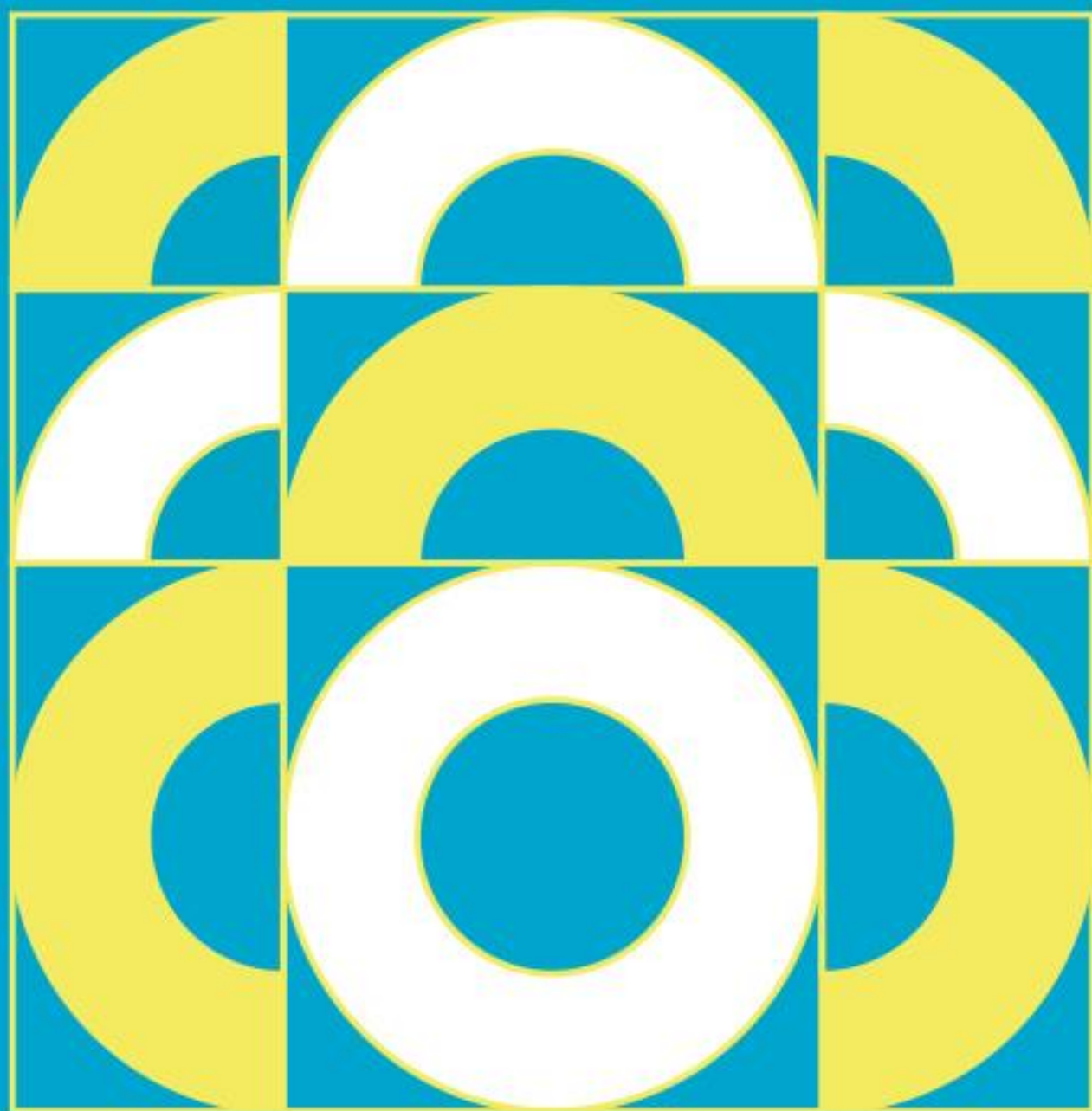




Dale Carnegie
& Associates

Μετάφραση: Κατερίνα Μπασαγιάννη

Μίλησε!

Πώς να ξεπεράσεις τον φόβο
και το άγχος όταν μιλάς σε ακροατήριο



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ από τον Τζο Χαρτ	11
ΑΡΧΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ	
ΤΟΥ ΝΤΕΪΛ ΚΑΡΝΕΓΚΙ	15
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	19

ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ

Δομή

1. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΜΙΑΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ	41
2. ΕΝΑΡΞΗ	51
3. ΜΗΝΥΜΑ	61
4. ΚΛΕΙΣΙΜΟ	69

ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ

Περιεχόμενο

5. ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	81
6. ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ	101

ΤΡΙΤΟ ΜΕΡΟΣ

Παράδοση

7.	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΘΕΤΙΚΗΣ ΕΝΤΥΠΩΣΗΣ	117
8.	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ	129
9.	ΑΦΗΓΗΣΗ ΙΣΤΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΠΡΟΣ ΔΡΑΣΗ	151
10.	ΧΑΡΗ ΥΠΟ ΠΙΕΣΗ	163
11.	ΕΙΚΟΝΙΚΗ ΟΜΙΛΙΑ	177
	 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	 191
	ΚΟΡΥΦΑΙΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ	199
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Φύλλο Εργασίας Προγραμματισμού Παρουσίασης	201
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Μιλήστε πιο αποτελεσματικά, από τον Ντέιλ Κάρνεγκι	205
	ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ	227

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

από τον Τζο Χαρτ,

διευθύνοντα σύμβουλο του Προγράμματος Ντέιλ Κάρνεγκι

Τον Μάιο του 2015, έγινα διευθύνων σύμβουλος του Προγράμματος Ντέιλ Κάρνεγκι, ενός οργανισμού που μετρούσε ήδη περισσότερα από εκατό χρόνια κατά τα οποία βοηθούσε ανθρώπους σε όλο τον κόσμο να γίνουν καλύτεροι ομιλητές, παρουσιαστές και ηγέτες. Λίγο αργότερα, βρέθηκα σε μια σκηνή στο Σικάγο, μπροστά σε διακόσιους ηγέτες του Ντέιλ Κάρνεγκι, όπου παρουσίασα τον εαυτό μου και το όραμά μου για την εταιρεία. Ενώ είχα μιλήσει σε μεγάλες ομάδες πολλές φορές στην καριέρα μου και ένιωθα ότι ήμουν καλός ομιλητής, ήμουν νευρικός. Μπροστά μου στέκονταν μερικοί από τους καλύτερους εκπαιδευτές και ομιλητές στον κόσμο, και ένιωσα πίεση να κάνω την παρουσίασή μου μπροστά σε αυτούς τους τόσο απίστευτα ταλαντούχους ομιλητές που με παρακολουθούσαν. Και θα με αξιολογούσαν. Και θα με έκριναν για την ικανότητά μου να παρουσιάζω και να ηγούμαι.

