

3-minutters guide

Sterias 3-minutters guide for deg som er opptatt av it og ledelse

www.3-minuttersguide.no



Si det så det selger



På vei til direktørstolen foredles ikke den fine kunsten å kommunisere. I stedet står økonomi og business i fokus. Synd, for som leder er du helt avhengig av at folk hører på deg. Og forstår deg. Uten at du må bruke for mye tid og krefter. Det finnes ingen magisk formel for å oppnå dette, men det finnes ti enkle grunnprinsipper for kommunikasjon du bør lære deg. Det spiller ingen rolle om du kommuniserer med én eller flere hundre mennesker, skriftlig eller muntlig. Prinsippene er de samme, og de er relevante i nesten enhver situasjon, forteller kommunikasjonsdirektør Andes Lindgren i Steria AS. Han har mange års erfaring med å gjøre komplisert kunnskap fra dataspesialister, konsulenter, revisorer og advokater enkelt tilgjengelig for norsk næringsliv.

Ledere må vite hvordan de tenner entusiasmen hos medarbeidere og kunder, og kunne sørge for at gløden sprer seg som ild i tørt gress. Det krever god kommunikasjon. Ikke mange ledere mestrer den kunsten. I stedet kompenserer de sine handikap med en høytidelig stil, et upersonlig tonefall, og finurlige faguttrykk og utenlandske låneord. En slik språkform holder ikke i dagens MTV-samfunn.

Alle budskap må selges

Den største feilen mange mennesker gjør når de kommuniserer er å undervurdere det faktum at de fleste av oss er i ferd med å drukne i et informasjonshav.

I et slikt miljø må alle budskap selges. Hvis du har noe å si, nytter det ikke lenger bare å informere. Som avsender har du ansvaret for at mottakerne tenner på budskapet, forstår det og handler deretter. På samme måte som det ikke finnes noen tannkrem som gjør deg til en umiddelbar suksess hos det annet kjønn, finnes det heller ingen enkel formel for å mestre kommunikasjon på 1, 2, 3. Men det finnes noen enkle grunnprinsipper du bør lære deg.

1. Vit hva du vil

Enhver form for kommunikasjon bør ha et enkelt, klart definert mål. Spør deg selv: «Hva er det jeg vil oppnå, og hvordan vil

jeg at mottakerne av budskapet skal reagere?» Når du har funnet ditt mål, kan du begynne å planlegge formen på budskapet ditt.

2. Forstå ditt publikum og tema

Selgere vet at mer enn 70 prosent av resultatet avhenger av hvor godt forberedt man er. Foreta derfor en grundig analyse av ditt tema og publikum før du begynner å forme budskapet. Jo mer du vet, desto lettere er det å finne de rette argumentene og å få det som du vil.

3. Fremhev nytteverdien

Tenk på mottakerens interesser når du

kommuniserer: Hva får han eller hun ut av det? Beskriv nytteverdien av det du skal selge. Gjør det på en måte som mottakeren kan relatere til. Fortell relevante historier og eksempler som handler om mennesker, ting og steder som vi kan assosiere oss med. Det gir ekstra oppmerksomhet. Og for all del, ikke glem å invitere til dialog ved muntlige presentasjoner. Det engasjerer ditt publikum og viser at du er opptatt av deres behov og ønsker.

4. Legg liv i budskapet

Jeg er ikke i underholdningsbransjen, er det mange som tror. Men enten du liker det eller ikke - hvis du ønsker å kommunisere effektivt, så er du det. Forskning har gjentatte ganger vist at når kommunikasjonen både er meningsfull og underholdende, er den også mest effektiv.

Kommuniser derfor på en livlig måte. Varier fakta med personlige erfaringer og anekdoter. Bruk eksempler og litterære bilder til å forklare ting. Bruk fotografier og illustrasjoner til å visualisere budskapet. Bruk gjerne humor, men vær forsiktig med vitser. De kan ofte misforstås.

5. Etabler troverdighet

Mennesker vil alltid spørre seg selv om informasjonen du presenterer er troverdig eller pålitelig. Noen få ord om hvorfor de skal tro deg, vil hjelpe deg å etablere troverdighet. Men unngå skryt. Det beste er å la andre skryte av deg. Bruk referanser i skriftlig materiale. Ved muntlige presentasjoner kan du få andre til å si noe godt om deg.

