

РЕЧЬ НА 360°

Как отточить своё
мастерство общения



Со Хэджин

Со Хэджин

**Речь на 360°. Как отточить
своё мастерство общения**

«Автор»

2026

Хэджин С.

Речь на 360°. Как отточить своё мастерство общения /
С. Хэджин — «Автор», 2026

Лучший ответ снова пришёл после разговора? Пора научиться находить слова вовремя. На собеседовании, переговорах и даже за семейным столом мало быть правым. Нужно суметь объяснить, убедить, ответить на возражение и не потеряться под давлением. Здесь вы разберёте, как начать разговор, удержать внимание, подкрепить доводы, использовать голос, жесты и юмор. Примеры диалогов показывают, где речь срабатывает, а где вы сами отдаёте инициативу. Прочитайте до следующего важного разговора. Ваши идеи заслуживают того, чтобы их услышали.

© Хэджин С., 2026

© Автор, 2026

Содержание

Предисловие	5
Глава 1. Понимаете ли вы, насколько силен язык?	6
Глава 2. Как сделать свою речь более убедительной	15
Глава 3. Как говорить, чтобы тебя слушали	35
Конец ознакомительного фрагмента.	36

Речь на 360°. Как отточить своё мастерство общения

Предисловие

Г-н Роберт — профессор Аризонского государственного университета (США), имеющий звание Regents Professor и получил степень магистра в Университете Северной Каролины. Его исследования публикуются во многих журналах. Его знаковая книга «Влияние» переведена на 26 языков, а её тираж по всему миру превысил 2 миллиона экземпляров.

Для переводчика большая честь участвовать в переводе его новой книги «360°: отточите свое мастерство речи» на упрощённый китайский язык и одним из первых прочитать рукопись автора.

Эта книга посвящена искусству речи. Она объясняет, как говорить точнее и убедительнее. Потребность общаться естественна для человека, а язык — наше главное средство общения.

В этой книге г-н Роберт рассматривает четыре основных аспекта: понимание языка, осознание его важности, а также способы обогащения и более эффективного использования языка. Работа над переводом помогла глубже ощутить силу языка и лучше понять, как им пользоваться.

Язык — одно из внешних проявлений мышления и сознания, причём одно из самых важных. В разговоре окружающие узнают, о чём вы думаете и что с вами происходит. Но нам не всегда удаётся выразить свои мысли ясно, и это порой приводит к недоразумениям и курьёзам. Именно поэтому и появились такие пословицы, как «Много слов — много ошибок».

В этой книге автор использует исторические примеры и иллюстрации в качестве аргументов, подкрепляющих его идею о всестороннем совершенствовании языкового искусства. Автор начинает с основ языка и постепенно показывает, как раскрыть его выразительные возможности. Так читатель шаг за шагом осваивает искусство общения. Идеи изложены доступно и подкреплены удачными примерами; книга читается на одном дыхании и, несомненно, станет классическим произведением.

Уверен, что эта книга подарит читателям свежее и необычное впечатление. Если читатели смогут почерпнуть из этой книги суть мысли г-на Роберта, это станет для переводчика величайшей честью. В то же время, ввиду ограниченности времени, если в переводе книги есть какие-либо неточности, прошу читателей высказать свои замечания и предложить исправления.

Глава 1. Понимаете ли вы, насколько силен язык?

Треска откладывает десять тысяч икринок, а домашняя курица — всего одно яйцо. Треска никогда не рассказывает о том, что она делает; поэтому мы пренебрегаем треской, а домашнюю курицу вознаграждаем.

I. Очарование, исходящее от речи

В этом мире есть одно достижение, которое позволяет человеку быстро совершить великий подвиг и завоевать признание всего мира, — это способность говорить так, чтобы доставлять людям радость.

— Сократ

Добавьте веса своему общению

Современное общество — это общество конкуренции и сотрудничества. В современном общении умение говорить, способность говорить, а также объем знаний и навыков, связанных с устным общением, определяют успех или неудачу человека.

В обществе способности людей варьируются от высоких до низких, и чтобы быстро понять их, стоит обратить внимание на их красноречие. Убедительность в первую очередь проявляется в искусстве речи. Сила языка способна покорить самое сложное в мире — человеческую душу. Благодаря убедительности незнакомые люди могут стать близкими, могут быть устранены давно сложившиеся барьеры, и даже противоречия между компаниями, социальными группами и странами иногда можно разрешить с её помощью. Однако неправильное использование языка может привести к провалу в общении и даже нанести ущерб собственному имиджу. Поэтому можно сказать, что убедительность определяет успех или неудачу в карьере.

В современном обществе с развитой экономикой и свободной конкуренцией общение носит всесторонний характер: уровень вашей речи и манера общения свидетельствуют о вашей эрудиции, культурности и способностях. Именно в вашей убедительности проявляется ваш талант.

Личностное обаяние человека тесно связано с его убедительностью: выдающийся и мудрый представитель деловых кругов, обладающий неотразимым шармом государственный лидер, эрудированный и утончённый учёный — все они отличаются чем-то выдающимся в своих публичных выступлениях. Величие убедительности заключается в том, чтобы заставить людей поверить в вашу теорию и восхититься вашим обаянием.

Если бы вам сейчас сказали, что кто-то смог сделать сына пастуха зятем Рокфеллера, поверили бы вы? Однако Джордж Байрон, мастер убеждения, именно благодаря своему красноречию смог воплотить это в реальность.

У одного пожилого жителя Калифорнии было трое сыновей: двое старших обосновались в городе, а старик жил вдвоём с младшим сыном.

Джордж Байрон хотел помочь младшему сыну устроиться в городе, но старик неоднократно категорически отказывал ему. В конце концов Байрон, немного подумав, сказал старику: «Если я представлю вашего младшего сына нефтяному магнату Рокфеллеру в качестве зятя, согласитесь ли вы, чтобы я помог вашему младшему сыну устроиться в городе?»

Подолго поразмыслив, старик наконец согласился.

Байрон снова обратился к нефтяному магнату Рокфеллеру и сказал ему: «Если я смогу устроить брак вашей дочери с вице-президентом Всемирного банка, вы согласитесь?»

Рокфеллер тоже согласился.

Наконец Байлен обратился к президенту Всемирного банка и сказал: «Если я представлю вам зятя нефтяного магната Рокфеллера в качестве вице-президента, не могли бы вы рассмотреть возможность создания ещё одной должности?»

В результате президент тоже согласился.

Нельзя не восхититься убедительностью Байлона! Ему удалось благодаря своему красноречию сделать сына пастуха вице-президентом Всемирного банка. Если бы у вас были такие способности, о чём бы вы тогда беспокоились, что что-то выходит из-под вашего контроля?

Человек, обладающий убедительностью, неизбежно станет активной фигурой в современном обществе. Убедительность — это и навык, и искусство. Умелый предприниматель должен владеть этим навыком, адвокат — использовать его для красноречивых выступлений, политик — для изложения своих политических взглядов, а учителя, продавцы, актёры... Все должны владеть этим навыком.

Ваша привлекательность заключается в том, что вы способны вызвать у других доверие и заставить их сбросить защитную оболочку. Если к вам придет продавец автомобилей, вы наверняка сначала подумаете: «Вот этот парень опять пришел мне продавать машину». И даже если он будет говорить как угодно убедительно, в душе у вас все равно останется своя защитная линия — это вполне нормальная защитная реакция, и все зависит от того, как вам удастся открыть сердце собеседника.

У мистера Маккоби была старая машина, которая уже пришла в негодность. В результате к нему приходило множество продавцов, предлагающих автомобили, что доставляло ему огромное беспокойство и, естественно, вызывало у него сильную защитную реакцию. Как только продавец появлялся у его двери, он думал: «Эти парни опять пришли, я ни за что не попадусь на их уловки».

Поскольку, стремясь продать свои машины, эти люди то говорили: «Ваша старая машина уже совершенно изношена и не соответствует вашему статусу», то утверждали: «Вы уже заменили слишком много запчастей, и выгоднее потратить эти деньги на покупку новой машины».

Эти слова звучат просто невыносимо, поэтому мистер Маккоби испытывает к ним сильную неприязнь.

Однажды к нему пришёл автопродавец Джон, и первая мысль Маккоби была: «Этот парень наверняка пришёл продавать машину, я ни за что не попадусь на его уловку».

Однако Джон, едва увидев его, сказал: «Ваша машина, похоже, ещё год-полтора прослужит. Менять её сейчас — слишком жалко, я бы посоветовал подождать ещё немного!» С этими словами он протянул ему визитную карточку и ушёл.

Услышав эти слова, мистер Маккоби почувствовал, как вся его защитная позиция мгновенно рухнула. Сразу же он позвонил тому продавцу.

Несложно представить, что Джону удалось продать автомобиль. Секрет его успеха заключался в том, что, желая продвинуться, он сделал шаг назад, позволив собеседнику ослабить защиту. На самом деле это был косвенный метод убеждения.

Тот, кто владеет искусством речи и умеет налаживать отношения, не будет навязывать другим свою точку зрения, а искусно направит мысли собеседника в нужное ему русло. Те, кто умеет точно, метко и живо выражать свои мысли и чувства в устной речи, часто достигают успеха в своих делах. Напротив, те, кто не владеет искусством речи, в конечном итоге сами попадают в затруднительное положение.

Древнеримский политик и оратор Цицерон без преувеличения говорил: «Искусство убеждения — это искусство слова, искусная форма выражения мыслей и чувств с помощью речи».

К сожалению, многие люди из-за всевозможных мелких дел забывают о главном и редко находят время для оттачивания своих «навыков речи», не желая даже потратить минуту на размышления: как обогатить свой словарный запас? Как придать словам больше смысла? Как сделать речь точной и ясной? Возможно, вы скажете: «Это всего лишь один неверный шаг!» Однако вы должны понять, что неудачи всей вашей жизни зачастую кроются именно в этом «отсутствии убедительности».

Открой рот — и прояви свой талант

«Если однажды таинственная воля судьбы лишит меня моих талантов и способностей и позволит выбрать только одно из того, чем я обладаю, я без колебаний попрошу оставить мне убедительность — тогда я смогу быстро восстановить всё остальное».

Эти слова принадлежат известному конституционалисту Дэниелу Вебстеру.

Успешная и вдохновляющая ораторская манера уже давно не является новостью. Томас Макколи в своём шедевре 1880 года «История Англии: Том 1» так писал о молодом Уильяме Питте, занявшем пост премьер-министра Великобритании в возрасте всего 24 лет:

«Парламент — это правительство, основанное на ораторском искусстве. В рамках этой формы организации убедительность является самым похвальным из всех качеств, которыми может обладать политик. Наивысшая форма проявления этой силы не связана ни с проницательностью, ни с непоколебимой силой воли, ни с дипломатическим мастерством, ни с военным талантом».

Именно поэтому Питт, несмотря на недостаток опыта и политического чутья, по-прежнему прославляется миром как успешный политик.

Убедительность способна творить «чудеса»: выдающийся оратор способен выделиться из толпы, а в компании деньги, ресурсы и власть устремляются к тем, кто обладает выдающейся красноречивостью.

Впечатление, которое вы производите благодаря своей убедительности, может стать частью вашего общего профессионального роста.

Джон Хефли работал в одной из крупнейших компаний, входящих в список «500 лучших компаний мира»; скорость его карьерного роста была просто поразительной, причем ему это удавалось без малейших усилий. Многие его коллеги были не менее способны, чем он, однако он был выдающимся оратором. Его убедительность была не просто эффективной, но и чрезвычайно сильной. Несомненно, именно его ораторское мастерство стало для него непревзойденным оружием.

Вот ещё один пример в этой области.

В автомобильной компании в Детройте у двух менеджеров — Джонгис и Мэлин — были разные карьерные пути. Джонгис была оратором, прекрасно владевшим искусством убеждения, она специально изучала ораторское мастерство и часто вела оживленные собрания. Она действительно в совершенстве владела искусством общения и убеждения. В отличие от неё, Мэлин была не столь красноречива.

Спустя пять лет Джонгис, благодаря своим выдающимся убедительным способностям, стала вице-президентом компании, а Мэлин, не обладающая такими ораторскими навыками, по-прежнему оставалась менеджером отдела.

Само собой разумеется, что все руководители, без сомнения, обладают достаточными способностями, чтобы справляться с этой должностью. Если вы не считаете убедительность своим преимуществом и, следовательно, не обладаете большей конкурентоспособностью, чем другие, то в своей профессиональной карьере вы всегда будете оставаться в тени других.