Αυτό που μου έδωσε αυτοπεποίθηση εκείνη την ημέρα ήταν τα λόγια του Ντέιλ Κάρνεγκι, του ιδρυτή της εταιρείας και συγγραφέα των μπεστ σέλερ *Πώς να κερδίζεις φίλους και να επηρεάζεις τους ανθρώπους*^{*}, *The Quick and Easy Way to Public*

* Σ.τ.Ε.: Οι τίτλοι στα ελληνικά κυκλοφορούν από τις Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Speaking (Ο γρήγορος και εύκολος τρόπος για μια δημόσια ομιλία) και *Πώς να σταματήσεις να ανησυχείς και να αρχίσεις να ζεις*. Ο κ. Κάρνεγκι είπε:

«Η ειλικρίνεια, ο ενθουσιασμός και η ευθύτητα θα σας βοηθήσουν. Όταν ένα άτομο βρίσκεται υπό την επιρροή των συναισθημάτων του, ο πραγματικός του εαυτός βγαίνει στην επιφάνεια. Δεν υπάρχουν αναστολές. Η θερμότητα των συναισθημάτων τους έχει υπερκεράσει όλα τα εμπόδια. Ενεργούν αυθόρμητα. Μιλάνε αυθόρμητα. Είναι φυσικοί. Έτσι, τελικά, ακόμα και αυτό το θέμα της απόδοσης επιστρέφει σε αυτό που θα τονιστεί επανειλημμένα σε αυτό το βιβλίο δηλαδή: *μιλήστε με την καρδιά σας*».

Χωρίς αμφιβολία, η καρδιά μου ήταν όλη στη συγκεκριμένη συζήτηση και με αυτόν τον οργανισμό. Είχα προσωπική εμπειρία από τη δύναμη του έργου του οργανισμού είκοσι χρόνια νωρίτερα. Το μάθημα Ντέιλ Κάρνεγκι είχε αλλάξει τη ζωή μου. Μπήκα σ' αυτό ως νεαρός δικηγόρος και βγήκα ένας τελείως διαφορετικός άνθρωπος. Οι άνθρωποι που με γνώριζαν άρχισαν να με ρωτούν: «Τι έπαθες, Τζο; Σαν να ενδιαφέρεσαι περισσότερο για τους άλλους. Είσαι πιο στοχαστικός και έχεις περισσότερη αυτοπεποίθηση!». Δεν προσποιούμουν. Κέρδισα ένα επίπεδο ενσυναίσθησης που μου έλειπε. Και πραγματικά είχα μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση – τόσο, που άλλαξα την καριέρα μου, ξεκίνησα τη δική μου επιχείρηση, και τελικά κατέληξα ως διευθύνων σύμβουλος αυτού του οργανισμού που έχει αλλάξει αμέτρητα εκατομμύρια ζωές σε όλο τον κόσμο.

Όταν συναντώ απόφοιτους του Ντέιλ Κάρνεγκι, μου λένε για τα τεράστια οφέλη που αποκόμισαν ως προς την αυτοπεποίθησή τους. Πως βρήκαν τη δύναμη να απελευθερώσουν τον

ενθουσιασμό τους και να γίνουν πιο εγκάρδιοι στη δουλειά τους, στη ζωή τους και στις οικογένειές τους. Αυτές οι ιστορίες είναι ακλόνητες μαρτυρίες της αξίας όσων παρουσιάζονται σε αυτό το βιβλίο. Όπως λέει ο Κλαρκ Μέριλ (Clark Merrill), δάσκαλος στο Ντέιλ Κάρνεγκι, «Η δημόσια ομιλία δεν είναι κόλπο. Δεν είναι υποκριτική. Το κλειδί είναι να είσαι ο εαυτός σου». Ο συνάδελφός μου Έρσελ Τσαρλς (Ercell Charles), αντιπρόεδρος του Customer Transformation, εξηγεί τη δυναμική της ως εξής: «Με το να είσαι ο εαυτός σου, αφήνεις κάθε κοινό με ένα μοναδικό δώρο, και αυτό το δώρο είσαι εσύ».

Το 2015, όταν ανέβηκα σε εκείνη τη σκηνή στο Σικάγο για πρώτη φορά για να μιλήσω στα μέλη του οργανισμού τα οποία υπηρετώ τώρα ως διευθύνων σύμβουλος, δεν υπήρχε αμφιβολία για την ικανότητά μου να είμαι ο εαυτός μου, να μοιράζομαι το πάθος μου για τη δουλειά μας, να δείχνω τον ενθουσιασμό μου για το νέο μας όραμα και *«να μιλάω με την καρδιά μου»*.

Στην εισαγωγή ενός από τα βιβλία του κ. Κάρνεγκι (ανατυπώνεται στο παράρτημα) σημειώνεται: «Τι χρειάζεται για να μπορείτε να επικοινωνείτε αποτελεσματικά; Το να είστε ειδικοί σε ένα θέμα από μόνο του δεν εγγυάται μια καθηλωτική παρουσίαση. Η βαθιά γνώση του περιεχομένου μπορεί να σας βοηθήσει στο να μιλήσετε, αλλά το να μεταφέρετε τον ενθουσιασμό που έχετε για το μήνυμά σας είναι εξίσου σημαντικό, αν όχι περισσότερο. Εάν ένα κοινό αισθανθεί το γνήσιο πάθος σας για το θέμα σας, θα κρέμεται από κάθε σας λέξη. Αν και μπορεί να εκτιμούν τις γνώσεις σας, είναι ο ενθουσιασμός σας που θα προσελκύσει πραγματικά τους ανθρώπους».

