

*Театральная*



*Мастерская*

Джоанна Кросс

Отредактировал и опубликовал на сайте : PRESSI ( HERSON )

# СИЛА ВАШЕГО ГОЛОСА

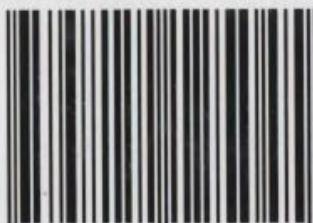


НА ВСЕ  
**100!**

- Воздействие на аудиторию
- Выражение мыслей
- Презентация себя
- Язык тела
- Преодоление физических проблем с речью
- Голосовая терапия



ISBN 978-5-222-12504-5



9 785222 125045

УДК 80:159.9  
ББК 83.7  
КТК 81  
К 83

**SPEAK OUT!**  
**Developing Communication and Media Skills**  
**Joanna Crosse**

Кросс Д.  
К 83 Сила вашего голоса на все 100! : воздействие на аудиторию. Выражение мыслей. Презентация себя. Язык тела. Преодоление физических проблем с речью. Голосовая терапия / Д. Кросс; [перевод с англ. Е. Папу]. — Ростов н/Д : Феникс, 2007. — 205 с. — (Театральная мастерская).

**ISBN 978-5-222-12504-5**

Коммуникативность — ключ к личному и профессиональному успеху. Умение презентовать свои мысли и влиять на аудиторию, правильно поставить свой голос — пожалуй, самые важные пути для налаживания контакта с людьми и становления себя как личности. Данная книга помогает избавиться от страхов и комплексов, настраивает на успешную деятельность во всем. Основанная на примерах, она обязана своей оригинальностью автору, а сама книга помогла уже многим людям преодолеть трудности и достигнуть своих целей.

Книга адресуется широкому кругу читателей.

**УДК 80:159.9  
ББК 83.7**

**ISBN 978-5-222-12504-5**

First published in 2004 by A & C Black Publishers Limited, 38 Soho Square, London W1D 3HB.

Copyright © 2004 by Joanna Crosse

© Папу Е. перевод с англ. яз., 2007

© ООО «Феникс», 2007

# **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>ГОЛОС: КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ГОЛОС</b>	
<b>В ПОЛНОЙ МЕРЕ .....</b>	<b>6</b>
Подготовка голоса: дыхание и расслабление .....	10
Что ваш голос говорит о вас? .....	14
Голос отражает самооценку .....	22
Контролирование .....	35
Внутренний голос .....	40
Физиологические проблемы .....	41
Голос и общение .....	45
Голос и выразительность.....	47
<b>2. АУДИТОРИЯ: С КЕМ ВЫ ГОВОРИТЕ? .....</b>	<b>58</b>
Исследование аудитории .....	60
Типы аудитории .....	61
Резюме .....	71
<b>3. СООБЩЕНИЕ: О ЧЕМ ВЫ ГОВОРИТЕ? .....</b>	<b>72</b>
Планирование .....	72
Построение .....	78
Исследование .....	83
Выражение .....	85
<b>4. ОБЩЕНИЕ: ДВУСТОРОННИЙ ПРОЦЕСС.....</b>	<b>96</b>
Общение на работе .....	101
<b>5. НАВЫКИ ПРЕЗЕНТАЦИИ:</b>	
<b>КАК СДЕЛАТЬ ОТЛИЧНОЕ ШОУ.....</b>	<b>106</b>
Одежда .....	106
Язык тела .....	109

Чтение языка тела .....	115
Основные моменты выступления .....	119
<b>6. ВОЗМОЖНОСТИ СМИ:</b>	
ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПЕРСПЕКТИВ .....	123
Что такое СМИ? .....	125
Временная разметка .....	129
Эффективное использование СМИ .....	130
Отношения со СМИ .....	132
Материалы для прессы .....	133
<b>7. НАВЫКИ ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ: УЧИТЕСЬ ДОБИВАТЬСЯ НАИЛУЧШИХ РЕЗУЛЬТАТОВ ..</b>	
Собеседование при приеме на работу .....	141
Журналистские интервью .....	151
Процесс интервьюирования .....	171
Основные навыки .....	174
Резюме .....	177
<b>8. УМЕНИЕ СЛУШАТЬ: УЧИТЕСЬ БЫТЬ ВОСПРИИМЧИВЫМИ .....</b>	
	179
<b>9. ЛИЧНАЯ ЖИЗНЬ: ПРИМЕНЯЙТЕ ВАШИ НАВЫКИ .....</b>	
Обнаружение своего голоса .....	186
Права и обязанности .....	191
Баланс между работой и личной жизнью .....	192
Терапия .....	195
Восстановление через обнаружение своего голоса .....	201
Детские голоса .....	204

## **МОИМ КЛИЕНТАМ И ПОМОЩНИКАМ, БЕЗ КОТОРЫХ ЭТА КНИГА НЕ СОСТОЯЛАСЬ БЫ**

*Хочу выразить сердечную благодарность моей семье и друзьям, которые поддерживали меня и содействовали написанию книги. Во-первых, моим троим детям — Скаю, Мэррике и Седону, слышавших крик «Я должна писать книгу!» на протяжении года!*

*Спасибо моей маме Дженифер Шеннан и дорогой подруге Кэролайн Мерсьер за то, что они были со мной. Джими Фергусону — за его вклад в главу о навыках работы в СМИ и моему прекрасному редактору Джессике Ходж, благодаря которой я обрела свой голос в этом проекте.*



## 1. ГОЛОС: КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ГОЛОС В ПОЛНОЙ МЕРЕ

Голос — замечательный инструмент, и, как на любом музыкальном инструменте, мы можем сыграть на нем хорошо или плохо. Наш голос является отражением того, кто мы есть. Чем эффективнее мы используем свой голос, тем большую силу обретает наше сообщение. Он — выражение индивидуальности, личности, самооценки. Какие чувства вызывает у вас однообразный, скучный голос? А человек, который шепчет и практически не владеет голосом? И наоборот, благодаря резкому, жесткому голосу человек может казаться энергичным и уверенным в себе.

Мы тратим время и деньги, чтобы выглядеть хорошо, но часто ли мы задумываемся о том, какое производим впечатление, когда говорим? Готовя людей для работы в СМИ и вообще, я поняла, что есть основополагающие истины о пользовании нашим голосом, независимо от того, где мы находим ему применение.

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



Фиона, теледиктор и мастер художественного чтения, сделала интересное наблюдение о человеческом голосе во время тренинга.

«Люди зачастую весьма заботятся о своем внешнем виде. Они покупают нужную одежду, идут к парикмахеру, делают маникюр, худеют и красятся. Но одно мы считаем само собой разумеющимся — наш голос! А ведь это такая важная часть нашего имиджа! Представьте: красивая женщина входит в комнату все взоры обращены к ней, но как только она открывает рот, иллюзия исчезает!

Для диктора, которого слышат, но не видят, тем более важно вырабатывать теплый дружелюбный голос, который приятно слушать. Мы должны ненавязчиво заинтересовать аудиторию слушателей. Речевые уроки помогут вам использовать все возможности вашего голоса, а тренинг позволит лучше узнать свой голос. И не только профессионалы нуждаются в ясной сжатой речи. Обретя свой голос, вы укрепите уверенность в себе, свой имидж, что необходимо людям во всех сферах общества».

Думаю, Фиона затронула важный момент. Обретение своего голоса существенно вне зависимости от ситуации. Я обнаружила за эти годы, что помочь людям в работе с их голосами часто начинается дома. Нахождение правильных слов в семье или социуме столь же важно, как и произнесение речи на конференции.

Наш голос — такая интимная часть нас, что нередко трудно найти нужные слова и правильный способ сказать что-то, чтобы дать представление о том, кем мы действительно являемся. Сколько раз вы чувствовали, что вас не слышат или не понимают? Дело не только в том, что вы говорите, но и как вы говорите это.



## *Сила вашего голоса на все 100!*

Помнится, у меня были проблемы с большой телефонной компанией в течение нескольких месяцев. Каждый раз звоня, чтобы пожаловаться, я высказывала мои жалобы последовательно и разумно. Каждый раз меня приветствовала дружелюбная представительница службы по работе с клиентами, которая самым убедительным голосом уверяла меня, что разберется во всем. Но месяцы шли, а ничего не решалось, у меня оставались все те же проблемы с телефоном. Я звонила вновь и вновь, голос на другом конце телефона был вежлив, но холоден. Женщина уверяла меня, что все делается, но из-за ее отталкивающего, равнодушного тона я не верила ей и чувствовала, что ей все равно. В ярости я бросила трубку и решила нажаловаться всерьез. Угадайте, что я сделала? Проблема была решена через несколько дней.

Размышляя над тем, что случилось, я поняла, что дело не в том, что именно женщина по работе с клиентами говорила, а в том, как она это говорила, что и побудило меня принять меры. Полагаю, то, как мы говорим, и есть краеугольный камень нашего сообщения.

В этой главе мы исследуем использование голоса с точки зрения его высоты, темпа и звука, но вначале мы должны понять, как наш голос может быть барометром того, как мы себя ощущаем.

В своей работе я пересекалась с людьми, потенциально имевшими замечательные голоса, но боявшимися пользоваться ими должным образом, словно они опасались сказать правду о себе.

*Одна из таких личностей — Лес. Привлекательная, с виду уверенная и хладнокровная женщина.*

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



*«Казалось бы, в возрасте 36 лет я могла бы найти, где поплакаться, ан нет, я чувствовала, что проваливаюсь в какую-то «черную дыру» как-то очень уж недостойно и словно раздавленная.*

*Причина? Меня отверг рыцарь в одеждах от Armani? Или я не смогла добиться этого неуловимого размера б? Нет. Слезы были вызваны кое-кем, кто проявлял интерес ко мне, пытался говорить со мной. Как в двухминутной беседе этот некто выводит вас на чистую воду, тогда как в течение многих лет вы упорно пытались скрыть свою истинную сущность?*

*Джоанна заметила нечто такое во мне, о чем я даже не подозревала. Некоторые люди теряют кошелек, дневник, ключи. Джоанна сразу же поняла из моей невнятной беседы, что я потеряла нечто намного более важное — мой голос. Поскольку меня не выбирали читать вслух в школе, ибо мой голос был слишком низок, я всегда тихонько пряталась позади класса. И все 36 лет мой голос оставался где-то там, позади.*

*Во время нашего первого «чернового сеанса» Джоанна позволила мне поплакать. Во время второго сеанса говорила Джоанна, а во время третьего разговаривали мы. Некоторое время спустя я могла не просто говорить, а говорить с уверенностью. Откуда появился этот «новый» голос? И что еще более важно: был ли он всегда?*

*Для меня мой опыт обернулся открытием себя и обнаружением правильного пути с помощью моего голоса. Я еще не достигла конечного пункта этого пути, если он вообще есть. Но даже я признаю несомненный прогресс. Я не витаю в облаках и я все еще не нашла то, что ищу, но с нужной помощью, поддержкой и верой в себя я выучилась уверенно говорить и спрашивать советов.»*

**Владеть голосом — значит владеть собой, знать, кто ты есть.**



## Подготовка голоса: дыхание и расслабление

Но все по порядку. Как можно наилучшим образом использовать наш голос, если мы не знаем, как правильно дышать? Вы замечали, что когда вы испуганы или волнуетесь, ваше дыхание меняется? Когда мы сильно напряжены, что иногда случается, мы вообще перестаем дышать, задерживаем дыхание! Я думаю, это символично, что мы так делаем. Дышать — все равно что жить. Дыхание — все равно что наше право находиться в этом мире. Использовать свой голос в полную силу — это наше право высказываться. Дыхание дает нам жизнь, оно — основа того, как мы говорим и используем наш голос.

Поскольку мы считаем это само собой разумеющимся, то не обращаем внимания на то, как мы дышим. Одно определенно: утром, днем и ночью мы наполняем наши легкие воздухом, даже не задумываясь о том. Это — рефлекс. Но то, как мы дышим, также важно. Поверхностное дыхание может быть знаком нашего страха жизни, нашего страха жить полной жизнью. Глубоко дышать, ощущать близость к земле — значит быть здесь и жить своей жизнью. Итак, прежде всего учитесь дышать правильно.

Способность дышать расслабленно — то, над чем вам, вероятно, придется поработать. Все мы живем такой неспокойной сумасшедшей жизнью, словно на бегу. Научиться дышать должным образом, замедлив ритм, подобно нажатию кнопки «стоп», а затем переходу в иной режим работы.

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



То, что может расслабить одного человека, не обязательно годится для другого. Даже выкроив время на то, чтобы поплавать или прогуляться, сделать что-то другое, вы дадите себе возможность расслабиться, задуматься, что подытожить. Такая передышка необходима.

### *Упражнение*

Сидя на стуле, думайте о чем-то. Просто наблюдайте за течением своих мыслей, не вмешиваясь в процесс. Это — хороший способ избавиться от негативных мыслей в нашем сознании. Учитесь быть наблюдателем, что поможет вам контролировать то, что происходит.

Медитация, йога или какой-нибудь вид боевого искусства, помогающие объединить сознание, тело и дух, являются превосходными способами временного пребывания и приведения себя в равновесие. Способность сохранять равновесие важна с точки зрения пользования голосом. Если он — отражение того, кто мы, то мы должны учиться сосредоточиваться, чтобы производить те наилучшие звуки, на какие способен наш голос.

### *Упражнение*

Лягте на пол, подложив под голову подушку и закрыв глаза. Держу пари, эту роскошь вы позволяете себе не очень часто, если вообще позволяете. Периодически хотя бы на десять минут может здорово помочь вам в течение дня.

Начните с глубокого дыхания, чувствуя, как ваша грудная клетка расширяется. Глубоко вдыхайте, задер-



## *Сила вашего голоса на все 100!*

живая дыхание на секунду перед выдохом. Представьте, что вы вдыхаете чистый, свежий, живительный воздух и выдыхаете ненужный, застоявшийся. Чем глубже вы будете вдыхать и задерживать дыхание на секунду—две, а затем делать выдох, тем более расслабленным почувствуете себя.

Дыхание связывает нас с настоящим моментом. Находясь в настоящем, мы не волнуемся о том, что мы делали вчера и не боимся того, что случится завтра. Дыхание возвращает нас в здесь-и-сейчас, привязывает к данному моменту.

С точки зрения использования нашего голоса, чем свободнее дыхание, тем более легким становится произношение. Дыхание помогает нам должным образом контролировать то, что мы говорим, выражать наши эмоции голосом. Когда мы возбуждены или напряжены, наше дыхание становится частым, мы дышим грудью или даже через нос, что заставляет наш голос звучать громче, более пискляво и менее значаще.

**Спокойное, уверенное звучание голоса начинается с хорошего дыхания.**

### *Упражнение*

Выполняйте это упражнение либо стоя, либо сидя, поставив обе ноги на пол. Закройте глаза и представьте, что ваше дыхание исходит из самого центра вашего существа. Дышите глубоко и постепенно выдыхайте до конца. Почувствуйте, как напряжение и стресс покидают ваше тело. Проделывайте это в течение минуты—двух, и вы заметите, как становитесь спокойнее, более расслабленными и сосредоточенными.

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



Теперь, продолжая дышать хорошо и глубоко, представьте, что ваши ноги «вросли» в землю. Я хочу, чтобы вы почувствовали, как «врастаете» в землю. Это даст вам ощущение связи с землей, заземленности. Будучи заземленным, здесь-и-сейчас, мы абсолютно контролируем себя и то, что собираемся сказать.

Стоит побольше узнать о своем животе, потому что он — центр вашего существа. Он, как и солнечное сплетение, является средоточием сложной сети нервов, отсюда и выражение «дрожь в животе» — там наше тело физически отвечает на эмоции, порождаемые происходящими вокруг нас событиями, что, в свою очередь, может иметь другие физические последствия (об этом см. в главе «Физиологические проблемы»).

Невозное состояние не только заставляет нас чувствовать себя плохо или испытывать беспокойство в животе, но и оказывается на нашем голосе. Мы начинаем дышать поверхностно, вместо того чтобы делать глубокие вдохи. Научившись глубокому дыханию животом, мы успокоим свои нервы, сможем контролировать себя и свой голос, что позволит нам создать вибрирующий, красочный звук.

Думайте о своем голосе, как о палитре из 25 цветов. Большинство из нас используют примерно 5 цветов из возможных 25. Голос имеет необычный диапазон, глубину и цвет. Разница та же, что может быть между пастелью и холстом, написанным яркими сочными цветами. Любой из них будет оказывать различное влияние на нашу самооценку и то, как человек или люди, слушающие нас, будут нам отвечать.



## Что ваш голос говорит о вас?

Исследование показало, что с точки зрения того, как наша речь воспринимается нашими слушателями, 38 процентов нашего успеха — это то, как мы звучим. То, что мы говорим, составляет лишь 7 процентов. Язык тела, конечно, играет главную роль (55 процентов). Однако, если вы находитесь на другом конце провода, это не имеет никакого значения. Таким образом, то, как мы звучим, жизненно важно для того, будет ли наше сообщение услышано. Другими словами, нужно соответствовать своему сообщению.

Я все еще работаю как радиожурналист и постоянно обучаю других репортеров и организаторов презентаций, поэтому я слишком хорошо знаю, как важно правильно произносить речи. У некоторых журналистов возникают проблемы с эмоциональностью в их сценариях. Они беспокоятся, не будет их речь звучать предвзято и предубежденно. Я всегда указываю на то, что они читают — грустную историю, рассказ с деловым подтекстом или какую-нибудь веселую историю. Слова должны быть наполнены нужными эмоциями. Нельзя играть трагедию так, словно это комедия. Равно как и неуместно уныло бубнить о том, что забавляет или приводит в восторг.

Проще говоря, ведя естественную непринужденную беседу с людьми, мы, как правило, не задумываемся о том, как мы говорим, — мы просто говорим. Мы естественно выразительны. Мы используем множество красок, рисуя нашу картину, то есть рассказывая какую-либо историю. Мы увлечены рассказом и в некоторой степени становимся его частью.

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



Держу пари, вы всегда можете определить, когда кто-то не слушает вас. Равно как и нетрудно догадаться, когда кто-то на деле не думает о том, что говорит. Отсутствует контакт. Представьте: вы оживленно беседуете с кем-то по телефону. Затем человек на другом конце линии спокойно кладет трубку и отходит. Вы не можете знать этого наверняка, но чувствуете, что там никого нет. Вы разъединены. Точно так же, если вы отходите от темы разговора, собеседник чувствует это и ему становится неинтересно.

**Важно звучать как следует. А звука как следует, вы будете реально находясься в данном моменте.**

Представьте свой голос как звуковую волну (каковой он и является). Эта волна имеет магнитную природу, то есть поле, которое притягивает. Если энергетическая связь будет нарушена, то звук не достигнет получателя. Именно это, я думаю, происходит, когда люди теряют связь со своим сообщением, что передается посредством звучания голоса.

Для многих людей их голос — повод для расстройства. Не удивительно, если рассматривать его как интимную часть себя. Наш голос может сказать так много или так мало. Думаю, подсознательно многие люди знают о том, что мешает им высказываться достаточно открыто.

Я не встречала никого, кто бы не испытывал недовольство, слыша собственный голос, по крайней мере впервые. Позвольте заверить вас, что это совершенно нормально! Но чувство мучительного смущения проходит, после того как вы услышите свой голос воспроиз-



## ***Сила вашего голоса на все 100!***

веденным несколько раз, вы сможете слышать себя, не испытывая неловкости.

Это — разница между внешним и внутренним слухом. Вам кажется, что то, что вы слышите, не похоже на вас? Это потому, что вы привыкли слышать ваш голос изнутри, а не со стороны. Но как только вы услышите звучание вашего голоса так, как его слышат другие, вы свыкнетесь с ним.

Для тех, у кого есть какие-то дефекты речи, использование всего потенциала голоса может стать реальной проблемой. Но это возможно. Я встречалась и работала с людьми, преодолевшими самые разнообразные проблемы с голосом, состоявшимися в качестве журналистов или работавших в областях, где им постоянно приходилось говорить со множеством других людей.

*Боб — профессиональный телеведущий с 30-летним опытом работы в этой среде. Однако в детстве он был жутким заикой.*

*«Понятия не имею, что послужило тому причиной... просто однажды я начал заикаться. Мое детство было довольно безоблачным, я вырос в Кейптауне, в доме с видом на гору. Мое первое воспоминание о проблеме с речью — за год или два до того, как мои родители сбежали от националистического режима и вернулись в Великобританию. Мне, должно быть, было около девяти. Учился я в колледже христианских братьев в Кейптауне, которым заправляла куча садистов-священников, получавших удовольствие от того, что грязные африканцы делали нас объектом регби на бетонной игровой площадке. Они не отличались любовью к ближнему. Им доставляло наслаждение высмеивать мое заикание, выс-*

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



ставляя меня на посмешище перед одноклассниками. Поэтому я не слишком расстроился, поменяв южноафриканскую систему образования и поступив в старую добрую британскую школу.

К тому времени я заикался довольно сильно. Разговаривать в классе приходилось с огромным усилием. Ответы на вопросы были в моей голове, но я не мог выговорить их. Я деградировал, записывая все на бумаге вместо того, чтобы излагать устно. Первая половина моего пребывания в школе была омрачена неспособностью общаться. Для светловолосого подростка, говорящего с южноафриканским акцентом и уже начинаяющего ощущать на себе воздействие тестостерона, такое положение дел было весьма удручающим, чуть ли не фатальным.

Однако не все оказалось так плохо. Мой акцент, когда я не был зажат и мог произносить слова, нравился одноклассникам, особенно девочкам! Я сыграл на этом: усиливая акцент, яправлялся с заиканием.

Другим способом справиться с проблемой было предоставить возможность разговаривать моему телу. Не как сексуальному извращенцу 13 лет, а как игроку регби. Это единственное, за что я мог благодарить первобытных священников. Они научили меня быть твердым, как гвозди, с их бетонной площадкой для регби. Используя приемы регби, я мог бы схватиться со слоном, который потом уже не встал бы. Я мог прорваться через оборону противника, словно через стадо диких животных. В моих глазах команда противника была леммингами, от которых необходимо было избавиться. Я мог сбить с ног игрока регби в 50 ярдах одним лишь взглядом после первого недвусмысленного физического контакта с ним. Отталкивая соперника и произнося на африканский манер что-то вроде «Эй ты, в следу-



## Сила вашего голоса на все 100!

ющий раз я поломаю тебе кости», я производил неизгладимое впечатление не только на дрожащих противников, но и укреплял мою популярность в целом. Я не был силен в разговоре, но кому какое дело, если ты чертовски привлекателен с физической точки зрения.