В современном обществе существует множество факторов, привлекающих внимание, и зачастую именно оратор занимает центральное место в поле зрения людей. При этом выступление — это своего рода тонкая реклама: вы демонстрируете свои способности публике, не прибегая к навязчивому продвижению.

Именно поэтому вам следует использовать каждую возможную возможность, чтобы выступить. Когда требуется, чтобы кто-то выступил, предлагайте себя! Смело представляйте себя публике и старайтесь как можно чаще выходить на передний план. Чем чаще вы будете так поступать, тем увереннее будете выглядеть в глазах окружающих.

Мы знаем, что для выполнения той или иной работы часто требуется сотрудничество множества сотрудников и обобщение разнообразной информации. Речь — это самый распространенный, удобный и прямой способ передачи информации.

Если вы обладаете убедительностью, информация будет легко и точно воспринята и понята собеседником, что позволит достичь цели общения. Напротив, при недостаточной убедительности информация не будет должным образом воспринята и понята, общение прервётся или даже прекратится, цель общения останется недостигнутой, а задача вряд ли будет выполнена успешно. Таким образом, убедительность стала важным фактором, определяющим успех или неудачу в карьере человека.

Просто тренироваться, но не говорить — пустая трата времени

Талантливый человек может и не быть красноречивым оратором, но красноречивый человек обязательно талантлив. Возможно, у вас много талантов — вы много читаете, разбираетесь во всех областях знаний, — но если у вас нет выдающейся убедительности, чтобы продемонстрировать себя, вы будете всю жизнь страдать от того, что ваш талант остаётся незамеченным. Поэтому найдите средство для проявления своих способностей: убедительность поможет вам преобразить себя и обрести вызывающую восхищение харизму.

Почему все президенты были ораторами? Почему подавляющее большинство президентов были адвокатами? Их успех обусловлен выдающейся убедительностью. Поэтому, в некотором смысле, убедительность является признаком знания. Выдающаяся убедительность позволяет вам говорить точно в цель и без малейших пробелов. Только человек с хорошей ораторской манерой способен создать собственное влияние и заслужить уважение окружающих — именно он и является лидером!

39-й президент Джеймс Картер, живя на Юге, искренне принял христианское крещение. Из-за этого журналисты часто просили его высказаться по моральным вопросам, нередко задавая ему довольно неудобные вопросы.

Однажды один из журналистов спросил Картера: «Если бы вам сказали, что ваша дочь вступила в недопустимые любовные отношения с кем-то, что бы вы почувствовали?»

Картер ответил: «Я был бы очень удивлен и растерян». Сделав небольшую паузу, он добавил: «Но пока об этом можно не беспокоиться — ей всего семь лет».

Такой остроумный и юмористический ответ не только поставил злонамеренного журналиста в тупик, но и оставил у всех незабываемое впечатление — вот в чём заключается искусство беседы.

Чтобы быть хорошим собеседником и общеником, недостаточно просто обладать обширными знаниями, но не уметь их выразить; но и болтать чепуху, не имея в голове ничего, тоже недопустимо. Поэтому мы говорим, что поверхностные, банальные, скучные и пустые клише не только не являются убедительными, но и искажают и оскверняют саму суть убедительности. Убедительность — это не только умение выражаться устно, но и богатые знания и оригинальные взгляды, лежащие в ее основе. Мудрость в сердце и красноречие на языке: чем шире знания человека, тем выше его личные качества, и тем более прочной и надёжной становится основа его убедительности и коммуникативных навыков. И наоборот, чем сильнее наше стремление обладать убедительностью, тем больше это побуждает нас быть внимательными во всём и серьёзно стремиться к знаниям.

Поскольку убедительность находит чрезвычайно широкое применение и не ограничивается какой-либо конкретной специальностью или профессией, это побуждает нас, подобно губке впитывающей воду, постоянно поглощать и накапливать знания и информацию из самых разных областей, а также способствует переплетению и взаимосвязи различных знаний, что облегчает формирование органичной сети, подобной нервно-сосудистой системе.

Говоря о накоплении знаний, можно привести один довольно забавный пример:

Теодор Рузвельт, избранный президентом, был весьма доволен собой. Однажды во время беседы с журналистами его юмористические, остроумные и мудрые высказывания то и дело вызвали взрывы смеха. Один из журналистов сказал: «Господин президент, по вашим остроумным и юмористическим высказываниям видно, что у вас богатый жизненный опыт и обширные знания. Ваше избрание было неизбежным, и это счастье для американского народа».

«Неужели?» — продолжил Теодор Рузвельт. «Неудивительно, что сегодня утром у меня немного разболелась голова — оказывается, это из-за взрыва знаний».

Головная боль от «взрыва знаний» — это действительно непередаваемый юмор. Столкнувшись с похвалой и лестью, Рузвельт не стал притворяться скромным — это выглядело бы натянуто; он также не поблагодарил по привычке — это сделало бы атмосферу слишком натянутой. Вместо этого он, используя свои ораторские навыки, произнес остроумную фразу, которая не только не умаляла его достоинства, но и создала очень дружескую атмосферу.

Иногда ваш жизненный опыт, кругозор и внутренний мир отражаются в вашей речи. Убедительность позволяет в полной мере раскрыть вашу ценность и заставить её сиять. Поэтому обладая выдающейся убедительностью, вы можете привлечь к себе больше внимания со стороны окружающих, что, в свою очередь, поможет им лучше понять вас и, таким образом, найти площадку для проявления вашего таланта.

II. Чтобы убедить других, сначала нужно убедить себя

Единственное, чего мы боимся, — это сам страх; демонстрация ваших ораторских талантов с улыбкой на лице — самое мощное оружие.

— Рузвельт

Почему публичные выступления вызывают страх у большинства людей?

Газета «Нью-Йорк Таймс» однажды провела интересный опрос с вопросом: «Чего вы боитесь больше всего?» Результаты опроса показали, что «смерть» заняла второе место, а «выступление перед публикой» — первое. Из этого видно, что в представлении подавляющего большинства людей выступление перед публикой — дело непростое. Такое представление естественным образом порождает у людей чувство страха, а как только человек начинает испытывать страх, последствия могут быть весьма серьезными: это может превратить то, что вы вполне способны сделать, в «луну в воде» или «цветок в зеркале».

Следующий пример можно назвать наиболее типичным проявлением страха перед публичными выступлениями:

На одном из обедов в Вашингтонском политическом клубе в качестве основного докладчика выступал видный правительственный чиновник. Перед началом выступления все с нетерпением ждали, что он расскажет о работе своего ведомства. Однако вскоре все заметили, что этот чиновник сильно нервничает. Изначально он собирался выступить импровизированно, но у него ничего не получалось — он, казалось, не знал, что делать. Тогда он достал из кармана стопку заметок, которые явно были в полном беспорядке, словно куча обрывков бумаги. Он некоторое время суетливо рылся в них, и его речь становилась всё более неловкой и неуклюжей. Время шло секунда за секундой, а он становился всё более бессвязным и сбитым с толку, но, тем не менее, продолжал бороться. Сначала он ещё пытался привести заметки в какой-то порядок, одновременно поднося дрожащей рукой стакан с водой к измученным жаждой губам, но ему ничего не удавалось — это было просто невыносимо смотреть: страх полностью сломил его.

Конечный результат можно было предсказать: он оказался едва ли не худшим оратором, и весь процесс выступления вызвал у всех чувство угнетённости. Его имидж также сильно пострадал.

Для карьеры большинства политиков нервозность оказывается роковой. Люди наверняка до сих пор ясно помнят капельки пота на кончиках носа Никсона и Кеннеди во время теледебатов в ходе президентской избирательной кампании 1960 года.

Губернатор одного из западных штатов, ныне являющийся кандидатом в президенты, подвергся резкой критике со стороны обозревателя одной из местных газет за то, что во время предвыборного турне он выглядел нервным: «Вы явно чувствовали себя неловко, заикались, постоянно произносили „а, а“, словно врач осматривал вам горло. К тому же вы вставляли одно придаточное предложение за другим и невнятно произносили слова. Жаль, что содержание ваших речей... Эти слова, если бы их произнёс кто-то вроде Марио Комо, наверняка тронули бы людей, но из ваших уст они звучат как жёсткая глина — без эмоций и без величия. Надеюсь, вам удастся привести манеру выступления в соответствие с содержанием. Опираясь на эти два аспекта, у вас ещё есть надежда».

Метеоролог программы «Сегодня» Уиллард Скотт говорил, что каждое утро перед выходом на сцену ему приходилось бороться с нервозностью. Лоуренс Оливье начал испытывать страх перед публикой в 16 лет. Каждый вечер у него пересыхало в горле и появлялись все симптомы страха. Он запрещал актерам, выступавшим с ним на одной сцене, смотреть ему в глаза. В течение шести лет подряд он страдал от нервного напряжения. Комик Лилли Томлин снималась в кино, выступала на телевидении и каждый вечер выходила на сцену Бродвея, однако, когда ей предстояло выступить на транслируемой по телевидению церемонии зажжения рождественской елки в Рокфеллер-центре, она так сильно нервничала, что съемки задержались на 40 минут. Она чуть не отказалась выходить на сцену.

Таким образом, нервозность и страх являются самыми опасными врагами успешного выступления. Страх порождает чрезмерное давление, которое подавляет нормальное функционирование организма, в результате чего то, что должно быть проще простого, становится сложнее, чем подняться на вершину горы.

Основными проявлениями такой «фобии общения» являются: напряжённое выражение лица, учащённое сердцебиение, растерянность, озноб в конечностях и т. д. Все эти симптомы можно устранить только с помощью тренировок, что позволит обрести новую смелость и уверенность в себе.

Когда вы только начинаете практиковаться в искусстве убеждения, обычно возникают такие эмоции, как нервозность и страх во время выступления — это совершенно нормально. Однако ни в коем случае не следует полностью приписывать неудачи в выступлении тому, что «вы глупы», «неумелы» или «не созданы для этого». Если вы так поступите, то навсегда утратите веру в свои силы и больше никогда не сможете набраться смелости, необходимой для убеждения.

На самом деле, сколько же в этом мире людей, обладающих врождённым талантом оратора? А те, кого поначалу считали неразговорчивыми и неуклюжими, в итоге стали ораторами, адвокатами и президентами. Великий оратор Дженнингс сам признавался, что во время своей первой попытки выступить перед публикой его колени дрожали так сильно, что стукались друг о друга. Американский гений юмора Марк Твен рассказывал, что, когда он впервые выступал на публике, у него было ощущение, будто рот набит ватой, а пульс бился так быстро, как будто он участвовал в забеге за золотой кубок. Партнер Линкольна, Хьюстон, как-то заметил, что в начале своих выступлений перед аудиторией Линкольн испытывал страх, тревогу и растерянность, но вскоре обрел самообладание, энтузиазм и искренность, и именно тогда он стал настоящим убедительным.

Рузвельт говорил: «Каждый новичок часто страдает от «болезни сердца». Эта болезнь — не трусость, а чрезмерное нервное возбуждение». Человек, впервые выступающий перед многочисленной аудиторией, чувствует себя так, как будто внезапно увидел лося или впервые вышел на поле боя. В этот момент ему нужен не мужество, а хладнокровие. Этого можно достичь с помощью тренировок: он должен преодолеть себя с помощью привычки и постоянных упражнений, чтобы его разум полностью подчинялся его воле. Если у него есть соответствующий талант, то каждое дополнительное упражнение укрепит его способности. Поэтому

тренировки должны быть постоянными, нельзя откладывать их или проявлять лень — только так можно избавиться от страха перед аудиторией.

Путь оратора Дирииса от неудач к успеху — это путь непрерывной борьбы со страхом.

В 482 году нашей эры Дириис родился в Афинах. У него от природы был низкий голос, он дышал неровно и невнятно произносил слова, поэтому окружающие всегда с трудом понимали, о чём он говорит. В то время в Афинах, на родине Дирииса, шли ожесточённые политические распри. Поэтому люди, обладавшие ораторским даром, пользовались большим уважением.

Несмотря на то что Дириис был человеком с обширными знаниями, глубокими мыслями, умением анализировать суть вещей и предвидеть тенденции эпохи и исторического развития, он осознавал, что из-за недостатка ораторского мастерства его легко может вытеснить время. Поэтому, тщательно обдумав всё до мелочей и подготовив блестящий текст речи, он впервые вышел на трибуну. К сожалению, он потерпел ужасающий провал. Причина заключалась в том, что у него был тихий голос и нечёткая дикция: слушатели практически не могли разобрать ни одного его слова, а значит, не могли увлечься содержанием его речи и, следовательно, не поддавались его убеждению.

