

Билл МакГоуэн

Лауреат премии «Эмми», консультант
Spotify, Airbnb, Dropbox и др.

Неоспо римый аргумент



Приемы общения,
которые помогают влиять,
убеждать и продвигаться
вперед



БОМБОРА

Харизма в действии. Для тех,
кто хочет влиять и вдохновлять

Билл Макгоуэн

**Неоспоримый аргумент.
Приемы общения, которые
помогают влиять, убеждать
и продвигаться вперед**

«ЭКСМО»

2013

УДК 159.923.2:808
ББК 88.53+83.7

Макгоуэн Б.

Неоспоримый аргумент. Приемы общения, которые помогают влиять, убеждать и продвигаться вперед / Б. Макгоуэн — «Эксмо», 2013 — (Харизма в действии. Для тех, кто хочет влиять и вдохновлять)

ISBN 978-5-04-252960-3

Билл Макгоуэн – обладатель премии «Эмми», бывший тележурналист и консультант ведущих мировых компаний. Его клиентами были топ-менеджеры Spotify, Airbnb, Dropbox, а его методика основана на тысячах реальных кейсов. Одна неудачная фраза может стоить сделки, повышения или репутации. А предельно точная – открыть все двери. Эта книга учит находить нужные слова, которые работают на вас. В основе – семь принципов «неоспоримого аргумента»: от сильного начала и сторителлинга до уверенной подачи и умения направлять диалог. Автор показывает, как избегать типичных ошибок, держать внимание и формулировать мысли так, чтобы их принимали и запоминали – на переговорах, собеседованиях, публичных выступлениях и в личной жизни. После чтения вы: – научитесь говорить ясно и по делу; – перестанете терять внимание аудитории; – будете увереннее вести сложные разговоры; – сможете убеждать без давления.

УДК 159.923.2:808
ББК 88.53+83.7

ISBN 978-5-04-252960-3

© Макгоуэн Б., 2013

© Эксмо, 2013

Содержание

Введение	7
Конец ознакомительного фрагмента.	11

Билл МакГоуэн

Неоспоримый аргумент. Приемы общения, которые помогают влиять, убеждать и продвигаться вперед

Упоминаемые в книге социальные сети Facebook и Instagram запрещены на территории Российской Федерации на основании осуществления экстремистской деятельности.

Pitch Perfect: How to Say It Right the First Time, Every Time
Bill McGowan

Copyright © 2013 by Bill McGowan
All rights reserved.

Published by arrangement with HarperBusiness, an imprint of HarperCollins Publishers

© Ткачева Я. Э., перевод на русский язык, 2026
© Бортник В. О., обложка, 2026
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2026

* * *

*Посвящается Донне, Эндрю, Каре и Полине – всем мастерам
общения, которых я очень уважаю.*

Введение

Самая большая проблема в общении – это иллюзия того, что оно состоялось.

Джордж Бернард Шоу, драматург

Если хоть один совет из этой книги принесет вам успех в карьере, не благодарите меня. Лучше разыщите парня по имени Рой Швазингер и поблагодарите его. Поиски лучше начать с какой-нибудь федеральной тюрьмы.

Я познакомился с Швазингером 30 лет назад во время работы корреспондентом программы «Последние события» (A Current Affair) – бульварного тележурнала, который выходил с 1986 по 1996 год. Швазингер был классическим плохим парнем. Из-за буквы «Ш» в фамилии его часто называли Свастингер, что только усиливало его образ злодея. Будучи антиправительственным активистом, он был настоящей занозой для всех государственных и выборных должностных лиц. Он подавал фальшивые залоговые удержания, судебные повестки и ордера на арест в рамках сложной схемы, чтобы сделать жизнь некоторых судей и прокуроров невыносимой. Что еще хуже, его обвиняли в мошенничестве в отношении обездоленных американских фермеров: через подставную организацию «Мы, народ» он ложно обещал помочь им вернуть фермы, изъятые за долги, причем всего за 300 долларов – плату за подачу иска в суд. Да, вы угадали – деньги шли прямым ходом в грязный карман Швазингера.

