacze ten język zrozumieli. Jeśli jednak wyjdiesz poza mury swojej firmy i będziesz mówił do klientów – to zastanów się, kim oni są. Jak mówią? Nie będziesz stosował żargonu młodzieżowego ani slangu, to oczywiste, ale zapewne będą niezbędne pewne zmiany w Twoim słowniku. Zbyt mądre słowa mogą być odebrane jako arogancja, a nie wyraz dobrego wykształcenia, natomiast obce wyrazy mogą po prostu nie zostać prawidłowo zrozumiane. Zastanów się, czy na pewno nie da się wyrazów typu „estymacja”, „zbrifować” itp. zastąpić innymi?

2. MÓW PRZEKONUJĄCO

Odwołuj się do emocji.

Odwołuj się do zmysłów.

W Twoim przemówieniu musi być tak, jak uczą w podręcznikach pisarskich. Odpowiedzi na pytania: jak stworzyć żywego bohatera?, stworzyć sugestywny opis czy wartką fabułę? – zawsze zawierają te dwa elementy. Kluczowe są emocje i zmysły.

Słuchacze zapamiętają, co czuli, gdy mówiłeś, nawet kiedy zatrą się już słowa. Zawsze skuteczniej jest odwołać



się do emocji niż do rozumu, co widać chociażby w wystąpieniach wszelkiej maści polityków. Lub w nagłówkach większości gazet. Szkiełko i oko dobre jest na uczelniach, w życiu – targają nami emocje i mówca musi się do nich odwoływać.

Mówimy nie tylko słowem. Przyda się wiedza na temat mowy ciała czy NLP. To odrębne zagadnienia, nie da się ich „mimoходом” omówić, i nawet nie miejsce tutaj na rozwijanie tych tematów, więc posłużę się jednym tylko przykładem: jeśli spotkamy się z osobą, która skrzyżowała ręce na piersiach, to najprawdopodobniej znawca mowy ciała powie, że jest to osoba w postawie zamkniętej, która wyraża dystans do otoczenia; znawca NLP powie, że rozmówca owej osoby wykonał przed chwilą podobny jak ona gest, a ponieważ osoby te dobrze się komunikują, więc gest został po prostu powtórzony. Prawda zaś może być taka, że owej osobie jest po prostu zimno. Tak więc i mowa ciała, i NLP, i inne teorie dotyczące postawy ciała warto znać i z nich czerpać, najważniejsze jednak jest zachowanie tzw. „zdrowego rozsądku”.
mpwy

Przybierz postawę naturalną, otwartą. Czyli? Stań przed lustrem i sprawdź, kiedy dobrze się czujesz, patrząc na siebie. Najczęściej jest to postawa dosyć swobodna, nogi są w lekkim rozkroku, łokcie blisko ciała. Dłonie wyciągnij w stronę słuchacza. Kilka słów jeszcze od strony głosowotechnicznej – lepiej znosimy głos niski i spokojny niż wysoki, piskliwy tembr i szybkie wyrzucanie sylab. To zasada ogólna. Przypomnij sobie nieodżałowanego Jana Suzina. Radiowy głos to głos niski. Koniecznie zadbaj też o dykcję. Jeśli wychodzisz przed ludzi – mów do nich wyraźnie. Nie potykaj końcówek wyrazów, sprawdź, czy „P” nie zlewa się z „B”, a „K” z „G”, zadbaj o wyrazistość mowy. Niewyraźne mówienie jest często właściwe osobom, które wcale nie chcą występować publicznie, podświadomie nie chcą też być usłyszane. Przecież do nich nie należysz?

GDY SŁUCHACZE NIE SŁUCHAJĄ...

Po prostu coś zmien. Ścisź głos (polecam lekturę niewielkiej, a jakże wciąż aktualnej książeczki Artura Schopenhauera: „Erystyka, czyli sztuka prowadzenia sporów”), zrób pauzę, zmień tembr głosu, zejź z podium. Uwaga słuchaczy znów będzie Twoja.