Οι αρχές σε αυτό το βιβλίο, όταν εφαρμοστούν, θα σας βοηθήσουν να συνειδητοποιήσετε ότι, περισσότερο από οποιαδήποτε κόλπα ή συμβουλές που μπορείτε να δοκιμάσετε όταν μιλάτε, ο καλύτερος τρόπος για να μεταδώσετε ένα ισχυρό μήνυμα είναι να «είστε ένας καλός άνθρωπος με επιδεξιότητα στην

ομιλία». Εστιάστε στο να είστε εσείς, μιλήστε με την καρδιά σας, και μπορείτε να αλλάξετε τον κόσμο με τα λόγια σας.

–Δώστε τα Όλα!

Τζο Χαρτ, διευθύνων σύμβουλος

ΑΡΧΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΤΟΥ ΝΤΕΪΛ ΚΑΡΝΕΓΚΙ

(Από το Πώς να κερδίσετε φίλους και
να επηρεάσετε τους ανθρώπους)

Να είστε πιο φιλικοί

1. Μην επικρίνετε, μην καταδικάζετε, μην παραπονιέστε.
2. Δείξτε την εκτίμησή σας με ειλικρίνεια.
3. Διεγείρετε στο άλλο άτομο την προθυμία.
4. Ενδιαφερθείτε πραγματικά για άλλους ανθρώπους.
5. Χαμογελάστε.
6. Να θυμάστε ότι το όνομα ενός ατόμου είναι για αυτό το άτομο ο πιο γλυκός και σημαντικός ήχος σε οποιαδήποτε γλώσσα.
7. Να είστε καλός ακροατής. Ενθαρρύνετε τους άλλους να μιλήσουν για τον εαυτό τους.
8. Μιλήστε με γνώμονα τα ενδιαφέροντα του άλλου.
9. Κάντε το άλλο άτομο να νιώσει σημαντικό. Και κάντε το με ειλικρίνεια.

Κερδίστε τους ανθρώπους με τον δικό σας τρόπο σκέψης

10. Ο μόνος τρόπος για να πάρετε το καλύτερο από μια διαφωνία είναι να την αποφύγετε.
11. Δείξτε σεβασμό για τις απόψεις του άλλου ατόμου – μην πείτε ποτέ «κάνεις λάθος».
12. Αν κάνετε λάθος, παραδεχτείτε το γρήγορα και με έμφαση.
13. Ξεκινήστε με φιλικό τρόπο.
14. Οδηγήστε το άλλο άτομο να πει αμέσως «ναι, ναι».
15. Αφήστε το άλλο άτομο να μιλήσει πολύ.
16. Αφήστε το άλλο άτομο να νιώσει ότι η ιδέα είναι δική του.
17. Προσπαθήστε με ειλικρίνεια να δείτε τα πράγματα από τη σκοπιά του άλλου.
18. Να είστε συμπονετικοί με τις ιδέες και τις επιθυμίες του άλλου.
19. Απευθυνθείτε στα ευγενέστερα κίνητρα.
20. Δραματοποιήστε τις ιδέες σας.
21. Αντιμετωπίστε μια πρόκληση.

Να είστε ηγέτης

22. Ξεκινήστε με έπαινο και ειλικρινή εκτίμηση.
23. Κατευθύνετε την προσοχή στα λάθη των ανθρώπων έμμεσα.
24. Μιλήστε για τα δικά σας λάθη προτού κατακρίνετε το άλλο άτομο.
25. Κάντε ερωτήσεις, αντί να δίνετε άμεσες εντολές.
26. Αποφύγετε να χάσουν οι άλλοι τον σεβασμό τους για εσάς.
27. Να επαινείτε τις παραμικρές βελτιώσεις και να επαινείτε κάθε βελτίωση. «Να είστε εγκάρδιοι στην επιδοκιμασία σας και γενναιόδωροι στον έπαινό σας».

28. Δώστε στο άλλο άτομο μια καλή φήμη για να ανταποκριθεί.
29. Χρησιμοποιήστε την ενθάρρυνση. Κάντε το σφάλμα να φαίνεται εύκολο να διορθωθεί.
30. Κάντε το άλλο άτομο χαρούμενο που κάνει αυτό που προτείνετε.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Μαρκ Κέιχιλ (Mark Cahill) καθόταν στο εξωτερικό γραφείο ενός πολυτελούς κτιρίου στη Νέα Υόρκη και περίμενε να τον καλέσουν για να κάνει τη σημαντικότερη παρουσίαση της ζωής του. Εργαζόταν ως πωλητής για τη συγκεκριμένη μεγάλη, πολυεθνική εταιρεία, και ήταν ειδικός σε θέματα ενός συγκεκριμένου εξοπλισμού που η εταιρεία σκεφτόταν να πουλήσει διεθνώς. Εάν η παρουσίαση πήγαινε καλά, θα σήμαινε σίγουρα προαγωγή και αύξηση – καθώς και τεράστια άνοδο στη σταδιοδρομία του.

«Σας περιμένουν, κ. Κέιχιλ», είπε η ρεσεψιονίστ καθώς άνοιξε τις διπλές γυάλινες πόρτες.

Καθώς σηκώθηκε για να την ακολουθήσει, ο Μαρκ ένιωσε πως ήθελε να κάνει εμετό. Το κεφάλι του φωτίστηκε και το μόνο που άκουγε ήταν οι φωνές αμφιβολίας στο κεφάλι του. «Τι σε κάνει να πιστεύεις ότι θα έχεις κάτι ενδιαφέρον να πεις; Δεν θυμάσαι τότε που πήγες να μιλήσεις στο λύκειο; Γέλαγαν όλοι με τα χάλια σου».