Чтобы представить себе Швазингера, вообразите Великого Сантини¹ не в лучшей форме. Это был невысокий коренастый мужчина лет пятидесяти с армейской стрижкой и гардеробом, купленным в магазине «Сирс». Угрюмое выражение его лица ясно давало понять: отойди от меня, а то не поздоровится. Он отклонял все запросы СМИ на интервью и скрывался в сельской местности.

Ясно было одно: если бы мне удалось подобраться к нему достаточно близко и задать несколько жестких вопросов, это стало бы отличным телесюжетом. Я и не подозревал, насколько отличным.

Швазингер игнорировал мои просьбы об интервью, поэтому я прилетел в Форт-Коллинз, штат Колорадо, доехал до дома Швазингера со съемочной группой, и мы стали ждать, когда он появится. Подойти и постучать в дверь кажется логичным действием, но на самом деле репортеры делают это в самую последнюю очередь. Появление съемочной группы на крыльце позволило бы Швазингеру вызвать полицию и заявить, что мы вторгаемся в частные владения. Это также предупредило бы его о нашем присутствии, и он мог бы запереться в доме и ждать, пока мы не потеряем интерес и не уедем из города.

Мы же хотели дождаться, пока он окажется в каком-нибудь незащищенном общественном месте и застать его врасплох. Поэтому сидели в нашем арендованном «Форде Эксплорер» и наблюдали за домом Швазингера. Прошел один час. За ним второй. Потом третий. Пятый. Десятый. Тщательное изучение и обсуждение всех свежих офисных сплетен заняло всего около двух часов, после этого бороться со скукой стало сложнее. Все происходило еще в доцифровую эпоху – задолго до появления соцсетей, смартфонов и прочих отвлекающих вещей. Голливудские режиссеры просто гении, раз умеют делать слежку glamorous.

Наконец, в 10 утра следующего дня Рой Швазингер вышел из дома. Мы терпеливо наблюдали, как он сел в свой роскошный Линкольн и уехал. После многих часов одуряющего бездействия у меня внезапно выбросился адреналин, от которого затрепетало почти каждое нервное окончание в теле. Я даже забыл, как сильно мне хотелось в туалет.

¹ «Великий Сантини» – американский х/ф 1979 года (прим. перевод.).

Мы проехали примерно милю, сохраняя безопасную дистанцию в несколько машин, пока отрицательный герой этой истории не припарковался у здания суда округа Лэример. Мы встали в пяти машинах от него.

«Парни, готовьте камеру, я пойду и вежливо с ним поздороваюсь, – сказал я своей команде. – Главное – подходите уже с включенной камерой».

На телевизионном жаргоне это называется «засада» или «подстава»: подходить с включенной камерой и, как говорит Энди Коэн, «смотреть, что произойдет в прямом эфире». В обычных обстоятельствах загнанные в угол животные, подобные Швазингеру, не сохраняют самообладания – на это мы и рассчитывали.

– Мистер Швазингер... Я Билл МакГоуэн из программы «Последние события», – сказал я, пытаясь не дать адреналину выдать мое нервное напряжение. – Я хотел бы задать вам несколько вопросов о вашем движении «Мы, народ»...

Краем глаза я видел, что наш оператор находится рядом. Я быстро взглянул на него, чтобы убедиться, что красная сигнальная лампа на камере горит – он снимал. Хорошо.

Как только Швазингер заметил камеру, он прервал наше рукопожатие. Его взгляд яростно метался, оценивая серьезность внезапно возникшего кризиса. Если бы над его головой появился пузырь с мыслями, в нем бы было написано: «Что, черт возьми, здесь происходит?»

– Я не могу ничего отвечать, – сказал он.

– Почему вы не можете ничего отвечать? – настаивал я.

Мы стояли нос к носу.

– Потому что на меня наложен судебный запрет на разглашение любой информации. Поезжайте в окружной суд США в округе Небраска и спросите там, – сказал он, брызгая слюной мне в лицо. Это было отвратительно, но я мог закрыть на это глаза, потому что знал, что эта рыбка уже на крючке.