Однако Дириис не унывал и с ещё большим усердием, чем раньше, тренировал свою смелость в публичных выступлениях. Каждый день он бегал к морю, кричал на скалы и изливал душу в брызгах волн; вернувшись домой, он делал упражнения по произношению перед зеркалом, внимательно наблюдая за формой губ, повторяя упражнения снова и снова, не сдаваясь.

После нескольких лет таких усилий усердие наконец окупилось: когда Дириис вновь вышел на трибуну, бурные овации и аплодисменты стали для него полным признанием и похвалой. С тех пор Дириис прославился на весь мир и получил звание «исторического оратора».

Из этого видно, что смелость — неотъемлемое качество убедительного оратора, и ни в коем случае нельзя позволять страху овладеть вашим сердцем.

Не хочешь быть трусом — будь уверен в себе

Уверенность в себе — это, кажется, вечная тема. Эмерсон говорил: «Уверенность в себе — первый секрет успеха».

Причина, по которой мы так легко нервничаем при публичных выступлениях, во многом сводится к тому, что мы недооцениваем себя и не уверены в себе. За секунду до того, как выйти на сцену, вы даже про себя бормочете: «А смогу ли я? Не разочаруются ли во мне зрители? Я же невысокий, невнятно говорю; у меня низкий уровень образования, в моих речах нет убедительности...»

В результате у вас начинают дрожать ноги, и вы начинаете заикаться. Вдруг вы замечаете, что в зале поднимается небольшое волнение, вам кажется, что кто-то насмехается над вами, и вы действительно теряете самообладание.

Такой исход произошёл именно потому, что твоя неуверенность взяла верх: она полностью овладела тобой, сломила тебя и превратила в труса, в слабака.

Хелен Келлер страдала тройным инвалидностью — слепотой, глухотой и немотой, — но благодаря своей твердой вере она преодолела свои недостатки и проявила свою ценность.

После Второй мировой войны она совершила лекционные туры по Европе, Азии и Африке, привлекая внимание общественности к людям с физическими ограничениями, и была признана «Британской энциклопедией» самой выдающейся личностью среди людей с ограниченными возможностями за всю историю.

Подумайте: если даже глухонемая женщина смогла с огромной уверенностью проводить лекционные туры, то что же значат те недостатки, которые вы считаете своими? Человек, не верящий в силу своего духа, не умеющий беречь себя и не способный относиться к другим так же, как к себе, пусть даже и слышит и видит, ничего не добьётся. Хелен Келлер была и слепа, и глуха, но она верила в силу своего духа, заботилась о себе и относилась к другим так, как хотела

бы, чтобы относились к ней, — и благодаря этому прозрел ее внутренний взор, открылся ее внутренний слух, и она создала как материальное, так и духовное богатство.

Комплекс неполноценности может превратить человека с прекрасными манерами в дурака, а талантливого человека — в невежественного ребёнка. Посмотрите на приведённый ниже пример — возможно, он вас вдохновит.

Корри работала в компании «Стандартный нефтяной». Ей было за тридцать, она была очень умной и амбициозной, а также весьма элегантной и красивой; она мечтала стремительно взлететь по карьерной лестнице и стать настоящим фениксом. Однажды ей посчастливилось получить приглашение на ужин для высшего руководства, и одним из почетных гостей того вечера был президент компании — самый известный в мире и одновременно самый богатый предприниматель Рокфеллер.

Для Кори Рокфеллер был не просто выдающейся личностью, а настоящим героем. Отчасти это объяснялось тем, что Кори испытывала глубокую веру в компанию «Стандарт-Петриол», а также очень надеялась на повышение по службе. Поэтому она с нетерпением ждала встречи с Рокфеллером, желая произвести на него глубокое впечатление своим талантом и знанием компании.

После ужина Кори представилась такая возможность. Ее непосредственный начальник представил ее Рокфеллеру и горячо похвалил ее за великодушие и талант, рассказав, как она преобразовала отдел и сколько средств сэкономила для компании...

Рокфеллер слушал с большим интересом, улыбнулся, пожал Кори руку и задал ей вопрос, касающийся её недавней работы. Вопрос был несложным, но в голове Кори внезапно наступила полная пустота, хотя она и знала, как на него ответить. Она была ошеломлена своим кумиром и очень нервничала, переживая, удастся ли ей «высказаться достойно». Она начала дрожать, и, хотя изо всех сил пыталась взять себя в руки, не смогла произнести ни одного «уместного слова».

Нервозность, вызванная встречей с Рокфеллером, и желание произвести на него глубокое впечатление полностью овладели Кори. Она беспорядочно и неуклюже пробормотала несколько фраз, пытаясь скрыть, что не знает ответа. Рокфеллер с удивлением посмотрел на Кори, находя её растерянность забавной.

Он просто смотрел на неё, ожидая, пока она сама выберется из этого неловкого положения. Разговор между Кори и Рокфеллером в тот день так и не наладился, оставаясь скучным от начала до конца. Ей было очень стыдно, и она очень извинялась перед Рокфеллером, что только усугубляло её затруднительное положение. Она не только испортила долгожданную возможность, но и, разочарованная, покинула зал, где проходил ужин, и при этом испытывала к себе сильную ненависть.

Из этого видно, насколько разрушительно нервное напряжение может повлиять на способности человека. В конечном счёте это проявление комплекса неполноценности, возникающего у человека в стрессовой ситуации. Это психологическое явление, знакомое каждому. Ключ к преодолению этого явления заключается в том, сможет ли человек эффективно контролировать свои эмоции.

Если бы Кори не пыталась упорно скрыть свой промах, а вместо этого самоиронично улыбнулась и сказала: «Знаете, мистер Рокфеллер, я должна признать, что встреча с вами действительно очень меня нервировала, потому что я хотела произвести на вас хорошее впечатление. Хотя я знала ответ на вопрос, который вы только что задали, в голове у меня внезапно наступила полная пустота, и я ничего не могла вспомнить. Мне действительно очень неловко. Пожалуйста, задайте мне ещё какой-нибудь вопрос»,

Как это естественно! Полная капитуляция — как это соответствует человеческой природе! В результате они оба громко рассмеются, лед между ними мгновенно растает, и Кори больше не будет испытывать страха и беспокойства. Оба временно отступают от своих ролей:

Рокфеллер перестает быть всемогущим, возвышенным президентом; а Кори — униженной сотрудницей. Избавившись от чувства неполноценности, Кори сможет лучше проявить свои таланты перед Рокфеллером.

Уверенность — главный «химик» души. Когда уверенность проникает в мысли, подсознание немедленно улавливает этот импульс, преобразует его в равную по силе духовную энергию, а затем передает в сферу безграничного разума, способствуя материализации мыслей об успехе.

Действительно, если в душе таится чувство неполноценности, ждёт неудача. Верьте в себя — и успех не заставит себя ждать.

Глава 2. Как сделать свою речь более убедительной

Ораторское мастерство, как и любое великое умение, является воплощением вашего внутреннего потенциала. Это не призрачный воздушный замок: чтобы овладеть им, вам необходимо заложить прочный фундамент.

I. Как научить свой ум гибко реагировать на любые ситуации?

Способность мыслить — это как хорошо настроенный прибор, который управляет логикой вашей речи.

— Кеннеди

Во всём сначала нужно учитывать предпосылки

У древнегреческих философов Сократа и Эвксидора был такой диалог:

Сократ: «Ты говоришь, что за всю свою жизнь не совершил ни одного „ошибочного“ поступка. Можешь ли ты привести примеры того, что такое „правильно“, а что такое „неправильно“?»

Оксид: «Да, конечно».

Сократ: «Лицемерие — это „правильно“ или „неправильно“?»

Оксид: «Неправильно».

Сократ: «А воровство?»

Оксид: «Неправильно».

Сократ: «А оскорбление других?»

Оксид: «Неправильно».

Сократ: «Раздражать врага и оскорблять его — это „правильно“ или „неправильно“?»

Оксид: «Правильно».

Сократ: «Представь, что один полководец, видя, что боевой дух его войска пал и оно неспособно сражаться, обманывает солдат, говоря: „Подкрепление уже в пути, вперед, смело!“ — и благодаря этому одерживает полную победу. Это „правильно“ или „неправильно“?»

Оксид: «Правильно».

Сократ: «Ребёнок заболел и не хочет принимать лекарство. Мать обманывает его, говоря: „Лекарство на вкус очень сладкое“. Ребёнок принимает лекарство, и его жизнь спасена. Это „правильно“ или „неправильно“?»

Оксид: «Правильно».

Сократ: «Твой друг, страдая психическим заболеванием, достал заранее приготовленный нож, чтобы покончить с собой, а ты украл у него этот нож. Это „правильно“ или „неправильно“?»

Оксид: «Правильно».

Сократ: «Ты говорил, что „неправильно“ поступать так только по отношению к врагу, но не к другу. Почему же теперь это можно делать и по отношению к другу?»

Оксид: «Я... не могу ответить».

Почему Оксид не смог обосновать свою позицию? Потому что любое суждение и мнение основывается на определённых предпосылках; как только предпосылки меняются, вывод становится кажущимся правдоподобным, но неоднозначным. В повседневной речи люди не уделяют должного внимания четкому формулированию предпосылок, что затрудняет общение, делает его неэффективным и даже приводит к серьезным недоразумениям и бессмысленным спорам. Поэтому и говорящий, и слушающий должны в ходе разговора обращать внимание на четкие предпосылки, улавливая скрытый смысл и логику.

Мышление и язык тесно связаны между собой: язык выражает результат мыслительной деятельности. Следовательно, если мышление не является быстрым, ясным и строгим, языко-

вое выражение не может быть плавным и чётким. Трудно представить, чтобы человек с тупым и беспорядочным мышлением мог красноречиво и логично излагать свои мысли.

Средняя школа Вирджинии — это известная школа, в которой учились два президента. Один из учителей этой школы во время короткой беседы с случайным приезжим неоднократно представлялся, говоря, что работает в средней школе Вирджинии, в надежде привлечь внимание собеседника. Поскольку собеседник вообще не знал, насколько популярна «Вирджинская средняя школа» в местном сообществе, он не смог понять, какое чувство чести и гордости заключалось в этих словах.

Поэтому, если вы хотите, чтобы вас правильно поняли, вы должны излагать факты с чёткой последовательностью причин и следствий, то есть придавать им исторический контекст и логическую связь. Чтобы этого добиться, обратите внимание на следующие три аспекта:

Во-первых, избегайте неопределённых или двусмысленных формулировок. Например, если есть два учителя по имени Джордж, и оба ищут ученика Тома, а ученик Джек сообщает Тому: «Учитель Джордж просит тебя прийти в его кабинет в 9 часов», — в этой фразе присутствует двусмысленность, поскольку не указано, какой именно учитель Джордж.

Во-вторых, содержание речи должно быть достаточно информативным. Если Джон спросит Джека: «В тот день я видел на улице человека, очень похожего на тебя, это был ты?», Джеку будет трудно ответить на такую бессвязную фразу. Поэтому Джон должен указать в вопросе конкретное время, место и т. д. Он должен спросить: «В прошлую пятницу я видел на улице Газалина человека, очень похожего на тебя, это был ты?»

Наконец, речь должна быть последовательной. Убеждая клиента купить ваш товар, вы должны сначала четко обозначить, кто вы такой, а затем поочередно перечислить преимущества товара, который вы хотите продать, и причины, по которым клиенту стоит его приобрести. Если вы будете говорить беспорядочно и неясно, клиент решит, что вы просто отмахиваетесь от него.

Поэтому предпосылки имеют огромное значение: от них зависит правильность вашего суждения. Например, слон — это животное, а у животных есть ноги, следовательно, у слона есть ноги; Уэлли Мейс — бейсболист, столь же сильный, как Стэн Моузер, а Стэн Моузер — бейсболист, сильнее большинства других. Следовательно, Уэлли Мейс должен быть лучшим из этих игроков. Особенно это верно в отношении внутренних соревнований.

Когда В равно Y, А равно Z; когда А не равно Z, Е либо равно Y, либо равно Z; следовательно, когда В равно Y, Е не равно ни Y, ни Z; когда А равно Z, Y или Z равно Е; когда В не равно Y, Е не равно ни Y, ни Z.....