«Ο Κύριος Κέιχιλ;» Η γυναίκα στάθηκε στην πόρτα και τον κοιτούσε με προσμονή.

Λοιπόν, δεν μπορώ να ξεφύγω από αυτό τώρα, σκέφτηκε ο Μαρκ καθώς καταπίεζε το άγχος του και κατευθύνθηκε στην αίθουσα συνεδριάσεων όπου η εκτελεστική ομάδα κάθισε να τον περιμένει. Ας τελειώσουμε με αυτό.

Ο Μαρκ δεν είναι ο μόνος που φοβάται να μιλήσει μπροστά σε κοινό. Έρευνες δείχνουν ότι έως και το 77% των ανθρώπων σε όλο τον κόσμο έχουν κάποιο βαθμό φόβου όταν πρόκειται να μιλήσουν μπροστά σε άλλους. Η δημόσια ομιλία είναι ένα από τα πιο τρομακτικά γεγονότα στον πλανήτη. Στο *Μίλησε!* θα ανακαλύψουμε ότι δεν υπάρχει κανένας λόγος ανησυχίας, γιατί «δεν αφορά τον ομιλητή, αλλά το μήνυμα και το κοινό». Αυτό σημαίνει ότι δεν χρειάζεται να γίνει κάποιος «επαγγελματίας ομιλητής», μπορεί απλά να αντικατοπτρίζει τον αυθεντικό αληθινό εαυτό του. Αντί να εστιάζετε στο να είστε καλός ομιλητής, όπως το έθεσε ο Ντέιλ Κάρνεγκι, «Να είστε καλός άνθρωπος καθώς μιλάτε».

Ο αντίκτυπός μας ως ομιλητές προέρχεται από το ποιοι είμαστε ως άτομα. Αυτό σημαίνει ότι αυτό που σας κάνει καλό ομιλητή θα είναι διαφορετικό από αυτό που κάνει τον γείτονά σας, τον συνάδελφό σας ή την αδερφή σας καλό ομιλητή. Πρέπει λοιπόν να σταματήσουμε να προσπαθούμε να μιμηθούμε τον αγαπημένο μας σπουδαίο ομιλητή (δεν είμαστε αυτοί και δεν είναι σαν εμάς). Αντίθετα, πρέπει να είμαστε ο καλύτερος άνθρωπος που μπορούμε. Όταν το κάνουμε αυτό, θα επηρεάσουμε το κοινό μας.

Αυτό το βιβλίο αντικατοπτρίζει τη σκέψη του Ντέιλ Κάρνεγκι και όσα διδάσκονται στο μάθημά του Υψηλής Επιρροής. Βασίζεται στις διαχρονικές αρχές που περιέχονται στο βιβλίο του *Πώς να κερδίσετε φίλους και να επηρεάσετε τους ανθρώπους*. Οι ιστορίες που θα διαβάσετε είναι αληθινές και οι συμβουλές που μοιραζόμαστε προέρχονται από εκείνους που έχουν κατακτήσει την τέχνη της δημόσιας ομιλίας: τους καλύτερους εκπαιδευτές μας σε όλο τον κόσμο.

Γιατί δημόσια ομιλία;

Υπάρχουν πολλοί τρόποι να αλλάξουμε τον κόσμο και να ασκούμε επιρροή γύρω μας. Ωστόσο, τίποτα δεν λειτουργεί χω-

ρίς την ικανότητα να επηρεάζουμε τους ανθρώπους, και αυτός είναι ο ρόλος της δημόσιας ομιλίας.

Όταν σκεφτόμαστε τη «δημόσια ομιλία», οραματιζόμαστε έναν πολιτικό ή έναν ομιλητή σε μια σκηνή μπροστά σε πλήθη ανθρώπων από κάτω. Αν και αυτή είναι επίσης μια μορφή δημόσιας ομιλίας, είναι απίθανο κάποιος από εμάς, τους «κανονικούς» ανθρώπους, να βρεθεί να μιλάει σε εκατοντάδες, χιλιάδες, ή ακόμα και σε δεκάδες χιλιάδες ανθρώπους. Πιθανότατα, η δημόσια ομιλία θα λάβει τη μορφή μιας παρουσίασης εργασίας, μιας ομιλίας σε μια ομάδα στην οποία ανήκουμε ή σε έναν οικογενειακό, ή ακόμα και μιας πρόποσης στον γάμο ενός μέλους της οικογένειας ή μιας ατομικής συνάντησης με έναν πελάτη, συνεργάτη ή αφεντικό. Σε καθεμία από αυτές τις περιπτώσεις, απευθυνόμαστε σε μια ομάδα ανθρώπων με την επιθυμία να τους επηρεάσουμε με κάποιο τρόπο. Ίσως προσπαθούμε να πείσουμε την ομάδα να επενδύσει ή να παρουσιάσουμε κάποια ευρήματα ή στοιχεία. Ή μπορεί να θέλουμε να τιμήσουμε, να διασκεδάσουμε, να συγκινήσουμε ή να εμπνεύσουμε το κοινό. Όποιο κι αν είναι το αποτέλεσμα, η δημόσια ομιλία είναι ο τρόπος με τον οποίο επηρεάζουμε και αλλάζουμε τον κόσμο.

Και γι' αυτό είναι μια σημαντική ικανότητα.

Σύμφωνα με τα λόγια του Ντέιλ Κάρνεγκι, «Η υπέρβαση του φόβου της δημόσιας ομιλίας επηρεάζει πολύ όλα όσα κάνουμε. Εκείνοι που έρχονται αντιμέτωποι με αυτή την πρόκληση ανακαλύπτουν ότι γίνονται καλύτερα άτομα εξαιτίας της. Διαπιστώνουν ότι η νίκη τους απέναντι στον φόβο να μιλήσουν ενώπιον πολλών ατόμων τούς έχει οδηγήσει σε μια πιο πλούσια και πληρέστερη ζωή».