Я заранее уточнил этот нюанс у прокурора и знал, что для Швазингера не существует никаких ограничений на разговоры. Более того, прокурор предсказал, что Швазингер солжет мне о судебном запрете.

– Верно, мы проверяли, сэр, и мы хотим знать, почему вы берете деньги у фермеров!

Его прихвостень попытался заслонить рукой объектив нашей камеры, в то время как Рой отходил – избитый жест, который зритель сразу воспримет как «плохой парень пытается скрыться».

Я шел рядом, настойчиво требуя ответа, а камеры следовали за нами. Сделав семь или восемь шагов, Рой подарил мне чистое телевизионное золото. Он отшатнулся и нанес мощный удар правой рукой, который пришелся точно по моему подбородку и горлу. Его кулак попал рядом с моим беспроводным микрофоном, так что звук хрустнувшей от удара кости приобрел драматичный эффект.

Моя голова откинулась назад, я пошатнулся, но, как ни странно, не почувствовал никакой боли. На самом деле, я сразу же отскочил назад, как надувная игрушка.

Моя первая мысль: «Все, что произойдет после этого, – уже приятный бонус! Редакции ПОНРАВИТСЯ этот сюжет!»

Следующая мысль: «Разве тот парень вон там – не коп?» Действительно, это был он. Мы показали видеозапись удара полицейскому, и он немедленно заковал в наручники и арестовал моего обидчика.

Уже позже в тот же день, во время посещения травматолога в больнице, меня осенило. Должно быть, существует бесчисленное множество людей (надеюсь, не столь злонамеренных), которые из рук вон плохо справляются с различными ситуациями публичного выступления. Рой Швазингер мог бы попытаться убедить меня в своей невинности, вместо того чтобы пытаться уложить на землю. Существовало по меньшей мере полдюжины приемов коммуникации, которые он мог бы использовать, чтобы выйти из нашей засады с сохранением досто-

инства и репутации. В конце концов, когда ты бьешь репортера перед включенными камерами, твой статус в обществе имеет тенденцию падать ниже плинтуса.

В последующие годы я замечал все новые и новые примеры того, как кто-то делал или говорил нечто глупое в ситуации, когда на кону была его репутация. Это было очень похоже на то, когда узнаешь значение незнакомого слова и вдруг замечаешь это же слово в трех разных местах на той же неделе. Эти дилетанты от мира общения были не только такими людьми, как Швазингер, застигнутый врасплох репортером. Среди них были знаменитости, политики, преступники и многие другие.

Задолго до того, как Сара Пэйлин² развлекала нас бесконечными скандалами, бывший вице-президент США Дэн Куэйл³ почти в одиночку подтверждал необходимость нанимать специалистов по коммуникации. Годами он был золотым стандартом в мире глупых заявлений на публике. Кто может забыть его попытку перефразировать слоган Фонда колледжей для темнокожих (United Negro College Fund), звучащий как: «Нет ничего хуже, чем потерять свой разум». Из уст Куэйла вышло нечто подобное: «Великое расточительство – не иметь рассудка. Но не иметь рассудка еще большее расточительство». Степень его расточительности было трудно оспаривать.

Но и множество других громких имен составляли ему компанию.

«Слово “гений” не применимо к футболу. Гений – это такой парень, как Норман Эйнштейн», – сказал Джо Тайсмэнн, квотербек⁴ НФЛ и спортивный аналитик.

«Когда я смотрю телевизор и вижу всех этих бедных голодающих детей по всему миру, я не могу не плакать. Я бы хотела быть такой же истощенной, но не со всеми этими мухами, смертями и прочим», – призналась Мэрайя Кэри, певица и автор песен.

«Курение убивает. Если вас убили, вы бы потеряли очень важную часть своей жизни», – поделилась наблюдением Брук Шилдс, модель и актриса.