Идея спрятаться за физической формой росла в моем сознании и, думаю, побудила меня сделать еще более смелый шаг: пойти в школьный театр, что вынуждало меня говорить публично. Но это было возможно только потому, что я играл роль, я не был самим собой. Выйдя из роли, я вновь превращался в невнятного заику, будучи же в гриме, становился совсем другим. Тот человек мог быть уверенным, открытым, красноречивым. Это было великолепно. Я не мог дождаться, когда получу новую роль для разучивания, репетиции были наслаждением, спектакли восхитительны! Брутус у Шекспира, Чарльз Кондомайн в «Ноэль-трусе» — я прекрасно играл, и мне не нужен был суфлер!

После школы я отправился прямиком в бизнес, вынуждавший меня разговаривать с людьми, — в журналистику. Сказать, что я боялся, — значит ничего не сказать. Мне не за что было спрятаться. Я должен был быть самим собой и справляться с заиканием. Я работал в небольшой еженедельной газете в течение трех лет в качестве стажера, в самом низу всей цепочки. Я оказался один на один с моим недостатком, пытаясь преодолеть его. Мне никто не мог помочь. Не раз меня направляли к психиатру, аналитику или другим специалистам. Приходилось справляться со своей проблемой самому.

Такие пустяки, как разговоры по телефону, представляли огромную трудность для меня. Я изо всех сил выговаривал слова — не очень-то хорошо для репортера-новичка

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



пытаться произнести свое имя. Одно это вводило меня в ступор. Я был на грани нервного срыва.

Но, располагая фактами, я наловчился излагать их на бумаге в нужном порядке. Думаю, навыки письма и спасли меня. Мало-помалу я обретал веру, а вместе с ней и квалификацию. Пришло время двигаться дальше.

Подлинным вызовом стала телевизионная журналистика. Мой отец был телеведущим на региональной станции Би-би-си. Я стремился к тому же, но, конечно же, не хотел, чтобы он мне помогал. И вновь единственным способом обуздить нервы и заикание являлось представление работы в виде роли, как в театре. Обычно я изображал с помощью жесткого голоса новостного комментатора, желая убедить себя, что то был не я, а кто-то другой. Это срабатывало и продолжало работать, когда я вел передачу.

Раньше на региональной телестанции мы «вживую» комментировали выпуски новостей. Это было настоящим испытанием. Иногда случались заминки в эфире — я запинался или сбивался. Потом я неделями переживал случившиеся. Это мучило меня, я боялся, что бережно взращенная вера испарится навсегда. Но количество дней в эфире, когда я говорил гладко, без запинок и дрожи в голосе, постоянно увеличивалось, что весьма воодушевляло меня.

Продолжать преодолевать тайный дефект стало теперь ежедневной привычкой. Это — вызов для сохранения уверенности в себе. На данный процесс могут оказывать влияние некоторые факторы: скажем, стресс в личной жизни может подорвать его. Тогда мне нужно вновь примерить на себя некую роль, чтобы опять карабкаться на этот склон. Могу уверенно утверждать, что серьезнейшие испытания в преодолении недуга помогли мне избавиться от него».



## Сила вашего голоса на все 100!

Многим людям свойственна застенчивость, некоторых она делает уязвимыми, но для некоторых становится своего рода трамплином в жизни.

*Изабель из Шотландии — бывшая школьная учительница 72 года.*

*«Всю жизнь я страдала от своей застенчивости, но не позволяла ей стать препятствием на пути к осуществлению моих целей в жизни. Я была тихой ученицей, никогда не привлекавшей к себе внимание и ненавидевшей, когда меня просили почитать вслух или принять участие в каком-нибудь выступлении.*

*Еще до окончания школы я поняла, что должна предпринять какие-то шаги, чтобы контролировать мою застенчивость и ограничить ее воздействие на мою жизнь. Родители обсудили выбор карьеры, подходящей для их стеснительной дочери-книгочеи, и решили, что работа в офисе или библиотекарем подойдет мне. Но я отклонила эти варианты, чувствуя, что они потакают моей слабости. Я сказала им, что, став библиотекарем, я затеряюсь в дебрях Национальной библиотеки и уже никогда не выберусь к людям. Я должна была найти такую работу, чтобы контактировать с людьми. Так я решила стать учительницей.*

*Я обнаружила, что врожденных способностей к преподаванию у меня нет. Я должна была научиться этому, но не самостоятельно. Преподаватели в колледже могли дать мне рекомендации, обучить владению голосом, языку тела, методике подготовки уроков и технике общения с учениками. Все это давалось мне нелегко, и спустя 50 лет я не забыла тех горьких уроков, которые я давала своим ученикам под пристальным глазом наставника, директора школы*

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



или инспектора. Не менее остро я переживала самокритику. Но это срабатывало. Я научилась стоять перед безразличной аудиторией и держаться достойно.

Я также поступила в любительский театр, мне там очень нравилось, это помогло мне поставить голос и обрести уверенность. На сцене вы становитесь иным человеком, показываете публике не себя самого, а кого-то другого.

Быть застенчивым — не всегда недостаток. Застенчивый человек склонен, стоя поодаль, наблюдать за другими, что способствует более глубокому пониманию человеческих мотивов и поведения. Застенчивый человек старается не быть застигнутым врасплох или в неудобном положении. Если вы всегда приходите вовремя и выполняете работу в срок, вам незачем краснеть и запинаться, произнося жалкие оправдания. Если вы усердно готовились и владеете материалом, вы можете противостоять давлению и избежать ловушек, в которые попадают те, кто полагается на озарение, дабы восполнить пробелы в знаниях. Я обнаружила, что методы, с помощью которых я имела обыкновение справляться со своей застенчивостью, привели меня к успешной карьере и репутации хорошего преподавателя».

Мы можем говорить за себя и высказывать свое мнение. Мы можем также по-разному использовать свой голос. Будет ли он звучать мелодично или будет казаться скучным, унылым и неинтересным?

Представьте, что вы рассказываете кому-то некую историю. По существу, это самое главное. Выступаете ли вы перед сотнями, председательствуя на деловой встрече, или беседуете с одним человеком, важно убедить-



## ***Сила вашего голоса на все 100!***

ся, что ваши слова воспринимаются каждым из слушателей так, будто вы обращаетесь только к нему. Завлаждайте их вниманием, чтобы они следили за каждым вашим словом!

### **Голос отражает самооценку**

Исходя из моего опыта радиожурналиста и ведущего, вкупе с обучением профессионалов в течение многих лет, можно утверждать, что в основе уверенного и эффективного использования голоса лежит самооценка. То, как мы ощущаем самих себя, оказывает огромное влияние на то, как нас слышат и как мы звучим.

Как вы воспринимаете себя: глядя в зеркало, кого вы видите? Это уверенный оптимист, верящий в себя, или кто-то чувствующий, что недостаточно хорош? То, как мы видим себя, зачастую не соответствует тому, как видят нас другие.

Есть известная поговорка: «Делать хорошую мину при плохой игре». До известной степени это срабатывает, потому что, чем больше мы играем что-то, тем более начинаем походить на свой персонаж. Но не было бы лучше, если бы скрываемые внутри чувства были бы такими же, как проявляемые открыто?

Работая с видными бизнесменами и опытными телеведущими, ручаюсь, что все мы в какой-то момент, независимо от нашего положения в жизни, задавались вопросом, будем ли мы «узнаны» когда-нибудь. Вполне нормально задать себе такой вопрос. Очень трудно оценить себя, не видя свои достоинства и недостатки. Полагаю, знание того, кем мы являемся нашего места в

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



мире играет решающую роль в нашей самооценке и тем самым в пользовании своим голосом.

Это — вопрос личной ответственности. Забота о своем состоянии на физическом, эмоциональном, умственном и духовном уровнях может и на деле оказывать глубокое воздействие на то, как мы проживаем наши жизни.

Как вы реагируете на комплименты? Достойно принимаете их или отвергаете? Много лет назад кто-то сказал мне, что отвергнуть комплимент — значит оскорбить человека, что высокомерно считать, будто вам лучше знать. Например, если вам говорят: «Вы выглядите сегодня отлично», можно ответить: «Большое спасибо, я хорошо себя чувствую». Но кто-то с низкой самооценкой может сказать: «О нет, сегодня у меня плохая прическа, я выгляжу ужасно!» Осмелюсь предположить, что человек, сделавший комплимент, не станет спешить делать еще один.

### **Убедительность**

Научиться быть убедительными и добиваться желаемого в жизни существенно для того, как на нас будут смотреть. Человек, говорящий всем «да» и берущий все проблемы на себя, вероятно, популярен и пользуется симпатией сотрудников, но наверняка он себя не всегда чувствует хорошо. Важно определить границы и знать, когда говорить «да», а когда «нет». И не только это: жизненно важно научиться так говорить «да» или «нет», чтобы быть услышанным.

Я искренне верю, что мир был бы иным, лучшим, если бы мы все несли за себя ответственность. Кажется, у нас культ обвинений, когда легче находить недо-



## *Сила вашего голоса на все 100!*

статки других, чем взглянуть на собственные. Ответственность за себя начинается с того, как мы себя ощущаем изнутри и как говорим.

Быть убедительным — значит быть честным и говорить открыто, прямо. Это не означает критиковать других, пытаться их контролировать или относиться к ним покровительственно. Это, скорее, приветливость в общении. Например, не требовать от других, а просить. Не унижать, не оскорблять, но предлагать конструктивную критику. Быть убедительным — значит уважать себя и других.

Важно не только то, как мы говорим что-либо, но и каким образом. Один из самых действенных способов сказать правду и добиться уважения — выразить свое мнение. Часто ли говорят «вы» или «мы», выражая свои чувства, свое собственное мнение? Лично я теряюсь, когда мне говорят обо мне, на деле имея в виду самих себя.

Это такое сильное чувство, когда владеешь своей речью, используя слово «я», а не «вы» или «мы». Это также означает, что получатель информации действительно слышит то, что вы говорите, потому что оно принадлежит вам. Навязывание им своей точки зрения, особенно если она противоречит их собственной, может разозлить их, и тогда они будут не в состоянии слышать вас.

Вот некоторые рекомендации.

- ◆ Помните, вы несете ответственность только за свои слова, не более.
- ◆ Только взаимное уважение, а не желание победить или превзойти.
- ◆ Вы не ищете одобрения.

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



- ❖ Нужно просто быть самим собой, честным и открытым.
- ❖ Язык. Используйте «я»: «Я думаю», «Я чувствую», «По моему опыту».
- ❖ Выражайтесь ясно.
- ❖ Будьте искренни.
- ❖ Учитесь вдыхать и задерживать дыхание.
- ❖ Надо знать, о чем хотите сказать.
- ❖ Слушайте других.
- ❖ Будьте готовы пойти на компромисс, но знайте меру.

Отдавая себе отчет в том, что вы говорите, вам будет легче разобраться в своих чувствах и реагировать четко и адекватно. Помните, никто не вправе судить или ругать ваши чувства, потому что они ваши и ничьи больше. У вас точно такие же права, как и у всех. Вы имеете право на свои чувства и право выражать свои убеждения и мнения. Вы имеете право спрашивать, что вам нужно, а также право менять свои взгляды.

В ситуации конфликта есть полезный прием, способный помочь вам быть искренними и понятными, и помочь другому человеку услышать то, что вы говорите, не чувствуя себя виноватым. Например:

- ❖ Когда вы сделали это, я почувствовал...
- ❖ Тот случай оставил у меня ощущение...
- ❖ Когда это случилось, я чувствовал...

### **Агрессивное поведение**

Уверена, что в тот или иной момент вам приходилось быть объектом агрессивного поведения, когда кто-то набрасывался на вас с обвинениями за то, чего вы не делали. Это весьма разрушительный путь. В результате



## *Сила вашего голоса на все 100!*

вы чувствуете себя обруганным, расстроенным или даже запуганным. Агрессивное поведение — это тогда, когда кто-то вторгается в ваше личное пространство, когда вас атакуют словесно или физически. Вы словно соревнуетесь с кем-то и должны победить любой ценой, а ваши чувства и мнения даже не принимаются во внимание.

Вероятно, нет необходимости приводить примеры, потому что, к сожалению, многие люди прибегают к агрессивному поведению, когда чувствуют себя неуверенно и не знают, как правильно построить общение. Так бывает, когда кто-то преподносит свое мнение как факт, по сути делая вас «неправым», или когда просто резок, сердит,sarкастичен, использует агрессивный язык жестов и не оставляет вам никакой физической или же словесной возможности.

Стоит напомнить, что большинство людей прибегают к агрессивному поведению, будучи неуверенными, напуганными, незащищенными. Если вы понятно выражаетесь и уверены в том, что должны сказать, тогда нет никакой необходимости быть настойчивыми или требовательными. Если вы уверены, что поступаете правильно, не стоит придавать значение тому, что думает и чувствует ваш собеседник.

Итак, мы подошли к теме пассивного поведения.

### **Пассивное поведение**

Никогда не говорить «нет», а всегда говорить «да», чтобы понравиться другим, не есть хорошо. Это может помочь вам завоевать популярность и симпатию, но что вы будете чувствовать при этом? Как много раз вы говорили «да», в действительности подразумевая «нет»? Как часто вам казалось, что вас не слышат? Все это может

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



привести к ощущению собственной неполноценности, ощущению, что вы недостаточно хороши.

Пассивное поведение в действительности означает, что мы играем роль жертвы. Часто используют выражение «быть половой тряпкой», то есть быть человеком, который не может постоять за себя, которого эксплуатируют и которым помыкают другие. Однажды я услышала фразу «взорвавшаяся половая тряпка». Это — блестящее описание того, кто играет пассивную роль. Сердиться, но не быть в состоянии признать или выразить свои эмоции может привести к нарастанию чувства обиды, гнева, жалости к себе и уязвленности, все это будет бродить и неизменно прорвется наружу.

Приходилось ли вам бывать рядом с человеком, который кажется очень милым и страстным, но на деле за всем этим скрывается негодование? Невысказанные чувства и неспособность установить границы порождают негативные эмоции, которые, если на них не обращать внимания, становятся опасными и мешают нормальному общению.

Я имела обыкновение думать, что лучше согласиться с большинством, чтобы все были счастливы, чем быть агрессивным или неуместно злиться. Сегодня я уже не так в этом уверена. Будучи по-прежнему склонна к пассивному поведению, я знаю, как вредно копить в себе негатив, не высказываться откровенно.

Припомните случай, когда вы избежали конфронтации или враждебной ситуации, представив, что бы вы действительно хотели сказать, вместо того, что вы сказали или не сказали? Тогда-то вы и были пассивны.



Итак, пассивное поведение — это когда вам недостает чувства собственного достоинства, вы готовы к роли жертвы, беспомощно разводите руками, будучи убеждены, что все против вас. Когда вы не в силах что-либо предпринять и показываете свое бессилие. Когда вы слишком часто извиняетесь и рассыпаетесь в благодарностях. Говорить «извините» и «спасибо», безусловно, нужно, но не в избытке. Злоупотребляя ими, вы так или иначе умаляете их смысл, можете показаться неискренними.

Я всегда извинялась, с самого рождения! В результате много лет я пробовала не произносить извинительных слов. Мои дети — великолепные учителя. Если я вынуждаю их извиняться за что-либо, они просто отворачиваются и говорят: «Почему мы должны извиняться, если не хотим?». Думаю, это правильно, даже хорошие слова могут быть неискренними и означать, что мы не честны.

Часто то, как мы говорим, и слова, которые мы используем, служат барометром того, что мы чувствуем на самом деле. Хотя теперь я реже извиняюсь, возвращаясь к своей старой модели поведения и начиная свой «синдром извинений» или приижая себя, я знаю, что пришло время прислушаться к себе, к тому, что происходит внутри меня.

### **Косвенное поведение**

Такое происходит, когда вы избегаете открытого общения, ходите вокруг да около, и собеседник не понимает, к чему вы клоните. Все это опять же из-за желания избежать конфронтации и в каком-то смысле избежать правды. С этической точки зрения, поведение,

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



конечно, должно состоять в том, чтобы быть самими собой, принадлежать себе. Не говорить правду, пусть и горькую, — значит лгать. Я была потрясена, осознав, что избегать правды неэтично. Тем не менее мы часто прибегаем к манипулированию, чтобы избежать необходимости говорить правду.

Но если вы не рискуете общаться открыто, тогда, как и в случае пассивного поведения, вас будут раздирать нездоровые чувства и в итоге вы рано или поздно выплесните их на кого-нибудь. Помню, много лет назад один американский врач дал мне очень здоровый совет, которым я пользуюсь с тех пор. Представьте, что у вас есть маленькая книжка. Всякий раз, когда у вас возникает проблема или обида, свое негодование вы записываете в книжку. Вы никому ничего не говорите, и никто даже не догадывается, что вас что-то беспокоит.

Продолжаем записывать свое негодование в нашу книжечку, избегая контакта с болезненными вопросами и борьбы с ними. Единственная проблема — записная книжка заканчивается. Однажды кто-то просит, чтобы мы сделали то-то и то-то — как бывало и раньше, но с нашей точки зрения это уже слишком! Угадайте, что произошло? Последняя запись в книге — и мы взрываемся!

Все вокруг нас в ужасе, не понимая, что происходит. Мы ведем себя необычно, выплевывая накопившееся месяцами и даже годами негодование в один миг. Словно произошло извержение вулкана, до того дремавшего, — 10 баллов по шкале Рихтера! Кому же понравится? Они не видели нас такими прежде и не хотят видеть. Им кажется, что мы ведем себя неадекватно по отношению к какому-то пустяку.



## ***Сила вашего голоса на все 100!***

Только вот взорвались-то мы не по одной этой причине. Все — из-за тех записей в книжке. Я помню об этом, сталкиваясь с трудностями; записывая свои проблемы, вы лишь оттягиваете их решение на потом.

Суть косвенного поведения — избегать противостояния чему-либо напрямую или непосредственно. Попробуйте не обходить проблему, делая намеки или надеясь, что другой человек догадается, что вы чувствуете на самом деле. Только вы можете взять ответственность за удовлетворение своих потребностей, говоря то, что должны сказать.

*Морис — уже профессионал в свои 20 лет с небольшим. Очаровательный парень, популярен на работе, с огромным количеством друзей. Его единственный недостаток — неспособность сказать «нет».*

*«Я, как и все, люблю нравиться. Люблю чувствовать себя необходимым, полезным и, наверно больше всего, чувствовать, что меня ценят. Это помогает мне жить, это то, что поддерживает меня, и в то же время недостаток моего характера, который немало мешает мне. Потребность нравиться, чтобы чувствовать себя достойным, ведет к тому, что я не могу сказать «нет». . Нет, я не слаб, я только осознаю, что у каждого свои потребности. Я просто никогда не понимал, что мои личные потребности столь же важны, как и потребности окружающих меня людей.*

*Я могу найти себе множество оправданий. Не в результате ли того, что я воспитывался как безупречный католик, я теперь отчаянно пытаюсь оправдать свое существование? Будучи самым младшим в большой и бедной ирландской семье? Или будучи единственным выжившим*

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



сыном среди множества сестер? Кто знает, но факт то, что я чувствую так, словно должен заработать свое право находиться здесь, право быть счастливым.

Как многие люди, я часто чувствую, что успех, которым я наслаждался или наслаждаюсь, намного больше, чем мои подлинные таланты или интеллект. Я не столько заслуживаю его, сколько мне везет. Возможно, я неблагодарен, но быть удачливым — не всегда благословение, это грозит своими проблемами. Я боюсь, что удача уйдет, и кто-нибудь или, еще хуже, все скоро заметят, что я ни мудр, ни одарен, а только заколдован.

Чтобы замести следы или не попасть в зону действия всеобщего радара, я упорно тружусь. Не только на работе, во всех сферах моей жизни. Я заложник своей неспособности расслабиться, найти время для себя, тогда как люди, с которыми я работаю, похоже, преуспевают, выполняя только “свою работу”, я же чувствую, что должен делать больше. Быть посредственностью для меня недостаточно, мне кажется, что воздух, которым я дышу, пространство, которое я занимаю, или удача, которой я наслаждаюсь, должны быть оправданы.

Так, если имеются дополнительные часы, в которые можно поработать, я буду работать. Если появится другой рабочий проект, я буду участвовать и в нем, как правило, не делая перерыва в работе, в дополнение к основной, в обеденные часы или в выходные дни. Я буду думать об этом постоянно: по пути на работу или же готовя обед. Дополнительные дела, за которые я берусь, не так уж малы. Так, недавно я представлял город, близ которого я живу, в борьбе за то, чтобы стать центром европейской культуры, а также в украшении и восстановлении общественного сада — все это одновременно с ремонтом собственного дома,



## *Сила вашего голоса на все 100!*

*работая полный рабочий день и даже сверх того, учась по вечерам и пытаясь быть заботливым женихом, хорошим сыном, верным другом и блестящим работником.*

*Я не эготист (о да, я знаю, что так говорят все эготисты, но, право же, я не являюсь таковым). Я не беру на себя больше, чтобы добиться признания за это. Я не люблю, когда меня выделяют и хвалят. На деле я от того чувствую себя хуже. Другие могут подумать: единственная причина, по которой он взял на себя больше, пошел дальше или работал упорнее, — добиться общественной похвалы. Для меня это слишком мелко.*

*Любой из моих друзей скажет вам, что у меня гибкое мышление и что я весьма сообразителен. Но усиленно труdingся, чтобы показать миру, какой я милый и как счастлив, внутри я полон негодования. Я ненавижу ненавидеть себя и ненавижу периоды, когда пытаюсь выглядеть лучше, будучи таким, как я есть.*

*Проблема в том, что мои проблемы становятся проблемами других. Усердно стараясь понравиться всем и каждому, я извожу себя. Близкие мне люди вынуждены терпеть мое постоянное беспокойство по поводу моих возможных неудач, и, что гораздо хуже, абсолютно незнакомые мне люди иногда безвинно страдают из-за моих срывов. Я не драматизирую, это правда. Если мой босс, мои коллеги и моя семья преимущественно пользуются моим желанием угодить, то те, кто работает в справочном центре, девушка-контролер или водитель, сидящий переди меня, становятся объектами моих нападок.*

*Совсем недавно это были свидетели Иеговы. Я только что пришел домой с работы — на два часа позже, чем должен был. Мне необходимо было поесть, принять душ, переодеться и проехать десять миль, чтобы встретиться*

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



с другом, у которого возникли какие-то проблемы. Но из-за задержки на работе у меня оставалось не более 10 минут. Вместо того чтобы позвонить другу и предупредить его, что задерживаюсь, я подумал: «Не беда, успею. Я всегда все успеваю».