Ο Έρσελ Τσαρλς, ο διεθνής αντιπρόεδρος του Customer Transformation για την Dale Carnegie & Associates, αφηγείται την ιστορία της Αν, μιας νεαρής δικηγόρου σε ένα από τα πιο διάσημα δικηγορικά γραφεία στην Ατλάντα, στο Ga. Κατά τη

διάρκεια ενός από τα μαθήματα Υψηλής Επιρροής, καθόταν ήσυχη μέχρι που κάποιος στο τραπέζι της να της κάνει μια ερώτηση. «Όταν ξεκινήσαμε το πρόγραμμα, ζητήσαμε από κάθε συμμετέχοντα να σηκωθεί και να συστηθεί λέγοντάς μας το όνομα, τον εργοδότη, τη θέση και τις προσδοκίες του για το πρόγραμμα. Όταν ήρθε η ώρα της Αν να σηκωθεί για να συστηθεί, μπορούσες να δεις την απροθυμία της καθώς κοίταζε κάτω στο έδαφος. Γρήγορα συνειδητοποίησα ότι η Αν δεν επρόκειτο να προσφέρει αυτές τις πληροφορίες αν εγώ δεν της έκανα αυτές τις ερωτήσεις. Όταν η Αν απάντησε αναφέροντας το δικηγорικό γραφείο για το οποίο εργαζόταν, όλοι έδωσαν ακόμα μεγαλύτερη προσοχή. Όταν λοιπόν τη ρώτησα τι την έκανε να θέλει να παρακολουθήσει αυτό το πρόγραμμα, ήταν σαν να άνοιξαν οι πύλες. Η Αν απελευθερώθηκε από τις αναστολές της λέγοντας: “Ο τομέας ειδικότητάς μου είναι η επιμέλεια και η υπεράσπιση των παιδιών. Κάθε φορά που λαμβάνουμε τέτοιου είδους υποθέσεις, είμαι το άτομο στο οποίο έρχονται όλοι για έρευνα και ανάπτυξη της στρατηγικής για τους πελάτες μας. Επιπλέον, είμαι το άτομο που παρέχει πληροφορίες και συστάσεις σχετικά με τα καλύτερα επόμενα βήματα που πρέπει να γίνουν κατά τη διάρκεια της δίκης. Δυστυχώς, δεν είμαι εγώ η δικηγόρος που παρουσιάζει αυτές τις υποθέσεις. Μόλις προετοιμάσω την υπόθεση, την παραδίδω στον Ντον, και αυτός παρουσιάζει αυτές τις υποθέσεις ενώπιον των ενόρκων. Λόγω του φόβου μου να μιλήσω, δεν παραδίδω ποτέ τα ευρήματά μου στις δίκες μας. Αυτό πλέον έχει επηρεάσει την καριέρα μου. Μαντέψτε ποιος προήχθη πρόσφατα σε συνεργάτη στην εταιρεία μας. Ο Ντον, όχι εγώ”.

»Μπορούσε κανείς εύκολα να καταλάβει από την παραδοχή της Αν ότι ήταν και απογοητευμένη και ενοχλημένη που έχασε τεράστιες ευκαιρίες εξαιτίας αυτού του φόβου. Έτσι, ρώτησα την Αν: “Τι είσαι διατεθειμένη να κάνεις διαφορετικά τώ-

ρα που είσαι εδώ;”. Εκείνη απάντησε: “Να πιστέψω ότι μπορώ να το κάνω!”.

»Για να γίνει καλύτερος ομιλητής, το άτομο πρέπει να δει εσωτερικά τον εαυτό του διαφορετικά προτού γίνει καλύτερος ομιλητής εξωτερικά. Πριν από κάθε παρουσίαση, έβαζα την Αν να απαγγέλλει αυτή τη φράση τρεις φορές με σιγουριά: “Ποτέ ξανά δεν θα φοβηθώ να σηκωθώ, να μιλήσω και να μη με υπολογίζουν!” Αυτή η φράση έγινε το μάντρα της και έγινε σημείο εκκίνησης για να γίνει η ομιλήτρια και δικηγόρος που ήθελε πάντα να είναι. Ως ομιλήτρια, πλέον, επιδεικνύει αυτοπεποίθηση, ικανότητες και τον πλούτο των γνώσεων και της εξειδίκευσής της.

»Μερικά χρόνια αργότερα, έλαβα μια ευχαριστήρια κάρτα από την Αν. Με ευχαρίστησε για όσα έμαθε στο πρόγραμμα και είπε ότι το πρόγραμμα όχι μόνο άλλαξε την πορεία καριέρας της, αλλά και τη ζωή της. Τα καλά νέα ήταν ότι η Αν έγινε συνεργάτης της εταιρείας της. Αλλά τα πολύ καλά νέα ήταν ότι η Αν άφησε αυτόν τον οργανισμό και άνοιξε το δικό της δικηγορικό γραφείο, που ειδικεύεται στην υπεράσπιση παιδιών απλώς και μόνο επειδή αποφάσισε να σηκωθεί, να μιλήσει και να την υπολογίσουν».

*«Δεν έχει να κάνει με το να γίνετε ρήτορες.
Έχει να κάνει με την ανάπτυξη της εμπιστοσύνης σας
στην ικανότητά σας να διατυπώνετε το μήνυμά σας
και να έχετε τον καλύτερο αντίκτυπο».*

—ΚΛΑΡΚ ΜΕΡΙΑ, ΔΑΣΚΑΛΟΣ ΚΑΡΝΕΓΚΙ

Οι κλασικές συμβουλές δεν αρκούν πια

Όταν αναλογιστούμε μερικές από τις συμβουλές που δίνονται ως βοήθεια στους δημόσιους ομιλητές για να «ξεπεράσουν» τον φόβο τους, μερικές από αυτές είναι εντελώς παράλογες. Έχετε ακούσει κάποια από αυτές τις «κλασικές» συμβουλές;

- Φανταστείτε το κοινό με τα εσώρουχά του.
- Κοιτάξτε ένα σημείο στον τοίχο ακριβώς πάνω από τα κεφάλια του κοινού.
- Γράψτε τις βασικές φράσεις σας στην παλάμη του χεριού σας.
- Πείτε ένα αστείο για να σπάσετε τον πάγο.
- Βηματίστε γύρω από τη σκηνή για να δημιουργήσετε ενέργεια.

