

101 porad dla prezenterów

Łukasz Dąbrowski

#24 Opowiadaj historie

Zacznijmy od historii: Na początku lat osiemdziesiątych SAS - skandynawskie linie lotnicze były jedną z najgorszych linii w Europie. Zatrudniono więc nowego prezesa Iana Carlzona by dokonał reform. Jednym z głównych problemów linii była rażąca niepunktualność. Linie były na przedostatnim miejscu w rankingu punktualności. Samoloty SAS znane były z tego, że nigdy nie startują o czasie. Carlzon pierwsze spotkanie zarządu zaczął od propozycji, by stworzyć projekt punktualność i na początek wybrać jeden konkretny samolot, który odleci o czasie.

Na te słowa odezwał się jeden z wiceprezesów: *Ale przecież nie mamy jeszcze uzgodnionej wizji, strategii. Dopiero potem możemy myśleć o takich szczegółowych rozwiązaniach.* Inni potakiwali głowami zgadzając się z tą myślą. A Carlzon na to odpowiedział: *Panowie, trudno mi sobie wyobrazić wizję i strategię SAS, która zakładałaby, że nasze samoloty będą się spóźniać.* Jeszcze tego samego dnia uruchomiono projekt punktualność, wyznaczono konkretny samolot, który, ku zdziwieniu pasażerów odleciał o czasie.¹

W każdym biznesie są pewne stałe i uniwersalne kryteria sukcesu.

Czy dla menedżerów w państwa firmie umiejętność zarządzania ludźmi jest takim uniwersalnym kryterium sukcesu?

Trudno sobie wyobrazić strategię państwa firmy, zgodnie z którą menedżer nie powinien wyznaczać celów, motywować i monitorować osiągnięć.

Tę historię jeden z naszych trenerów wykorzystał dla zilustrowania konieczności rozwoju menedżerów klienta bez czekania na decyzje dotyczące strategii na jednym z kluczowych spotkań.

To ciekawe zjawisko. Nawet najbardziej sceptyczni słuchacze, przysypiający malkontenci kiedy tylko wypowiedzie słowa: *opowiem wam historię....* wystrzają słuch, choć sami oczywiście tego nie przyznają. Wyzwanie jest tylko takie by to, co nastąpi dalej było naprawdę dobre. Historia jest bardzo skutecznym narzędziem wzmacniającym przekaz prezentacji. Dlaczego? Odpowiedzi jest kilka. Dough Stevenson specjalista metody Teatr historii mówi o tym, że historia porusza i odnosi się do emocji, zaś emocje to szybki pas ruchu do umysłu. Łatwiej nam opisać historią złożone i abstrakcyjne koncepcje jak np.

¹ Na podstawie historii opowiedzianej przez Clausa Mollera na Kongresie Światowym TMI A/S Helsingor, Dania, 1998

zmianę. Poza tym to za pomocą historii długo przed wynalezieniem pisma przekazywaliśmy sobie wiedzę. Jesteśmy do nich przyzwyczajeni. Publiczność je uwielbia by móc po powrocie z prezentacji je opowiadać, zamiast w suchy sposób relacjonować kolejne punkty z usłyszonej prezentacji. Zastanów się jak chciałbyś by ludzie relacjonowali twoją prezentację? Jeśli historia jest dobra, automatycznie sam zyskujesz przychylność słuchaczy.

Jak opowiedzieć historię, krok po kroku²:

1. Wprowadź w temat (Kiedy? Gdzie? Kto?).

W tym punkcie popełnia się najwięcej błędów. Bez dobrego wprowadzenia w temat trzeba ważne informacje dodawać w trakcie opowieści, co burzy jej dynamikę i nuży słuchaczy. Każda bajka zaczyna się od słów: Dawno, dawno temu (Kiedy?), za siedmioma górami, za siedmioma lasami w grodzie nad Wisłą (Gdzie?) żył król, który miał piękną córkę, a nieopodal w jamie mieszkał smok. (Kto?) dopiero teraz możemy opowiedzieć bajkę.

2. Rozpocznij opowieść.

3. Pokaż napotkaną przeszkodę.

4. Pokaż jak została pokonana.

5. Zakończ historię.

6. Pointa - powiąż opowieść z tematem.

7. Zadaj pytanie.

8. Powtórz pointę.

Spójrzmy teraz z perspektywy tych punktów na historię o Ianie Carlzonie.

1. Wprowadź w temat (Kiedy? Gdzie? Kto?):

Na początku lat osiemdziesiątych (Kiedy?) SAS skandynawskie linie lotnicze były jedną z najgorszych linii w Europie (Gdzie?). Zatrudniono więc nowego prezesa Iana Carlzona (Kto?) by dokonał reform.

2. Rozpocznij opowieść:

² inspirowane autorskim know-how House of Skills oraz wystąpieniem Dougha Stevensona na temat metody Teatr historii.

Jednym z głównych problemów linii była rażąca niepunktualność. Samoloty SAS znane były z tego, że nigdy nie startują o czasie. Linie były na przedostatnim miejscu w rankingu punktualności. Carlzon pierwsze spotkanie zarządu zaczął od propozycji by stworzyć projekt punktualność i na początek wybrać jeden konkretny samolot który odleci o czasie.

3. Pokaż napotkaną przeszkodę:

Na te słowa odezwał się jeden z wiceprezesów: *Ale przecież nie mamy jeszcze uzgodnionej wizji, strategii. Dopiero potem możemy myśleć o takich szczegółowych rozwiązaniach.* Inni potakiwali głowami zgadzając się z tą myślą.

4. Pokaż jak została pokonana:

A Carlzon na to odpowiedział: *Panowie, trudno mi sobie wyobrazić wizję i strategię SAS, która zakładałaby, że nasze samoloty będą się spóźniać.*

5. Zakończ historię:

Jeszcze tego samego dnia uruchomiono projekt punktualność, wyznaczono konkretny samolot, który, ku zdziwieniu pasażerów odleciał o czasie.

6. Pointa - powiąż opowieść z tematem:

W każdym biznesie są pewne stałe i uniwersalne kryteria sukcesu.

7. Zadaj pytanie:

Czy dla menedżerów w państwa firmie umiejętność zarządzania ludźmi jest takim uniwersalnym kryterium sukcesu?

8. Powtórz pointę:

Trudno sobie wyobrazić strategię państwa firmy, zgodnie z którą menedżer nie powinien wyznaczać celów, motywować i monitorować osiągnięć.

#25 Wbijaj się w pamięć demonstracjami

Być może Grzegorz Kołodko tnący bochen chleba by zobrazować cięcie podatków nie jest najlepszym przykładem dobrej demonstracji, trzeba mu jednak oddać uznanie za podjęcie ciekawej próby. No i pozostał nam w pamięci obraz ministra finansów tnącego ogromny bochenek chleba. Lepszym przykładem będzie demonstracja Jamie Olivera³. Podczas prezentacji o zdrowym odżywianiu się użył taczki pełnej kostek cukru, by zobrazować ile dzieci w Stanach zjadają cukru w ciągu pierwszych 5 lat edukacji wyłącznie pijąc słodzone mleko. Dobra demonstracja zostaje długo w pamięci, daje możliwość pokazania tego co potrzebuje tysiąca słów.

Użyj swojej kreatywności. Zastanów się, jak pokazać coś najzwyczajniejszego w nowy sposób.

³ Jamie Oliver prezentacja na konferencji TedGlobal 2010: http://www.ted.com/talks/lang/pol/jamie_oliver.html