Только я повернул ручку душа, как позвонили в дверь. Передо мной стояла непривлекательная пара. Крепкий мужчина с уложенным гелем волосами и женщина в соломенной шляпке и пестром платье. В руках книга — мне сразу стало ясно, что это за книга. Прежде чем кто-либо из них успел произнести слово, я спросил, являются ли они свидетелями Иеговы. Они мило подтвердили. За их честность я выплеснул на них всю свою ярость. Я сказал им, что как человек, отошедший от Бога (бывший католик), не желаю, чтобы мне докучали на пороге моего собственного дома какие-то неудачники. Я спросил их, почему мой дом оказался в их списке, сколько можно ходить, что они были четвертой парой свидетелей, которых я выпроваживал за последний год. Я послал их куда подальше и предупредил, что если они или кто-либо из их собратьев еще когда-либо появятся на моем пороге, торгуя вразнос своим культом, я заставлю их об этом пожалеть, так что даже ад покажется им местом отдыха.

Почему так зло? Не потому, что я — поклонник сатаны, а просто потому, что они стали последней записью в моей книжке. Я опаздывал, был голоден, утомлен и раздражен. Слишком много накопилось всего, и их появление было не только неудобством, но и единственным событием в тот день, заставившим меня опоздать к другу, который во мне нуждался. Конечно, я очень уж остро отреагировал и не туда направил свой гнев. Случилось-то все из-за того, что мои коллеги не утруждали себя работой,



## Сила вашего голоса на все 100!

и я должен был задержаться, чтобы прикрыть их. Из-за того, что некто в «мерседесе» подрезал меня, и я застрял на светофоре. Из-за того, что мне не хватило смелости сказать «нет» — вот почему я опаздывал. Но в моем сознании именно эти приятные милые люди являлись проблемой, и я не преминул дать им понять это.

Друзья смеются, когда я рассказываю им эту историю, но мне стыдно. Мои провальные попытки сказать «нет» разрушительны. Я кипячуясь, потому что работаю слишком много, чтобы угодить и понравиться каждому. Но, однажды сорвавшись, я стал себя ненавидеть из-за своего поступка. В итоге я взваливаю на себя все больше и больше, чтобы загладить причиненный своим ужасным поведением ущерб, и цикл повторяется заново.

Все мои проблемы базируются на восприятии. Я вижу себя. Я знаю, каким образом ко мне относятся другие, и вот здесь-то и возникает моя истинная проблема: что я думаю по поводу того, как меня воспринимают люди. Мне кажется, если я откажу, то меня осудят за пассивность, отсутствие энтузиазма, лень, благодушие.

Но знаете, что? Сегодня пятница. Моя начальница попросила меня поработать в вечернюю смену, потому что кто-то заболел. Я сказал «нет». Я не объяснил, почему не могу сделать этого. Просто сказал, что не могу. Думаете она сорвалась? Нет. Ударила меня? Нет. Обругала? Прокляла меня за моей спиной, сожалея о дне, когда приняла меня на работу? Нет, нет и нет. Сказала «ладно» и попросила кого-то еще.

Вечер был в моем распоряжении, и если бы вдруг вошли свидетели Иеговы, у меня было бы время сказать им вежливо и просто, что я уважаю их веру, но это не для меня. И пожелал бы им всего хорошего.»



## Контролирование

Не вдаваясь в подробности квантовой физики, признаюсь, что мне нравится мысль, о том, что мир состоит из энергетических волн. Точно так же, как мы включаем радио и слушаем определенную станцию на определенной волне, в некотором смысле то же самое происходит с нашими мыслями и чувствами. Когда мы чувствуем себя сильными и уверенными внутри, каким-то образом это проявляется и внешне. Конечно, нужно учиться говорить ясно и открыто, однако наше сообщение на 100 процентов понятно, если мы верим в то, что говорим. Думаете позитивно — и вы будете действовать позитивно. Думаете негативно — получите неприятные последствия.

*Кейт Берд преподает навыки убеждения, она пришла к этой работе, как многие из нас, через собственный, горький опыт.*

*«Убедительность. Ужасное слово, не правда ли? Сразу воображение рисует самонадеянного, властного, решительного человека, знающего, как правильно и что сказать, чтобы получить в точности то, что он хочет и когда хочет. Иногда это похоже на манипуляцию, иногда на агрессию, иногда на покровительство. Это не образец поведения, которому большинство людей хотели бы подражать. .*

*Другое представление об убедительности: это всего лишь набор техник, которыми вы пытаетесь овладеть на специальных управлеченческих курсах, восторженно полагая, что они имеют большое значение. Затем вы приступаете к работе и вскоре все забываете. Во-первых, вы слишком*



## Сила вашего голоса на все 100!

заняты, и у вас просто нет времени, чтобы вспоминать пошаговые инструкции. А, во-вторых, хотя изменения, которые должны произойти в вашем стиле общения, кажутся легкими, вы обнаруживаете, что убедительность не работает так уж хорошо, когда вы используете ее просто как ряд готовых техник для управления другими людьми.

Все не так просто. По сути, убедительность — важный набор жизненных навыков, дающих вам прямой доступ к собственному эмоциональному восприятию и помогающих говорить то, что вы имеете ввиду, и подразумевать то, что вы говорите, — с позиции силы, сочувствия, целостности, соответствия и прямоты. В результате возрастают чувство собственного достоинства, вы ощущаете себя намного увереннее и, следовательно, в большей степени способны действовать и говорить, как сильный, зрелый, любезный и уравновешенный человек, каким, по вашему мнению, вы являетесь (так и есть!).

И, как многое, что стоит приобрести, это требует обдумывания и практики, чтобы действительно понять красоту и ценность убедительности, позволить ей стать частью вашего существа, а не только частью брони, которой вы прикрываетесь, оказавшись в затруднении.

Однако бывают неловкие и трудные ситуации, с которыми вы не способны справиться как подобает, за что казните себя впоследствии. Зачем? Чтобы, повторяя все вновь и вновь, завестись опять? Чтобы снова сорваться? Или вновь избежать проблемы? Или позволить другим опять топтать себя? Должен быть иной способ сделать или сказать это, но сами вы не знаете его. Поэтому-то большинство людей и приходят на мои занятия по убедительности — потому что они устали бегать по кругу,

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



как дома, так и на работе, и близки к отчаянию (слово, которое они употребляют), пытаясь найти выход из своих затруднений.

Именно так и я пришла к убедительности. В возрасте 44 лет я работала с другой женщиной, несколько моложе меня, чье агрессивное поведение и воинственность постоянно лишали меня дара речи, заставляли меня чувствовать себя крайне подавленно, даже раздавленной и, хуже того, глупой и бесполезной. При этом я злилась на себя больше, чем на нее, потому что при каждом нашем столкновении я видела, что позволяю ей унижать, и веду себя, как настоящее ничтожество! Я знала, что не хочу применять все свое вербальное оружие, идя в бой с этой женщиной, я хотела лишь постоять за себя и высказать ей все спокойно и достойно. И, самое главное, сделать это, не противореча своей тихой и миролюбивой натуре.

В конечном счете однажды, приблизительно 8 лет назад, мое тихое отчаяние от собственного поведения половой тряпки заставило меня сесть в автомобиль, заехать в первый попавшийся книжный магазин и найти там книгу о навыках убеждения. На полке оказалась лишь одна, я купила ее и пошла домой — и не смогла оторваться. «Право женщины» Энн Диксон — одна из тех книг, которые выглядят малоинтересными с обложки, но захватывают. Она, безусловно, изменила мою жизнь. Вскоре после прочтения этой книги я в течение года обучалась преподаванию убедительности, специализируясь на материале книги (впервые изданная 21 год назад, она все еще расценивается во всем мире как основной учебник по убедительности).

Итак, каковы самые полезные навыки убедительности? Каждый попадает в различного рода трудные ситуации. Кто-то считает, что жалоба на дефект товара не



## Сила вашего голоса на все 100!

проблема вовсе, но тот же самый человек мучается, отказывая друзьям или семье. А кто-то выходит из себя, когда его критикуют на работе, даже если это справедливая критика, а затем ищет, на ком отыграться. Кто-то может быть жестким начальником, но позволяющим все своим детям дома.

Хорошо начать с составления списка ваших 10 самых больших трудностей, расположив их в порядке убывания. Этот список — ваша личная программа. Ситуации могут быть из любой области вашей жизни и ваших отношений — личной, социальной, деловой, в магазинах или дома, на работе или с соседями, с родителями, партнером или детьми. Один взгляд на этот список, возможно, откроет вам глаза. Затем запишите, как вы теперь ведете себя в подобных обстоятельствах: вы агрессивны, пассивны или вами манипулируют? В том нет ничего предосудительного, у нас у всех имеется набор заученных поведенческих реакций, которые когда-то защищали нас и были необходимы для нашего выживания. Но если они больше не работают и фактически являются причиной возникающих проблем, тогда пришло время менять их. Признать, назвать и повернуться к ним лицом — уже 95 процентов такого изменения. А 5 процентов — применение нового здорового подхода до тех пор, пока он не станет для вас легким и естественным ответом на возможные затруднительные ситуации.

Теперь пронумеруйте эти 10 ситуаций в порядке убывания трудности. Номер 10 — самая легкая, а номер 1 — самая трудная ситуация, которая повергает вас в дрожь от ужаса. Скажем, вам надо сказать своей матери, что вы не приедете на Рождество, или это весьма важное собеседование при приеме на работу, или вы просите ваших соседей выключить музыку. Обсудите эти ситуации с

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



кем-то, кому вы доверяете, кто уже имеет некоторое представление об убедительности, чтобы вы могли их прорепетировать и разыграть по ролям. Важно сначала пройти легкие ситуации, оставив эмоционально заряженные до тех пор, пока не почувствуете готовность к ним (возможно, это займет несколько недель).

Навык быть убедительным особый. Это — фундамент, основополагающий навык, на котором строятся все другие и которым вы можете воспользоваться во всех областях своей жизни, не только в разрешении трудных ситуаций. Проговаривайте их, пока не поймете, чего вы хотите, а затем тренируйтесь произносить нужные вам слова, а не многократно повторять шаблонную фразу. Чего вы хотите? В наименее трудных ситуациях это должно быть примерно вот что: хочу вернуть эту юбку в магазин и получить деньги обратно; хочу сказать моему парикмахеру не стричь волосы так коротко, а оставлять на дюйм длиннее; хочу, чтобы Салли отдала мне мои компактдиски назад; хочу, чтобы Билл поставил бутылку молока обратно в холодильник, когда попьет. Будьте конкретны, скорее, сотрудничайте, нежели сопротивляйтесь руководящим вами намерениям, а правильные слова появятся сами собой!

Впервые составив мой собственный список, под номером 1 я указала ту ситуацию, которая привела меня в книжный магазин. Что случилось в конце? Мы так и не стали друзьями, но благодаря внутренней силе, возникшей через понимание убедительности, и способности пользоваться некоторыми из моих новых навыков я больше панически не боялась столкновений со своей коллегой. Понятия не имею, сознательно ли она изменила собственное поведение, но определенно стала менее агрессивной. У меня сложилось впечатление, что ей пришлось изменить себя, по-



## Сила вашего голоса на все 100!

*тому что изменилась я, и так я освободилась от прежних затруднений в наших отношениях. Я чувствовала себя свободной и самой собой!»*

### **Внутренний голос**

Можно сколько угодно говорить о голосе и о том, что вы желаете сообщить. Но что говорит вам внутренний голос? Бесконечный разговор не прекращается в вашей голове с утра до вечера. Но вы когда-нибудь задумывались о том, что вы на самом деле говорите себе? Это позитив или негатив? Это конструктивно или деструктивно? Это позволяет вам думать о себе хорошо или уменьшает вашу уверенность в себе?

Рассматривая навыки презентации, я коснусь данной темы подробнее, но факт то, что часто негативная информация, проигрывающаяся в вашей голове подобно магнитной записи, мешает сосредоточиться на вашем сообщении и произношении.

Как вы справляетесь с этим? Проще говоря, не являются ли ваша неуверенность в себе и сомнения препятствием на вашем пути? Бесполезно пытаться сообщить что-то положительное, если у вас негатив внутри.

То, как мы видим себя и что сами себе говорим, может стать собственным пророчеством. Итак, возвращаемся к основам: нужно учиться вести разговор.

- ❖ Делайте, как говорите, и руководствуйтесь примерами.
- ❖ Верьте в себя (а в не кого-то еще).
- ❖ Надевайте маску.

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



Нелегко быть уверенным и говорить прямо, однако этому можно научиться. Если мы провели большую часть жизни, сомневаясь в себе и выражаясь косвенно, нужно начать верить в себя и излагать ясно. Даже если мы не соответствуем тому, что слышим внутри, вера, что так и есть, в конечном счете синтезирует выдаваемое нами сообщение. Это называется «подыграть».

Иными словами, снижайте уровень негатива в разговоре и поднимайте уровень позитива. В конце концов, мы сами выбираем, что нам слушать (подобно выбору желаемой радиостанции), и таким же образом контролируем то, что хотим сказать, даже если не всегда уверены в том.

## **Физиологические проблемы**

Мы рассмотрели различные типы поведения и то, как они связаны с мощью и направленностью нашего голоса. Но есть и другой аспект: то, как невысказанность может оказывать физическое воздействие на нас — буквально.

Все мы знаем такие расхожие выражения, как «ком в горле», «поджав губы» или «скрепя зубами». В действительности за ними скрывается более серьезный смысл. Говоря, что у нас «ком в горле», мы обычно имеем в виду некие слова, которые хотим сказать, но почему-либо не можем. Равно как и выражение «поджав губы» означает сильные эмоции, заставляющие верхнюю губу дрожать, в результате сдерживания чувств или их подавления; плотно сжатые губы — это то, чем знамениты англичане. А как насчет «задыхаться»? Это — о сдерживании чувств или слов таким образом, что мы чувствуем, как они словно бы душат нас. Связь между нашими



## *Сила вашего голоса на все 100!*

эмоциями и физическим состоянием сегодня — широко признанный факт.

Луиза Хэй известна во всем мире как преподаватель и лектор, написавшая множество бестселлеров, самый знаменитый из них — «Вы можете исправить свою жизнь». Основываясь на собственном опыте преодоления рака через изменение образа мышления, она разъясняет преимущества рассмотрения недуга в таком свете и метафизические причины болезни. Мы имеем тенденцию думать о заболевании как о физиологической проблеме. Но попробуйте представить его как некое затруднение в себе и своих чувствах. Понимание своих страхов и недовольства может оказаться весьма заметно на качестве нашей жизни. Это — связь между причиной и следствием; раскрыв причину, мы начинаем менять результат, или ее последствия.

Давайте взглянем на физические симптомы нашей речи и голоса. Согласно научным данным, все заболевания дыхательных путей связаны с жизненными страхами. Это возвращает к идее дыхания. Дышать полной грудью — значит жить полной жизнью, открыто высказывать свое мнение и не бояться того, что другие думают о нас.

☞ Ангина может стать следствием сдерживания гнева и невозможности выражать истинные чувства. Она может также означать неспособность двигаться вперед и принимать изменения или подавление творческого потенциала.

☞ Заикание может быть связано с ощущением своей незащищенности и недостатком самовыражения или неспособностью кричать.

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



⇨ Первоначиной звона в ушах может быть отказ слушать или нежелание слышать свой внутренний голос.

Существенно то, что заглядывая как бы «внутрь» болезни, мы находим прямую связь между ней и нашей жизнью. Понимание причин наших проблем — первый шаг на пути к их решению. И вновь все сводится к ответственности за нашу жизнь.

*Энн 60, она — экстрасенс с превосходными навыками. Она привыкла работать с людьми один на один, ей всего лишь требовалось отшлифовать свои навыки презентации для работы с большой аудиторией. Энн говорит о силе наших слов и о том, как жизненно важно говорить правду.*

*«Наш голос, наши слова, как мы выражаемся и что мы говорим — все это очень важно. Мы иногда боимся выражать наше мнение, высказываться или говорить за себя. Это начинается в детстве, когда нам говорят: «Маленькие дети должны быть видны, но не слышны».*

*Всю мою жизнь, имея не только католическое воспитание, но и получив образование в женском монастыре вдобавок, я страдала от мучений в связи с боязнью высказываться откровенно. Моя работа в качестве экстрасенса вся построена на словах. За последние 10 лет я расширила свою аудиторию за счет семинаров, курсов и тому подобного. Настоящий вызов, но какая блестящая возможность для меня выйти из комфортной зоны!*

*В прошлом году я решила провести большую конференцию для сотен людей. Я хотела, чтобы она прошла профессионально, гладко, не по-любительски, так что я репетировала свою речь, испытывая терпение всей семьи и друзей, проверяя свои «речи» на них и прилагая огромные*



## Сила вашего голоса на все 100!

усилия к тому, чтобы выступление выглядело должным образом. В конце концов в результате проделанной духовной работы я получила посыл: быть самой собой, отбросить сценарий и говорить от всего сердца.

*Сработало! В течение первых двух минут я была в шоке, глядя со сцены на море лиц. Затем, опомнившись, я глубоко вздохнула и просто позволила моему сердцу говорить с сердцами тех, кто был там. Слова струились, аудитория и я были одним целым — случилось волшебство. Обратная связь оказалась фантастической — с телефонными звонками, открытками, письмами, электронными сообщениями о том, как им понравилось, и о чудесах, произошедших с ними. Не только они были в восторге от события, но и я тоже!*

*Урок, который я вынесла, состоял в том, что наша истинная сила — в нашей естественности, в том, чтобы просто быть самими собой. Голда Меир как-то сказала что-то вроде «Если я не являюсь самой собой, тогда кем же я являюсь?» Наши слова и наша речь — это наша сила.*

*Мы есть то, что мы говорим. Один великий учитель сказал: «Мы не есть то, что мы едим, а то, что изрекаем».*

*Не высказываясь откровенно или не выражая свое мнение, мы можем нажить проблемы с горлом. Я призываю вас следить за тем, что вы говорите, разговаривать любезно, не осуждая, но высказываться открыто, не повторствуя тому, с чем вы не согласны, и всегда — от сердца. Наши слова могут причинять вред или излечивать. Иногда мы лжем во имя любви, во спасение. Но чаще вредим этим, не говоря, что думаем на самом деле. Сдерживая себя, мы блокируем собственную силу. Высказывайтесь. Выражайте свое мнение с любовью, всегда говорите доброжелательно.»*

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



Итак, в следующий раз, почувствовав удушье или внезапно потеряв голос, спросите себя: чего я избегаю говорить? Иногда это даже не нужно озвучивать. Нужно просто быть честным с самим собой. Следование собственным принципам и реалиям может быть болезненным процессом. Полагаю, что все мы прячем свою правду где-то в глубине души, и немалая часть нашего жизненного пути связана с попытками самовыражения и желанием быть самими собой.

## **Голос и общение**

Мы рассмотрели способы общения, само же общение как двусторонний процесс рассмотрим позже. Но что значит «высказываться» с точки зрения нашего голоса?

### **Убедительный голос**

Это когда мы выражаем свое мнение. Другими словами, говорим то, что хотели сказать, как бы сложно это ни было. Если наш голос будет звучать убедительно и искренне, тогда существует большая вероятность того, что собеседник услышит то, что мы хотим сказать.

Выражение лица должно соответствовать сообщению. Так, если мы говорим что-либо позитивное и радостное, мы улыбаемся, улыбка отражается в наших глазах и во всем теле. Глаза являются отражением наших слов, а наши жесты должны быть скорее открыты, нежели закрыты.

В целом наш голос, и речь, и выражения должны соответствовать сообщению. Если мы чувствуем, выглядим и звучим уверенно, у собеседника не остается со-



## *Сила вашего голоса на все 100!*

мнений, что мы подразумеваем то, что говорим, что, в свою очередь, поможет ему реагировать положительно и ясно.

Если поговорка «Что посеешь, то и пожнешь» верна, тогда то же можно сказать и о нашем голосе. То, как мы звучим, часто является отражением того, что мы чувствуем. Здесь важно отметить, что на ранних стадиях работы с навыками убедительности вы можете не чувствовать уверенности, ибо это новый способ общения. Но, как и все, обучение развивается по восходящей: чем больше практики, тем лучше результат.

### **Агрессивный голос**

Это когда мы выдаем наше мнение за факт, оказывая давление на несчастного собеседника в угрожающей, агрессивной манере. Мы можем бранить его или насмеяться. Мы не слушаем другого человека, потому что нам не интересно то, что он хочет нам сказать. Мы вероятнее всего вторгаемся в его личное пространство, а наш голос зачастую бывает громок и резок. Мы говорим очень быстро, не давая возможности другому вставить слово. Выражение глаз запутывающее, таков же и язык тела, без указывающих жестов или скрещенных рук, сигнализирующих о защитной реакции.

### **Пассивный голос**

Это когда кто-то звучит неуверенно; и надо признать, что если кое-кто говорит неуверенно, он не убедит вас в том, что он говорит. Признаками испуга или нервозности по поводу сложившейся ситуации являются высокий голос или бессмысленность речи. Говорят унылым, одновременно неуверенным голосом.

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



Говорящий нервничают, возможно, отводит взгляд в сторону или смотрит вниз, что означает, что он не уверен в том, что говорит, и еще более не уверен, что получит ответ, на который он рассчитывает. Он может выглядеть так, будто испытывает боль, сжимая руки или прикрывая рот рукой. Он словно извиняется за то, что должен сказать, как если бы у него не было права высказываться.

## **Голос и выразительность**

### **Личность**

Мы все уникальны. Это, пожалуй, самое захватывающее и интересное в том, чтобы быть человеком. Мы неповторимы. И наш голос — прямое отражение того, кем мы являемся. Надо постараться заглянуть в себя поглубже, чтобы достигнуть своего оптимума в мире. Не стоит пытаться преуспеть в вещах, которые вы не любите делать, используйте свой потенциал — иными словами, обнаружьте свой голос, начав с понимания того, кем вы являетесь и в чем ваша сила.

Хотя все мы имеем различные голоса, есть основные типы личности. Мне нравится думать о племенной связи. Вы входите в группу людей и замечаете кого-то, кто кажется вам знакомым. Вы знаете, что поладите с тем человеком. Он может напоминать вам кого-то еще, кого вы знаете. Он не просто похож на того человека внешне, но, кажется, обладает теми же чертами характера. Меня поражало, когда много путешествуя в определенный период моей жизни, мне приходилось сталкиваться с людьми, которые напоминали мне моих друзей или



родственников, несмотря на то, что жили в другой части света.