Αυτό είναι το είδος των συμβουλών που δίνονταν σε νέους ομιλητές που μάθαιναν να ξεπερνούν τον φόβο τους στη δημόσια ομιλία.

Δεν υπάρχει τίποτα κακό, απαραίτητως, με το να φοράτε καινούργια ρούχα σε μια ομιλία (εκτός αν αποφασίσετε να φορέσετε καινούργια παπούτσια). Είναι ότι αυτές οι συμβουλές, και οι περισσότερες συμβουλές που ακούμε, αφορούν ΕΣΑΣ, τον ομιλητή. Στο Dale Carnegie, η πιο σταθερή συμβουλή που δίνουμε στους ανθρώπους που μαθαίνουν να βελτιώνουν τις δεξιότητες ομιλίας τους είναι εντελώς το αντίθετο από αυτό. Διδάσκουμε, όπως λέει ο Κλαρκ Μέριλ, ότι «Δεν αφορά εσάς. Έχει να κάνει με το κοινό». Όταν εστιάζουμε στο μήνυμα που πρέπει να ακούσει το κοινό και στο πώς θα ληφθεί από το κοινό, ο φόβος της ομιλίας εξαφανίζεται. Δεν ανησυχούμε πια για το τι πιστεύουν για εμάς (αν είναι η γραβάτα μου ίσια, αν έχω κραγιόν στα δόντια μου, αν μισώ τη φωνή μου όταν μιλάω, αν κινώ σωστά τα χέρια μου κ.τ.λ.). Αντίθετα, είμαστε σε θέση να στρέψουμε αυτή την ενέργεια προς τα έξω και να συνδεθούμε με το κοινό όντας ο πραγματικός μας εαυτός.

Βγείτε από το σκεπτικό του «απλά να παρουσιάσετε»

Θα μας ακούσετε να μιλάμε πολύ σε αυτό το βιβλίο για την ανάδειξη της αυθεντικής προσωπικότητάς σας. Αυτό συμβαίνει

επειδή, στον πυρήνα του, το να είστε εξαιρετικοί ομιλητές σημαίνει να φέρετε την καλύτερη εκδοχή σας στη σκηνή. Μην προσπαθείτε να είστε κάποιος άλλος. Μπορείτε να το προσποιηθείτε για λίγο, αλλά όχι για πολύ.

Ο Ρόμπερτ Κορπ (Robert Korp), διευθυντής Ποιότητας Εκπαίδευσης Ντέιλ Κάρνεγκι* το θέτει έτσι. «Όταν ήμουν πωλητής, έχασα μια σημαντική συμφωνία στην αρχή της καριέρας μου. Αυτή ήταν με μια τεράστια διεθνή εταιρεία στην οποία έκανα μια πολύ σημαντική παρουσίαση πωλήσεων. Ήμουν πλήρως προετοιμασμένος, μπήκα και έκανα την ομιλία. Δεν έκλεισα τη συμφωνία. Γιατί; Ο φίλος μου μου είπε: “Συγγνώμη, αλλά έδωσες την εντύπωση ότι βαριόσουν”. Φυσικά και την έδωσα. Σκεφτόμουν ότι έπρεπε να γίνω “επαγγελματίας”. Ήμουν νέος και είχα λανθασμένη εντύπωση, και δεν μοιραζόμουν το πάθος γι’ αυτό που έκανα, ούτε με ένοιαζε το κοινό/πιθανός πελάτης. Αυτό που συμβαίνει είναι ότι αρχίζουμε να είμαστε νευρικοί και να επικεντρωνόμαστε στον εαυτό μας.

»Η διαδικασία για να γίνετε πιστοποιημένος εκπαιδευτής Ντέιλ Κάρνεγκι είναι πραγματικά δύσκολη. Όταν πέρασα την πιστοποίησή μου ως εκπαιδευτής για το Πρόγραμμα Ντέιλ Κάρνεγκι, ήμουν μπροστά σε μια ομάδα και κάποιος έκανε μια ομιλία και έπρεπε να τον εκπαιδεύσω. Με παρατηρούσαν και με αξιολογούσαν, οπότε εγώ ήμουν συγκεντρωμένος στον εαυτό μου και προσπαθώντας να κάνω το σωστό δεν τον άκουγα και του έδινα σχόλια που ήταν εκτός θέματος. Ήμουν πολύ συγκεντρωμένος στον εαυτό μου. Πήρα το μάθημά μου.

»Τώρα πια είμαι πιστοποιημένος εκπαιδευτής και μοιράζομαι μαζί σας τη συμβουλή ότι η ομιλία δεν αφορά εσάς, τον ομιλητή.

* Σ.τ.Σ.: Τα ονόματα και οι τοποθεσίες των εκπαιδευτών και των ειδικών του Ντέιλ Κάρνεγκι δεν έχουν αλλάξει.

Αφορά τους ακροατές. Ναι, θα πρέπει να ξέρετε το θέμα σας, αλλά αν δεν το ζωντανέψετε με την αυθεντική σας προσωπικότητα, δεν θα είστε καλοί».

Το να φέρουμε τους πραγματικούς μας εαυτούς στη «σκηνή» δεν συμβαίνει έτσι απλώς. Χρειάζεται δουλειά, και γι' αυτό γράψαμε αυτό το βιβλίο. Χρειάζεται να μάθουμε πώς να δημιουργήσουμε μια αποτελεσματική παρουσίαση για το συγκεκριμένο κοινό, να εξασκήσουμε την παρουσίασή μας έτσι ώστε να αισθανόμαστε άνετα και φυσικά, και να επιτρέπουμε στον εαυτό μας να είναι αυτό που πραγματικά είναι. Όσο περισσότερο το εξασκούμε αυτό, τόσο λιγότερο φόβο θα έχουμε. Η ικανότητα που αποκτάται μέσω της πρακτικής αποδίδει αυτοπεποίθηση. Και αυτή η αυτοπεποίθηση θα μας δώσει περισσότερες ευκαιρίες για να αποκτήσουμε περαιτέρω ικανότητα.