1. RUCH W TRAKCIE PREZENTACJI

Mówiłam już o tym, że w trakcie prezentacji warto chodzić po sali. Zaczepiać ludzi, szczególnie tych rozmawiających na tematy odbiegające od naszego wystąpienia: „A pan co o tym sądzi?”. To sprawi, że widownia raczej będzie nas słuchać. Nikt nie lubi być wywoływany do takiej odpowiedzi, szczególnie jeśli był zajęty czymś innym i nie wie, o co chodzi. Zresztą, pytania kierowane do publiczności generalnie są dobrym pomysłem. Lepiej jednak je przemyśleć... niech będą neutralne. Niech dotyczą produktu, który przedstawiamy, lub jakiejś części naszej prezentacji. Kiedyś, reprezentując pewną firmę handlową, zadawałam często pytanie o adres strony www tej organizacji – a były to czasy na tyle odległe, że internet był jeszcze medium nowatorskim i nie można było sprawdzić adresu strony w telefonie. Osobie, która najszybciej odpowiedziała poprawnie, wręczałam nagrodę – koszulkę z logo firmy. Ten zabieg powodował, że ludzie po prostu mnie słuchali. Wszyscy lubimy nagrody, graty, prezenty, nawet drobne. Możesz wykorzystać tę ogólnoludzką cechę także w swoich wystąpieniach. Z tym że stosuj ją raczej na spotkaniach handlowych, ewentualnie takich o luźniejszej atmosferze. Zebranie zarządu nie będzie najlepszym miejscem na stosowanie tego typu zabiegu. Jeśli masz ten komfort, że możesz „wejść w salę”, pomiędzy krzesła, dotrzeć fizycznie blisko do słuchaczy – to korzystaj z tego dobra z rozsądkiem. Zbliżaj się do widowni wtedy, kiedy chcesz powiedzieć coś ważnego, oddalaj się na „pauzę”. Inaczej wprowadzisz słuchaczy w błąd, Twoje słowa i czyny będą się rozmięły, pozostawisz

słuchaczom wrażenie dyskomfortu. Pamiętaj, że chodzenie po sali to także element kinestetyki, czyli ten, który najmocniej przemawia do odbiorców! Ach, i jeden jeszcze drobiazg. Zasada, którą ma we krwi każdy aktor – NIGDY NIE STAWAJ TYŁEM DO PUBLICZNOŚCI.

2. CZAS

Musi być wyważony. To banał oczywiście, ale chcę przez to powiedzieć, że nie ma jednego, idealnego czasu na prezentację. Wieczorem zmęczony całym dniem przeciętny człowiek jest w stanie skupić swoją uwagę na 10-12 minut, nie dłużej. Przed lunchem nasi słuchacze myślą o jedzeniu i żaden mówca nie wygra z orkiestrą burcząca w brzuchach. Oprócz pory dnia weź po uwagę także zawartość swojego wystąpienia – Ty temat znasz, pewnie go lubisz. Czy Twoi słuchacze także? Postaraj się skrócić swoją wypowiedź. Najpierw trochę, potem bardziej. Przemyśl, czy gdzieś nie powstała jakaś luka logiczna, czy – pomimo stosowanych przez Ciebie skrótów – Twoja myśl jest nadal czytelna. Jeśli tak, zostaw tę skróconą wersję. Generalnie lepiej jest mówić krócej niż dłużej, chociaż oczywiście są tematy, których skrócić się nie da. Jeśli jesteś analitykiem finansowym i przedstawiasz wyniki finansowe swojego klienta, którego uważasz za zagrożonego bankrutem – raczej nie skracaj nadmiernie swojej prezentacji. Wszystko zależy od sytuacji. I, oczywiście, od wycucia mówcy. Pamiętaj jednak: jeśli obiecałeś mówić 40 minut, mów pół godziny, zostaw dziesięć minut na pytania. Jeśli mówisz przed lunchem – skończ chwilę wcześniej przed posiłkiem... Dobre rozplanowanie czasu sprawi, że wzmocnisz swój wizerunek profesjonalisty.

3. MÓW Z PASJĄ!

Pożądane są naturalność i charyzma. Można je wyćwiczyć... chociaż wyćwiczona naturalność brzmi paradoksalnie. Spójrzmy jednak na przykład Andrzeja Leppera czy na inny, rzadko przywoływany, bo o bardzo złych konotacjach – na Adolfa Hitlera. Ten mały

Słownik:

Kinestetyczny - tutaj w znaczeniu: ruchowy. Precyzyjniej rzecz ujmując, jest to zmysł ułożenia części własnego ciała.

NLP (neurolingwistyczne programowanie) - zbiór technik komunikacji nastawionych na tworzenie i modyfikowanie wzorców myślenia i postrzegania u ludzi. Wiedza na temat subiektywnego doświadczania, instrument służący do zmiany zachowań osobistych. Nazwa utworzona została przez Johna Grindera i Richarda Bandlera jako połączenie słów określających procesy neurologiczne (neuro), językowe (lingwistyczne) i wzorce zachowań ludzkich (programowanie).