Существует много теорий о типах личности. Основное деление — на экстравертов и интровертов, а затем уже подразделяют эти категории. Каждый из нас имеет свою индивидуальную ДНК, или план, схему, делающую нас уникальными и интересными, что, как и наши голоса, определяют то, кто мы есть. Мы можем звучать подобно кому-то, но уникальные свойства нашего голоса делают его только нашим. И если наш голос отражает нашу сущность, тогда он отражает и нашу индивидуальность.

Есть много других способов идентификации личности. Оптимист вы или пессимист? У вас больше развито правое полушарие или левое? Исследования показывают, что мозг влияет на нашу индивидуальность и то, какой род деятельности мы выбираем в жизни. Если у вас в большей степени развито левое полушарие, теория гласит, что вы — человек логики, который может анализировать и мыслить логически. Вашим естественным способом реагирования на ситуацию будет расчет и методичность. Если у вас в большей степени развито правое полушарие, тогда у вас более легкий характер и, вероятно, творческая натура. Вы выдумщик и, возможно, мечтатель. Вы наверняка артистичны или музыкально одарены.

Карл Юнг предложил другой подход — концепцию о четырех основных характерах. Он утверждал, что каждый человек рождается с присущей ему индивидуальностью, или способом действий; он поделил нас на мыслителей, чувственных, интуитивных и сенсориков, признавая, конечно, что эта классификация упрощен-

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



ная и у нас у всех многогранные характеры с разными чертами.

В классификации Юнга мыслители — люди, которые думают логически и могут хорошо работать с цифрами, фактами и системами. Мыслители чаще всего не являются экстравертами, ориентированы на достижение цели и бывают хорошими лидерами. Они независимы и мало обеспокоены тем, что другие думают о них. Они обычно уверены в себе и динамичны.

Те, кто реагирует с помощью своих чувств, ориентированы на людей и на сопереживание, чувствуют эмоции других, склонны к общению, являются хорошими собеседниками, наставниками и консультантами. Это в основном интроверты, ведь многое как раз внутри и происходит. Им присущи вдохновение и самоотверженность.

Мы все одарены интуицией. Это — наша внутренняя сигнальная система, и некоторые утверждают, что в первую очередь мы должны полагаться на нее в любой ситуации. Что вы чувствуете в «животе»? Даже если все вокруг побуждает вас делать то-то и то-то, в первую очередь нужно прислушаться к своему «животу»! Некоторые люди работают чисто интуитивно, не задумываясь. Это зачастую творческие и богатые на идеи личности, могущие быть провидцами.

Сенсорики более практичны, ответственны, организованы. Они хорошие собеседники, способны сосредоточиваться и видеть суть вещей. Сенсорик — это тот, кто может привести идею в действие. Они нередко становятся неплохими коммерсантами, поскольку являются практиками и реалистами.



## **Настроение**

Существуют не только основные типы личности, влияющие на то, как мы общаемся с другими. Как мы себя чувствуем, наше настроение может оказывать огромное воздействие на то, как мы звучим. Если вы расстроены, опустошены, нуждаетесь в энергии и не пытаетесь исправить это, вы будете звучать уныло, недовольно, безучастно. Если дела идут хорошо и вы настроены оптимистично, уверенно, радостно, несомненно, это скажется на вашем общении.

Думайте о том, как вы звучите, когда говорите с другими. Чувствуется ли в вашем голосе воодушевление, вдохновение и мотивация? Или вы звучите так, будто жизнь — одна скучотища и вас ничто не волнует? Звучите ли вы печально, подавленно, испуганно, нервно, возбужденно?

Виной тому не слова, которые мы говорим, а скорее то, как мы звучим, произнося их. Когда вы звоните в справочную, как там отвечают, снимая трубку? Вы чувствуете себя ценным клиентом, окруженным заботой? Или голоса звучат безразлично и незаинтересованно? Как отвечают нам, так и мы отвечаем.

В следующей главе мы рассмотрим более подробно ситуации, в которых мы можем улучшить наши навыки общения. Сейчас же, сосредоточившись на голосе, представьте, что каждому слову, которое произносим, мы придаем эмоциональную окраску. Если этого не делать, то мы будем звучать уныло, монотонно, безразлично. Если вы чувствуете то, что говорите, это отражается в вашем сообщении, его содержании и на том, как оно будет принято. В свою очередь, это может чрезвычайно повлиять на желательный исход ситуации.

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



Давайте рассмотрим различные аспекты голоса и способы сделать сообщение более звучным и значащим.

### **Тон**

Используя голос в полную силу, вы в полной мере выражаете себя и позволяете выплыснуться своим чувствам. Исходя из моего опыта радиожурналиста и постановщика голоса, тон очень важен. Он придает глубину и звучность голосу. Я не говорю о монотонном голосе, который мы иногда слышим, шаблонно переходящим от высоких нот к низким, а о голосе, когда слова подкреплены значением.

Я полагаю, что хороший голос зависит от трех вещей: подготовки, сосредоточенности и произношения. Подготовка состоит в обдумывании того, кому вы адресуете свое сообщение и какую мысль или намерение в него вкладываете. Что вы говорите и кому говорите? Если вы верите в то, что говорите, то и другой человек поверит. Ваша вера прибавит значительности тону вашего голоса.

Когда говорите, всегда представляйте, будто рассказываете историю кому-то. Не имеет значения, если этот «кто-то» фактически является двумястами людьми в конференц-зале, потому что вы хотите, чтобы каждый услышал вас и почувствовал так, как если бы вы говорили с ним лично.

Это особенно важно, если вы читаете с листа. Нет ничего хуже, чем живой человек, произносящий мудрые слова, а затем читающий что-то, что звучит утомительно и монотонно. Нужно оживить рассказ или сценарий, сделав свое выступление реальным, аутентичным. Тон вашего голоса также служит коррекции.



## Сила вашего голоса на все 100!

Необходимо не только заставлять голос звучать по-разному, а не монотонно-шаблонно, как я упоминала, но и использовать весь ваш голос в полной мере, так, чтобы сообщение стало звучным и значительным.

Как это сделать? Дышать правильно — первый пункт; сосредоточенность и концентрация на том, что говорите, — второе; и не теряйте нить разговора! Другими словами, будьте здесь-и-сейчас, обдумывайте или даже «проживайте» слова, которые произносите — это придаст естественность и значимость тому, что вы говорите.

Многие годы я работала с профессиональными журналистами и людьми из разных сфер жизни и обнаружила, что один из лучших способов развить тон голоса — использование сценария новостей, потому что за короткий промежуток времени вы рассказываете самые разнообразные истории — трагические, юмористические, «итоги», и единственный способ заставить зрителя или слушателя слышать каждое ваше слово — это поддерживать их интерес и показать им, что каждая история отличается от предыдущей.

Если вы будете читать каждую историю одним и тем же тоном голоса, ваша аудитория не сможет отличить грустную историю от оглашения победного футбольного счета в спортивном выпуске. Им наверняка наскучит слушать надоедливый и монотонно звучащий голос, они или переключат канал, или выключат вовсе! А гибкость и смысловая нагрузка в вашем голосе будут держать их «на крючке». В конце концов, если вам не интересно то, что вы говорите, то и им, конечно же, будет не интересно!

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



### Темп

Мы думаем, что если мы знаем, что хотим сказать, то и другой человек легко это поймет. Но что если вы говорите столь быстро, что просто невозможно уловить ни одного вашего слова? Плюс возникает еще одна проблема, когда мы сталкиваемся с любым видом публичного выступления, презентации или интервью: мы нередко автоматически ускоряем нашу речь из-за нервозности или напряжения.

Важно осознанно расслабиться и успокоиться перед попыткой сказать что-то действительно важное для вас. Не надо саботировать смысл сообщения, быстро и невнятно бормоча его без пауз, тогда ваш собеседник наверняка не поймет, что вы хотели сказать. Контакта не возникнет, и все будет потеряно!

Проводить презентации и использовать свой голос, как подобает, не так уж сложно, единственная проблема в том, что это слишком просто для нас, чтобы понять! Вы будете удивлены, обнаружив, как замедление скорости речи может ее изменить и помочь контролировать свои сообщения, а не они будут контролировать вас.

Темп вашей речи будет естественным образом диктоваться тем, что вы говорите. Реально оценивая ситуацию и думая о том, что говорите (а не как вы говорите, или как вы выглядите, или звучите!), вы ухватываете естественный ритм и темп.

Мне часто приходится обучать полицейских навыкам работы со СМИ. Сначала я вовлекаю их в различные типы верbalных ситуаций, с которыми они вероятнее всего встретятся. Я имею обыкновение связывать собственный опыт журналиста с моими отношениями с полицией. Но разговаривать практически без остановок



## *Сила вашего голоса на все 100!*

в течение часа и пытаться быть информативным, интересным, даже забавным в некоторых случаях по многим причинам весьма сложно. Я пытаюсь давать ясные инструкции информативным, увлекательным способом.

Как только я дохожу до навыков презентации и интервью, неизбежно всплывает вопрос темпа. Тогда, к моему стыду, я слышу, как быстро я говорю! Осознав это, я замедляю темп и стараюсь не терять связь с сообщением.

### *Упражнение*

Вы можете заняться этим в любое время. Поскольку вы, вероятно, уже осознаете свой голос и то, как им пользоваться, начните прислушиваться к тому, как быстро вы говорите. Будь то деловая или иная ситуация, самоконтроль полезен! Вы тараторите или говорите понятно? Вы невнятны, а может, глотаете слова? Если так, то вы говорите слишком быстро и не делаете пауз для дыхания.

### **Пауза**

Это одно из самых важных для улучшения вашего голоса! Сила тишины необычайна и может добавить глубину и значимость тому, что вы хотите сказать.

Давая словам возможность «дышать», вы помогаете человеку, который слушает вас, усвоить то, что вы говорите. Пауза заставляет подаваться вперед и слушать внимательнее! Пауза может придать драматичности любому рассказу. Пауза помогает включаться и поглощать то, что вы уже сказали. Это — также время необходимой передышки для вас и естественные и необходимые «пробелы» в вашей истории.

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



### **Громкость**

Если делить людей на категории, полагаю, можно сказать, что есть люди громкие и тихие, эмоциональные и застенчивые, экстраверты и интроверты. И, как уже говорилось, их голос нередко отражает их тип. Что-то вроде первого рукопожатия (мы дойдем до темы языка тела в одной из последующих глав). Итак, некоторые люди по своей природе более тихие, чем другие.

Независимо от того, насколько вы тихи или громки, важно использовать полный диапазон своего голоса, полную палитру цветов. Но вы должны сознавать громкость своего голоса. Чтобы быть услышанным, не обязательно кричать. Крича, вы скорее используете диафрагму вместо живота, что заставляет вас звучать высоко, а женщины, возможно, даже издаю в таком случае нечто вроде писка — это очень утомляет. Следует использовать центральную часть тела при разговоре, то есть живот. Это не только способствует тому, что голос кажется звучным, насыщенным, но также помогает контролировать его громкость.

Конечно, главное — правильно дышать при этом. Чем больше вы набираете воздуха, тем лучше ваш голос.

### **Упражнение**

Использование визуальных образов может быть эффективно для улучшения голоса. Один из тех, которые я использую во время тренингов, — это магнитофон, еще не совсем устаревший в наши дни высокотехнологичного оборудования! Представьте, что у вас имеется регулятор громкости, и, когда вы хотите увеличить громкость вашего голоса или уменьшить ее, вы просто поворачиваете эту ручку.



## *Сила вашего голоса на все 100!*

В то же время, постоянно помня о содержании того, что говорите, вы естественным образом приобретете правильный тон и «раскрасите» свой голос в те тона, которые ему необходимы в данной ситуации. Наряду с верхними и нижними нотами в вашем голосе должны быть более громкие и мягкие, не говоря уже о всех промежуточных. Подумайте о пятом стане, удостоверьтесь, что вы не только знаете все ноты на нем, но и включаете их в свой репертуар.

Люблю слушать, когда кто-то говорит. Когда слышишь, как кто-то чудным голосом читает отрывок прозы, будто слушаешь хорошую музыку. Голос может успокаивать и лечить, может потрясать или разрушать. Наш голос — наш рупор, наш глашатай. И помните: вы никогда не получите второй шанс произвести первое впечатление, то же — в отношении голоса.

Нет сомнения, что о нас судят по тому, как мы говорим. Я не по поводу акцента. Он даже моден в наши дни, у журналиста без акцента, вероятно, возникнут проблемы при получении работы! Я — о глубине и диапазоне нашего голоса.

Закрыв глаза, прослушайте отрывок из любимой книги, будь то Шекспир или кто-то иной. Хорошее чтение может полностью изменить ваше настроение. В том и состоит сила голоса. Помните, что не нужно быть знаменитым актером или радиожурналистом, чтобы почувствовать разницу. Хотите, чтобы люди помнили вас, распознавали вас? Ваш голос — один из наилучших способов добиться этого.

Другой отличный способ практиковаться в использовании возможностей своего голоса — читать детям. Если у вас есть дети, тогда вы понимаете, что я имею в виду.

## 1. Голос: как использовать голос в полной мере



Легче терять свои комплексы, играя роль ведьмы или королевы-феи. Такой общий опыт не только прекрасно объединяет взрослого и ребенка, но еще и замечательная практика для вас и вашего голоса. Полезнее, конечно, найти интересный рассказ, нежели скучный, утомительный, потому что все мы в душе дети. Возьмите приятную, живо и хорошо написанную книгу или любимое стихотворение и начинайте читать. Вас может удивить то, что вы услышите.

Барометром вашего прогресса станет ваша аудитория. Если ребенок восхищен и следит за каждым вашим словом, тогда вы попали в цель. Это к тому же хороший способ преодолеть собственную робость. Голос — такая интимная часть нас, что мы должны учиться понимать его, его глубину и диапазон. Но поскольку мы можем немного стесняться, изучая его, нам нужно безопасное место для наших исследований.

Еще один отличный способ — рассказывание сказок детям. Рассказывать сказки во все времена было искусством. Интересно, что в наше время современных технологий все еще существует немало рассказчиков, повсеместно собирающих большие аудитории любителей мифов и сказок, которые они слышали еще будучи маленькими, а теперь рассказывают своим детям.

Следующий раз, услышав, как кто-то читает рассказ по радио или в классной комнате, прислушайтесь к манере изложения. Отметьте для себя некоторые моменты. Что вам понравилось и что не понравилось в выступлении?

Пусть вас не пугает перспектива тысяч телезрителей или сотен слушателей. По сути, мы всегда рассказываем историю одному человеку.



## 2. АУДИТОРИЯ: С КЕМ ВЫ ГОВОРИТЕ?

Спорный вопрос, что первичнее: к кому вы обращаетесь или что собираетесь сказать? И то и другое одинаково важно, но знание того, кому вы говорите, принципиально, чтобы правильно построить сообщение. Независимо от ситуации, аудитория настроена критично. Пытаетесь ли вы заставить ученика слушать в классе или верховодить на свадебной вечеринке, вы скорее добьетесь цели, если обдумаете и поймете, кто вас слушает. Или, прежде всего, как вы собираетесь заставить их слушать вас?

То, как вы обратитесь к гостям на семейном торжестве, отличается от обращения к деловой аудитории. Казалось бы, это очевидно, но большинство проблем, с которыми мы сталкиваемся при презентации или общении, происходят вследствие игнорирования этого. Основа основ — план. Подготовка — 50 процентов хорошей презентации.

Не менее важно для проведения хорошей презентации занять аудиторию. Вы должны обдумать, как к ней обращаться. Подумайте как следует о том, с кем вы говорите. Знание аудитории — ключевой фактор того, что вы собираетесь говорить и как. Для большей эффективности

## 2. Аудитория: с кем вы говорите?



нужно провести исследование. Ваша речь, презентация или интервью должны соответствовать аудитории.

Возьмем в качестве примера полицию. Ныне они более ответственно относятся к публике и зависят от нас, граждан, от нашей помощи в раскрытии преступлений. Всякий раз обращаясь к населению, они полагаются по крайней мере на некоторых из нас, на нашу информацию, которая в свою очередь поможет им арестовать кого-то, или предотвратить подобные инциденты.

Когда я провожу тренинги с полицией, я всегда занимаюсь сначала проблемой «полиция говорит» и пробую убедить их вести диалог. Во-вторых, они должны знать точно, на кого нацелено их сообщение. Например, если они пытаются предостеречь молодых девушек и женщин оточных прогулок в одиночку, потому что насильник разгуливает на свободе, им необходимо привлечь внимание женского населения. Таким образом, они должны обращаться непосредственно к родителям и женщинам. Если принимать во внимание преступления против пожилых, то надо иначе разместить предостерегающее сообщение. Молодежная радиостанция в данном случае не годится! Очевидно, что нужно выбрать такую радиостанцию, которую слушает старшее поколение.

Другой аспект работы с аудиторией — то, что история или сообщение слышатся впервые. Таким образом, несмотря на то, что мы знаем достаточно о конкретной теме, мы должны помнить, что аудитория (это может быть как один человек, так и сотни) никогда ранее о ней не слышала.

В любом случае не делайте предположительных расчетов. Необходимо учитывать ожидания аудитории. Что они вообще знают о теме разговора? Приняв это во вни-



## *Сила вашего голоса на все 100!*

мание, вы сможете спланировать свое сообщение. Ваша аудитория — добровольные слушатели или им велели прийти и послушать? Независимо ни от чего, вы должны оправдать их ожидания.

В самом начале речи надо убедить аудиторию, что она вынесет для себя что-то положительное из вашего выступления. Вам следует владеть их вниманием от начала и до конца.

Недавно я услышала, как один специалист по голосу говорил, что презентации — это что-то вроде рассказа истории. Я согласна с этим. Мы всегда обращаемся к одному человеку. Но позволю себе не согласиться с тем, что, как он утверждал, рассказ должен начинаться в медленном темпе, а затем только, к концу, становиться все более волнующим.

Мёня как журналиста учили цеплять с самого начала и всеми силами держать «на крючке». Я нахожу, что эти методы работы хороши и в организации презентаций. Если вы изучили аудиторию и знаете, каким образом и чем их можно заинтересовать, вам необходимо только стимулировать и информировать ее.

## **Исследование аудитории**

К кому бы вы и в каких условиях ни обращались, нужно провести исследование. Прежде всего вы должны знать:

- ↳ кто будет там,
- ↳ почему они там,
- ↳ каковы их ожидания,
- ↳ с чем они хотят уйти.

## 2. Аудитория: с кем вы говорите?



Будь-то формальная или неформальная, общественная или деловая беседа. И что они узнают о вас и что вы собираетесь сказать? Почти невозможно передать сообщение правильно, если вы не знаете его сути. Можно задавать сколько угодно вопросов, особенно если это помогает вам немного оправиться от смущения и неловкости.

Преимущества общения один на один или с маленькой аудиторией состоят в том, что его можно построить персонально. Участникам маленькой аудитории, по сравнению с большой, проще задавать вопросы или заставить вас повторить ранее сказанное. Когда аудитория увеличивается, на вас как на оратора ложится необходимость постоянно оценивать реакцию слушателей. Если, например, вы думаете, что кто-то что-то неправильно понял, тогда вы можете повторить любую часть своего выступления, сказав что-то вроде: «Во избежание недоразумений...».

### **Типы аудитории**

#### **Один на один**

Моя любимая тема! Помните, что в некотором смысле вы всегда говорите с одним человеком. Иными словами, ваша история, речь, послание или интервью должны интересовать всех и каждого или пусть даже единственного человека, с которым вы говорите. Разговор с одним человеком может быть достаточно пугающим, если вам нужно сообщить что-то очень важное, поэтому жизненно необходимо продумать все заранее.

Но если мы всегда представляем, что ведем разговор только с одним человеком, это помогает расслабиться, позволяет чувствовать себя более комфортно. Представь-



## *Сила вашего голоса на все 100!*

те, что вы ведете беседу с кем-то и настолько поглощены тем, что говорите, что не заботитесь о содержании и манере преподнесения, все происходит естественно. Потому-то вы присутствуете в беседе, а не думаете о том, что вы говорите и как. Поддержание контакта — ключ. Сталкиваясь с группой или большой аудиторией, стоит помнить, что в действительности вы говорите только с одним человеком. Вы хотите, чтобы все и каждый в отдельности чувствовали, будто вы говорите только с ними, тогда они чувствуют себя участниками разговора.

Современное направление в СМИ — заставить журналиста или корреспондента говорить с ведущим на очень личные темы. Так, например, когда ведущий (он или она) обращается к ним, говоря: «Итак, Роберт, что произошло?», те в свою очередь отвечают: «Так вот, Джейн...» — и продолжают обращаться к Джейн, как если бы она была единственным слушателем. И на радио, и на телевидении, полагаю, это создает у слушателя или зрителя ощущение того, что его исключили из беседы. То же происходит с нами, остальными слушателями или зрителями, когда ведущий увлеченно беседует с одним из членов аудитории.

Крайне важно охватить всю аудиторию, будь то один-единственный человек, сто или даже тысяча!

### **Деловая**

Естественно, параметры, или контекст, нашего сообщения — главный фактор. Это затрагивает важный вопрос: ваша аудитория состоит из тех, кому приказано присутствовать, или из добровольно пришедших? Для составления плана это — большая разница! Вы говорите о том, о чем ваша аудитория хорошо осведомлена, или же нет? Они, вероятно, будут за вас, про-

## 2. Аудитория: с кем вы говорите?



тив вас или относительно безразличны? Как и в любом коммерческом деле, вы должны заинтересовать аудиторию и вызвать желание получить побольше информации. Но то, как вы сделаете это, зависит от исследования, проведенного заранее.

Если предмет разговора деловой и аудитория что-либо знает о нем, то вы должны гарантировать, что в вашем выступлении есть нечто новое и информативное или представить старые факты в новом свете! Для коммерческой сферы вообще характерны некоторые ключевые факторы, которые необходимо принимать во внимание: награды, перспективы, удовлетворение от работы, мотивация, управление временем и т.д.

Рассмотрим содержательную сторону презентации в следующей главе, однако вы не можете начать выступление, не зная, какова ваша аудитория, что она знает по предлагаемой теме, каковы ее ожидания.

Прежде всего вы должны наслаждаться тем, что вы говорите. Спланировав и продумав уместные моменты и истории, которыми вы собираетесь занять свою аудиторию, добавьте в меру анекдотов или шуток, если хотите, чтобы они почувствовали так, будто вы радуетесь тому, что проводите время с ними.