Как добиться безупречного результата в общении, убеждении и выступлениях? Для этого нужно тщательно продумать исходные предпосылки и сохранять инициативу. Если вы утрачиваете исходные предпосылки своего выступления, то даже при красноречивых речах и весомых аргументах вы рискуете работать на чужую пользу, как Оксид, который в конце концов сам попал в ловушку.

Только определив правильное направление, можно пойти по верному пути

Представьте себе следующую картину: вы — экспедиция, готовящаяся к научно-исследовательской экспедиции в Анды. Когда вы уже собираетесь покинуть лагерь, вдруг раздаётся громкий грохот — лавина! Руководитель поворачивается к вам и вашим товарищам и говорит: «Возможно, вы не знаете, что это такое, но я занимаюсь этим уже много лет. Команда, которой я руководил, была единственной, выжившей в той лавине. Сейчас нам предстоит сделать то же самое...»

Представьте себе: как бы вы отреагировали, услышав эти слова руководителя? Наверняка с необычайной серьёзностью. Почему? Потому что он делает то, в чём его слушатели особенно нуждаются.

Оратор всегда должен улавливать желания слушателей, а слушатели всегда стремятся удовлетворить свои потребности. Если вы чувствуете, что каждый в зале задумывается над вашей проблемой, значит, ваша речь уже достигла этой цели. «Почему меня интересует эта речь?» — такой вопрос возникает в голове каждого слушателя. Успешный оратор должен всегда искать такие «козыри», чтобы повлиять на мысли аудитории: «Какие потребности слушателей я могу удовлетворить?»

Темы, которые больше всего интересуют слушателей, обычно делятся на четыре категории: секс, здоровье, богатство и они сами, особенно последняя. У каждого человека есть склонность верить собеседнику, но в то же время существует и противоположная склонность — не доверять ему; человек колеблется между этими двумя состояниями. У осторожных и упрямых людей, опираясь на прошлый опыт, склонность не доверять берет верх, что влияет на их поведение. Тем не менее, это не означает, что у таких людей полностью отсутствует желание верить другим; можно даже сказать, что их стремление убедить собеседника верить в них еще сильнее.

Чтобы удовлетворить их бессознательные ожидания, следует найти для них аргументы в пользу того, что «такие действия принесут пользу и им самим, и окружающим». Иными словами, нужно использовать понятные им общие принципы, чтобы пробудить в них желание доверять другим и, таким образом, изменить их точку зрения.

Мастера продаж дорогих товаров, таких как драгоценные камни или меха, чаще всего используют следующий приём в отношении домохозяек, которые колеблются и не могут решить, покупать ли им товар: «Если вы станете ещё красивее, ваш муж обязательно будет очень рад». Конечно, вещь дорогая, но эта фраза заставит её почувствовать, что она покупает её не для себя, а для того, чтобы порадовать мужа. Под влиянием такого «высшего смысла» её психология изменится, и она станет склонна поверить продавцу.

Если к этому добавить ещё одну фразу: «Такую вещь в будущем можно будет продать по высокой цене, так что она станет семейным достоянием», — то, одурачив домохозяйку под благородным предлогом «семьи», к этому моменту почти все они уже согласятся на покупку. Конечно, такой приём не является исключительной прерогативой продавцов.

Возьмём, к примеру, знаменитый эпизод с «складыванием мечей» Кромвеля!

Британский правитель Кромвель считал, что если не проводить различия между крестьянами и рыцарями, то атмосфера неповиновения властям никогда не исчезнет, военные беспорядки не будут утихомирены, и правящий класс не сможет укрепить своё положение. Поэтому, чтобы отделить крестьян от воинов, была проведена операция по сбору оружия.

Однако в то время, если бы крестьяне остались без контроля, это могло бы привести к крупной войне. Тогда он сказал: «Я переплавлю всё конфискованное оружие и сделаю из него сталь для создания статуи Иисуса, и вы получите Божье благословение. Кроме того, если вы все сосредоточитесь на земледелии, страна станет более безопасной, а народ — счастливее».

Крестьяне, отличавшиеся сильной подозрительностью и осторожностью в действиях, изначально были против этой акции, но, услышав такие высокие слова о «благе всего народа», отказались от своих первоначальных намерений, стали более склонны поверить собеседнику и в конце концов поддались убеждению Кромвеля.

Таким образом, будь то речь, убеждение или общение, секрет успеха всегда один и тот же: нужно быть целенаправленным и дать собеседнику почувствовать, что обсуждаемый вопрос затрагивает его личные интересы. Нет такого дурака, который не захотел бы принять то, что ему выгодно.

Выступление г-жи Маккейчен на одном из собраний наглядно иллюстрирует эту мысль:

Темой её выступления было развитие новых общественных организаций, а также то, как такая организация может развиваться, процветать и приносить пользу всем своим членам. Она

выбрала тему, которая заинтересовала аудиторию, и благодаря этому люди проявили к ней особый интерес.

Однако с самого начала она сильно отклонилась от темы и говорила о непонятном, причём сама этого совершенно не замечала. За 45 минут выступления она в общей сложности 75 раз употребила фразу «вы знаете». Но даже несмотря на это, поскольку её тема соответствовала потребностям аудитории и касалась их интересов, она всё же получила бурные аплодисменты.

Вот почему так важно, чтобы тема выступления отвечала потребностям аудитории. Если вам удастся это, даже если само выступление не будет достаточно ярким, результат может оказаться неожиданно успешным; напротив, если ваша тема не затронет важных для слушателей вопросов, даже самое блестящее изложение, скорее всего, принесет лишь половину ожидаемого результата.

На самом деле, многие выступления терпят неудачу именно потому, что не ориентированы на интересы и потребности аудитории: оратор всегда подставляет свои собственные мысли вместо мыслей слушателей. В результате ваше выступление не сможет завоевывать сердца аудитории, и это гарантированно приведет к его провалу.

Поднимать камень, чтобы бросить его в чужую ногу

В межличностном общении вам часто приходится действовать в экстренных ситуациях — это ярчайшее проявление человеческого интеллекта, позволяющего в кратчайшие сроки преодолеть трудности и выйти из затруднительного положения. Иногда ваши ловкие слова не только разряжают неловкую обстановку, но и приносят неожиданный результат.

Однажды основатель теории эволюции Дарвин был приглашён на банкет, где ему посчастливилось сидеть рядом с одной красивой дамой. Эта дама в шутовском тоне спросила: «Мистер Дарвин, я слышала, что вы утверждаете, будто человек произошёл от обезьяны. Я тоже вхожу в число тех, о ком вы говорите?»

Дарвин бросил на неё взгляд и вежливо ответил: «Конечно же! Но вы произошли не от обычной обезьяны, а от очень очаровательной обезьяны».

Если бы Дарвин ответил на вопрос этой дамы научным обоснованием, ему наверняка не хватило бы трех дней и трёх ночей, чтобы всё объяснить, да и она не только не проявила бы к этому интереса, но и осталась бы неудовлетворённой. В этот момент мудрая и остроумная фраза Дарвина «произошла от очень очаровательной обезьяны» стала удачным выходом из положения.

А что бы вы сказали в такой ситуации? Ваш ответ, скорее всего, вызвал бы неловкость, и вы надолго погрузились бы в это чувство неудачи, даже возненавидев себя за свою несостоятельность. Со временем вы бы полностью утратили уверенность в себе.

Возможно, неудачи в повседневном общении — это ещё ничего, но как вы будете реагировать на острые вопросы в ситуациях, способных изменить ваше будущее, например, во время предвыборной кампании или собеседования? Здесь также возникает вопрос объективной оценки: в определенной степени ваш успех или провал зависит от того, как вы формулируете свои мысли.

Представьте себе: смогли бы вы, оказавшись в следующей ситуации, вести себя так же непринуждённо, как Кеннеди?

В ходе процесса выдвижения кандидатов в президенты молодость Кеннеди и его юношеский вид стали для него неблагоприятным фактором. Спикер Палаты представителей Сэм Рейборн был одним из нескольких лидеров Демократической партии, которые критиковали Кеннеди за его «незрелость». Кеннеди лишь рассмеялся, отмахнулся от вопроса и сказал: «Сэм Рейборн, возможно, считает меня молодым, но для человека, которому уже 78 лет, большинство людей в его глазах кажутся молодыми». Однако этот вопрос так и продолжал преследовать Кеннеди. Гарри Трумэн в одном из своих выступлений перед всей страной бросил Кеннеди вызов, заявив: «Нам нужен человек чрезвычайно зрелый».

Кеннеди ответил на вызов Трумэна остроумной и меткой речью. Он сказал: «Если возраст всегда будет считаться критерием, то Америка лишится доверия ко всем, кому меньше 44 лет. Такое исключение могло бы помешать Джефферсону составить „Декларацию независимости“, Вашингтону возглавить американскую армию в Войне за независимость, Мэдисону стать пионером в разработке Конституции, а Колумбу — открыть Новый Свет».

Как видно, столкнувшись с агрессивными высказываниями, которые точно попадают в вашу уязвимую точку, не следует паниковать. Нужно найти противоположные доказательства и ухватиться за то, как собеседник сам подходит под этот противоположный пример. Это не только подчеркнет вашу мудрость и чувство юмора, но и поставит собеседника в неловкое положение — он сам себе нанесет удар.

В этом и заключается секрет великих людей. Сохраняя хладнокровие, спокойствие и невозмутимость, они разряжают конфликт и вызывают бурные овации. С точки зрения общения, молчание в этот момент не означает полного отказа от высказывания, а заключается в том, чтобы использовать это короткое время для поиска подходящего повода или момента для высказывания, с целью добиться наилучшего убедительного эффекта.

Рассмотрим ещё один пример:

Мэри была красивой и умной девушкой. Однажды, когда она осталась дома одна, в дверь постучали. Мэри открыла дверь и увидела, что на пороге стоит незнакомый мужчина с блестящим ножом в руке, злобно глядящий на неё. Мэри сильно испугалась и на мгновение растерялась. А тот мужчина, казалось, тоже засомневался перед Мэри. Они смотрели друг на друга в течение двух секунд.

Мэри успокоилась, и ей пришла в голову идея. Улыбнувшись, она сказала ему: «Сэр, вы отлично шутите! Вы, наверное, продаёте кухонные ножи? Мне нравится, пожалуйста, заходите, я хочу один...» Говоря это, она впустила мужчину в дом и продолжила: «Вы очень похожи на моего бывшего добродушного соседа. Я так рада вас видеть! Вы хотите кофе или чай?»

Преступник, на лице которого сначала читалось убийственное выражение, постепенно стал застенчивым; он неловко сидел на месте и то и дело заикался: «Спасибо, о, спасибо!»

Мэри поболтала с ним некоторое время, деликатно намекнув, что ей пора выходить, и проводила мужчину до двери, однако в конце концов Мэри действительно купила тот блестящий кухонный нож.

Уходя, незнакомец искренне сказал Мэри: «Мисс, вы измените всю мою жизнь».

Из этого примера видно, что в реальной жизни, сталкиваясь с трудностями в процессе убеждения, нужно оставить себе немного времени на размышление. Поспешные, не обдуманые высказывания и ошибки в речи, допущенные в панике, часто приводят к катастрофическим последствиям для достижения поставленной цели. Поэтому мы говорим, что «вдохновение» в процессе убеждения отражает не только опыт человека в области гибкой и непринуждённой речи, способной адаптироваться к ситуации, но и требует хороших психологических качеств.

Знания — это хирургический скальпель

Считаете ли вы себя тесно связанным с государственными делами и обществом? Не довольствуетесь ли вы ролью «лягушки на дне колодца»? Не остаетесь ли вы равнодушным к тому, что происходит вокруг? Если ответы на эти вопросы утвердительные, это означает, что вы — человек, умеющий думать, обладающий острым наблюдательным умом, серьезно относящийся к делам и полный энтузиазма, и тогда вы недалеко от обладания выдающейся убедительностью. Даже если вы пока не очень хорошо владеете словом, у вас уже есть все необходимое для убеждения.

В Нью-Йорке есть один процветающий салон красоты, который считается лучшим в своем районе. Когда кого-то спросили у владельца, в чём секрет его успеха, он честно признался, что всё дело в том, что его косметологи умеют поддерживать беседу с клиентами во

время работы. Но как сотрудникам научиться вести беседу? Это очень просто, объяснил владелец:

«Каждый месяц я покупаю всевозможные газеты и журналы и предписываю сотрудникам обязательно читать их каждое утро перед началом работы, как ежедневную домашнюю работу. Так они естественным образом получают самые свежие темы для разговора и могут с лёгкостью завоевать расположение клиентов».

