

## JAVNI NASTUP

# Bitna je poruka

TJ Walker je jedan od vodećih svetskih trenera za nastupe i odnose sa medijima. U svojoj dvadesetogodišnjoj karijeri radio je sa preko hiljadu direktora, političara i eksperata, direktor je Media Trening Worldwide, autor preko 50 knjiga i video treninga, vlasnik i producent online Speaking kanala. Prošlog meseca gostovao je u Beogradu na seminaru koji je Attache organizovao u saradnji sa Management Performance Academy.

*Piše: Marko Miladinović*

● Koja je zapravo najveća tajna prilikom obraćanja na javnim skupovima? Na šta mislite da treba obratiti najviše pažnje?

**TJ Walker:** Ja prevashodno pokazujem ljudima kako da pravilno komuniciraju dok govore, bilo da se obraćaju zaposlenima, učesnicima neke konferencije, novinarima ili publici na javnom skupu. Danas, u jeku svetske globalizacije i umrežavanja, možete biti usred svoje kuće i istovremeno pričati sa mušterijama iz čitavog sveta, samim tim i sposobnost komuniciranja nikad nije bila značajnija.

Svim javnim ličnostima važno je uverenje da će biti pravilno shvaćeni i da će slušaoci zapamtiti njihovu poruku. Na primer, ako se obraćaju novinarima, kako da učine da njihove reči budu citirane. Velika opasnost kod većine ljudi koji dobiju priliku da drže govor nije strah da li će se obrukati, imati tremu, mucati ili koliko će se oznojiti, već – dosadan sadržaj koji svi zaborave posle pet minuta.

Koliko puta ste prisustvovali takvim dosadnim obraćanjima? Sve što je rečeno bilo je apstraktno, gomila nebitnih informacija i cifara od kojih vas boli glava. Morate sat vremena da preslušavate materijal sa diktafona da bi pronašli zanimljivu rečenicu u trajanju od pet sekundi.

● Da, ali u slučaju intervjua, to može biti i greška novinara koji ga vodi. Ponekad, ako je sagovornik stegnut ili pokušava da sakrije važne informacije, novinar mora da ga navede i promeni tok razgovora...

**TJ Walker:** Možete biti jako direktni i imati prava pitanja, ali to opet ne znači i da ćete dobiti odgovarajuće odgovore. To je moja greška, kao nekoga ko treba da odreaguje na provokaciju. Oduvek sam verovao da postoji prećutni dogovor između reportera i njegovog izvora: isto kao što direktor ne može da utiče na to koja će pitanja biti postavljena, tako i novinar nema kontrolu nad dobijenim odgovorima, ali svaki će pokušati da izmanipuliše onog drugog.

Prva stvar koju savetujem poslovnim ljudima je da ne mogu da uti-

ču na rezultat razgovora. Ako vam kažem da neka pitanja ne smete da postavite, to može samo još više da vas natera da saznate odgovore na njih. Znači da je takav vid manipulacije izuzetno kontraproduktivan sa mog aspekta. S druge strane, mogu i moram da kontrolišem šta ću odgovoriti. Ne postoji takva stvar kao što je glupo pitanje, ali i te kako postoji glup odgovor

● Na koji način onda učite ljude da uvek imaju spreman odgovor?

**TJ Walker:** Usmeravanje vaše poruke, odnosno fokusiranje problema razgovora je početna tačka dobre komunikacije. Duboko sam uveren da možete održati dobar javni govor ako ste imali makar jednu kvalitetnu konverzaciju u svom životu. Jednostavno su u pitanju iste tražene osobine.

Mnogi se plaše obraćanja velikom broju slušalaca i mogućnosti da sve one dobre stvari koje su funkcionisale tokom razgovora u četiri oka nestanu. Tada ljudi koriste pomoćna sredstva, prave preobimne powerpoint prezentacije i čitaju unapred napisana dugačka predavanja. Na takvim nastupima brzo ćete uočiti publiku koja zeva, zvera unaokolo i kucka sms poruke. Pokazivanje emocije je ono što traže i novinari i obični slušaoci.