*Стив Эггинтон — человек, привыкший обращаться ко всем типам аудиторий, большим и маленьким. Газетчик и радиожурналист, который вел новостные выпуски на радио и телевидении по всей стране, а теперь возглавляет студию новостей и спорта на ITV-запад, он превратил подготовку речей в искусство. Вот как это происходит.*

*«Однажды меня попросили выступить в Ротари-клубе где-то в Уилтшире. Дело было ненастным зимним вечером.*



## *Сила вашего голоса на все 100!*

*Пришли все до единого члены клуба. Моею наградой стала бесплатная тарелка карри и чипсов и парочка приобретенных с тех пор друзей. Жаждете ли вы сенсации или просто голодны, публичное выступление принесет свои плоды, наиболее вероятный из которых — шанс прославить себя и свою организацию. А если вы окажетесь достаточно красноречивы и о вас пойдет молва, вам обеспечено питание на всю оставшуюся жизнь, поскольку найти хорошего докладчика — дело непростое.*

*. В другой раз меня попросили выступить в Женском институте в Форест-Дине. Когда я сказал им, что я некогда жил в Слинге, практически в центре Фореста, меня приняли как родного. Когда я сказал им, что ношу с собой местный символ — папоротник, было много смеха и пролитого чая (подробности об этом позже).*

*Я никогда не планировал выступать публично, но этого потребовала моя работа, особенно по мере моего карьерного роста. Очевидно, вы приходите к своей аудитории через печатный лист или эфир, то есть благодаря вашей работе, но личный контакт также имеет значение.*

*Однаковых встреч не бывает.*

*Самый необычный случай произошел в Оксфорде, когда я оказался перед толпой размахивающих зонтиками демонстрантов, недовольных некоторыми изменениями на местной радиостанции. Я предложил им укрыться от дождя, проговорил с ними в течение часа, приведя немало цитат из литературы и положительных примеров, и обещал выслушать их проблемы. Все согласились, что то был несомненный успех, и обо мне много писали в местной газете.*

*Но такое случалось не часто. Мы говорили здесь о формальном приглашении выступить перед общественностью. Это может стать своего рода испытанием, особенно если*

## 2. Аудитория: с кем вы говорите?



необходимо сидеть трезвым, в то время как другие набираются, пока не будут готовы к вашему выступлению. А затем, если им станет скучно, они начнут перебивать или просто возобновят приятную беседу со своими приятелями за рюмкой бренди и сигарами.

Итак, первое правило таково: знайте свою аудиторию и приспособьтесь к ней соответствующим образом, будь то куча старых развалин, вырвавшихся на время из-под каблука жены, или же профессионалы, интересующиеся предметом разговора.

Думаю, полезно начать с рассказа о себе: так они смогут сформировать свое отношение к вам до того, как вы коснетесь сути разговора. Проделайте определенную домашнюю работу, чтобы знать немного об организации или том месте, где вы выступаете. Припомните несколько анекдотов о группе или людях в аудитории. Помню, я однажды выступал в торговой палате в Сомерсете, и мне сообщили, что несколько ее членов могут опоздать, потому что праздновали что-то до первых петухов. Когда они появились с опозданием на 10 минут, я сделал многозначительную паузу перед тем, как вежливо поинтересоваться, не болит ли у них голова.

Пытайтесь понять и занять аудиторию, читают ли они вашу газету или смотрят вашу телепередачу, а если нет, то поинтересуйтесь, почему? И всегда оставляйте время для вопросов. Разбавляйте факты и цифры, которые вы хотите привести, историями или шутками. Люди любят слушать рассказы не по теме: про то, каков на самом деле тот или иной комментатор или ведущий, каково было освещать крушение «конкорда» или какую-то другую интересную историю.

Но ведите беседу таким образом, чтобы угодить им. Местная пресса, вероятно, обсуждала недавнюю поездку



## *Сила вашего голоса на все 100!*

*Дерека в Папуа — Новая Гвинея на прошлой неделе, так что все, что вы им сообщите по этому поводу, будет им интересно. И хотя мы становимся циничными, пресыщенными, работа в любой отрасли СМИ видится как нечто гламурное. Они хотят знать все до мелочей о том, что вы делаете, но будьте осторожны с жаргонизмами (хотя некоторые из них уже давно стали общеупотребительны)!*

*Для неформальных бесед, подобных этой, не используйте PowerPoint и прочую ерунду, отказывающуюся работать в самый неподходящий момент и действующую усыпляюще. Ведите энергичный диалог, большинство из слушателей, вероятно, должны будут уехать, чтобы успеть вернуться на работу или к обеденному перерыву. И если вы заставите их смеяться напоследок, тем лучше.*

*Даже в более формальных встречах, думаю, применим тот же образец поведения, хотя, возможно, вам понадобятся технические средства, чтобы что-то объяснить. И прихватите большое количество визитных карточек.*

*Послеобеденное выступление — совершенно иное дело, там высококвалифицированный оратор может рассчитывать на большой гонорар, и, пожалуй, это то, на что мне следует претендовать. Здесь приходится пересмотреть свой репертуар шуток и историй (думаю, именно это называется «одурачиванием»).*

*Но универсальная шутка про попугая хороша для обычной дневной аудитории. Человек, зайдя в магазин, обнаруживает стаю попугаев с различными способностями и разной ценой. Эта часть выступления может длиться столько, сколько вам нравится, но должна соответствовать вашей аудитории. Коллегам из Би-би-си я рассказывал примерно так. Клиент: «Этот попугай самый дорогой. Что он делает такое, чтобы стоить так дорого?». От*

## 2. Аудитория: с кем вы говорите?



вет: «Никто не видел, чтобы он что-то делал, но все называют его генеральным директором».

Итак, возвращаясь к леди из Женского института и папоротниковой ветви, о коей я узнал от преподобного Джеффри Краго, прекрасного радиожурналиста, который, как говорили, заработал ее будучи должностным лицом в округе Драйбук, что в Форест-Дине, в течение некоторого времени. Джеффри, естественно, предположил, что это — некая древняя, с незапамятных времен почесть и символ того, что он, наконец, принят местными жителями. Когда же он спросил о значении сего дара, ему сказали: «Она дает право ее обладателю тискать наших девочек в зарослях папоротника».

### **Социальная**

Идея выступить на семейном торжестве или в кругу друзей, возможно, покажется более легкой задачей, чем проведение деловой презентации, но говорить с людьми, которых хорошо знаешь, может оказаться весьма затруднительным мероприятием.

За много лет я привыкла вести репортажи, брать интервью и говорить публично. Но могу уверенно заявить, что более всего я перенервничала, когда была приглашена на один из благотворительных школьных вечеров у моих детей, чтобы провести беседу о хороших навыках общения.

Я должна была выступать после известного всей стране повара, замечательно продемонстрировавшего, как делать суфле и изумительно вкусные пудинги, что по достоинству было оценено большой и восхищенной аудиторией. Ох, как было нелегко говорить после такого! Стоя с магнитофоном и глядя на море лиц, в том числе



## ***Сила вашего голоса на все 100!***

и моих друзей, я видела их искреннее сочувствие, ибо они понимали, какая у меня трудная задача!

Я попыталась скрыть нарастающее волнение, выполнив упражнение, заключавшееся в том, что поднимала кого-то из аудитории, чтобы дать оценку его голосу до и после тренинга. Все бы было ничего, если бы мой магнитофон не сломался на полдороге. Я улыбнулась и продолжила, стараясь не слышать собственных неприятных мыслей, роящихся в моей голове, и не прервать урок.

Все прошло довольно скомканно. Но удивительно, аудитория казалась довольною, найдя практические советы полезными. Они отнеслись гуманно ко мне в этой ситуации, с симпатией. Потом я поняла, что работая с аудиторией, я думаю, что они, вероятно, знают все то, о чем я говорю. Я обнаружила, что даже если дело обстоит так, напоминать об азбучных истинах полезно, ибо в ходе этого я могу исправить какие-то свои ошибки и перестроиться. А когда все идет не по плану, лучше всего прибегнуть к юмору!

*Для некоторых людей разговор с большой аудиторией кажется пустяком по сравнению с меньшими группами или даже бытовым общением. Аллан — менеджер на IT.*

*«Как к менеджеру отдела кадров IT ко мне часто обращаются с просьбой провести презентации перед разного рода людьми. Аудитория — от управленцев старшего звена до совершенно других групп. Но это не имело значения. Мне нравилось проводить презентации, и мне не раз говорили, что у меня хорошо получается. И было бы совершенно естественно предположить, что мне одинаково легко выступать на разного рода встречах, конференциях, вечеринках. Но это не так. Мой босс считал, что я слишком робок на*

## 2. Аудитория: с кем вы говорите?



встречах, а мне всегда было трудно начать беседу с людьми, которых я не знал, будь то деловая беседа или просто общение. Иногда мне даже было трудно с людьми, которых я знал. Я должен был что-то предпринять и пошел к Джоанне, чтобы выяснить, почему мои навыки презентации и уверенность не затрагивает другие аспекты моей жизни.

Я полагал, что проблема в моем тихом голосе: так как мне никогда не нравился звук моего голоса, я был застенчив. Поэтому я предпочитал слушать, а не говорить, и обычно ждал, когда мне зададут вопрос, прежде чем присоединиться к беседе. Я надеялся, что Джоанна поможет мне развить мой голос, чтобы я мог говорить без крика, давая о себе знать. Она действительно помогла, но оказалось, что проблема не в этом, ибо я мог все это делать, проводя презентации. Джоанна предположила, что моя проблема заключается в моем постоянном ожидании разрешения говорить! Всякий раз проводя презентацию, я делал это по чьей-то просьбе, и у меня получалось, тогда как в остальное время я был экспертом ИТ, спокойно сидевшим в углу ожидавшим, когда кто-то обратиться ко мне с просьбой об экспертизе.

Джоанна искала способы дать мне «позволение говорить», она показывала, как использовать позу, дыхание и голос, чтобы по собственному желанию, а не по чужой просьбе присоединяться к беседе. Она взяла все то, что я делал автоматически всякий раз во время презентаций, и научила управлять этим.. Я не мог поверить, что это так легко!

Вскоре мы с женой собирались побывать с хорошими друзьями, которых мы не видели какое-то время. Мы думали, что будем одни, вчетвером, общаясь друг с другом в уютной компании, но быстро обнаружили, что являемся частью большого званого обеда, где знали только хозяев.



## ***Сила вашего голоса на все 100!***

*Ранее я вошел бы в мою роль внимательного слушателя, но, памятуя недавние уроки Джоанны, решил опробовать методы, о которых мы говорили, и «встрял» в беседу. Сработало! И так хорошо, что когда мы, наконец, сели в автомобиль в конце вечера, жена спросила, что случилось с ее обычно тихим мужем. Разумеется, она знала, и ей понравилась такая перемена.*

*Несколько дней спустя мне представилась другая возможность применить мои новые навыки на встрече в Лондоне с небольшой группой моих сверстников. Я посещал их и раньше и, бывало, тихо сидел где-нибудь в углу, ждал, пока кто-то не спросит моего мнения. Но не на сей раз. Используя советы Джоанны, я начал обозначать свое присутствие там и тогда, когда хотел. Несколько неделями позже я смог попрактиковаться в моих новых навыках вновь на форуме директоров IT. Это было событие, где я прежде ограничивался слушанием во время семинаров и где мне стоило немалых трудов поддерживать светскую беседу за обедом, так что у меня нашлось много возможностей попрактиковаться. И подобных случаев в том году у меня было предостаточно.*

*Но методы работали не всегда. На другой встрече в Лондоне, где снова присутствовало большое количество моих сверстников из других организаций, я жаждалнести свой вклад в формирование новой группы. Но, как ни пытался, не мог принять участие в дебатах. Отчасти из-за плохой технической оснащенности, однако в значительной степени вследствие того, что некоторые очень сильные ораторы только и делали, что перекрикивали друг друга, отстаивая свою точку зрения, а я не умел делать этого.*

*К середине встречи я все никак не мог выскакивать свои предложения и злился на себя за неспособность сделать это, а также потому, что с горечью осознавал, что любые*

## 2. Аудитория: с кем вы говорите?



*мои комментарии потонут в общей полемике. Прежний я просто бы являлся слушателем, но новый я не хотел признаться в случившемся Джоанне при следующей встрече. Таким образом, я решил дождаться конца спора, а затем намеренно (не важно как) предложить подытожить ключевые моменты обсуждения, добавив свои идеи к списку. Я должен был обсудить с кем-то эти моменты, что было ново для меня, но я справился. И я почувствовал удовлетворение, сделав это. Мне стало еще лучше, когда основатель группы высказал свое одобрение моим идеям!»*

Итак, история Алана показывает, что все дело — во внутренней уверенности. Проявить смелость, рискнуть и сделать попытку. Награда велика!

## Резюме

Какова бы ни была ваша аудитория, у нее есть определенные ожидания. Прежде всего вы должны принять во внимание следующие пункты:

- ↳ с кем вы говорите;
- ↳ о чем вы говорите;
- ↳ что ваша аудитория узнает полезного из вашего разговора/послания;
- ↳ что вы собираетесь делать во время разговора — это официальный или неофициальный разговор;
- ↳ им нужно будет сделать какие-то заметки или вы раздадите рекламные проспекты;
- ↳ что они ждут от этого разговора;
- ↳ они здесь по собственному желанию или слушают вас потому, что кто-то сказал им прийти?



### **3. СООБЩЕНИЕ: О ЧЕМ ВЫ ГОВОРИТЕ?**

В первых двух главах мы рассмотрели то, как наиболее эффективно использовать голос при всех видах общения — как профессиональном, так и социальном — и как применять эти навыки при обращении к аудитории, будь то один человек или тысячи. Итак, что вы пытаетесь сказать? Это кажется настолько просто, что мы иногда пропускаем важность этапа осмысливания и планирования нашего сообщения. Мифом является то, что мы должны удивлять аудиторию умными словами или забавными шутками.

В большинстве случаев мы рассказываем историю и хотим держать аудиторию заинтересованной. Как нам это удается? Нацеливая аудиторию на суть сообщения, которое привлечет их внимание. В данной главе мы собираемся исследовать содержание и формат вашего сообщения.

#### **Планирование**

Как только вы установили, к кому обращаетесь, вы должны решить, как заинтересовать их. Ваша цель состоит в том, чтобы держать их «на крючке» от начала и

### ***3. Сообщение: о чем вы говорите?***



до конца; а еще вы хотите, чтобы они вынесли из вашего выступления что-нибудь для себя. Что вы можете дать или сказать им, что могло бы изменить их жизнь или, по крайней мере, запомниться?

Если они владеют предметом в какой-то степени, то возможная цель — дать некие ориентиры, дополнить знакомый материал новой информацией, которая разрушит их прежние убеждения или поможет расширить знания. Необязательно, чтобы они чувствовали себя комфортно. Кто знает, как ваша информация может повлиять на чью-то жизнь, предоставив выборы, о которых они не знали прежде, или подвигнув к новому уровню знания.

Но помните: то, что вы хорошо осведомлены по теме вашего сообщения, вовсе не означает, что и ваша аудитория с ней знакома. Ключевым фактором является как раз то, что вы даете информацию аудитории. Напоминание в любом случае будет полезно.

Часто, когда я провожу тренинги и указываю на то, что, кажется очевидным, люди весьма сердятся на себя за то, что сами того не увидели. Проблема в том и состоит, что мы вообще склонны усложнять наше сообщение, забывая, что сила и глубина — именно в его простоте.

Итак, как вы определяете собственные цели и намерения? Иногда сама мысль относительно речи, презентации или интервью так подавляет, что возникает страх, который нелегко преодолеть! Но главное в том, что вы знаете о предмете беседы больше, чем ваша аудитория. Таким образом, вы можете не опасаться. Вероятнее всего вы имеете слишком много информации о предмете и должны отредактировать ее. Не забывайте, что у вас есть нечто важное, что вы можете предложить публике,



## *Сила вашего голоса на все 100!*

нечто ценное, за что слушатели будут вам благодарны, будь то один человек или сотня. Если вы начнете с такой уверенностью, это поможет вам почувствовать вдохновление и мотивацию.

Иногда можно потратить впустую много времени, сидя за компьютером и задаваясь вопросом, что мы собираемся написать или сказать. Подготовка играет главную роль как в процессе самой презентации, так и на ее начальных стадиях. Прежде чем вы зафиксируете что-либо на бумаге или на экране, поработайте над своим творческим процессом.

Как это сделать? Прогуляйтесь где-нибудь в сельской местности. Послушайте любимую музыку. Разве причудливая музыка предназначена не для того, чтобы заставить работать наши мозги? Лично я обнаружила, что в каких-то творческих проектах, над которыми я работала, мне помогло обычное плавание с отсутствием всяких мыслей, кроме той, сколько метров я проплыла. Достигая определенной отметки, я чувствую, как мысль рождается в моей голове, и это ложится в основу книги, которую я пишу, или презентации, которую готовлю.

Давая нашим мозгам возможность отдохнуть, отвлечься, мы позволяем другим, более творческим мыслям посетить наше сознание. И не имеет значения, каким образом вы пришли к этому. Любой способ хорош, пока он действует, доступен. Чем вы любите заниматься? Позвольте тому, что вас вдохновляет в жизни, вдохновлять вас в выступлении, презентации. Помните, важно то, что вы скажете публике со сцены. Это — часть вашей души и сущности.

Что вдохновляет вас в других? Кто ваш любимый актер или исполнитель? Нередко их уникальность является

### 3. Сообщение: о чем вы говорите?



наиболее привлекательной, их способность вкладывать в выступление со сцены или с экрана частичку себя. Их талант заставляет слова оживать и втягивает вас в этот процесс.

Стремясь оживить аудиторию, вам нужно наполнить свои слова вдохновением. А это неизбежно означает, что с самого начала вы должны чувствовать вдохновение. Если концепция выступления кажется вам скучной, нет абсолютно никакого шанса, что вы кого-либо заинтересуете.

Существует ошибочное мнение, что следует показать лишь общее знание, не добавляя ничего от себя. Это не верно. Если у вас есть подходящий анекдот или пример, чтобы поддержать сказанное, используйте их. Это придаст значимость вашим словам и добавит им правдоподобия.

Аудитория не хочет слышать просто перечисление фактов и цифр. Она предпочитает, чтобы статистические данные приводились с некой уместной историей, то есть как бы «очеловечивались». Вы ведь проникаетесь теплыми чувствами к тому, кто в достаточной мере доверился вам, поведав что-то личное о себе?

Вдохновение — один из ключевых моментов в создании и передаче хорошего эффективного сообщения. Как бы предвзято вы к себе ни относились, каждый может стать творческим, вдохновленным — только нужно найти способ, который вам подходит. У вас развито больше левое полушарие или правое? Вы склонны думать логически или креативно? Мы все уникальны и устроены по-разному. Благодаря этому мир становится интереснее! Поэтому не существует правильного или неправильного пути для обнаружения своего внутреннего



## *Сила вашего голоса на все 100!*

потенциала; все дело в том, чтобы найти собственный путь.

Если во время сообщения в вашей голове вдруг образовалась пустота, это просто от волнения! Сделайте глубокий вдох и вспомните, что вы знаете то, о чем говорите, иначе вас бы не пригласили выступить с речью или презентацией. Вот несколько полезных техник, чтобы настроиться на творческий лад.

### **Картография мышления**

Если вам необходимо сгенерировать какие-то идеи, один из способов — продумать схему. Эта техника разработана Тони Бьюзаном и описана во множестве его публикаций. Он хотел создать систему запоминания и придумал таковую, основываясь на древних греческих принципах развития воображения и ассоциации. Он заметил, что люди часто жестикулируют, думая о чем-то или прорабатывая какие-то идеи. Отсюда и родилось понятие «картография мышления». Тони Бьюзан, ныне самый продаваемый автор во всем мире, называет это инструментом организации процесса мышления.

Замечательно то, что это просто и весело. Любой может использовать такую систему — и дети, и взрослые — во всех сферах жизни. Принцип системы — в нахождении различий; все, что вам необходимо, — чистый лист бумаги и несколько цветных ручек или мелков. Вы размещаете основную тему в середине страницы и рисуете от нее линии, или «дорожки», каждая из которых содержит изображение или слово, что поможет вам работать над вашей речью; это как ветви на дереве с большим числом отростков, представляющих

### 3. Сообщение: о чем вы говорите?



собой то, на что вы хотели бы обратить внимание, этакие «пунктики». Вы можете использовать слова, символы или и то и другое. Согласно этому методу Тони Бьюзана, благодаря которому он стал настолько успешным, что консультирует международные компании и правительства, есть правило: на каждую минуту речи — одно ключевое слово или изображение.

Конечная цель состоит в том, чтобы дать вам полную картину ситуации, в нашем случае речи, которую вы собираетесь подготовить. Это и забавно, и эффективно, таким образом вы можете сделать процесс планирования намного более приятным и творческим.

### **Мозговая атака**

Мозговая атака — на деле форма свободной ассоциации. Вы берете какое-то слово, а затем придумываете другие слова и идеи, навеянные им. Не смущайтесь, если это возвращает вас в детство — вы, возможно, играли в игру, где один человек загадывает слово, а другой отгадывает его ассоциативным способом. Если играет группа людей, весьма забавно видеть, к чему это может привести.

Например, если вы задумали слово «речь», то вы можете назвать много связанных с этим слов, как то: «слова», «содержание», «аудитория», «тема», «волнение», «голос», «кашель», «холод», «грипп», «болезнь», «доктор», «лекарство» и т. д.! Используйте данный метод применительно к той теме, с которой вы работаете. Придумайте ключевое слово и запишите все, что приходит вам на ум: вы будете поражены результатами и тем, насколько творческим может стать процесс.



## Построение

Как только вы собрали все основные идеи вместе, полезно задать некий формат тому, что вы собираетесь сказать, или обрамление. Как вы подойдете к сути вопроса? Какова ваша цель и как вы можете лучше донести свое сообщение?

Обрамить — значит установить некие границы: что вы включаете в выступление, а что не включаете. Как рамка концентрирует внимание на картине, так же и обрамление речи позволяет аудитории сосредоточиться на беседе или презентации.

Создание обрамления подобно процессу редактирования, но вы делаете это до того как, а не после. Что вписывается в формат, а что не вписывается? Вы должны подумать, являетесь ли вы человеком, который:

- ◆ перечисляет события личного опыта (как послеобеденный оратор);
- ◆ описывает проблему и предлагает ее возможные решения;
- ◆ рассказывает историю;
- ◆ убеждает;
- ◆ представляет все «за» и «против».