Человек, не обладающий ни каплей знаний, конечно же, не может рассчитывать на то, что в разговоре он будет вести себя непринуждённо. Знания — это мощное оружие, и с его помощью многие проблемы решаются без труда.

В Калифорнийском университете преподавательница Альберта Эрин задала на занятии вопрос: «Кто сказал фразу: „Либо дайте мне свободу, либо дайте мне смерть“? Кто знает, поднимите руку».

В аудитории воцарилась тишина, и на лице Эйлин Альберт отразилось разочарование. В этот момент кто-то на несовершенном английском ответил: «В 1775 году это сказал Патрик Генри».

«Правильно, ребята, только что ответил японский студент. Вы выросли в Америке, но не смогли ответить, а студент из далекой Японии смог — как это жалко!»

В этот момент из класса раздался странный крик: «Убейте японца!»

Услышав этот крик, Альберт Эйрин невольно покраснел от злости и громко спросил: «Кто? Кто это сказал?»

Наступила тишина, и из угла класса кто-то ответил: «В 1945 году это сказал президент Трумэн».

Видно, что богатый жизненный опыт и широкий кругозор могут стать весомым аргументом в пользу умственных способностей. Представьте себе: если бы этот студент не знал о декларации Трумэна, он ни за что не смог бы в такой критической ситуации с юмором ответить на упрек учителя. Таким образом, он не только разрядил напряжённую атмосферу, но и успокоил гнев учителя. Наверное, нет такого учителя, который не хотел бы, чтобы его ученики были находчивыми, остроумными и эрудированными.

Убедительные аргументы, основанные на знаниях, обладают большей силой и не вызывают такого раздражения, как пустые слова. Хотя вы и не можете досконально изучить все специальные дисциплины, так называемый «общий кругозор» вам просто необходим. Обладая общим кругозором и умея ловко им пользоваться, вам не составит труда вести 10-минутную беседу на любую тему, интересующую собеседника.

Поэтому вам необходимо много читать и следить за новостями. Мировые события, ситуация в стране, новые достижения науки, местные обычаи и традиции разных уголков мира, а также художественные произведения, мода и содержание фильмов и спектаклей — всё это поможет вам обогатить свой словарный запас. Кроме того, слушая других, вы в любой момент можете наткнуться на мудрые и остроумные афоризмы и пословицы. Запоминайте их и записывайте в тетрадь для выдержек — со временем темы и материалы для ваших бесед будут становиться всё более разнообразными.

2. Как сделать ваше высказывание более убедительным?

Один и тот же разговор, одно и то же изложение своих мыслей: одни навлекают на себя массу неприятностей, а другие завоевывают бурные аплодисменты — в этом и заключается философия самовыражения.

— Марк Твен

Вы когда-нибудь обращали внимание на свой голос?

Звучит ли ваш голос чётко, уверенно и спокойно? Является ли он откровенным и чётким? Исполнен ли он энергии и энтузиазма? Удаётся ли вам поддерживать умеренные изменения интонации? Умеете ли вы избегать повторения слов типа «о» и «а»...

Общаясь с другими, ни в коем случае не пренебрегайте своим голосом — это один из главных факторов, определяющих вашу убедительность.

С возрастом большинство людей теряют детскую непосредственность и естественность, неосознанно попадая в шаблонные модели голосового общения. Наша речь становится всё более безжизненной, мы всё реже используем жесты и всё реже варьируем высоту голоса. Одним словом, мы по-настоящему утратили живость и естественность в общении.

Пронзительный голос, исходящий из носовой полости, производит на слушателя такое же впечатление, как и резкий звук мела по доске. А голос с гармоническим сопровождением и грудным резонансом способен, подобно виолончели, успокаивать и вдохновлять тело и душу.

Жюлиас Фастер в своей книге «Тайны языка» особо подчеркивает важность гласных. Во время Французской революции народ скандировал лозунг:

«Вперед! Вперед! Повесим аристократов на фонарях!» Именно магия гласной «а» побудила французский народ массово присоединиться к рядам революционеров.

Умелое использование очарования голоса не только позволяет в полной мере выразить замысел речи и эмоции, но и придает речи жизненную силу, наполняя её художественной выразительностью.

В книге «Линкольн глазами журналиста» написано: «Один из любимых приёмов Линкольна при подчеркивании какой-либо важной мысли заключался в следующем: он произносил несколько слов в быстром темпе, а когда доходил до того слова или предложения, которое хотел выделить, он растягивал голос и произносил каждое слово с особой выразительностью, а затем, словно молния, стремительно заканчивал предложение... Он максимально растягивал время произнесения того слова или предложения, которое хотел подчеркнуть, почти до такой же длительности, как и время, затрачиваемое на произнесение остальных пяти-шести неважных предложений». Такой прием неизбежно привлекает внимание слушателей.

Например, быстро произнесите «тридцать миллионов долларов» спокойным тоном, так, будто речь идет о небольшой сумме. Затем повторите «тридцать тысяч долларов» немного медленнее, с особым выражением, как будто эта огромная сумма произвела на вас глубочайшее впечатление. При таком произношении создается впечатление, что тридцать тысяч долларов — это больше, чем тридцать миллионов.

Линкольн часто делал паузы во время разговора. Когда он подходил к ключевому моменту и хотел произвести на слушателей глубочайшее впечатление, он наклонялся вперёд, смотрел собеседнику прямо в глаза целую минуту, но при этом не произносил ни слова.

Такое внезапное молчание имеет тот же эффект, что и внезапный шум: оно привлекает внимание людей. Это заставляет каждого сосредоточиться и настроиться, с нетерпением ожидая, что же собеседник скажет дальше.

Сьюзан — воспитательница в детском саду. Когда она рассказывает детям сказки, она всегда любит использовать слово «красивый». Например, говоря о пруду, она скажет: «Это красивый пруд»; говоря о солнце, она скажет: «Это красивое солнце»; Говоря о горах, травинках, цветах и т. д. она всегда использует слово «красивый», что очень раздражает детей в детском саду, и в итоге в ежегодном рейтинге она была признана «самым непопулярным воспитателем». Если бы она заменила однообразное слово «красивый» на такие слова, как «нежный», «милый», «сияющий», «очаровательный» и т. п. разве это не повысило бы интерес слушателей?

Поэтому в разных ситуациях нужно использовать разные интонации, а выступление должно быть естественным и непринуждённым — только так можно выразить свои мысли более чётко и ярко. В противном случае, если говорить так же жёстко, как дерево, и так же безжизненно, как робот, как можно вызвать отклик у слушателей?

Не переходите черту в речи

Наибольшее раздражение вызывают словесные клише. Если во время разговора вы постоянно вставляете такие слова, как «а», «правда?», «а как вы думаете?», «да это же абсурд», «я считаю», «очевидно» и т. п. то вы звучите неуверенно, нерешительно и неловко.

Когда у вас появляются любимые выражения, вы легко попадаете в их плен и начинаете произносить их автоматически, независимо от того, что вы хотите сказать и уместно ли это в данной ситуации. Этот недостаток легко становится предметом насмешек и вызывает у слушателей психологический страх: «Вот он опять скажет „а“...» Кроме того, ваша фиксированная фраза нарушает связность вашей речи, заставляя слушателей уделять ей чрезмерное внимание, что значительно снижает убедительность вашего выступления.

Профессор Костер — известный специалист в области нейробиологии, автор множества научных трудов, но его речевые навыки оставляют желать лучшего, особенно из-за его словесной привычки — фразы «правда?». Когда его пригласили выступить в Стэнфордском университете, он сказал: «Я очень рад обсудить с вами здесь вопросы нейробиологии, правда? Нейробиология — это новая научная дисциплина, правда?...»

Он произносил «правда?» после каждой фразы, так что студенты забыли, что он говорит о нейробиологии, и слышали только это слово, повторяющееся с невероятной частотой. Все начали считать за него... 55... 92... 183 — за 60 минут лекции он употребил целых 183 раза «правда?».

Такая речь вызывает у слушателей сильное отвращение. Если у вас есть такая привычка, запишите эти лишние словесные клише на маленьких красных стикерах и приклейте их на свои часы — это поможет вам избавиться от этой привычки в течение двух дней.

Интонация отражает ваш внутренний мир во время речи, раскрывая ваши эмоции и отношение. У нормального человека речь состоит из 12–20 слогов. Конечно, у профессиональных актёров и певцов этот показатель выше — у некоторых он может достигать 36 слогов. Но, к сожалению, у некоторых людей количество слогов может составлять всего 5; их речь звучит так, будто кто-то перебирает струну, — очень монотонно, от чего у слушателей начинает кружиться голова.

Когда вы выступаете, окружающие не могут уловить в вашей речи эмоционального оттенка; вы звучите, как будто заучиваете текст наизусть: Такое можно считать лишь чтением текста, а не разговором, не говоря уже о выступлении.

В холодной комнате, где не было разжженного камина, один критик слушал, как его друг зачитывал черновик речи. Он почти в отчаянии воскликнул: «Дорогой друг, либо вдохни огонь в свои слова, либо брось свой текст в огонь, иначе я просто не смогу больше здесь находиться».

Даже самый хорошо написанный текст никогда не произведёт должного эффекта, если его читать монотонным голосом. Большинство людей полагает, что для того, чтобы что-то подчеркнуть, нужно говорить громче, с большей страстью и повышать интонацию. Ещё в 44 году до нашей эры греческий оратор Цицерон предупреждал ораторов: «Не вкладывайте всю силу в каждую фразу. Чтобы выделить то, что нужно подчеркнуть, поступайте как художники: они умело используют оттенки цвета, чтобы люди и предметы выглядели ярче».

Носовая речь также негативно влияет на убедительность. Слова, произносимые с носовым оттенком, вызывают у слушателей особое раздражение. В повседневной жизни мы часто слышим звуки типа «мм... хм... э-э...» — это и есть носовая речь. Если вы говорите с носовым оттенком, при первом знакомстве вы точно не вызовете симпатии. Вы создаете впечатление человека, который постоянно жалуется, лишен энергии и крайне негативен.

Если вы хотите, чтобы ваш голос был более привлекательным и убедительным, если вы хотите, чтобы ваша речь была более харизматичной, то с этого момента немедленно избавьтесь от носового оттенка.

Кроме того, темп речи — один из факторов, наиболее ярко отражающих харизму человека. Кеннеди можно назвать выдающимся оратором, однако иногда он говорил слишком

быстро, и слушатели не успевали за ним. Из этого видно, что умение своевременно регулировать темп речи — вопрос, на который каждый из нас должен обратить внимание.

Хотя в некоторых случаях быстрая речь бывает чёткой, в других она бывает быстрой, но нечёткой, и для собеседника это равносильно тому, что он ничего не услышал. Даже если вы говорите быстро и чётко, это не всегда гарантирует достижение желаемого эффекта, поскольку у вас есть способность говорить быстро и чётко, а у слушателей не всегда есть способность быстро воспринимать речь.

В языковом общении скорость речи в той или иной степени влияет на то, как информация доносится до собеседника. Слишком быстрая речь, как и слишком высокий тон, вызывает у слушателей чувство напряжения и беспокойства.

Напротив, если вы говорите слишком медленно, это свидетельствует о вашей несообразительности и чрезмерной осторожности.

Менеджера одного из отделов фармацевтической компании в Техасе вызвали в кабинет для обсуждения планов отдела. В ходе беседы этот менеджер говорил слишком медленно, буквально выдавливая слова по одному. Его начальник был вынужден с явным раздражением прервать его и в конце концов попросил ответить лишь «да» или «нет», поскольку просто не мог терпеть столь медлительную речь.

Как видно, скорость речи может в значительной степени повлиять на способность человека выразить свои мысли. Помните, что 170 английских слов в минуту — это оптимальная скорость. Оставляйте слушателям время, чтобы переданная вами информация проникла в их сознание, и используйте паузы — это средство голосового подчеркивания, словно говорящее: «Хорошо об этом подумайте...» Сделайте паузу в ключевом месте — после предупреждения, заявления или вопроса. Подняв взгляд, вы заставите слушателей задуматься.

Однако одного лишь голосового подчеркивания недостаточно — важно правильно подобрать слова. Здесь следует обратить внимание на вопрос о том, как правильно распределять подробности и общие фразы. Например, когда вы даете кому-то обещание, достаточно сказать максимум два раза «хорошо», но некоторые люди бесконечно повторяют «хорошо, хорошо, хорошо...». Такое повторение не только излишне, но и смешно — например, на «Увидимся завтра» кто-то может ответить: «Увидимся завтра, увидимся завтра...».

