



RISK DOCTOR BRIEFING

以說故事作風險溝通

© April 2016, Joachim Adebayo Adenusi FIRM

jadenusi@inspirationalrisk.com



據說愛因斯坦曾說過：「邏輯可以帶你從 A 到 B，而想像力可以帶你到任何地方。」我們有很多的風險溝通是合乎邏輯的，但不太有想像力。經驗顯示人們較願意傾聽以具吸引力的方式呈現訊息，而說故事是達成此一目的的有效方式之一。感性的故事攫取聽眾的注意並活化其想像力，使得他們可以了解並記住主要的訊息。

是什麼使得說故事成為一種獨特的溝通方法呢？

- 故事可以將困難的概念轉化成能夠以口述或撰寫的具體型式以便於傳遞，有助於型塑並保存文化。
- 說故事是互動且有彈性的，可以讓聽眾跟故事及說故事的人打成一片。
- 說故事的人和聽眾間會形成一種緊密的連結，使得訊息得以滲透到聽眾的潛意識中。
- 故事可以打動頑固或不相信的聽眾，這些人無法以較傳統的溝通方式讓他們把同樣的訊息聽進去。
- 說得好的故事可以刺激有創意的想法，可以讓聽眾運用想像力把他們自己放進故事中。
- 一起聽故事可以創造正向的團體認同。

使用故事來溝通關鍵訊息長久以來一直是非洲遺產的一部份，在前殖民時代，許多部落面臨只有藉由謹慎的規劃與強勢的領導才能克服的挑戰，例如，當面臨敵人入侵，族群領袖需發展一個詳細的計畫以保衛部落並擊退入侵者，然而他必須先鼓勵並促使族人執行該計畫。幫助他們看見勝利可能性的最佳方式之一，是講述祖先們成功的故事、或闡述其他族群在類似情境下贏得勝利的例子。領袖也需提醒他們，他們將要做的事不僅是對今天的族人有利，未來的世代也會傳頌他們的偉大事蹟。

相同的說故事途徑也可以用在打動並激勵面臨重大風險挑戰的員工。下述的方針將可協助你說一個好的公司故事：

- 我們有過去成功及失敗的故事嗎？什麼導致成功、什麼造成失敗？故事中的主角是誰？他們從中學到什麼、如何學到的？有哪些事件或環境影響了故事發展？
- 我們如何將過去的教訓應用在現在的情境上？想想目標、作業、機會、障礙、以及產出。
- 好的公司故事將聽眾放在故事主要角色的位置上，並引導他們說「我可以看到我自己在進行那些事。」

歡迎對本文提供回饋意見，或想瞭解更多如何發展有效的風險管理，

請與 Risk Doctor 聯絡 (info@risk-doctor.com)，或 拜訪 Risk Doctor 的網站 (www.risk-doctor.com)。

公司故事可以用許多方式溝通，有創意的方法較容易被記住，並不一定要靠寫報告或口頭簡報，還有許多溝通的管道可用，而我們應該要探索那些管道以確保風險訊息被聽見。例如，**Moremi** 這部得獎的電影(*)就是一個如何有創意地用說故事來溝通風險的好範例，**Moremi** 使用一個改編過的非洲傳說故事來鋪陳策略規劃、風險管理、績效產出、以及獎賞間的關係。你在分享你的風險訊息時可以多有創意呢？

[* 在此可以觀看 *Moremi* 的預告片: <https://www.youtube.com/watch?v=3-uHha5tG7I>]