Начав работать журналистом в СМИ, я получила весьма полезный совет: подходить к каждой рассказываемой истории, как к пирамиде. Что самое важное в ней? Каков второй по важности пункт, третий и т. д. Сначала вы закладываете основание пирамиды, раскрывая тему, а затем, детализируя, двигаетесь вверх, помещая самое существенное вверху.

### 3. Сообщение: о чем вы говорите?



Журналистам-стажерам или любому новичку в СМИ обычно говорят, что история состоит из ответов на следующие вопросы:

- ↳ кто;
- ↳ почему;
- ↳ какой;
- ↳ когда;
- ↳ где;
- ↳ как.

Один центр обучения, на который я работаю, использует аббревиатуру «СОО»:

- ↳ скажи;
- ↳ объясни;
- ↳ опиши.

Независимо от формата и порядка изложения в вашей презентации, важно быть честным, уравновешенным. Помните: вы не можете нравиться всем и на протяжении всего времени. Если вы хотите создать спорный момент, тогда, очевидно, не все согласятся с вами. Нужно постоянно как бы держать в поле зрения то, что вы говорите. Это вовсе не то, что иллюстрировать выступление рассказом из своей личной жизни.

**Резонное аргументирование привлечет единомышленников на вашу сторону.**

Рассмотрим язык и навыки, необходимые для построения презентации или доклада в следующих главах; на данном этапе мы рассматриваем содержание и формат. Первый шаг — определение рамок, или используемого формата. Вот некоторые примеры.



## *Сила вашего голоса на все 100!*

### *1. Дебатирование*

Вы должны создать целостную картину, прежде чем выдвигать аргументы «за» и «против» обсуждаемой проблемы. Представив справедливые и взвешенные аргументы, нужно подвести итог и закончить ясными тезисами, подобно тому, как судья подводит итог судебного процесса. Затем только заседатели, или аудитория в вашем случае, удаляются и выносят вердикт.

### *2. Рассказ*

Что касается историй, каждая имеет собственный аромат, вкус и ход повествования. Можно начать с эффектного драматичного вступления, поддерживая тот же уровень заинтересованности в течение всего рассказа. Или же начать медленно, осторожно вводя аудиторию в курс событий и наращивая драматизм к концу, который может быть захватывающим, счастливым, грустным или же заставляющим задуматься.

Рассказ в бизнесе становится все более популярен, так же, как при обучении в школе. Это эффективная техника для того, чтобы представить идеи креативно, вдохновляюще, так, чтобы можно было наладить контакт с аудиторией.

### *3. Доклад*

Доклады по своей природе бывают нередко скучны, неинтересны. Так, даже если перед вами стоит задача прочитать длинный доклад вашим коллегам, почему бы не сделать его актуальным и интересным? Нет причин для того, чтобы не разбавить унылую статистику некоторыми занимательными примерами. Так же, как га-

### 3. Сообщение: о чем вы говорите?



зетная история описывается в двух простых параграфах, так и вы должны попробовать упростить ваш доклад. Не оглушайте аудиторию кучей неуместных фактов и статистических данных, доведя ее до потери сознания. Приведите несколько цифр в контексте подходящих историй, и вы будете держать их «на крючке» от начала и до конца.

### *4. Пирамидальная структура*

Данная структура позволяет концентрировать внимание слушателей на том, кто, что, почему, когда и где в самом конце рассказа. Сначала сообщаются ключевые факты, а затем рассказ дополняется деталями по мере его развития. Этот формат работает хорошо, если необходимо конкретизировать информацию.

### *5. Хронологическая структура*

Как вы могли догадаться, это — последовательное изложение предмета вашего выступления в хронологическом порядке. Если вы общаетесь с аудиторией поэтапно, то такой метод может быть полезен, а также если вы демонстрируете развитие продукта или человека, так как сама логика данного подхода помогает выстроить структуру вашей темы.

### *6. Пространственная структура*

Наиболее вероятное использование этого типа структуры — в культурном контексте. Вы можете разнообразить вашу презентацию в зависимости от округа, города или района, страны или континента. Это еще одна ясная и легкая в применении структура для правильной подачи темы выступления.



### *7. Иллюстративная (практическая)*

Это когда вы приправляете в вашу речь реальными жизненными примерами и не думаете, что аудитория ничего о вас знать не хочет! Хочет! Персонифицирование вашего выступления может сделать его тему жизненнее, сблизить вас с аудиторией и помочь ей понять вас. Это работает особенно хорошо, если вы расскажете какую-нибудь такую историю, которая говорит не в вашу пользу.

Разумеется, у меня немалое число подобных анекдотов в запасе! Один из лучших — о том, как не быть неверно процитированным в прессе.

Несмотря на свой 30-летний опыт журналиста и наставника по навыкам работы в СМИ, я как-то совершила фатальную ошибку, дав интервью одному таблоиду прямо по телефону. Тема интервью была спорной, но я разбиралась в ней и полагала, что предстану в наилучшем свете.

Я была осмотрительна в ответах и, как мне казалось, реалистична. Самая большая ошибка, которую я совершила, — это то, что я доверилась репортеру и позволила моим трем детям отвечать «да» и «нет» на ее вопросы. Серьезная ошибка, как вы узнаете из главы по навыкам работы в СМИ. Эти «да» и «нет» на тенденциозные вопросы она превратила в прямые цитаты.

Когда газета вышла, я была совершенно обескуражена, обнаружив, что в ней полностью искажалось все сказанное мной и моей семьей и все цитаты были изменены таким образом, чтобы газетная история предсталла в нужном для нее виде. Я ничего не могла поделать, только ждать писем с жалобами и обвинениями! Это явилось для меня болезненным опытом и жизненным уроком, в результате чего я поняла, что значит быть «по

### **3. Сообщение: о чем вы говорите?**



другую сторону баррикад» и испытала ужасную несправедливость, будучи неверно процитированной. Надеюсь, в результате я стала лучше как журналист и наставник!

Но реальная ценность этой анекдотичной истории в том, что она всегда находит понимание у людей, которым я преподаю навыки работы в СМИ. Это показывает, что на самом деле ворон ворону глаз выклюет и что мы должны нести личную ответственность за любую ситуацию, в которую попадаем!

## **Исследование**

Определившись с темой, которую собираетесь обсуждать, вы должны удостовериться, что имеете достаточно материала и фактов, чтобы изложить ее убедительно. Очевидно, если предмет вам хорошо известен, вы воспользуетесь собственными знаниями, но если вы не слишком осведомлены, вам придется обратиться к различным источникам.

Не игнорируйте семью и друзей в качестве наипервейшего источника для получения любой необходимой вам информации. Далее — ваша работа. Вы и не подозреваете, какие удивительные и интересные сведения могут сообщить ваши коллеги. Застенчивый человек обычно сидящий где-нибудь в углу, может увлекаться чем-то необычным и знать все как раз о том, о чем вы собираетесь говорить!

Кроме того, есть библиотека или местный бизнес-центр. Не будь я таким технофобом, мое первое обращение, конечно же, было бы к Интернету — всемирной библиотеке, доступной нажатием одной кнопки.



## *Сила вашего голоса на все 100!*

Так что не пугайтесь, если вам нужно найти какие-то факты и цифры; они вполне могут оказаться доступнее, чем вы представляете.

На данном этапе полезно предостеречь вас от кое-каких ловушек, чтобы избежать их в дальнейшем. Лучше изучить их на ранних стадиях, вместо того чтобы попадаться в них, когда уже поздно!

Во-первых, не следует становиться в начальническую позу, рассматривать выступление как возможность «читать лекцию» (в худшем смысле слова), морализировать, опекать, осуждать, вешать ярлыки, подвергать психоанализу или командовать.

Во-вторых, будьте внимательны, чтобы не задеть чувства вашей аудитории. Нельзя быть стопроцентно уверенным, кто находится в ней, кого вы можете неосторожно оскорбить. Есть области, которых следует либо избегать, либо касаться очень деликатно — расовые и религиозные проблемы, а также нередко и политика!

На этой важной стадии, стадии подготовки, попробуйте выяснить, чего ваша аудитория ожидает от вас; проведите незаметное исследование вместе с организаторами, чтобы проверить, нет ли каких-либо чувствительных тем, которые лучше обойти. Вы же не хотите начать отпускать шутки о внебрачных или служебных романах, а затем обнаружить, что такой-то имеет тайную связь со своим личным секретарем. Тогда вас наверняка больше не пригласят!

Это возвращает нас к теме языка. Часто не то, что мы говорим, а как мы говорим, делает речь либо незабываемой, либо скучной донельзя.

### 3. Сообщение: о чем вы говорите?



## Выражение

Несомненно, слова обладают силой. Я также хочу доказать, что то, как мы произносим их, имеет решающее значение. От этого зависит, как наше сообщение будет воспринято другими, и, заранее обдумав его, мы чрезвычайно облегчим себе задачу его донесения.

Один из наипервейших навыков журналиста — сократить длинную и путаную историю до нескольких кратких и лаконичных параграфов. Можно долго обсуждать тему бульварных газет, однако бесспорно, что их язык ясен и понятен, нет никаких сомнений в том, о чем идет речь.

Ошибкаочно думать, что использование большого количества слов или каких-то заумных терминов, вычитанных, скажем, в тезаурусе Роджета, произведет на аудиторию впечатление. Поверьте мне: чем меньше, тем лучше. Дело не только в тоне вашего голоса, но и в том, какое впечатление производят сказанные вами слова. Устали вы или утомлены предметом разговора, взъярены или бросаете вызов, воодушевлены, грустны, сердиты, раздражены, смущены или спокойны; вы можете влиять на аудиторию при помощи слов, которые используете, и типа сообщения.

Сколько раз нас ранили или смущали чьи-то слова? Нередко мы вовсе неправильно понимаем сообщение из-за того, что его преподнесли не так, как надо.

Произнося речь или проводя презентацию, непозволительно произвести неправильное впечатление на аудиторию. В конце концов, у вас никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление. Страйтесь выбирать позитивные слова, а не негативные. Есть правило написания сценария: минимум слов, максимум смысла.



Согласно «Руководству по общению для дилетантов» Криса Коула, 500 самых используемых слов в английском языке имеют свыше 28 значений каждое. Этот факт наталкивает меня на другую важную мысль. Мы, сценаристы и ораторы, должны быть уверены в том, что говорим. Когда мы четко знаем, что хотим донести до аудитории, тогда наше сообщение, подобно наконечнику стрелы, ударит точно в цель.

Как уже говорилось, способ выражения и интонация имеют первостепенное значение, другим же основополагающим элементом является сценарий — планирование, подготовка и написание.

Если в ходе своего выступления вы говорите нечто, что может смутить аудиторию, тогда у вас есть все шансы потерять слушателей. Они будут так заняты, пытаясь понять, что вы хотели сказать, что потеряют нить разговора. Вернемся к принципу о том, что лучше меньше да лучше. Желая казаться умными или знающими при помощи языка, который вместо того делает вас напыщенными и высокомерными, вы не только породите непонимание и сомнение в аудитории, но и вовсе провалите выступление. Попытка произвести впечатление на коллег или выделиться из группы таит в себе большую опасность, вы можете забыть, к кому изначально обращали свое сообщение.

Меня как-то попросили провести беседу с анестезиологами о том, как общаться со СМИ. Одним из моих тезисов было то, что существует вероятность того, что они встретят потенциальных пациентов больницы среди аудитории и что важно найти правильные слова, чтобы не испугать их, а успокоить. Немалое число людей страдают боязнью больниц и медработников, потому что

### 3. Сообщение: о чем вы говорите?



нередко визит к врачу означает неприятность! В конце лекции одна из слушательниц встала и сказала, что не может использовать обычные выражения, иначе что же о ней подумают профессора! У нас была долгая и интересная дискуссия, и должна отметить, что мне пришлось приложить немало сил, чтобы заставить ее понять, что важно одно: то, кому вы адресуете свое сообщение!

В конце концов, если аудитория не понимает вас и люди, на которых вы пытаетесь произвести впечатление, даже не слушают, потому что это не ваша целевая аудитория, не важно, кажетесь вы умным или нет.

Не имеет значения, какова ваша профессия, основные правила применяются одни и те же. Как журналист, я знаю, что мы невольно рассматриваем нашу аудиторию как других журналистов, что делает их нашими конкурентами. Известно, что все журналисты стремятся заполучить первыми сенсацию, а человек при этом — читатель, слушатель, зритель — не имеет значения. Это становится очевидно, если задуматься. Но это — половина проблемы: мы так заняты желанием казаться умными, что нас в действительности мало интересует смысл самого сообщения и его адресат — так легче работать.

Намного проще готовить сообщение, когда заложено прочное основание. Нельзя построить дом на плохом фундаменте!

Учитывая многозначность слов, необходимо следить за направлением сообщения. Полная картина позитивна или негативна? Ваше сообщение может передавать как хорошие новости, так и плохие.

Представьте, что презентация немного похожа на прогноз погоды: местами облачная, с небольшим количеством осадков, а затем солнечная. Иначе говоря, если



это не свадебная речь, когда ведущие не хотят омрачить настроение новобрачных, то, скорее всего, выступление будет окрашено самыми разнообразными оттенками.

Если же вам необходимо сообщить какие-то не очень приятные сведения, можете смягчить удар, преподнеся это позитивно и деликатно. Важно тщательно подбирать слова, чтобы и смысл сообщения донести в полной мере ясным и понятным образом, и не оскорбить кого-нибудь!

Составляя речь, пишите ее в разговорном стиле. Сокращайте, используйте такой язык, каким обычно беседуете с кем-то. Ловушка, в которую попадают большинство ораторов-новичков, — чтение с листа. Безусловно, это может стать интеллектуальным вызовом для любого взращенного на безупречном английском языке слушателя. Все бы ничего, за исключением того, что чтение такой письменной заготовки ужасно и не достигнет цели, то есть оно совершенно бессмысленно. Готовя речь, думайте и пишите простым разговорным языком.

Главное — простота. Придаточные и путаные длинные предложения не годятся. Лучше писать короткими предложениями и даже начинать их с «и» и «но». Это и есть магическая формула хорошей речи или презентации.

Помните, мы должны облегчить восприятие нашим слушателям. Если говорить нечто странное, непонятное, они станут думать, что вы имели в виду и почему это прозвучало именно так. Не теряйте их внимания и заинтересованности. Следите за своим языком и не используйте жаргон.

Мы говорили ранее о поиске подходящей формы для вашей речи и нацеливании ее на определенную аудиторию, а теперь рассмотрим типы людей, с которыми вы говорите, и как к ним обращаться.

### 3. Сообщение: о чем вы говорите?



❖ Если человек принадлежит к типу людей, думающих логически, то он будет обдумывать и анализировать ваши слова. Понятный язык включает такие слова, как «решение», «рассмотрение», «размышление», «объяснение».

❖ Если человек принадлежит к кинестетическому типу, или, иначе, у него превалируют чувства, эмоции, он будет реагировать на слова, связанные с чувствами, ощущениями, испытывая удобство или неудобство от них.

❖ Что касается визуального типа людей, понимающих и реагирующих на изображения. Вы даете им информацию, на которую они могут визуально отреагировать. Если вы просите их взглянуть на что-то или изобразить что-либо, они ваши.

❖ Еще есть аудиалы, реагирующие на звуки. Можно использовать такие слова, как «слушать», «звук»: «Вы слышите меня?», «Вы слышите то, что я говорю?».

#### *Упражнение*

Прежде чем пытаться говорить на всех четырех языках одновременно, попробуйте выяснить, каким же языком вы пользуетесь. Прислушайтесь к тому, что вы говорите себе и другим — это очень полезное занятие, вы можете также заметить любые негативные послания по отношению к себе или другим.

Осуществив самоконтроль, приступайте к прослушиванию того, что говорят другие и, как именно! Это очень полезно для понимания того, с каким человеком вы имеете дело.

Если вам кажется, что они фильтруют информацию логически, тогда вы, вероятно, заставите их понимать вас, общаясь с ними аналитическим способом. Если они



## *Сила вашего голоса на все 100!*

эмоционально восприимчивы, тогда обращайтесь к их чувствам. Кинестетики будут искать ответы в себе, не жели извне. Они будут использовать такие слова: «держать», «соединять», «ударять», «касаться», «чувствовать», «насыщаться», «отчаянно».

Человек, реагирующий на сообщения главным образом благодаря слуху, слышит то, что ему говорится, легче, если общаться с ним на этом уровне. Используйте следующие слова: «звонить», «такт», «мелодия», «настраивать», «диалог», «звук», «слушать», «говорить», «громкий», «мягкий», «голос».

Человек, реагирующий логически, лучше воспринимает слова: «мотивировать», «постигать», «процесс», «проницательность», «выбор».

Возможно, теперь подходящий момент для краткого обзора еще раз пассивных и агрессивных способов общения, о которых мы говорили в главе «Голос».

Как бы вы ни переживали по поводу чего-либо, аудитория может не согласиться с вами. Не используйте слова, демонстрирующие вашу правоту или ошибочность их мнений, нужно подбирать слова и фразы, привлекающие аудиторию, а не отчуждающие ее.

Убедитесь, что, рассуждая о мнениях, вы сообщаете собеседнику, чье это мнение. Если точка зрения ваша, обозначьте это! Можно употреблять такие фразы:

- ◆ По моему мнению...
- ◆ По моему опыту...
- ◆ Я обнаружил...

Если речь идет о политике компании (с которой вы, возможно, не согласны), тогда, чтобы не ставить себя в неудобное положение, вы можете сказать так:

- , ◆ Компания верит...

### 3. Сообщение: о чем вы говорите?



- ↳ Наша политика в...
- ↳ Наша миссия в том, чтобы...
- ↳ Наша коллективная цель...

Нет ничего хуже, чем когда кто-то диктует, как думать и что чувствовать. Поэтому избегайте искушения говорить «вы», когда подразумеваете «я», или пользоваться местоимением «мы», полагая, что аудитория солидарна с вами. Вторгшись в чью-либо веру, не будучи приглашенными высказывать собственное мнение или точку зрения, вы восстановите против себя аудиторию быстрее, чем если будете упрямо отстаивать нечто прямо противоположное их убеждениям. Они станут думать, что вы самонадеянны, осмелившись решать, как им думать или что им чувствовать. У вас недостаточно вежливости и такта выяснить их взгляды, и, очевидно, вы считаетесь только со своей точкой зрения!

### **Заинтригуйте**

Одна из трудностей, с которой сталкиваются многие ораторы, возникает из-за того, что они знают собственный предмет, как свои пять пальцев, и не могут поверить, что данная тема все еще интересна публике, тогда как они повторяют ту же самую информацию в тысячный раз.

Если вам приходилось сообщить нечто новое группе людей или даже одному человеку, конечно же, вы радовались, видя, как светятся их лица, и вы чувствовали, что то, что вы делаете, имеет смысл. Еще лучше, когда информация, полученная от вас, меняет их жизнь к лучшему.

Важно помнить, что в подобной ситуации вы являетесь экспертом в том, что говорите. Даже если они слы-



шали это прежде, ничего страшного: повторение — мать учения.

Имея в запасе парочку анекдотов и несколько интересных фактов, вы наверняка будете иметь успех у аудитории. Мы более детально рассмотрим вопрос от том, как заинтересовать слушателей и держать их «на крючке» в разделе «Презентация». Живо и ярко начните речь, придумайте эффектное заключение, остальное напишется само собой.

### **Избегайте жаргона**

Что кажется близко вам, может быть чуждо другим. Помню, когда я начала вращаться в деловых кругах, выражением, сбившим меня с толку, было «внешний ресурс». Я никак не могла уловить его смысл. Конечно, любому бизнесмену он был понятен, и, наверное, они бы удивились тому, что кто-то не знает его. Это термин, обозначающий привлечение к работе посторонних компаний. Конечно, если вы употребите его в разговоре с обычным человеком на улице, он, вероятно, вас не поймет. Итак, если есть малейший риск, что кто-то в вашей аудитории может вас не понять, используйте подобные слова, но кратко объясняйте их значение.

Хуже всего дело обстоит с шифрами, акронимами или аббревиатурами, которые знают только посвященные! Говоря о чем-то неведомом публике, вы можете потерять ее вовсе. Неосведомленность по теме разговора может заставить собеседника почувствовать себя довольно глупо, ведет к тягостному обдумыванию полученной информации и, как следствие, полной потере нити разговора!

### 3. Сообщение: о чем вы говорите?



Одно из ключевых положений подготовки речи — гарантирование того, что аудитория разбирается хотя бы в части предлагаемого материала.

В любом случае не создавайте спорных моментов, вы ведь не хотите оттолкнуть людей, поэтому старайтесь перетянуть их на свою сторону. Представьте, что вы продаете им продукт, в который действительно верите.

#### **Если вы не уверены сами, другие и подавно не будут.**

Кроме того, вы должны быть уравновешены и показать, что исследовали тему. Нет смысла навязывать товар путем агрессивной рекламы или стратегии, без учета всех потенциальных недостатков так же, как и преимуществ. Нарисовав полную картину, вы завоюете доверие и признание, которого заслуживаете.

Если вы хотите приятно удивить аудиторию, нужно рассказать забавную историю, привести ошеломляющие факты или хорошую шутку. Немного рискованно, потому, что-то может быть неправильно понято. Неудачно пошутив, вы можете нажить себе неприятности. В наши дни политической корректности никогда не знаешь, кого можешь оскорбить.

Возвращаясь к структуре, вы должны знать, к кому обращаетесь и каков смысл вашего сообщения. Что они вынесут из вашего выступления? Разве не здорово, если месяцы спустя вас все еще будут цитировать? Так дайте им такую возможность!

Обеспечив мощное начало, вы привлечете их внимание. Повторение полезно. Неплохо возвратиться и напомнить аудитории смысл и намерение вашей речи



## *Сила вашего голоса на все 100!*

или беседы. Говорите просто. Помните, краткость — сестра таланта. Приводя статистические данные, округляйте их, не используйте десятичные дроби — их не воспримут.

Даже если собираетесь сообщить что-то негативное, постарайтесь сказать это позитивно, деликатно, обходя острые углы там, где это возможно. Если хотите мотивировать и вдохновить, необходимо создать положительную перспективу. Отрицательный опыт — тоже опыт, он может пригодиться. А то, как вы излагаете, способно существенно повлиять на то, будете ли вы услышаны и поверят ли вам. Нужно подбодрить, поддержать аудиторию, убедить ее оставаться с вами, чтобы вы могли донести до нее смысл вашего сообщения, которое может изменить их образ жизни или работы.