На самом деле, повторяющие фразы следует использовать только в тех случаях, когда нужно особо подчеркнуть что-то или усилить выразительность речи; в обычной речи это лишь подчеркивает вашу старомодность.

Тренировка на поле боя

На самом деле голос человека не является неизменным: с помощью определённых техник можно избавиться от своих странностей и вредных привычек. Таким образом, можно изменить интонацию, произношение, громкость, ритм и темп речи. Ниже представлены несколько методов тренировки:

(1) Метод быстрого чтения

Под «чтением» здесь подразумевается чтение вслух — чтение ртом, а не глазами. Как следует из названия, «быстрое чтение» — это быстрое чтение вслух.

Цель этого метода тренировки — развить беглость речи, точность произношения и чёткость артикуляции.

Метод:

Найдите текст речи или прозу с красивым стилем. Сначала воспользуйтесь словарем, чтобы найти незнакомые или непонятные слова и выражения, разобраться в их значении, а затем начните читать вслух. Обычно в начале скорость чтения бывает невысокой, но постепенно её нужно увеличивать, читая с каждым разом всё быстрее, пока не достигнете максимальной скорости, на которую вы способны.

Требования:

При чтении не делайте пауз, произносите слова точно, артикулируйте чётко и старайтесь говорить полноценно. Ведь если вы не будете произносить каждый звук полностью, то при увеличении темпа слушатели не смогут разобрать, о чём вы говорите, и тогда смысл быстрого темпа будет утрачен. Наша быстрота должна основываться на чёткой артикуляции и чётком, аккуратном произношении.

Вы слышали когда-нибудь прямые трансляции спортивных матчей? Комментаторы отлично владеют искусством «быстроты»: они говорят быстро, но не хаотично, каждое слово и каждый звук произносятся очень чётко и точно, без малейшей неясности. Именно такой быстроты мы и стремимся достичь — с чёткой дикцией и точным произношением, а не просто ради самой быстроты.

Преимущество метода скорочтения в том, что он не ограничен временем и местом — вы можете практиковаться в любое время и в любом месте. Достаточно иметь под рукой какой-нибудь текст.

Кроме того, она не зависит от других людей — вам не нужно ничего содействия, вы можете заниматься самостоятельно. Конечно, вы также можете попросить друга послушать ваши упражнения по скорочтению и помочь вам выявить ошибки. Например, какое слово произносится неточно, в каком месте артикуляция нечеткая и т. д. Это поможет вам целенаправленно исправлять ошибки и совершенствоваться. Вы также можете записать своё скорочтение на диктофон, а затем прослушать запись, выявить недостатки и внести улучшения. Ещё лучше, если у вас будет преподаватель, который будет вас направлять.

(2) Метод тренировки голоса

Тренировка голоса — это тренировка голосовых связок и голосового аппарата. В повседневной жизни мы все любим слушать полные, округлые, приятные и мелодичные голоса, а не хотим слышать хриплые, безжизненные, сухие и невыразительные голоса. Поэтому развитие хорошего голоса и формирование приятного, мелодичного тембра — это обязательная часть работы по улучшению ораторского мастерства.

Методы тренировки голоса:

Первый шаг — тренировка дыхания. Прежде чем тренировать голос, нужно тренировать дыхание. Дыхание — это движущая сила голосообразования, подобно двигателю автомобиля; оно является основой речи. Интенсивность дыхания напрямую влияет на звучание голоса. Недостаток дыхания приводит к слабому голосу, а чрезмерное усилие — к повреждению голосовых связок. Поэтому, тренируя голос, в первую очередь нужно научиться правильно использовать дыхание.

Вдох: вдох должен быть глубоким, при этом нижняя часть живота втягивается, а грудная клетка расширяется, чтобы вдохнуть как можно больше воздуха. Можно представить себе, как вы вдыхаете, почувствовав приятный аромат. Следите за тем, чтобы при вдохе не поднимать плечи.

Выдох: выдыхать нужно медленно. Позвольте воздуху выходить постепенно. Ведь во время выступлений, чтения вслух или дискуссий нам иногда требуется более длительный выдох, и только медленный и длинный выдох позволяет достичь этой цели. Во время выдоха можно слегка сомкнуть верхний и нижний ряды зубов, оставив небольшую щель, через которую воздух будет медленно выходить.

Освоив основные методы вдоха и выдоха, вы можете ежедневно выходить на улицу или в парк, чтобы выполнять эти упражнения и делать глубокие вдохи; со временем это обязательно принесет результат.

Второй шаг — тренировка голоса. Мы знаем, что источником человеческой речи являются голосовые связки, то есть наш голос возникает в результате колебаний голосовых связок под действием воздушного потока.

Перед началом голосовых упражнений необходимо выполнить некоторую подготовительную работу. Сначала расслабьте голосовые связки, вибрируйте их с помощью легкого и плавного потока воздуха, чтобы они немного подготовились, произнесите несколько тихих и медленных звуков. Ни в коем случае не начинайте сразу громко кричать — это только повредит голосовые связки. Это похоже на то, как перед интенсивными физическими упражнениями мы делаем разминку, иначе легко получить растяжение мышц.

После разминки голосовых связок необходимо выполнить подготовительные упражнения для ротовой полости. Как известно, ротовая полость является важным резонатором человека, и громкость и полнота звука напрямую зависят от её состояния, поэтому не стоит недооценивать её роль.

Разминку ротовой полости можно проводить следующим образом:

Во-первых, выполняйте упражнения на открывание и закрывание рта, разминая жевательные мышцы, то есть «тесто». Благодаря этому во время вокальных упражнений жевательные мышцы будут двигаться легко и непринуждённо.

Во-вторых, выдвиньте мягкое нёбо. Этот метод можно освоить, имитируя крикание утки.

Еще одним важным резонатором в организме человека является носовая полость. Некоторые люди при произношении звуков напрягают только горло, совершенно не задействуя два резонатора — верхнюю часть грудной клетки и носовую полость, — из-за чего голос получается тонким, а тембр — невыразительным. Чтобы научиться использовать резонанс носовой полости, попробуйте имитировать мычание коровы. Однако следует помнить: если в повседневной речи использовать только носовой резонанс, это может привести к чрезмерному носовому оттенку в голосе.

Также следует помнить, что во время тренировок ни в коем случае нельзя выходить на улицу сразу после пробуждения утром, так как это может повредить голосовые связки. Особенно не следует кричать с открытым ртом, когда разница между температурой на улице и в помещении значительна: холодный воздух, попадая в ротовую полость, раздражает голосовые связки.

В-третьих, тренируйте дикцию. Дикция, казалось бы, далека от вокала, но на самом деле эти два аспекта тесно связаны. Только при точном, чётком и плавном произношении слова будут звучать «правильно и полноценно».

(3) Метод повторения

Метод заключается в следующем: выберите отрывок подходящей длины с определённым сюжетом. Лучше всего подойдёт отрывок из романа или речи с ярко выраженным повествовательным характером. Затем попросите друга, хорошо читающего вслух, прочитать его вслух; лучше всего записать это на диктофон, а затем прослушивать и повторять за ним, повторяя это несколько раз, пока не сможете полностью воспроизвести этот отрывок.

Во время пересказа можно записать содержание первого пересказа, а затем сравнить его с оригиналом, чтобы проверить, сколько вы смогли воспроизвести. Повторяйте это несколько раз, чтобы понять, сколько раз вам понадобится, чтобы пересказать весь текст целиком. Цель этого упражнения заключается не просто в заучивании, а в тренировке плавности речи.

Еще лучше, если вы сможете пересказывать перед аудиторией — это также поможет вам развить смелость и преодолеть нервозность. При этом вначале достаточно просто пересказать основной сюжет; пока вы запоминаете оригинальные формулировки, можно пересказывать смысл своими словами.

При втором пересказе требуется не только пересказать сюжет, но и воспроизвести определенные речи персонажей или описательные фрагменты. При третьем пересказе следует в целом точно воспроизвести речи персонажей и основные описательные фрагменты, постепенно повышая уровень требований. Перед началом такого упражнения лучше всего сфор-

мулировать конкретные требования, исходя из собственных возможностей и особенностей выбранного текста.

Например, если вы выбрали отрывок, состоящий из десяти предложений, то при первом пересказе необходимо изложить основной сюжет и повторить несколько ключевых предложений; при втором пересказе следует повторить 5–7 предложений; при третьем — 8–10 предложений. Разумеется, чем быстрее вы прогрессируете, тем сильнее ваша языковая связность и память.

Начиная упражнение, лучше выбирать материалы с короткими предложениями и живым содержанием — так вам будет легче уловить суть, запомнить и пересказать. По мере углубления тренировки вы можете постепенно выбирать материалы с более длинными предложениями и меньшим количеством сюжетных линий для практики. Такой подход — от простого к сложному, постепенно и последовательно — даст лучший результат.

Чтобы узнать, как ваш голос воспринимается окружающими, после того как вы прорепетировали вслух три раза, запишите свою речь и прослушайте запись.

После таких повторяющихся тренировок, я уверен, что ваша интонация, произношение, громкость, ритм и темп речи значительно изменятся.

3. Просто один говорит, а другой слушает

Очень важно, чтобы собеседник уловил суть вашей речи, а вы сами четко понимали цель своего выступления.

— Линкольн

Кто меня слушает?

Вы должны всегда четко осознавать, что ваша цель — убедить собеседника принять вашу точку зрения. Прежде всего, вам необходимо понять психологические изменения и потребности собеседника. Независимо от того, состоит ваша аудитория из одного человека или из тысячи, вы должны ориентироваться на их потребности. Секрет постоянного успеха заключается в том, чтобы сосредоточиться на предпочтениях слушателей. Поставьте себя на место слушателей и попробуйте посмотреть на ситуацию с их точки зрения.

Обсуждение тем, которые нужны слушателям, на самом деле раскрывает нам важность контекста. Предположим, вы присоединились к дискуссии, но перед вами не красноречивый оратор, а эксперт по выживанию в пустыне — вы, скорее всего, останетесь равнодушными к тому, о чём он говорит. Но если эту речь произносит пилот, которого вынудили совершить посадку в пустыне, вы, возможно, заинтересуетесь этой темой, которая изначально не имела к вам никакого отношения.

В этом и заключается контекст — то, что волнует вашу аудиторию. Если вам удастся правильно решить эту задачу, вы обретете ключ к успеху.

Во время разговора нужно не только понимать потребности собеседника, но и своевременно предвидеть его настроение и реакцию, когда он говорит; использовать навыки и уловки, пристально следить за целью и приближаться к ней — только так разговор будет эффективным.

Один покупатель подошел к прилавку с игрушками и взял в руки игрушечный летающий диск с голосовым управлением.

«Здравствуйте, сколько лет вашему ребенку?» — вежливо спросил продавец, пытаясь нащупать почву.

«Восемь лет».

Незаметный ответ покупателя мгновенно возбудил центр управления интонацией продавщицы: по полученной обратной связи она убедилась, что нашла лазейку для достижения цели, и сразу же перешла в наступление: «Восемь лет! В этом возрасте как раз самое время играть с такими летающими тарелками».

Говоря это, она включила летающую тарелку, взяла пульт дистанционного управления и ловко начала им манипулировать, одновременно ещё раз усилив интонацию: «Играя с такой

летающей тарелкой, ребёнок с раннего возраста развивает в себе сильное лидерское начало». Через две-три минуты задача по представлению товара была выполнена.

Клиент отправил новое сообщение: «Сколько это стоит?»

«25 долларов».

«Слишком дорого».

«Хорошо, 20 долларов».

Разговор перешел к обсуждению цены. От того, насколько ловко ведется беседа, зависит успех сделки. Продавщица хорошо понимала настроение родителя: ради развития ребенка большинство родителей готовы пойти на любые затраты. Поэтому она перешла в новое наступление: «По сравнению с развитием лидерских качеств у ребенка это просто сущие копейки!» — сказала она, улыбаясь покупателю.

Продавщица ловко достала две новые батарейки и сказала: «Давайте так: эти две батарейки я вам подарю!» С этими словами она положила в запасной полиэтиленовый пакет нераспакованную игрушку-летающую тарелку с голосовым управлением вместе с двумя батарейками и протянула его покупателю. «Не хотите попробовать?»

В разговоре прозвучала новая информация, и, не дожидаясь ответа покупательницы, продавщица, переключившись на другую тему, быстро скорректировала свою речь: «Качество гарантировано».

