

Принося плохие вести

(Техника презентации)

Сергей Филин
filins00@hotmail.com

Не всегда во время презентации мы должны сообщить хорошее известие или просто проинформировать. Не всегда во время презентации мы переубеждаем или продаем товары или идеи. Иногда нам приходится сообщать людям и плохие известия. Это для большинства из нас стресс, как преподнести такие новости, так и выслушивать их.

Вы знаете, что в мифологии существуют истории про властителей, которые казнили гонцов, приносивших плохие известия. Как же сделать так, чтобы все-таки сообщить людям что-то неприятное, но эта новость не связалась бы с нами лично и не разрушила бы наши отношения с окружающими. Как снизить негативную реакцию аудитории при таком сообщении.

В коммуникационных технологиях существует стратегия передачи негативной информации, которая во многом решает вышеуказанные проблемы. Конечно не на все 100%.

Что же это за стратегия? Сообщение негативной информации производится в следующей последовательности.

Сначала осуществляется «мягкий» вход в коммуникацию. Скажем с аудиторией здороваются. Если уместно можно пошутить или сказать аудитории комплимент. Другими словами надо в начале построить хорошие доверительные отношения со слушателями.

На следующем этапе выступающий начинает сообщать обстоятельства, которые привели к негативным последствиям. Хочется отметить, что сообщаются только обстоятельства. Сами последствия или плохое известие не сообщается. В идеальном случае надо так и столько сообщить об обстоятельствах, чтобы слушатели сами поняли их последствия и предсказали неприятную новость еще до того, как выступающий ее сообщил.

При сообщении обстоятельств выступающий должен поступать следующим образом. Прежде всего, он должен подобрать такие обстоятельства, которые не зависят от него лично, или от фирмы, которую он представляет. Лучше, если это будут природные явления или экономические, политические, технологические события, которые вообще не зависят от кого-либо конкретно. Об обстоятельствах надо говорить безлично, например: «так случилось», ну в крайнем случае во втором или третьем лице множественном числе, например: «они решили, мы пришли к выводу». Применяя такой способ изложения информации, мы снимаем с себя ответственность за произошедшее с себя и перекладываем ее на обстоятельства. Обстоятельств и их деталей надо подобрать столько, чтобы у аудитории сложилось впечатление их фатальности или неизбежности.

Только после такой «подготовки» сообщается сама неприятная новость. При этом не надо без необходимости сожалеть или извиняться перед аудиторией. Любое извинение является признанием собственной вины. Тем более не стоит извиняться за фатальные обстоятельства.

Но на этом презентация не заканчивается. У аудитории все равно остался если не стресс, то по крайней мере, ну очень плохое настроение. Люди знают, что лучший

способ снять стресс, это заняться каким-нибудь делом. Таким образом, после сообщения плохого известия выступающему есть смысл предложить аудитории несколько выходов (альтернатив) из сложившейся ситуации. При этом аудитория должна сама выбрать один из предложенных вариантов и приступить к его реализации. Ну, по крайней мере, выработать четкий план действий.

Т.е. выступающий должен еще до своего выступления подготовить такие варианты. Подобрать аргументы для них. При чем сделать это так, чтобы у аудитории появилось единодушное решение.

Уже сама процедура выбора между альтернативами является действием аудитории, которая несколько снизит напряжение. Разработка аудиторией плана действия, это также поступок. А если аудитория еще и перейдет к исполнению этого плана, то негативное настроение перешло в конструктивное действие.

Неопытные презентаторы, предлагая альтернативы, часто предлагают что-то, что они сами могут сделать для аудитории. Это не совсем верная тактика. Надо подобрать такие варианты, в которых аудитория сама для себя что-то будет делать.

После исполнения описанной последовательности Вы можете закрывать презентацию вежливым прощанием. А если Вы исполнили процедуру точно и хорошо подобрали и обстоятельства неприятного события, и альтернативы для действий аудитории, то Вы без всякой иронии сможете пожелать людям удачи!

Кстати такой подход можно использовать и для писем с плохими известиями.