Τελικά, ΕΣΕΙΣ είστε το μήνυμά σας. Για να δώσουμε το μήνυμά μας, πρέπει να κάνουμε πράξη τα λόγια μας και να είμαστε ο αυθεντικός μας εαυτός, ενισχυμένος για ένα κοινό. Ας αναρωτηθούμε: «Τι κάνω καλά που θα κάνει το κοινό να θέλει να δει και να θυμηθεί το μήνυμά;».

Το να γνωρίζουμε τον εαυτό μας

Ο Έρσελ Τσαρλς, ο αντιπρόεδρος του Customer Transformation για την Dale Carnegie & Associates διεθνώς λέει: «Κάθε ομιλητής έχει τη δική του μαρινάδα». Με άλλα λόγια, όλοι έχουμε το δικό μας στίλ και ύφος που μας κάνει μοναδικούς. Αν δεν το γνωρίζουμε αυτό, έχουμε πρόβλημα ως ομιλητές. Μερικοί ομιλητές έχουν φυσικό χιούμορ. Κάποιοι είναι πραγματικά σοβαροί. Μερικοί εκπέμπουν ενέργεια, ή γνώση ή αξιοπιστία. Κάποιοι μεταφέρουν αυθεντικό συναίσθημα. Άλλοι μας φωτίζουν και άλλοι μας ηρεμούν. Δεν υπάρχει ένας σωστός τρόπος να είστε ομιλητής. Αρκεί να είστε αληθινά εσείς.

Μέρος του να είμαστε ο πραγματικός μας εαυτός όταν μιλάμε είναι και να γνωρίζουμε το όραμά μας, τα επιθυμητά αποτελέσματα και τις πεποιθήσεις μας. Χωρίς και τα τρία αυτά στοιχεία, δεν μπορούμε να είμαστε καθηλωτικοί. Ας εστιάσουμε πρώτα σε αυτό που προσπαθούμε να πετύχουμε. Γιατί υπάρχουμε στον κόσμο; Ποιος είναι ο σκοπός μας; Όσο πιο ξεκάθαροι είμαστε σε αυτό, τόσο περισσότερο ξέρουμε γιατί κάνουμε αυτό που κάνουμε.

Στη συνέχεια, επικεντρωθείτε στα επιθυμητά αποτελέσματα. Όχι μόνο για τον εαυτό σας, αλλά και για τους άλλους. Όταν είμαστε ξεκάθαροι σχετικά με τα επιθυμητά μας αποτελέσματα και το πώς αυτά ωφελούν τους άλλους, αυτό μας βοηθά να μιλάμε με τέτοιο τρόπο, ώστε να ενδιαφέρει τους άλλους.

Και τέλος, αλλά εξίσου σημαντικό, ας ξεκαθαρίσουμε τι πιστεύουμε. Δεν μπορούμε να επηρεάσουμε ή να παρακινήσουμε τους άλλους αν δεν μάθουμε τις πεποιθήσεις μας. Όπως μας υπενθυμίζει ο Κλαρκ Μέριλ, ο δάσκαλος Κάρνεγκι, «Η αληθινή δημόσια ομιλία προέρχεται από την καρδιά». Αν δεν ξέρουμε τι έχουμε στην καρδιά μας, δεν μπορούμε να συγκινήσουμε τους ανθρώπους. Μόνο με το να γνωρίζουμε τι πιστεύουμε μπορούμε να δείξουμε το πάθος μας. Αυτό είναι που δίνει στους ανθρώπους την ελπίδα ότι υπάρχει κάτι διαφορετικό και καλύτερο που είναι δυνατό.

Ο Κλαρκ συνεχίζει: «Οι άνθρωποι αγαπούν τα διαμάντια, και όμως το μάρκετινγκ έχει να κάνει αρκετά με αυτό. Αγαπούν τα διαμάντια γιατί είναι η πιο σκληρή ουσία στη γη και αστράφτουν. Όταν το γυρίζετε λίγο, έχετε ένα εντελώς διαφορετικό σύνολο χρωμάτων. Ως παρουσιαστές είμαστε όλοι διαμάντια. Είμαστε σπάνιοι και αστράφτουμε. Δυστυχώς, οι περισσότεροι από εμάς, όταν παρουσιαζόμαστε μπροστά σε μια ομάδα, επιλέγουμε να δείχνουμε μόνο ένα μέρος αυτού

που είμαστε. Ένα διαμάντι αστράφτει λόγω του τρόπου κοπής του και των διαφορετικών όψεων που αντανakλούν το φως διαφορετικά. Όπως τα διαμάντια, όλοι έχουμε διαφορετικές πτυχές του ποιοι είμαστε, ανάλογα με τη ζωή και τις εμπειρίες μας. Και ανάλογα με το κοινό, μπορούμε να δείξουμε μια διαφορετική πτυχή του ποιοι είμαστε. Και στα μάτια τους, αστράφτουμε. Αυτό απαιτεί θάρρος, εμπιστοσύνη και προθυμία σύνδεσης με το κοινό. Ο παρουσιαστής που έχει την ικανότητα να το κάνει αυτό είναι ένας εξαιρετικός επικοινωνιολόγος, του οποίου το μήνυμα και τα μηνύματα θα τα θυμούνται λόγω της λάμψης του».

Στην πραγματικότητα, το πάθος είναι ένα βασικό στοιχείο που κάθε εκπαιδευτής μας λέει ότι είναι το κλειδί για την αποτελεσματική ομιλία. Ο Μαρκ Φιτζμόρις (Mark Fitzmaurice), διευθυντής και εκπαιδευτής στο Ντέιλ Κάρνεγκι του Ηνωμένου Βασιλείου λέει: «Το πάθος είναι ένα από τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά που μπορεί να έχει ένας ομιλητής. Αυτό που συμβαίνει σε πολλούς ομιλητές είναι ότι αυτό τους λείπει και το φοβούνται, γιατί πιστεύουν ότι μπορεί να θεωρηθούν πολύ επιθετικοί. Αντίθετα, θέλουμε να είμαστε παθιασμένοι με χάρη, με καλοσύνη».