После оплаты, оформления и вручения чека продавец добавил: «Если возникнут проблемы с качеством, в течение трёх дней по чеку можно будет обменять товар».

Этот коммерческий разговор, хотя и был кратким, но протекал весьма извилисто: тема переходила от представления товара к согласованию цены, а затем к гарантии качества — все этапы следовали друг за другом, тесно переплетаясь. Если бы хотя бы один из этих этапов был неверно скорректирован, это привело бы к прерыванию разговора, и первоначальная цель не была бы достигнута.

Речевое общение — это обмен информацией. Говорящий должен руководствоваться принципом «слово следует за смыслом», помнить о цели разговора, обращать внимание на реакцию собеседника и следить за ясностью своей речи. Если разговор отклоняется от цели или сама цель меняется, нужно вовремя скорректировать ход беседы. Важно, чтобы разговор помог достичь поставленной цели.

В разгар промышленной революции в Великобритании Фарадей, прославившийся изобретением генератора, отправился на встречу с премьер-министром Стофеном, чтобы получить государственное финансирование для своих исследований.

Фарадей принёс с собой прототип генератора и с большим энтузиазмом, не переставая ни на минуту, рассказывал об этом эпохальном изобретении, но реакция Стоффена оставалась весьма прохладной, он выглядел совершенно равнодушным.

На самом деле, это было вполне объяснимо, ведь он был всего лишь выдающимся политиком, и ему было слишком сложно, глядя на эту модель магнита, обмотанного катушками, представить себе, какие огромные изменения она принесет в промышленную структуру будущих поколений. Однако после того, как Фарадей произнес следующие слова, премьер-министр Стоффен, до этого проявлявший полное безразличие, внезапно проявил живой интерес: «Премьер-министр, если это устройство в будущем получит широкое распространение, оно непременно принесет увеличение налоговых поступлений».

Очевидно, что после слов Фарадея отношение премьер-министра резко изменилось. Причина заключалась в том, что этот двигатель в будущем непременно принесет значительную прибыль. А рост прибыли обязательно обеспечит правительству значительные налоговые поступления, и именно это и интересовало премьер-министра.

Успех Фарадея заключался в том, что он рассуждал, ставя себя на место премьер-министра. Таким образом, он смог проникнуть в суть того, что больше всего волновало пре-

мьер-министра, и, соответственно, более целенаправленно убедить его изменить первоначальное решение.

Кому я обращаюсь?

Вы можете задать себе несколько вопросов, чтобы определить цель: что я хочу, чтобы слушатели запомнили? Что я хочу, чтобы они сделали? Какие чувства я хочу вызвать или какие знания я хочу им передать? С какой стороны вы хотите их убедить?

Если вы проясните для себя эти моменты, это облегчит вам работу на следующем этапе.

Например, вы обращаетесь к другу с просьбой присоединиться к какой-то группе, или просите врача решить медицинскую проблему, либо ведете переговоры с деловым партнером — чем такие разговоры отличаются от обычных бесед социального характера? В некоторых аспектах они схожи. Например, вам нужны общие навыки общения: вы должны уметь подстраиваться под собеседника, по возможности понимать его особенности, проявлять интерес, быть дружелюбным и искренним и так далее. Но в некоторых аспектах они отличаются, поскольку у вас есть конкретная цель в таких разговорах.

Перед тем как приступить к убеждению или выступлению, необходимо сначала диагностировать суть проблемы и определить цель. Точно так же, как врач, осматривая пациента, сначала ставит диагноз и устанавливает причину болезни, чтобы затем назначить соответствующее лечение. Не зная, в чем заключается проблема, и не понимая, в чем заключается цель действий, все размышления и действия будут слепыми. Только при четкой цели действия приносят результат. Если цель неясна или в ходе действий из-за каких-то мелочей упускается из виду цель, ситуация может принять крайне неблагоприятный оборот.

В 1940 году Уэндел Уилки соперничал с Франклином Рузвельтом в президентской гонке. Уилки обладал огромной харизмой, остроумием и смелостью, а также был сильным кандидатом; у его соперника Рузвельта был ещё один неблагоприятный фактор — президент не мог занимать свой пост три срока подряд. Тем не менее, днём Уилки ездил на поезде по небольшим станциям, где произносил вдохновляющие речи перед тысячами людей; каждый раз сотни слушателей, глубоко убеждённые его словами, подходили к нему, чтобы пожать ему руку.

К концу дня он был совершенно измотан, а голос у него полностью охрип. Когда же, ближе к завершению предвыборной кампании, он выступил по радио перед миллионами слушателей, то смог лишь хриплым, прерывистым голосом произносить отдельные слова. В моменты радости Уилки забывал, что его цель — баллотироваться в президенты, обращаться ко всему народу США, а не просто говорить перед ограниченным кругом людей и добиваться поддержки и одобрения лишь у них. Поэтому он потерпел неудачу.

Поэтому цель должна быть чётко сформулирована, и нужно постоянно напоминать себе, чтобы не отклоняться от неё, а все действия должны служить достижению этой цели.

Посмотрите на приведенный ниже диалог между Маккоули и Боулсоном, и вы поймёте, как заставить цель сыграть свою роль в вашей речи:

Молодой руководитель отдела администрации Боулсон должен выступить на предстоящей презентации для руководства компании. Но он не знает, как придать своему выступлению напористость. С чувством разочарования он говорит известному мастеру ораторского искусства Макколи: «Я тщательно подготовил то, что собираюсь сказать на встрече в понедельник. Я подготовил слайды и раздаточные материалы, нашёл все аргументы, чтобы моё предложение звучало убедительно, но когда я выступаю, вся эта тщательная подготовка как будто теряет смысл — я всё время представляю себе, как эти ребята начнут меня перебивать, а потом мы начнём спорить. По окончании встречи никто не помнит и не обращает внимания на то, о чём я так упорно пытался рассказать».

Соблюдение принципа «слова должны служить цели» и четкое определение цели выступления являются главными условиями успеха. При наличии четкой цели беседа и общение часто приносят хорошие результаты, а иногда даже позволяют говорящему проявить находчивость в

сложной ситуации и выйти из опасности. Только определив цель выступления, можно понять, какие темы и материалы следует подготовить, какие знания из собственного багажа использовать, какие из них будут эффективны для обоснования своей точки зрения и убеждения собеседника, а также выбрать стиль речи и применить соответствующие приемы, что позволит действовать целенаправленно и импровизировать в зависимости от ситуации. Если цель неясна, а вы, не обращая внимания на ситуацию, говорите все подряд и отвлекаетесь на посторонние темы, собеседник не поймет, о чем идет речь, и не будет знать, как реагировать. В результате вы сами не будете понимать, о чем говорите, не говоря уже о том, чтобы убедить собеседника.

4. Как стать хорошим слушателем?

Нет ничего более лестного, чем внимательно слушать то, о чём говорит ваш собеседник.

— Карнеги

Умение слушать — путь в рай

Умение слушать также усиливает вашу убедительность; большинство успешных людей — это те, кто научился слушать других.

Знаете ли вы искусство слушания? Сначала пройдите небольшой тест:

Пожалуйста, отметьте, какой из вариантов — А или Б — ближе к вашему мнению в каждой из следующих четырёх ситуаций.

Ваш 8-летний сын внезапно рассказал вам следующее. Он сказал, что соседские дети играли спичками на ближайшей парковке. Как бы вы отреагировали в такой ситуации?

А. Это недопустимо! Мой сын тоже зажигал спички? Нужно обязательно это проверить. Это отличный повод объяснить ему, что с спичками играть категорически нельзя.

Б. Поговорите с сыном о том, что он играл со спичками, выслушайте его мнение по этому поводу, спросите, было ли это интересно? Обсуждали ли эти дети опасность игры с огнем и что они об этом думают?

Вы провели день с болями в пояснице и спине. Вчера вечером вы легли спать очень поздно, и у вас кружится голова. Сегодняшний день тоже не принёс вам радости, и вы на грани срыва — как морально, так и физически. В этот момент ваш муж возвращается с работы и восклицает: «Я умираю от усталости, умираю! Давно я так не уставал». Услышав это, о чём вы подумали?

А. Наверное, он имеет в виду, что я ленивая? Почему он не выслушает мои жалобы? Я и так понимаю, что ты хочешь сказать. Но именно я должна была бы так сказать. Сколько же в этом мире людей, которые, как я, работают до изнеможения?

Б. О, я, наверное, тоже уже достаточно устала. Но есть же люди, которые устали больше меня. Ладно, расскажи мне: что именно не ладится? Я могу чем-то помочь? Если да, то говори, я хочу сначала развеять твою угрюмую мину. О своих делах я расскажу позже.

Вы — руководитель среднего звена в компании, и руководство решило организовать для всех сотрудников программу медицинского обслуживания, включающую в себя стоматологические услуги. Для вас такая щедрая программа — нечто неслыханное. Однако один из ваших подчиненных подошёл к вам и стал жаловаться: «У меня есть друг, который работает в компании «Кларк», и там договор на медицинское страхование в пять раз превосходит наш. Раз уж наша компания так хвастается тем, как заботится о сотрудниках, то и нам следует достичь такого же уровня». Услышав его слова, вы думаете:

А. Что с этим парнем? У него нет ни капли благодарности. Ладно, нужно заставить его избавиться от этой дурацкой привычки. Сначала я ещё раз перечислю ему все преимущества условий труда в нашей компании, а потом попрошу сравнить их с условиями в «Кларке», чтобы он понял, что наша компания намного лучше их.

Б. Как у этого человека могут быть такие мысли? Он наверняка хочет сказать не только о медицинском обслуживании, но и о чем-то еще. Что же это может быть? Скорее всего, в его

душе таятся горесть, гнев и враждебность, которыми он хочет с кем-то поделиться? Ладно, давайте послушаем, что он еще скажет. Так мы сможем во всем разобраться.

12-летняя дочь вернулась из школы и рассказала следующее: «В школе одноклассники обсуждают тему наркотиков, а учителя говорят: „Наркотики — это очень серьезная проблема“. Это так страшно? Я об этом никогда не слышала». Что вы об этом думаете?

А. Что это значит? Они что, заговорили о наркотиках! Дочери всего 12 лет, что же произошло? Надо немедленно поговорить с ней.

Б. Отлично, дочь задала вопрос — для отца это шанс проверить себя. Она хочет услышать моё мнение, и это прекрасная возможность для конструктивного разговора. Сейчас, что бы она ни сказала, я не буду её критиковать, а внимательно выслушаю. Так, с точки зрения, я буду для неё хорошим отцом. В общем, пусть дочь продолжает говорить. Почему учителя так боятся марихуаны? А что об этом думают её одноклассники? Все, что угодно. Я дам дочери возможность высказаться, а сам буду слушать.

Если в ответе есть хотя бы одна мысль, близкая к варианту А, это доказывает, что в психологическом плане у вас есть определенные препятствия для того, чтобы слушать других.

Предвзятость, беспокойство, предубеждения, чрезмерная забота о себе, неограниченное требование, чтобы другие прислушивались к вашему мнению — всё это факторы, мешающие слушать других. Пока эти эмоции владеют вами, у вас не будет внутреннего желания слушать других.

Если все ваши ответы — «Б», это означает, что ваше отношение к вопросу «умения слушать других» является правильным. С таким настроем вы сможете добиться большего успеха.

Однажды Карнеги отправился на западное побережье в техасскую компанию по продаже автомобилей, чтобы выступить с двухчасовой речью перед 150 продавцами.

В тот день из-за задержки самолета Карнеги сел в машину, которая приехала за ним, поспешно направился к месту проведения мероприятия и в спешке встал перед микрофоном.

После выступления он подошел к генеральному директору компании и тихо сказал: «Питер, позвольте мне угадать, кто три лучших продавца в вашей компании, хорошо?»

Затем он назвал этих троих.

«Странно! Это действительно трое из пяти лучших продавцов. Откуда ты это знаешь? Ты у кого-то расспрашивал?» — ошеломлённо спросил генеральный директор.

«Вовсе нет. Придя в этот зал, я общался только со 150 продавцами, больше ни с кем. Я просто указал на троих, которые лучше всех слушали мою речь. Думаю, реакция клиентов на них будет такой же, как и моя».

Человек, умеющий слушать, способен всесторонне проанализировать слова и поступки собеседника и на этом основании сделать выводы о его психологическом состоянии. Кроме того, умение слушать дает собеседнику ощущение уважения и одновременно укрепляет его доверие к вам.