Kilka punktów do zapamiętania:

1. Nie czytaj z kartki.
2. Nie chowaj się za mównicą, nie zastanawiaj ekranu.
3. Najważniejsze trzy rzeczy powtórz trzy razy.
4. Kontroluj czas.
5. Nie odwracaj się tyłem do słuchaczy.
6. Najważniejsza jest publiczność - nie Ty - szanuj ją.
7. Minimum slajdów - Ty mówisz, slajdy mają Cię wspomagać, nie zastąpić!
8. Naturalność to charyzma - coś prawdziwego, Twoje emocje.
9. Ucz się - ciągle i bez przerwy, bez względu na wiek.
10. Mów z pasją!

człowieczek był mówcą, który porwał miliony... Niestety. Ale on to wyćwiczył, dlaczego więc nie miałbyś i Ty? Tylko niech cele pozostaną inne. Pamiętajmy także, że głos, intonacja, wygląd - są ważne. Ale nie najważniejsze. Weźmy przykład Jerzego Owsiaaka. Jak widać, można się jąkać i nie mieć wyglądu gwiazdora - a porywać tłumy. Mówienie z pasją to nie tylko wywoływanie emocji u słuchaczy, to częstokroć także uleganie im. Łatwo się zapomnieć. Łatwo o błąd. Oczywiście, należy ich unikać - ale to nie koniec świata. Słowo mówione ma tę przewagę nad pisanym, że drobne błędy nie są istotne. Byle były drobne i nie było ich zbyt wiele. John Kennedy w swoim słynnym przemówieniu w Berlinie, na skraju zimnej wojny, popełnił dość poważny błąd. Zamiast powiedzieć: „Jestem berlińczykiem” powiedział „Jestem pączkiem”... I co? I nic. Jego zaangażowanie, próba wypowiedzenia tych kilku słów po niemiecku, umiejętne nawiązanie kontaktu ze słuchającymi go berlińczykami - wszystko to spowodowało, że po jego przemówieniu doszło do demonstracji. Nie oczekuj, że po Twojej prezentacji tłum też wyjdzie na ulicę, ale pamiętaj, że błąd jest rzeczą ludzką, zdarzy się może każdemu. I że nie będzie istotny, gdy Twoja pasja, zaangażowanie, emocje

włożone w prezentację będą wystarczająco wielkie, by przyćmić jakieś banalne przejęzyczenia. Podsumowując - otwartość i autentyczność mowy są ważniejsze od warsztatu. Co jednak ważne: czym większe doświadczenie, tym i większa swoboda, czyli naturalność wyćwiczona...

To tylko część zagadnień związanych z publicznym przemawianiem. W następnym numerze napiszę o konstrukcji prezentacji. Początek, środek i zakończenie - jak z tych elementów złożyć przemówienie, które pozostanie w pamięci słuchaczy. Jak wykorzystać najtrudniejszą część każdego wystąpienia - pytania - i uczynić z niej swój atut. I jakich narzędzi technicznych używać do tego, aby występować sprawnie i efektownie, ale nie dać się przyćmić technologii.



Agnieszka Lis
przez wiele lat dyrektor handlowy,
dyrektor sprzedaży lub prezes zarządu
w międzynarodowych korporacjach. Głównie
w branży AGD-RTV - Philips, Aiwa, Sony,
Avans, Whirlpool.
Obecnie niezależny specjalista.
e-mail: kontakt@agnieszkalis.com

Artykuł powstał we współpracy ze Sławomirem Dąbrowskim, menedżerem marketingu i sprzedaży w Funai, Sony, (obecnie coach i trener) oraz R. Pawłem Stefaniakiem (ekspertem CRM, zarządzania projektami, e-biznesu, operacji i obsługi klienta).

Warto przeczytać:

1. Artur Schopenhauer, „Erystyka, czyli sztuka prowadzenia sporów”, Warszawa 1983.
2. Niccolo Machiavelli, „Książe”, Warszawa 2012.
3. Agata i Jerzy Rzędowscy, „Mówca doskonały. Wystąpienia publiczne w praktyce”, Gliwice 2009.
4. Barry Gibbons, „Przemawianie. Jak zostać mówcą doskonałym”, Poznań 2007.
5. Nancy Duarte, „Slajd:ologia. Nauka i sztuka tworzenia genialnych prezentacji”, Gliwice 2011.
6. Bernard Blein, „Sztuka prezentacji wystąpień publicznych” Warszawa, 2009.
7. Bjorn Lunden, Lennart Rossel, „Techniki prezentacji”, Gdańsk 2006.
8. Bert Decker, „Wystąpienia publiczne”, Warszawa 2009.
9. Praca zbiorowa, „Wystąpienia publiczne. Zostań mistrzem retoryki”, Warszawa 2006.

Z części 2. cyklu dowiesz się m.in.:

- > jak konstruować prezentację,
- > dlaczego nie musisz obawiać się pytań,
- > dlaczego TY - jako mówca - jesteś najważniejszy.