U zabludi su svi koji misle da se dobar govornik rađa, to je sve naučeno ponašanje. Čuveni govor Martina Lutera Kinga „I have a dream“ mnogi smatraju najupečatljivijim u dvadesetom veku, a niko ne zna da je on imao lošu ocenu iz javnog obraćanja. Bio je potpuno prosečan. Ljudi misle da je Džon F. Kenedi bio rođeni orator. U trenutku kada je već postao senator, on je i dalje bio prilično očajan, glas mu je drhtao i ruke su mu se tresle.

● To znači da pomažete poboljšanje nastupa i u fizičkom smislu. Kako je moguće osloboditi se treme?

**TJ Walker:** Najbolji način da neko me pomogne da se oslobodi treme je da ga stalno snimate kamerom, onda zajedno pogledate šta funkcionise



dobro, a šta ne, pa sve ponovite. I tako iznova, ponavljanjem se usavršava nastup. Sve je to zanat.

Najbolji način da se nervoza prevaziđe je stalno vežbanje i ispravljanje sopstvenih grešaka. Najčešće, posle lošeg govora početnici očekuju da ih potapšem po ramenu i kažem: „De, de, biće sve bolje sledeći put. Ne brini.“ To je potpuno pogrešan pristup, pa ja uglavnom zauzimam potpuno suprotan stav: „Naravno da treba da se plašiš, pošto će ti nastup sigurno biti grozan a publika će se ubiti od dosade.“ Većina ljudi su očajni u javnosti, i treba da se plaše. Samopouzdanje će porasti i nervoza nestati onog trenutka kada čovek napokon postane zadovoljan snimljenim materijalom.

● Hoćete da kažete da zaista svako može postati kvalitetan govornik, samo ako ima dovoljno dobre volje?

**TJ Walker:** Naravno, postoje veštine, kao što su golf ili košarka, za koje nije dovoljno imati pozitivan stav već je neophodan i urođeni talenat. Ali, znate šta, dobra vest je da to nije slučaj sa držanjem govora.

Na primer, kandidati republikanaca za predsednika SAD, Džon Mekejn i Rudi Đulijani, imaju govornu manu, što ih ne sprečava da privuku široke narodne mase. Za dobrog oratora nije od presudne važnosti da ima besprekoran izgovor, dok god pokazuje strastveno interesovanje prema ono što govori. Većina ljudi zanemaruje važnost strastvenog izlaganja, i svoje slušaocce zamara navođenjem beskrajnih detalja kao i nepotrebnih podataka o sebi i istorijatu kompanije. Dobar govornik neće početi nastup predugim predstavljanjem, već će odmah usmeriti pažnju na publiku i uključiti ih u svoje izlaganje. Zapravo, ne postoji razlika u tome da li se obraća grupi od petoro ili pet hiljada ljudi.

● Kakvo je Vaše iskustvo sa zemljama u tranziciji, i da li mislite da je važna tradicija i kultura javnih govora?

**TJ Walker:** Svaki narod ima dugu tradiciju verbalne komunikacije. To je najstariji i na neki način najosnovniji vid interakcije među ljudima. Međutim, u nekim kulturama se sre-

će kompleks niže vrednosti, pa se mogu čuti izjave tipa: „Amerikanci imaju sjajan nastup“ ili „Englezi su dobri govornici“, što je potpuna besmislica. Zato je važno za sve kulture da razviju kvalitetne govornike u poslovnom i političkom svetu, kao i u svim političkim partijama. Sposobnost govora je instrument za postizanje cilja, koji može biti dobar ili loš. Poput noža, kojim možete iseći hleb ili ubiti čoveka.

● Da li mislite da u Srbiji postoji interesovanje za edukaciju iz veštine javnog nastupanja?

**TJ Walker:** Bio sam oduševljen izuzetnim entuzijazmom na koji sam naišao ovde kod ljudi koji žele da uče veštinu javnih govora i odnosa sa medijima. Držao sam predavanje pred punom salom zainteresovanih studenata, koji su hteli da nauče kako da se njihov glas čuje. Danas, zahvaljujući modernim tehnologijama i internetu, ako imate dobru poruku možete je plasirati širom sveta i postići veliki uspeh. Nikada nije bilo lakše komunicirati, samo treba naučiti to iskoristiti. ●