Αυτό δεν σημαίνει ότι το να μιλάμε αφορά εμάς. Δεν αφορά εμάς. Αφορά εκείνους. Μέχρι να γνωρίσουμε τον εαυτό μας, δεν μπορούμε να επικεντρωθούμε σε αυτούς.

Είναι ένα παιχνίδι «εκτός έδρας»

Στον αθλητισμό, όταν πηγαίνουμε στην αρένα της άλλης ομάδας, είναι ένα παιχνίδι «εκτός έδρας». Ενώ ένα παιχνίδι εντός έδρας μπορεί να μας δώσει το πλεονέκτημα του ότι γνωρίζουμε πού παίζουμε, η δημόσια ομιλία δεν λειτουργεί με τον ίδιο τρόπο. Πρέπει να πάμε εμείς σε αυτούς. Όχι απαραί-

τητα κυριολεκτικά. Πρέπει να τους συναντήσουμε εκεί που είναι, αφού δεν θα έρθουν σε εμάς μόνο και μόνο επειδή είμαστε στη σκηνή. Είναι σημαντικό για εμάς να προσδιορίσουμε πού βρίσκονται όσον αφορά το θέμα, το τι χρειάζονται, και στη συνέχεια να καταλάβουμε πώς να τους το δώσουμε αυτό με τρόπο που να τους διεγείρουμε την περιέργεια, να τους κάνουμε να ενδιαφερθούν και να είναι πρόθυμοι να ασχοληθούν.

Στο βιβλίο του με τις μεγαλύτερες πωλήσεις, *Πώς να κερδίσεις φίλους και να επηρεάσεις τους ανθρώπους*, ο Ντέιλ Κάρνεγκι μοιράστηκε την αρχή «Προσπαθήστε ειλικρινά να δείτε τα πράγματα από τη σκοπιά του άλλου ατόμου». Αυτή είναι μια κρίσιμη αρχή για την απόκτηση φίλων και την επιρροή ανθρώπων, και αυτό κάνει ακριβώς η δημόσια ομιλία. Πώς θα το κάνουμε να μην αφορά εμάς; Με την εξάσκηση της ενσυναίσθησής μας, ώστε να μπορούμε να μπούμε στη θέση του κοινού μας για να καθορίσουμε τι χρειάζεται.

Αυτή η συμβουλή αποδόθηκε και από τον Τζόναθαν Βεχάρ (Jonathan Vohar), τον πρώην αντιπρόεδρο Προϊόντος στο Ντέιλ Κάρνεγκι, όταν επιλέχθηκε να πραγματοποιήσει την ομιλία έναρξης των μεταπτυχιακών σπουδών στο Buffalo State College. «Ήξερα ότι δεν μπορούσα να σταθώ όρθιος και να δώσω συμβουλές σε μαθητές, γονείς και καθηγητές. Δεν είχα να μιλήσω για κάποια δική μου εμπειρία ζωής. Συνειδητοποίησα ότι η εκδήλωση ήταν μια αναγνώριση σκληρής δουλειάς πολλών ετών, που απαιτούσε επένδυση και θυσίες από όλους όσους εμπλέκονταν». Ο Τζόναθαν έβαλε τους αποφοίτους να ευχαριστήσουν δημόσια τους συμμαθητές, τις οικογένειες, τους φίλους και τους καθηγητές για την υποστήριξή τους στην απόκτηση των πτυχίων τους. «Για να είμαι επιτυχημένος», λέει, «έπρεπε να βοηθήσω όλους όσους ήταν από κάτω να νιώθουν καλά που βρίσκομαι εκεί». Δεν αφορούσε εκείνον. Αφορούσε το κοινό.

Αν η σκέψη να μιλήσετε
δημόσια σας αγχώνει,
δεν είστε μόνοι. Το καλό
είναι ότι δεν χρειάζεται
να έχετε άγχος όταν έρθει
αυτή η στιγμή. Για να είστε
άνετοι ως ομιλητές,
απαιτείται να καταλάβετε
ότι η ομιλία σας δεν αφορά
εσάς αλλά το κοινό. Όταν
εστιάζουμε στο μήνυμα
που πρέπει να μεταδοθεί,
στο πώς αυτό θα γίνει
αντιληπτό, και το
εκφράζουμε από καρδιάς,
ο φόβος της δημόσιας
ομιλίας εξαφανίζεται.

Αυτό το βιβλίο εξηγεί πώς
θα απελευθερώσουμε αυτό
που έχουμε ήδη μέσα μας:
την ικανότητα να μεταφέρουμε
το μήνυμά μας μέσω ισχυρών
παρουσιάσεων, ακόμα και
παρουσιάσεων που αλλάζουν
τον κόσμο. Διαβάστε αυτό
το βιβλίο και νικήστε τον φόβο
της δημόσιας ομιλίας:

- Εστιάζοντας στο κοινό
- Παρουσιάζοντας ιδέες
με πειστικό τρόπο
- Εμφανίζοντας μια εικόνα
με αυτοπεποίθηση
- Ενεργοποιώντας το κοινό
- Αναλύοντας αποτελεσματικά
δύσκολα θέματα
- Πείθοντας τους σκεπτικιστές
για την άποψή σας
- Οδηγώντας μια ομάδα
να αναλάβει δράση

**«Ο καλύτερος τρόπος για να μεταδώσετε ένα ισχυρό μήνυμα
είναι να "είστε καλοί άνθρωποι και ικανοί ομιλητές"...
Και μπορεί να αλλάξετε τον κόσμο με τα λόγια σας».**

–Joe Hart, CEO, Dale Carnegie & Associates



ΕΚΔΟΣΕΙΣ
ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

www.klidarithmos.gr

ISBN 978-960-645-635-0



9 789606 456350