«Помимо убийств, в Вашингтоне один из самых низких уровней преступности в стране», – заявил Мэрион Бэрри, мэр Вашингтона, округ Колумбия.

«Не загрязнение вредит окружающей среде. Это примеси в нашем воздухе и воде делают это», – отметил Альберт Гор, вице-президент США.

Выберите любой исторический период, и вы найдете околесицу исторического масштаба. Многие из этих запоминающихся искажений исходили от людей, которые принадлежали к «Клубу одного процента» в коммуникации. Они были элитными ораторами: политиками, спортсменами, актерами и руководителями на виду у публики. Это были люди, у которых была под рукой команда экспертов по имиджу и специалистов по коммуникациям. И это заставило меня задуматься: если даже они фальшивят, какие шансы у остальных 99 % проскользнуть через коммуникационное минное поле невредимыми? Кто-то, способный направить их в правильном направлении и выработать здоровые коммуникативные инстинкты, мог бы действительно оказать положительное влияние и стать ценным ресурсом.

Прошло еще несколько лет, прежде чем я понял, что, возможно, именно я мог бы стать тем, кто дает эти надежные советы.

В то время я снимал и продюсировал длинные репортажи для новостной передачи Конни Чунг «20/20» на канале «ABC News», но эта работа скоро должна была подойти к концу. Мне очень нравилась Конни: она теплая и деликатная дама, с восхитительно острым чувством юмора, которое временами заходит на откровенно провокационную территорию. Но «20/20» была проигрышной ситуацией для нас обоих. Конни находилась в незавидном и печальном

² Сара Луиза Пейлин – американский политик, губернатор штата Аляска, которой пришлось уйти в отставку после ряда скандалов.

³ Дэн Куэйл – вице-президент США при кабинете Джорджа Буша-старшего.

⁴ Квотербек – позиция игрока нападения в американском и канадском футболе. НФЛ – соответственно Национальная футбольная лига.

положении, будучи отодвинутой на периферию телеканала. Как ее продюсер, я ясно видел, что работа в «ABC» была тупиком для Конни. В результате планирование моего собственного побега с телеканала стало необходимостью.

Как раз в это время подруга спросила меня, не хочу ли я заняться производством трехминутного популярного видео для ее клиента, который запускал сайт по поиску работы. Ей нужен был содержательный и зажигательный проморолик, чтобы доказать сообществу венчурного капитала, что компания достойна финансирования.

Часть съемок подразумевала сидячее интервью. После его окончания клиентка спросила: «Мы можем перемотать видеозапись и посмотреть, как я выступила?» Первоначально я подумал, какая это будет морока – настраивать специальный монитор и тратить ценное время съемок на приватный просмотр, просто чтобы удовлетворить ее любопытство. Но я уже переступил порог от тележурналиста к бизнесмену, где главная заповедь – любой ценой угодить клиенту. Так что я ответил: «Конечно, мы можем это сделать». И именно во время этого просмотра у меня случилось озарение. Инстинктивно я начал говорить этой клиентке, что ей будет лучше начинать ответы по-другому, сохранять утвердительный тон и использовать активный, а не пассивный залог. «А еще сядьте немного вперед на стуле, не бойтесь подчеркивать ключевые моменты жестами рук и поддерживайте более продолжительный зрительный контакт с вашим интервьюером».

Она наклонилась вперед, чтобы нажать на паузу в видеоплеере, и сказала: «Вот этим ты и должен заниматься. Я уверена, что ты вполне хороший телепродюсер, но у тебя действительно хорошо получается именно это. Ты представляешь, какова ценность такого руководства?»

Подруга, которая нас свела, подслушала этот разговор и, должно быть, запомнила его. Потому что через неделю на коктейльной вечеринке, когда глава по связям с общественностью журнала «Real Simple» сказала ей: «Нам пришлось расстаться с нашим медиатренером. Ты не знаешь хорошего?» – подруга ответила: «Конечно, знаю». Так что мое боевое крещение произошло вместе с моим первым клиентом – одним из самых популярных журналов на газетных полках.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.