Более всего я люблю беседы, когда выступающий рассказывает о какой-нибудь тяжелой ситуации, которая в итоге привела к большому успеху. Мне нравится слушать, как люди преодолевают трудности, используя отрицательный опыт, чтобы изменить жизнь к лучшему.

Я вспоминаю один такой случай, героем которого был банковский служащий, приглашенный консультировать мелкий бизнес в моем регионе. Я пришла, чтобы угодить моему управляющему делами, готовая к скучной и нудной болтовне. Я была поражена лектором, оказавшимся весьма неординарным и с чувством юмора, которым он пользовался в течение всей беседы. Он поведал горькую историю о том, как рос в бедности и испытывал нужду в первые годы после женитьбы. Рассказывал, как каждый вечер выводил на прогулку свою собаку в престижном районе неподалеку от своего дома и глазел на шикарные авто, припаркованные вдоль до-

### 3. Сообщение: о чем вы говорите?



роги. Чем больше он гулял там по вечерам, тем более крепла его решимость жить на той улице, имея рядом с домом «ролс-ройс». Его надежды и мечты сбылись. Несколько лет спустя он стал миллионером и поселился в доме своей мечты.

Его история вдохновляла не только своим содержанием, но и духом. Тягостные моменты, о которых мы услышали в ней, послужили трамплином для успешной карьеры. И теперь он передавал нам свой вдохновляющий опыт. Это о содержании. Что касается языка, он состоял из слов, вселяющих веру, ободряющих. Этот человек заставил меня поверить в себя, в то, что я могу стать самой лучшей.

Подумайте, как вы можете сделать вашу речь или презентацию приподнятой, воодушевляющей. Вместо того чтобы использовать такие слова, как «не может», «не будет», «невозможно», употребляйте выражения типа: «вот, как вы можете» или «попробуйте это...».

В конце концов, ваш разговор или речь мимолетны. Есть всего один шанс услышать то, что вы говорите, не мудрствуйте, будьте проще в высказываниях. Содержание вашего выступления только выиграет от этого, станет более живым и выразительным.



## 4. ОБЩЕНИЕ: ДВУСТОРОННИЙ ПРОЦЕСС

Секрет успеха — в общении.

Это — самая значимая форма диалога между людьми. Оно может быть не только голосовым; это то, как мы передаем информацию от одного человека к другому: посредством ли слов, знаков, изображений или же жестов.

Суть общения — послание от одного человека к другому. Но, к сожалению, это всегда просто. Процесс интерпретации и чувства, культурные различия и языковые трудности могут тому препятствовать. Общение — общий процесс; это не просто передача сообщения от А к Б — путь довольно извилисти! Помните: то, что вы хотите выразить, и то, что фактически получается, может быть весьма различно. Чтобы общение было успешным, его надо планировать, подбирая простые формулировки и делая свое послание намеренным и сконцентрированным.

*Гэри Оустон профессионально ставит речь, вот, как он представляет общение.*

*«Понятное общение... это то, к чему мы стремимся. В нормальных ежедневных ситуациях именно его мы пыта-*

#### 4. Общение: двусторонний процесс



емся добиться. Это легко. Мы не должны анализировать или думать слишком много о том, как оно происходит.

Когда мы общаемся, мы постоянно оцениваем: кто мы, что мы говорим, с кем говорим, наши отношения с собеседниками, чего мы хотим, как мы получаем это, ход диалога, эмоциональную составляющую, силу голоса и окружение, в котором происходит общение. Процесс этот выработался у нас за годы практики — от нашего первого голодного крика. С течением времени тело приспособилось, появились рефлексы, привычки, ему нравится пребывать в привычной, безопасной, комфортной, стабильной среде.

Однако иногда мы пробуем измениться, и это нередко приводит к нежелательному исходу.

Если мы не уверены, кто (и зачем) мы есть, мы изо всех сил пытаемся подобрать слова для придания смысла и миру вокруг себя, и своему существованию. Когда мы не уверены в том, что говорим, слушатель мучительно пытается установить контакт с говорящим, в результате чего возникает путаница и неразбериха. Напряжение и недоверие влекут за собой недопонимание, искренность в отношениях становится невозможна.

Если общение не преследует никакой ясной цели, его энергия убывает, послание не доходит до адресата. Достигнем мы цели или же нет, зависит от того, что мы говорим и как: от тона или тембра нашего голоса. Так, мы можем пропустить ситуацию через сочувствие, сарказм, лесть, враждебность и т.д.; если за словами нет эмоций, речь становится однообразной, скучной, унылой.

Общение основано на процессе непрерывного анализа; иными словами, мы непрерывно проверяем, какой произведим эффект и не надо ли изменить какие-либо аспекты, чтобы достигнуть наших целей. Это определяет динамику



## Сила вашего голоса на все 100!

общения. Не зная того, как далеко наш голос должен распространиться, мы просто не донесем свое сообщение до слушателя. Общение может происходить при невыносимо ярком свете, в помещении или на улице, при плохой телефонной связи, на фоне интенсивного движения — где бы оно ни происходило, мы вносим необходимые изменения, корректируем его, чтобы сделать наше общение понятным.

Иногда мы вынуждены приспосабливать свой голос к весьма необычным, непривычным ситуациям. Например: актер, произносящий, поющий, декламирующий слова других людей; оратор, пытающийся склонить большое количество людей к своей точке зрения на свадьбе или похоронах; продавец, зазывающий покупателей; докладчик на конференции или семинаре.

Что происходит тогда? Запускаются естественные защитные механизмы нашего организма, посылая тревожные сигналы. Дыхание станет напряженным, чтобы дать нам больше энергии; говорящий может подумать, что голос рождается исключительно в области горла — рта и начать выдавливать из себя звуки; в любой части может возникнуть компенсаторное напряжение, физическое равновесие будет нарушено; эмоции и страхи могут вообще лишить голоса. Тело защищается, словно говоря, что это ненормально, неестественно, остановись! Спустя некоторое время оно, конечно, найдет способ справиться с ситуацией, оно выживет, но есть реальный риск того, что этот процесс потребует огромных физических усилий.

Но мы не хотим сдаваться. Поэтому мы должны проанализировать то, что происходит, и научиться исправлять метаболизм таким образом, чтобы работе голоса ничего не угрожало.

#### 4. Общение: двусторонний процесс



Здесь-то и нужен профессиональный постановщик речи. Хороший преподаватель прежде всего выявляет проблему, а затем находит ряд упражнений, способных убедить тело, что подобный опыт является просто новым и не опасен. Когда голос чувствует себя в безопасности, процесс концентрируется на передаче сообщения.

Что такое «хороший голос»? Это такой голос, который работает оптимально и не подводит, независимо от того, что именно приходится говорить; голос, который понятен настолько, что смысл сообщения доходит сразу же; голос, который расставляет приоритеты, определяя что должно быть сказано, а не как; голос, который не раздражает слушателя.

Чтобы развить хороший голос, необходимо:

- ↗ расслабление сил;
- ↗ нужная степень гибкости и готовности;
- ↗ дыхание диафрагмой (то есть использование мускулов живота, а не плеч);
- ↗ оптимальное функционирование гортани (трубчатой структуры, где зарождается звук); звук должен исходить от всего тела, не только от шеи и рта;
- ↗ хорошая дикция, чтобы слова были ясно различимы;
- ↗ динамичность, чтобы текст не казался однообразным, монотонным, скучным;
- ↗ слаженность работы мускулатуры, чтобы все работало легко, без напряжения.

Процесс общения должен быть частью вас. Актер, скрупулезно создавший характер, почти на грани метаморфозы, будет выглядеть более правдиво, чем тот, что просто отрешенно произносит строки. Оратор, говорящий экспромтом, без подготовки, произведет большее впечатление, чем тот, что заглядывает в бумажку или, что еще хуже,



## Сила вашего голоса на все 100!

читает с листа. Выступающий перед общественностью должен тщательно обдумать каждое свое слово, а также то, что, по его мнению, хочет услышать публика. Продавцу, будь он коммивояжером, торговцем на рынке или где-нибудь еще, прежде всего необходимо обдумать, как установить контакт (т. е. личную связь), количество предлагаемой информации и за какое время слушатель ее переварит, а затем только упоминать о деньгах.

Надо помнить, что самый эффективный способ подачи информации или сообщения — говорить от сердца, искренне, с желанием, ясностью, пониманием и, предпочтительно, глядя в глаза».

Но что происходит, когда по какой-либо причине вы не можете общаться, выразить себя в словах?

Эмме 20, она работает с детьми, страдающими аутизмом.

«Рассматривая фундаментальные человеческие достоинства и основные права человека, право общения необходимо поместить на одно из первых мест в списке. Способность выразить кому-то свои чувства и потребности, а возможно, что важнее всего, право сказать «нет» — неотъемлемая часть пути к независимости, основа системы социальных отношений.

В моей профессии я наблюдаю за ужасными последствиями острой нехватки общения. Вероятно, хуже всего результат этого проявляется на тех, с кем я работаю: рост напряжения, ведущий к тревожному негативному поведению и даже самовредительству.

Не могу в полной мере передать свои чувства, когда я вижу малышей, бьющихся головой о стену от отчаяния,

#### 4. Общение: двусторонний процесс



что их не понимают. Поначалу, возможно, незаметно такая нехватка «голоса» тяжело сказывается на независимости человека; как они могут попросить о помощи, завязать с кем-то отношения, дружбу, когда они — «дети, которые не могут говорить»? Как они могут реализовать свой потенциал, когда недостаток общения влечет за собой нехватку знаний?

*Способность к пониманию — это то, что отличает людей от остальных представителей животного мира, и нехватка эффективного общения изолирует человека от остальной части общества».*

Быть выслушанным или услышанным во всех смыслах — жизненно важно для нашего душевного благополучия, для того, чтобы мы не теряли связь с внешним миром и могли видеть себя со стороны.

## Общение на работе

Мы тратим 70 процентов нашего времени бодрствование на общение. По данным исследователей, 90 процентов проблем, возникающих на работе, связаны с коммуникабельностью служащих. Что значит плохая коммуникабельность? Это когда сообщение доходит до адресата в ином, отличном от предполагаемого виде. Улучшение навыков общения начинается с практики. Это — кривая знания, получаемого в результате опыта.

*Лизи — банковская управляющая, овладевшая искусством ясного общения со своим персоналом.*



## Сила вашего голоса на все 100!

«Общение существенно необходимо для того, чтобы убедить каждого члена моей команды в том, что его ценят, что он достаточно осведомлен и мотивирован. Раньше мне было затруднительно регулярно беседовать со всем моим штатом из 28 человек; общение и обучение я проводила лишь тогда, когда находила на это время.

Я знала, что могу добиться более высоких результатов от моей команды, если буду разговаривать с ними ежедневно. С точки зрения бизнеса, личного развития, мотивации и получения удовольствия лучшими были именно те дни, когда я прикладывала усилия, чтобы уделить время нашему общению. Вряд ли топменеджер футбольного клуба может ожидать активных действий своей команды, не изложив ей стратегию матча: кто и что делает, и когда. Я поняла: необходимо беседовать с сотрудниками в начале каждого дня.

Беседы приняли форму краткого быстрого подведения итогов предыдущего дня, с признанием заслуг, лучшей работы и идей. Затем я помечала задачи предстоящего дня, ставя деловые цели. Каждому члену коллектива предлагалось внести свой вклад в достижение поставленных целей, определив свои собственные, которые записывались на доске и обновлялись в течение дня. После собрания все расходились по своим рабочим местам, отчетливо представляя, в каком направлении работать и к чему стремиться. Доска обновлялась во время перерыва на ланч «игроками» команды, а если требовалась поддержка или помочь тренера еще до окончания дня, за ней можно было обратиться после обеда. Конечно, когда цели первой половины дня перевыполнялись, следовала обязательная похвала и просьба поделиться своими методами с остальной частью команды.

#### 4. Общение: двусторонний процесс



*В полдень я уделяла час или два наблюдению и обучению персонала с помощью модели ЦРВВ: Цель, Реалии, Возможности, Воля. Реалии — это то, что происходит в настоящее время. Цель — то, где вы хотите оказаться. Возможности — то, что вы можете сделать с этим, а Воля — ваша решимость добиться желаемого. Эта модель помогает людям определить свои слабые стороны и самим найти способ, как стать лучше и работать иначе, чтобы достичь целей. Я все записываю на этих встречах и устанавливаю удобное для каждого времени пересмотря плана.*

*В конце дня мы собирались вновь на более неофициальной пятиминутке, чтобы подвести окончательные итоги и похвалить людей за их вклад. Кроме того, мы обсуждали тему продаж, что сработало, а что нет. Эта встреча завершала рабочий день, «прочищала мозги» для работы на следующий.*

*Перейдя на подобное общение, я достигла поставленных деловых целей, у меня сложилась способная, умелая и вдохновенная команда из счастливых людей.*

*Поняв, почему общение с коллективом жизненно важно, осознав необходимость планерок, оценок, тренингов и подведения итогов в конце дня, я должна была быть строже к самой себе, чтобы усилия не пошли наスマрку.*

*Я составляла ежедневные планы и выкраивала время, чтобы заниматься администрированием, развитием, телефонными сообщениями, обзором почты и посещением двух других точек. Избегая отклонений от плана, я старалась, насколько это возможно, все успевать. Это весьма положительно сказалось на моей ежедневной деятельности. Я научилась не отвлекаться и обнаружила, что добиваюсь большего с точки зрения общения и развития*



## *Сила вашего голоса на все 100!*

*команды, и моя роль в этом меня радовала и доставляла наслаждение.*

*Я открыла для себя, что планирование давало уверенность, что задачи будут выполнены в порядке их приоритетности. Раньше я занималась четырьмя—пятью задачами одновременно и достигала неважных результатов, особенно в плане обучения и развития моей команды.*

*Я завоевала доверие и уважение команды, будучи требовательной, но справедливой и честной. Полагаю, нужно относиться к другим так, как вы бы хотели, чтобы относились к вам. Я следовала этому правилу в течение многих лет, это срабатывает в отношении любого человека и каждой ситуации, даже в случае существования конфронтации или конфликта.*

*Чтобы добиться отклика, нужно осмысливать происходящее, свои чувства и последствия, находить решения, как изменить или улучшить ситуацию. Например: «Мишель, когда вы сказали ... я почувствовала ... Это повлияло на ..., вы не могли бы попробовать...». Установливая обратную связь таким образом, вы сообщаете о своих чувствах, и это может стать очень личным для вас обоих.*

*Также можно завоевать уважение и доверие, находя время на объяснение того, как их действия могут повлиять на деловую перспективу. Скажем, ситуация, когда один из служащих попросил выходной по случаю своего дня рождения. Было нелегко принять такое решение, поскольку часть персонала находилась в отпуске. Я объяснила сотруднику имеющиеся трудности и то, какое это окажет воздействие на других и на бизнес в целом. Я спросила ее, каковы ее планы. Она ответила, что отмечает день рождения вечером и хочет подготовиться. В итоге мы достиг-*

#### 4. Общение: двусторонний процесс



*ли компромисса и сошлись на том, что она уйдет в 15.00, дабы подготовиться к торжеству. В результате она была рада, что может уйти пораньше, а я довольна тем, что это особенно не повлияло на бизнес, к тому же подчиненные прониклись ко мне еще большим уважением. Долговременный эффект также оказался позитивным, поскольку эта сотрудница отныне всегда будет гибка в отношении своего рабочего графика, насколько возможно. В свою очередь остальная часть команды стала также более гибкой!*

*Успех общения — в получении благоприятного конечного результата. Рецептов нет, однако то, к чему надо стремиться, — это делать ваше сообщение понятным, чтобы его услышали».*

Имейте смелость пойти этим путем. Он извилист, но вы преуспеете в общении, чем больше будете работать над собой. Помните: то, что вы отдаете, то к вам и возвращается. Делайте вклад в улучшение своих навыков общения, и это изменит вас и вашу жизнь!



## 5. НАВЫКИ ПРЕЗЕНТАЦИИ: КАК СДЕЛАТЬ ОТЛИЧНОЕ ШОУ

Никогда не бывает второго шанса произвести первое впечатление. То, как мы одеты, ведем себя и говорим — сказывается на первом впечатлении. Само собой разумеется, что, несмотря на свой либерализм, как нам думается, мы нередко судим и оцениваем человека уже в первые секунды встречи.

### Одежда

Одежда — социальный показатель. Она сигнализирует о том, кто мы, как мы относимся к другим, что хотим им сообщить. Мы можем иметь большой разнообразный гардероб: определенная одежда для определенных случаев — и это прекрасно. Важно тщательно выбирать свой образ, когда дело касается проведения презентации.

Нужно принимать во внимание как характер мероприятия, так и то, какая собирается публика. В разделе о навыках работы в СМИ мы коснемся темы своего рода одежного кода и того, чего не следует одевать, когда вас

## **5. Навыки презентации: как сделать отличное шоу**



снимают телевизионной камерой, а в этой главе рассмотрим лишь общие положения.

Рискуя показаться несправедливой, считаю, у мужчин выбор более легкий и ограниченный в подборе одежды. Брюки, рубашки, галстуки, пиджаки... А для женщины? Маленькое черное платье, юбка и блузка, изящные брюки и топ из воздушного шифона?

Помимо очевидных требований, полагаю, на деле важно чувствовать себя комфортно. Вы будете так чувствовать себя, если оденетесь в соответствии с аудиторией. Нет ничего хуже, чем прийти в бабочке и обнаружить, что аудитория выглядит так, будто только что с пляжа. Вы станете думать лишь о том, как вы выделяетесь на общем фоне, одевшись неподобающе, и это может сбить вас с тоску, нарушив речь или обращение.

Один человек недавно рассказал мне, что у него был специальный пиджак, который он надевал в особых знаменательных случаях, потому что знал, что чувствует себя в нем уверенно. Важно не только то, что другие подумают о нас, но, возможно, еще более важно то, что мы думаем о себе. Уверенность в себе — залог успешного выступления.

Это возвращает нас к подготовке. Никогда не бойтесь задавать слишком много вопросов заранее, потому что потом будет слишком поздно. Спросите, будет ли это день или вечер? Как насчет температуры, погоды, общего культурного уровня? Если это будет происходить сразу после работы, тогда посмотрите, что носят другие.

У меня был один неприятный опыт, когда я договорилась пообщаться в шикарной гостинице с членами первоклассного клуба. Откровенно, я в самом деле не знала, что надеть, потому что событие намечалось на 7 вечера и я не была уверена, придут ли все остальные



прямо с работы, в костюмах. Я нашла компромиссный вариант, надев полуофициальный, не очень шикарный наряд. Я онемела, увидев моего друга и коллегу в шелковом фраке и изысканных драгоценностях.

Имея в запасе пять минут, я ринулась наверх, чтобы переодеться! Но проблема была в том, что я так и не знала, что надеть, и, что еще хуже, не задолго до этого янемного прибавила в весе и ни во что, из того, что я могла бы выбрать, не вписывалась. Полчаса спустя, находясь в спальне, на полу которой валялось не менее десятка вещей, я не знала, то ли смеяться, то ли плакать. Мой друг, переживая за меня и, очевидно, чувствуя мое отчаяние, спросил, заплатила ли я за пригласительный билет, намекая на то, что, возможно, мне просто не следует идти. Я заплатила за билет и знала, что не могу получить деньги назад. Наконец я отыскала нечто, в чем мне было достаточно комфортно, и обернулась, стараясь выглядеть спокойной, нежели отчаявшейся.

Меня позабавило, когда тот, с кем я проводила тренинг, подошел ко мне и спросил, говорили ли мне когда-либо, что я похожа на кинозвезду 1950-х?! Никто, конечно, мне этого не говорил, да я и не выглядела так, но я почувствовала себя польщенной, несмотря на кавардак вокруг! Тем не менее поняла: как бы нам ни льстили окружающие, если мы чувствуем себя не в своей тарелке, нам это мешает и отвлекает.

Если сомневаетесь, одевайтесь нейтрально. Например, если вы председательствуете на дебатах по спорному вопросу, вам вряд ли захочется носить одежду, которая заставит одну половину аудитории полагать, что вы на их стороне, а другую настроит против вас. Это кажется столь очевидно, однако я нередко сталкивалась с ситуациями,

## **5. Навыки презентации: как сделать отличное шоу**

когда первое, что я замечала на людях, — их одежда. Как бы они ни старались, я заведомо включала их в некоторую категорию, к мнению которой отношусь предвзято.

Итак, правило номер один касательно одежды: выяснить, какое намечается событие, и спросить у организаторов, как предположительно будет одета публика. Если вы получаете неопределенный ответ, то смело идите в том, в чем вам удобно и в чем вы чувствуете себя хорошо. Важно то, насколько вы уверены в себе.

Ныне наиболее приемлем неофициальный стиль одежды, но не во всех ситуациях. Если вы приедете в рубахе с расстегнутым воротом, повседневных брюках и без галстука и обнаружите, что все остальные одеты официально, то это будет крайне неприятно для вас.

В своей книге «Наблюдение за людьми» Десмонд Моррис делает интересный вывод, что одежда — это сигнал. Он сравнивает длину юбки в современном западном мире с экономическим барометром — в зависимости от того, удлиняется она или укорачивается, меняется и финансовый климат в стране!

## **Язык тела**

Мы подошли к вопросу о языке тела. Все знаки и жесты содержат в себе некое подсознательное сообщение. Понимание языка тела весьма полезно длядачи позитивных сигналов другим. Понимание наших жестов и жестов окружающих важно, ибо это может помочь нам управлять ситуацией. Например, если кто-то доставляет нам неприятности, но язык тела свидетельствует о том, что человек испытывает неловкость от того, что



говорит или делает, это помогает нам ответить более подобающе.

Нужно помнить, что невербальные навыки — тоже навыки общения. Что мы можем понять по выражению лица или жестам? Исследования показывают, что 65 процентов общения происходит невербально, предмет же разговора и способ его выражения составляют менее 35 процентов.

Мы уже затрагивали вопрос интуиции в других разделах книги; наличие шестого чувства, предчувствия — весьма мощное невербальное средство. Мне нравится мысль о том, что наша интуиция — это наша внутренняя сигнальная система. Не предмет разговора, не то, о чем нам говорят, а способ выражения, то, как говорят, позволяет нам лучше понять, что на самом деле происходит.

Говорят, у женщин интуиция развита в большей мере, чем у мужчин. У них чаще бывает предчувствие чего-либо, или шестое чувство. Но поскольку общество в целом проявляет интерес к внутреннему саморазвитию, похоже, что мужчины тоже стали работать над своей интуицией.