6. Vær positiv og konstruktiv

Mennesker liker positive følelser og har en tendens til å ville forlenge dem. Overbevis ved å fokusere på de positive mulighetene. Tenk på Martin Luther Kings berømte tale hvor han repeterer setningen: «Jeg har en



ER DU SUGEN PÅ KUNNSKAP?

Har du vært innom www.steria.no? Adressen bør du merke deg. Her finner du mye nyttig stoff for ledere som tar it og ledelse på alvor.



SI DET DU SKAL SI ENKELT OG KLART.

Ikke pynt deg med bevingede ord. Ønsker du å si: «Vi må tjene penger». Si det. Ikke si: «Vi må jobbe på en gevinstopimaliserende måte.» Finurlige fremmedord imponerer ikke. Det virker bare dumt. Her er seks tips om hvordan gjøre budskapet ditt klarere:

1. *Skriv og tal slik du snakker. Vær ikke redd for det personlig tonefallet.*
2. *Bruk aldri et fremmedord der et enkelt hverdagsuttrykk gjør samme nytten.*
3. *Sløs ikke med ord. Kort og enkelt fungerer alltid bedre enn langt og komplisert.*
4. *Bruk ikke for lange setninger. En god setning har sjelden mer enn 25 til 30 ord.*
5. *Vær direkte. Bruk aktive setninger for å få resultater.*
6. *Tegn bilder av hva du sier. Visuelle hjelpemidler øker oppmerksomheten, og letter forståelsen.*

drøm». Han sa ikke: «Jeg har et mareritt».

I enkelte tilfeller kan det imidlertid være nyttig å fokusere på negative følelser. Hvis du for eksempel fungerer i en rolle som problemløser: "Du har et irriterende problem, la oss løse det for deg." Problemet må aldri bli hovedpoenget. Mennesker er opptatt av løsninger. «Finn løsninger, ikke problemer», som Henry Ford sa.

7. Vær klar

«Tenk som den vise mann, men kommuniser som den enkle», sa Aristoteles. Klarhet i budskapet følger gjerne klarhet i tankegangen. Så tenk på hva du vil si, og si det så klart som mulig. Mottakeren skal aldri behøve å lure på hva saken gjelder. De skal forstå det viktigste ved første øyekast. Bruk et språk som mottakerne kan forholde seg til. Konkrete ord og fakta sier mer enn generelle vendinger.

8. Gå rett på sak

Hvor lenge mennesker gir deg sin oppmerksomhet varierer fra situasjon til situasjon. Det er uansett nesten alltid kortere enn det du tror. I et samfunn hvor alt går stadig fortere, og mengden av informasjon hele tiden øker, er tiden vår mest dyrebare ressurs. Det bør din kommunikasjon ta hensyn til. Det betyr ikke at alle setningene dine må være korte, eller at du må unngå alle detaljer og behandle temaet på en overfladisk måte. Poenget er at du må sørge for at mottakeren raskt oppfatter og forstår det viktigste i budskapet ditt. Hvis

mottakeren ikke umiddelbart forstår hva du snakker eller skriver om, risikerer du å miste hans interesse. Ha alltid i tankene at kort, søtt og enkelt fungerer bedre enn langt, komplisert og detaljert.

9. Gi helheten før detaljene

«Har du flere ting på hjertet, så si en ting om gangen», sier språkprofessor Finn-Erik Vinje. Først må du få frem hovedpoenget og essensen i det du skal si, deretter utdyper og forklarer du med eksempler og fakta. Ta neste poeng, utdyp og forklar. Neste poeng osv. Prøv å begrense deg til mellom fem og syv poeng. Til slutt oppsummerer og konkluderer du. Når du har sagt hva du skal si, stopp.

10. Utvikle din personlige stil

Å snakke om god eller dårlig kommunikasjon er misvisende. I mange tilfeller avhenger dette av dine omgivelser og hvem du kommuniserer med. Det viktigste er at du oppnår det du vil. Vær naturlig og utvikle din personlige stil, men ha alltid i tankene disse 10 budene.

KONTAKT

Anders Lindgren,
kommunikasjonsdirektør i Steria AS
E-post: al@steria.no
Tlf. 22 57 57 64 Faks: 22 57 57 08
Steria AS, Biskop Gunnerus' gate 14A,
Pb. 2, N-0051 OSLO