Однако, если внимательно вспомнить, сколько раз из всех тех многочисленных больших и малых собраний и выступлений, в ходе общения с другими людьми, вам действительно удавалось слушать, полностью сосредоточившись? В большинстве случаев ваши мысли всегда уносятся в сторону того, что вам интересно.

Например, представьте, что сегодня вас заставили принять участие в тренировке по складыванию парашюта. Вы наверняка не испытываете к этому ни малейшего интереса и во время занятия не сможете сосредоточиться на упражнениях. Однако, если бы вам сказали, что завтра вам предстоит самостоятельно сложить парашют и действительно прыгнуть с самолета, вы наверняка очень нервничали бы, боясь пропустить хоть одно слово: вам пришлось бы тщательно впитывать каждое слово инструктора, иначе ваша жизнь оказалась бы в опасности.

Представьте, что вам поручили продавать водонагреватель. Когда вы постучите в дверь, вам откроет домохозяйка и начнёт болтать о бытовых мелочах. Скорее всего, в этот момент вы

подумаете: «Ну, покупать водонагреватель или нет? У меня нет времени слушать вашу чепуху». Под влиянием таких мыслей вы, вероятно, проявите нетерпение по отношению к тому, что она говорит, ваш взгляд будет блуждать по комнате, и вы даже будете неоднократно перебивать её, чтобы перевести разговор на тему водонагревателя. Это свидетельствует о том, что у вас нет навыков слушания. На самом деле, в её болтовне вы обнаружите множество важных деталей: её увлечения, антипатии и семейную ситуацию — всё это может стать отправной точкой для вашей продажи.

Овладейте искусством слушания, улавливайте детали в речи собеседника, используйте их в качестве отправной точки, а затем прибегните к своим ораторским способностям — и вы обязательно добьётесь полного успеха.

Анализ ошибок, ведущих в ад

Не думайте, что слушать — это легко. На самом деле многие люди уже создали у собеседника плохое впечатление своим образом слушания. Эти ошибки в слушании мешают вашему общению и легко вызывают у собеседника недоверие.

Вспомните, совершали ли вы когда-нибудь следующие действия, слушая собеседника?

Часто перебиваете собеседника, вставляя свои реплики;

Оглядываетесь по сторонам, думая о своих делах;

Пристально смотрите на лицо собеседника и погружаетесь в свои мысли: «О, она такая красивая, если бы её одежда была помоднее, то было бы просто великолепно»;

Задаёте собеседнику вопрос, но не слушаете его ответ;

слушаете, как собеседник высказывается, при этом закинув ноги и покачиваясь из стороны в сторону;

Время от времени смотреть на часы, демонстрируя нетерпение;

сам предлагать ответы на вопросы, которые никто не задавал. Помните, что собеседник просто хочет, чтобы вы выслушали его, а не торопились с ответом;

Неправильно понимать смысл слов собеседника из-за того, что навязываете ему свои взгляды, ожидания, опыт и цели;

Вы рассеяны: при любом внешнем шуме поворачиваете голову, чтобы посмотреть, что происходит;

Подгонять собеседника, чтобы он говорил быстрее;

Рассеянно слушать и при этом бесцельно что-то строчить.

Ни одно из этих действий не свидетельствует о том, что вы хороший слушатель, и если вы будете вести себя таким образом, собеседнику будет очень трудно продолжать разговор. С точки зрения собеседника ваше поведение может свидетельствовать лишь о вашем холодном отношении. Прерывание собеседника во время разговора беспочвенно отнимает у него силы и вызывает раздражение.

Приведу конкретный пример. Допустим, друг рассказывает вам о том, что произошло в минувшие выходные.

Он говорит: «Вчера, в воскресенье, произошло небольшое событие. В парке никогда не бывало столько людей, и мы начали играть. Ты знаешь парк Лейксайд? Ты же знаешь, что там можно играть на большой площадке? Там неплохо играть в бейсбол, если есть биты и мячи. Но биты и мячи приготовили Фред и Джон. Ещё были Питер, Джим и Элис. Ты знаешь Пэтти? Ту девушку, которая, как и Питер, работает в компании «Баку-Питц». Ещё было несколько человек, которых я не знал, такая большая компания — было очень весело. Мы взяли с собой сэндвичи и напитки, играли в бейсбол до самого заката».

Хотя этот рассказ и состоит из разрозненных фраз, он довольно беспорядочен. Но если выслушать его до конца, всё-таки можно разобраться. Достаточно терпеливо выслушать собеседника до конца, чтобы понять, о чём идёт речь. Если у вас возникнут вопросы, можете задать их после того, как собеседник закончит говорить.

Те, кто не понимает этого принципа, всегда беспорядочно перебивают собеседника. Посмотрите на этот ужасный диалог:

Говорящий: Все...

Слушатель: Кто это «все»?

Говорящий: Питер, Джим, а также Элис и Пэтти, и...

Слушатель: Кто такая Пэтти?

Говорящий: Коллега Питера по работе.

Слушатель: В какой компании?

Говорящий: Компания Питера — «Баку-Питц».

Слушатель: Ну, а что с ними случилось?

Говорящий: «С ними» — ты имеешь в виду Питера и Пэтти? Или всех нас?

Слушатель: Что вы все сделали?

Говорящий: Просто потому, что все хотели чем-то заняться, мы собрались вместе.

Слушатель: То есть у вас не произошло ничего особенно интересного, верно?

Говорящий: Нет, не совсем так, мы собираемся в парк.

Слушатель: В парк? В парк Кремо-Коуна?

Говорящий: Нет, это парк Лейксайд, на берегу озера.

Слушатель: А, я знаю это место. Там мой сын Альберт участвовал в соревнованиях, организованных юношеской бейсбольной лигой, а моя дочь там отдыхала в лагере. Когда вы упомянули парк Лейксайд, я вспомнил: сидели на узких скамейках, ели хот-доги, видели много муравьёв, а ещё там было много трибун под открытым небом. А что вы там делали?

Говорящий: Сначала мы играли в хардбол, а потом...

Слушатель: В бейсбол? Ну, я не играл с тех пор, как уехал из Сент-Луиса. Знаете ли вы? Я прожил в Сент-Луисе 7 лет, и когда только начинал играть на третьей базе, я, по сути, отрабатывал 25 отскоков. В Сент-Луисе у меня был друг, этот парень... Но об этом попозже. Итак, вы играли в бейсбол вдвоем или в пятером?

Спикер: Нет, нет, я уже говорил, кто и кто? Фред и Джон уже упоминались, а ещё несколько человек, чьи имена я не знаю... Мы... э-э, подождите минутку, что я ещё хотел сказать? А, забыл, думаю, через минуту обязательно вспомню.

Как видно, «перебивание» отвлекает внимание говорящего, сбивает его с толку и нарушает последовательность высказывания. Иногда молчание — это форма поддержки и поощрения, проявление понимания и одобрения; ни в коем случае нельзя пренебрегать силой молчания.

Напротив, если вы не умеете слушать других, это приведёт к крайне неблагоприятным последствиям:

это повлияет на вашу коммуникативную эффективность, усугубит кризисы и конфликты;

это ограничит вашу коммуникацию, заблокирует каналы обмена информацией и приведёт к тому, что вы упустите или пропустите некоторые важные сведения.

Ставить себя в затруднительное положение, наносить ущерб самоуважению, вызывать у себя сильное чувство неловкости;

легко приводит к кризису доверия, что, в свою очередь, создает препятствия для убеждения.

Не позволяйте собеседнику воспринимать вас как «марионетку»

Здесь необходимо поставить себя на место собеседника.

Представьте, что вы — рассказчик. Когда вы замолкаете, вы осознаете, что всё это время разговаривали с манекеном. Это всего лишь пустой каркас в форме человека, который не реагирует. Манекен безэмоционален, не обращает внимания на уместные вопросы, которые вы задаёте, не понимает ваших оценок или критики — он ничего не делает. Вам кажется, что вы разговариваете с марионеткой.

Что вы чувствуете в этот момент? Какой реакции вы ожидаете от собеседника? Именно так вы и должны вести себя, когда слушаете других.

Фрэнк Беггет, которого называют величайшим продавцом современности, вспоминая прошлое, часто рассказывал одну историю, которая на всю жизнь врезалась ему в память.

Во время одной из продаж переговоры Фрэнка Бергета с клиентом шли гладко, и как раз когда дело дошло до подписания контракта, собеседник внезапно передумал — птица, которую уже почти заперли в клетку, улетела.

В тот же вечер, следуя оставленному клиентом адресу, Фрэнк Беггет пришёл к нему, чтобы выяснить причину. Увидев искренность на его лице, клиент сказал прямо: «Ваша неудача заключалась в том, что вы не слушали меня от начала до конца. Перед тем, как я собирался подписать договор, я упомянул, что мой единственный сын скоро поступит в университет, а также рассказал о его спортивных достижениях и будущих устремлениях. Я горжусь им, но ты тогда никак не отреагировал, а даже отвернулся и стал разговаривать с кем-то другим. Ты не проявил достаточного уважения к другому человеку, и поэтому я передумал!»

Эти слова стали серьёзным уроком для Фрэнка Бергета, помогли ему осознать важность «слушания» и понять, что, если он не будет внимательно слушать собеседника от начала до конца и не будет сопереживать его чувствам, он неизбежно потеряет своих клиентов.

Итак, как же стать хорошим слушателем?

Хороший слушатель должен уметь не только внимательно слушать слова, но и читать по выражению лица, а также использовать язык тела, мимику и даже работать над интонацией и тембром голоса.

Когда собеседник говорит, вы должны проявлять живой интерес, давая ему почувствовать, что его слова вас глубоко увлекли.

Во-первых, зрительный контакт. Вы должны смотреть собеседнику в глаза и демонстрировать свою реакцию в соответствии с его радостью или горем: расширять глаза, выражая удивление или изумление, или же отражать в глазах сочувствие. Вы должны дать ему почувствовать, что вы его прекрасно понимаете и готовы разделить его радость и горе.

Во-вторых, кивайте головой. Не стоит недооценивать это простое действие: кивание означает, что вы поняли и одобряете его слова, вы даете ему поддержку, наполняете его уверенностью и одновременно вызываете доверие к себе.

В-третьих, задавайте вопросы, которые его интересуют, чтобы он почувствовал ваш энтузиазм, у него возникло ощущение, что «жаль, что мы не познакомились раньше», и это сблизит вас.

В-четвертых, задействуйте мимику в сочетании с взглядом: морщите брови, широко открывайте рот, улыбайтесь или смейтесь — как будто читаете роман, погрузившись в его живое и красочное повествование.

В-пятых, не скупитесь на жесты, выражающие открытость и принятие. Например, когда он говорит, что какой-то предмет величиной с мяч, вы можете сложить руки в форму шара; когда речь заходит о расслаблении тела, вы можете пожать плечами или покрутить шею, имитируя расслабление.

Наконец, не забывайте реагировать вслух. Давайте краткие отклики на речь собеседника, демонстрируя свою сосредоточенность; иногда это сочетается с киванием головой. Например: «Я понял», «Я понимаю», «Это, наверное, был замечательный опыт», «Вы совершенно правы», «Не могли бы вы рассказать об этом подробнее»...

Именно благодаря своим выдающимся навыкам слушания президент Джон Адамс завоевал доверие народа.

Однажды Джон Адамс созвал в Белый дом лидеров из различных сфер деятельности для обсуждения важных вопросов. Он предложил всем высказать свои мнения и идеи, подчеркнув, что можно говорить все, что угодно. Поначалу все были довольно напряжены, опасаясь, что

одно неверное слово вызовет вопросы президента, поэтому все вели себя очень осторожно, и атмосфера была довольно скованной.

Но Джон Адамс всё время сохранял приветливый и доброжелательный вид; он с ожиданием смотрел на выступающих, время от времени кивая головой и записывая ключевые моменты. Он, как ребёнок, с нетерпением ждущий рассказа, мигал глазами, и на его лице читалось искреннее внимание.

Когда известный кинорежиссёр Джебефи заговорил о киноискусстве и творчестве, он проявил огромный интерес и пробным тоном спросил: «А я тоже могу стать актёром? Думаю, это должно быть очень интересно!»

В итоге он не только собрал множество ценных мнений, но и был единодушно признан самым заслуживающим доверия и самым доброжелательным президентом.

Слушать — это несложно. Если вы освоите этот навык и научитесь правильно контролировать свои эмоции, вы обретете отличные коммуникативные навыки, которые будут для вас очень важны.

Глава 3. Как говорить, чтобы тебя слушали

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.