При встрече с человеком мы прежде всего оцениваем два фактора: как человек выглядит и язык его тела. Одежда, волосы, выражение лица дают нам некие ключи. Мы вполне можем сформировать мнение о человеке только лишь на основании этих фактов. Иногда такое мнение ошибочно, впоследствии мы видим, что при первой встрече многое не разглядели, неправильно ранжировали того или иного человека.

Эксперты говорят, что нам трудно управлять языком своего тела, потому что он отражает наше внутреннее состояние, наши эмоциональные реакции. Язык тела может многое рассказать о нас.

## 5. Навыки презентации: как сделать отличное шоу



Некоторые телодвижения могут быть осознанными, другие неосознанными. Суть вопроса не в том, чтобы, глядя на кого-то, пытаться понять каждый жест от начала и до конца, а, скорее, в получении общего впечатления о человеке и о том, что на самом деле происходит. Невербальная коммуникация — это не улавливание вторичных знаков, мы должны учиться читать их! Но то, как мы можем интерпретировать их в одной культуре или обществе, может иметь прямо противоположный смысл в другом. А по одному-единственному жесту нельзя судить обо всем, что говорится. Нужно принимать во внимание все жесты.

Аллан Пис в своей книге «Язык тела: как узнать об отношении других по их жестам» пишет, что цепь жестов — это набор сигналов, то же, что полное предложение. Вы должны уяснить: отражает ли язык тела то, что человек говорит, и принять во внимание это. Эксперты утверждают, что язык тела просто не может лгать. На вербальном уровне это пройдет, но язык тела вас выдаст!

### Глаза

Самый первый контакт происходит через посредство глаз. Если глаза — зеркало души, то, глядя в чьи-то глаза, можно познать внутреннюю сущность человека. Исследования свидетельствуют о том, что расширенные или суженные зрачки характеризуют наше настроение; расширенные зрачки указывают на возбуждение, а суженные — признак гнева или отрицательных чувств. Часто на фотографиях преступников или серийных убийц мы видим холодный, отстраненный взгляд.

Другой фактор — то, как мы используем глаза. Приально глядя на кого-то или сосредоточивая свое внима-



ние на его глазах, мы может многое рассказать о наших чувствах. Когда кто-то не смотрит нам в глаза, о чем это говорит? Или наоборот, когда человеку приятно смотреть на кого-то прямо, не отводя глаз, — это обычно хороший знак. Полезно мысленно нарисовать на лице человека треугольник, образованный глазами и ртом, и смотреть на эту область, перемещая взгляд от глаз к губам.

Поскольку визуальный контакт очень важен, нельзя не учитывать это в том, что касается навыков проведения презентации. Если перед вами большая аудитория, то способность сохранять визуальный контакт представляет некоторую трудность, но все равно существенна. Если вы можете встретиться взглядом, соединиться с каждым из аудитории в какой-то момент — это большой плюс. Они будут автоматически чувствовать, что вы заинтересованы донести до них ваше сообщение; а вы тем самым развиваете навык рассказа одному человеку.

Я знаю, что для меня самыми продуктивными и познавательными были те конференции или лекции, на которых лектор вовлекал меня, а не сосредоточивал свое внимание только на одном человеке. Само по себе это заставляет человека, на которого нацелено внимание, чувствовать себя неловко, а всех остальных — не при чем.

Техника, которую я пробовала развить за эти годы — и должна сказать, хотя это может показаться нескромным, что она действительно работает, — сосредоточиваться, но не забывать оглядывать аудиторию, всю целиком, ибо легко не заметить людей в самом дальнем углу. Даже если вы не встретитесь с ними глазами, этот жест поможет вам сохранить их интерес и заставить слушать вас.

## 5. Навыки презентации: как сделать отличное шоу



### **Выражение лица**

А как насчет выражения лица? Как и в отношении одежды, мы должны удостовериться, что соответствуем нашему сообщению. Если вы собираетесь сообщить что-то серьезное или печальное, будет странно, если вы бессмысленно усмехнетесь прежде. А вот искренняя улыбка послужит вам во благо и расслабит аудиторию.

Точно так же неплохо улыбнуться и сделать паузу, прежде чем что-то сказать. На деле пауза, как мы отмечали в разделе о голосе, может зачастую говорить больше, чем любые слова. Она дает вам возможность сделать передышку для себя как для оратора и для аудитории.

### **Невербальное общение**

Эксперты по языку тела знают различные методы, которые могут помочь нам овладеть невербальными способами общения. Один из них — техника запоминания, или мнемоническая техника (аббревиатура — «SO CLEAR»).

«S» — от английских слов sitting или standing, что означает «сидеть» или «стоять»; характеризует ваше местоположение в пространстве. Если вы избегаете сидеть прямо напротив кого-либо, то это сообщение об открытости и отсутствии конфронтации с вашей стороны. Важно не напирать на кого-то и не стоять слишком близко к первому ряду аудитории. Иначе это похоже на просмотр кинофильма на первом ряду, когда картина и звук словно охватывают вас. Это утомительно. Вот некоторые рекомендации для того, чтобы избежать вторжения в личное пространство другого человека.

☞ Интимная зона: если вы с вашим партнером или семьей, то стойте на расстоянии, достаточном, чтобы коснуться их (15–50 см).



## ***Сила вашего голоса на все 100!***

- ↳ Личная зона: если вы с друзьями или коллегами, то можете стоять на расстоянии от 50 см до 1,2 м.
- ↳ Социальная зона: если это знакомые, то расстояние должно быть между 1,2 и 3,5 м.
- ↳ Общественная зона: это люди, которых вы не знаете; с большой группой людей держитесь на расстоянии более чем в 3,5 м.

Чтобы упростить себе задачу, используйте правило вытянутой руки, оно вполне годится для социальных и деловых ситуаций.

«О» — от слова *openness*, «открытость». Если вы горбитесь, скрещиваете ноги и руки, вы словно закрываетесь, такое положение тела подает враждебные сигналы. Равно как и напряжение ваших черт, например, сжатие губ или кулаков, производит впечатление явного нежелания слушать другого. Если вы делаете открытые жесты и выглядите заинтересованным в словах человека, это создает дружественную атмосферу, свидетельствует о вашей готовности к диалогу.

«С» — от слова *centring*, «сосредоточение», фокусирование внимания на собеседнике. Это — ключевое слово для любого общения. Будучи сосредоточены, вы присутствуете в разговоре и в состоянии говорить и слушать. Уделяя кому-то все ваше внимание, вы делаете тем самым комплимент, собеседник чувствует, что его слышат и ценят, и с большим интересом выслушает вас, ощущая ваше небезразличие.

«L» — *lean*, «наклоняться». Когда вы слушаете кого-либо, ваш наклон вперед сигнализирует о вашей заинтересованности и желании слушать собеседника. Это хороший прием, если вы не вторгаетесь в его личное пространство! Отклонившись назад вы можете снять давление. Но

## 5. Навыки презентации: как сделать отличное шоу



если вы отстраняйтесь слишком далеко, это может выглядеть так, словно на вас навалились, и вы вот-вот упадете.

«E» — *eye*, «глаз». Означает визуальный контакт. Как я отмечала ранее, визуальный контакт первостепенен. Вы можете немало сказать о ком-либо, едва взглянув на человека. Глаза выражают интерес. Если вы не смотрите внимательно на кого-либо, это может сигнализировать о вашей безучастности.

«A» — *being at ease*, «чувствовать себя непринужденно». Легко ли вам общаться? Если вы нервничаете, отвлекаетесь или возбуждены, то вряд ли сможете расположить к себе собеседника. Но если вы выглядите непринужденно, общение будет легким и приятным. Такой язык тела позволяет обеим сторонам услышать друг друга и донести свое сообщение. То, как вы сидите или стоите, тоже важно. Стоя во весь рост или сидя прямо, вы всячески напоминаете о необходимости быть сосредоточенным, не суетиться.

«R» — *reflecting* или *responding*, «думать» или «откликаться». Вдумчиво слушая собеседника, откликаясь и реагируя, мы показываем, что относимся внимательно к тому, что он говорит. Переспрашивая, мы также, хотя и иным образом, демонстрируем, что понимаем, о чем речь. Это — лучший способ избежать недоразумений.

## Чтение языка тела

Как уже отмечалось, язык тела иногда говорит больше, чем слова. Он подает нам многочисленные позитивные и негативные сигналы. Важно уметь читать эти невербальные жесты, так как они помогают нам выразить себя и понять реакцию собеседника.



## **Барьеры**

Скрещенные руки служат сигналом того, что человеку страшно, он словно пробует защититься. Интересно, что когда слушатели делают подобный жест, это означает, что они не в состоянии больше воспринимать информацию, тогда как открытая поза говорит о способности к дальнейшему восприятию, как показали исследования.

Руки, сплетенные на груди, — признак ощущения небезопасности или угрозы.

Если кто-то сжимает руки, это говорит о том, что человек расстроен, находится в отчаянии. Можно судить о степени расстройства по тому, как высоко подняты кисти его рук. Скрещенные ноги — негативный знак. Даже с учетом культурных традиций этот жест может быть воспринят как барьер. Скрещивая руки и ноги, вы недвусмысленно сигнализируете о том, что не принимаете участия в происходящем.

## **Осторожное поведение**

Если человек прикрывает рот рукой, а большой палец его руки поднят вверх, к щеке, это может означать попытку скрыть обман. Если он прикрывает рот в то время, как говорите вы, это может означать, что он подозревает в нечестности вас.

Потирая глаза или уши, вы словно говорите: «Ничего не вижу, ничего не слышу», своего рода мантра, знак, что кто-то пытается заблокировать ложь или не слышать произносимых слов. Выражение «скалить зубы» указывает на то, что человек изображает улыбку, оскалив зубы; логическое дополнение к этому жесту — потирание глаз. Как показало одно исследование, ложь вызывает ощущение зуда на лице и шее.

## 5. Навыки презентации: как сделать отличное шоу



### **Жесты принятия решения**

Если вы представляете какую-либо концепцию или идею аудитории, то вы, вероятно, обнаружите, что большинство людей начнет делать оценивающие жесты, демонстрируя, что обдумывают ваши слова. Они могут погладить подбородок, формируя мнение или принимая решение относительно того, что вы сказали. Если кто-то кладет руку на щеку, это может быть признаком интереса. С другой стороны, подпертая рука означает, что вы им уже порядком надоели.

Исходя из личного опыта, должна сказать, что в случаях, когда я отвлекалась, следя за жестами кого-то из аудитории, я не всегда правильно интерпретировала их невербальные движения. Это сбивает с толку, когда видишь скучающий или незаинтересованный взгляд своих слушателей, опасность состоит в том, что вы, начав беспокоиться о том, что они думают о вас, потеряете нить своего выступления.

Случаются и ошибки. Человек, который, как вам думалось, отнесся к вам неодобрительно, может оказаться впоследствии тем, кто подойдет и скажет, как много полезной информации он почерпнул от вас!

Правило руки в данном случае гласит, что, с одной стороны, полезно понимать язык тела своей аудитории, но, с другой, невозможно прочитать любой жест каждого человека, поэтому не стоит зацикливаться на этом в ущерб презентации.

Также важно принимать во внимание тот факт, что различие культур играет большую роль в жестах тела и их интерпретации. Скрещенные руки могут сигнализировать как о защитных реакциях, так и о том, что кому-то просто холодно или их приучили в школе складывать руки, закончив работу!



## *Сила вашего голоса на все 100!*

Смысл языка тела заключается в определении, открыт человек для восприятия того, что вы говорите, или же закрыт. Открытые жесты против закрытых. Полагаю, интуиция здесь также имеет значение. По моему опыту, происходящее можно оценивать чувственным или интуитивным образом.

Всякий раз, встречая людей, которые защищаются посредством языка тела или даже вербально, я делаю вывод, что они пытаются что-то скрыть. Высокомерие и демонстрация превосходства могут быть показателем нервозности или уязвимости. Не теряйтесь от того, что вы видите или чувствуете, и, тем более, не принимайте чье-либо отношение или поведение близко к сердцу, думая, что сделали что-то не так, потому что оно (поведение) может быть всего лишь прикрытием, маской!

*К позитивным сигналам тела относят:*

- ↳ расслабленные и открытые жесты;
- ↳ ноги, направленные в вашу сторону;
- ↳ холодный визуальный контакт;
- ↳ задумчивое, покорное выражение;
- ↳ тело, повернутое к вам;
- ↳ наклон вперед;
- ↳ движения в вашу сторону.

*К негативным сигналам тела относят:*

- ↳ сжатые кулаки;
- ↳ рассеянный взгляд;
- ↳ прикрытый рукой рот;
- ↳ отстранение от вас;
- ↳ постукивание ногой или карандашом;
- ↳ барабанящие пальцы;
- ↳ напряженность;
- ↳ развернутые в противоположную от вас сторону ноги;

## 5. Навыки презентации: как сделать отличное шоу



- ↳ скрещенные руки;
- ↳ поглаживание волос;
- ↳ неподвижная поза.

### **Взаимопонимание**

Некоторые эксперты утверждают, что зеркальное повторение чьего-либо языка тела может способствовать взаимопониманию. Не могу сказать, что пробовала эту технику, поскольку обычно сосредотачиваюсь на том, что и как говорит мне собеседник, однако она предполагает, что можно добиться взаимопонимания через соответствие собеседнику. Одно определенно: мы нередко копируем поведение и манеры тех, с кем прожили долгое время. Так, я ловлю себя на мысли, что использую язык моих детей-подростков или выражения моего партнера, которые бы в норме никогда не стала употреблять!

Можно понаблюдать за тем, как кто-то говорит и жестикулирует. Если они говорят гораздо спокойнее вас, будет неплохо, если вы последуете их примеру и смягчите свой голос. Это поможет вашему собеседнику почувствовать себя более непринужденно и стать восприимчивее к тому, что вы говорите.

Взаимопонимание означает, что вы находитесь в гармонии с кем-то, и это играет особенную роль в легкой передаче и получении сообщения.

### **Основные моменты выступления**

Вы полностью подготовились, исследовали аудиторию, поработали над речью, составили карточки с подсказками и теперь подошли вплотную к самому выступлению.



## *Сила вашего голоса на все 100!*

Во-первых, сидите вы или стоите во время лекции или презентации? Полагаю, вы должны выбрать такое положение, которое наиболее удобно для вас в данной ситуации. Я заметила, что когда я не стою перед залом за кафедрой, я предпочитаю соответствовать аудитории. Есть аргументы в пользу стояния, потому что тогда вы можете настроить ваш голос лучше. Но если вы таким образом чувствуете себя неловко во время речи, тогда сядьте, но сидите прямо и по центру.

А теперь давайте еще раз пройдемся по основным пунктам.

1. Наше мнение о человеке формируется в течение первых 15 секунд. Мы оцениваем одежду, прическу и манеры. Это то, что называют эффектом ореола.
2. Но первое впечатление может быть подкреплено или испорчено одним очень важным фактором — голосом! Бесполезно надевать шикарный костюм, тратить уйму времени на прическу (и макияж), чтобы затем продемонстрировать ужасные манеры, коснозычие, невладение голосом.
3. Входя в помещение, помните о выражении лица: вы должны выглядеть уверенно и деловито. Визуальный контакт и улыбка. Практикуя рекомендованные приемы, наберитесь терпения. Эксперты говорят, что потребуется приблизительно месяц, чтобы избавиться от старых привычек и усвоить новые навыки. Нужно приблизительно 9 недель, чтобы сделать новый навык привычкой.
4. Открытые жесты должны заменить скрытый язык тела. Исследования показывают, что прикосновения увеличивают воздействие вашего сообщения на 300 процентов!

## 5. Навыки презентации: как сделать отличное шоу



*Шерри – успешная радио- и телеведущая. Ее родители из Доминиканской республики, но она выросла в Бристоле. Отец внушал ей, что образование является единственным путем к успеху, и побуждал максимально реализовывать все возможности в жизни. В детстве Шерри была больше спортсменкой, нежели прилежной ученицей.*

*«Я была довольно застенчива и никогда не поднимала руку в классе. При мысли о чтении вслух мне становилось дурно. Кто бы мог подумать, что я стану ключевой фигурой на местном телевидении в программах новостей и буду читать текст за кадром в документальных фильмах. Кто угодно, только не я!»*

*Спустя 20 лет в этом бизнесе я все еще радуюсь возможности слышать себя. Мне часто приходится вести беседы и презентации, и, нахожу очень важным контролировать свой голос и выражаться ясно. Люди это обсуждают и ценят. Я просто хочу сказать, что независимо от происхождения, кем бы мы ни были, мы уникальны, и только наш голос и навыки определяют наше место в жизни».*

Может случиться так, что нам будет необходимо провести презентацию, независимо от нашего возраста и данных. Школьник обрел голос и выступил с необычной инициативой, призвав школу обратиться за грантом, который они успешно выиграли, с помощью презентации, проведенной подростками.

*Меррику 12. Особенно он преуспел в скейтбординге, нежели в школе. Теперь, благодаря успешному применению навыков общения, он получает удовольствие и от посещения школы. Начав учиться в средней школе, он*



## *Сила вашего голоса на все 100!*

стал стремительно развиваться. Делая успехи в учебе, он обнаружил в себе музыкальные таланты, собрав рок-группу с друзьями. Но он решил, что школа станет еще более привлекательной, если в ней можно будет кататься на доске!

Так, по собственной инициативе он написал письмо директорице школы (приложив к нему красочные картинки рамп и скейтбордов) и предложил открыть клуб скейтбордистов. Он продумал неизбежные проблемы с финансированием и безопасностью катания. Он попросил владельца местного магазина, торгующего досками, спонсировать клуб, а преподавателей — присматривать за клубом в свободное время.

Директриса школы была так обрадована его предпринимательскими навыками, что согласилась с идеей с разрешения родителей. Через год клуб не только пользовался огромным успехом, став предметом зависти всех других школ города, но и сформировал основу для обращения школы за грантом в 150 000 фунтов и получения профессионального статуса.

В результате этой инициативы Меррик и двое его друзей должны были провести презентацию для более чем 50 бизнесменов и местных сановников, это волнительно для любого, а особенно для застенчивых подростков. Но Меррик, судя по всему, получал удовольствие от всего этого, хорошо подготовившись. «Определившись с тем, что я собираюсь сказать, я стал практиковаться и нашел, что беседовать с людьми легко и приятно. Думаю, важно установить визуальный контакт и улыбаться. Мы должны были убедить аудиторию, что катание на доске — хороший досуг. Я также обнаружил, что шутки и смех здорово помогают!»



## 6. ВОЗМОЖНОСТИ СМИ: ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПЕРСПЕКТИВ

Сегодня можно подумать, что СМИ — заповедник одних лишь кровожадных папарацци. Верно, наивно полагать, что единственная цель СМИ — осуществление наших личных или деловых устремлений. Но я полагаю, что многих пугает даже сама мысль установления каких-то отношений со СМИ, ибо они боятся последствий.

Начнем с того, что никто не может заставить вас сказать что-либо, чего вы не хотите говорить. Проблема в том, что в свете прожекторов легко сказать что-то, о чем вы будете потом сожалеть. В этой главе, рассматривая навыки интервьюирования, я предложу вам простые и эффективные методы для установления правильных контактов и уверенного проведения лучшего интервью, какое только возможно!

Никогда не думайте, что вы во власти СМИ. Вы должны использовать любые шансы и создавать почву для них, чтобы ваше имя или название вашей компании красовались в заголовках. Многие боятся СМИ и стараются избегать их любыми путями, вместо того чтобы воспользоваться шансом попасть в печать или эфир.



## ***Сила вашего голоса на все 100!***

Как говорится, любая реклама — все равно реклама. Во многих случаях так оно и есть. Даже оказавшись в спорной ситуации, лучше выскажитесь сами, а не ждите, когда кто-то это сделает за вас и, возможно, исказит факты.

### **Вы должны управлять сообщением, а не наоборот.**

Выбирай проактивный подход к СМИ, есть много оригинальных способов попасть в эфир. Предположим, это будет то, что вы считаете интересным и о чем любите читать. Есть много знаменитостей, сделавших себе имена благодаря публичности. Сегодня вы можете быть известны тем, что вы известны.

Я всегда убеждаю полицейских, которых обучаю, смотреть на СМИ как на часть своей команды. Мы всегда готовы рассказать или напечатать интересную историю, что, в свою очередь, дает им возможность управлять общественным стремлением к получению информации и часто способствует более оперативному раскрытию преступлений.

Вы можете сделать обзор, который неизбежно даст какие-то интересные результаты или статистику, которая станет неплохим материалом для СМИ. Продумайте заголовок.

Если выясните, что один из ваших сотрудников совершил удивительный акт благотворительности, поместите заметку про него в местной газете, упомянув в ней название вашей компании. Какая-нибудь история из местного паба тоже может заслуживать внимания прессы.

Служба здравоохранения может использовать СМИ не только для того, чтобы заявить о нехватке коек или на-

## ***6. Возможности СМИ: определение перспектив***



личных денег, но и продвинуть данные новых исследований или объявить сбор средств. Список бесконечен.

### **Что такое СМИ?**

Чтобы принять продуманное решение о том, когда и как использовать СМИ, надо представлять, что такое СМИ, какие у них функции и потребности.

- ↳ Печать: газеты, журналы, коммерческая пресса.
- ↳ Радио: Би-би-си и коммерческая сеть; независимое, цифровое и общественное радио.
- ↳ Телевидение: центральное телевидение; региональное телевидение: спутниковое, кабельное и цифровое телевидение.

Другими словами, множество каналов, равно как и множество возможностей донести ваше сообщение. Хотя различные программы и сводки новостей сопереживают за зрителя, в условиях общего собственника на разные СМИ и тесных рабочих взаимоотношений большая часть материалов обменивается и делится между отдельными людьми и компаниями, что воспринимается посторонними как конкуренция. Стоит ли говорить, что, по моему опыту работы в газетах, на радио и телевидении, на любом уровне, любой обладающий чувством собственного достоинства журналист хочет получить историю первым!

### **Газеты**

Есть национальные ежедневные газеты, воскресные и сотни местных газет. Важно понять, с чем вы имеете дело. Когда я обучаю людей, я советую им быть более



## *Сила вашего голоса на все 100!*

осведомленными в отношении СМИ, предупреждаю, что у таблоидов свои законы. В отличие от вестников или журналов, они не стараются завязывать хорошие долговременные контакты. Они заинтересованы только в получении «горячей» новости дня любой ценой.

Я не пытаюсь отговорить вас отдачи интервью. Но когда вы имеете дело с крупным таблоидом, который делает деньги на сенсационных заголовках, о вас вряд ли напишут правду.

Чего нельзя сказать о местных газетах, которые полагаются исключительно на добрые отношения как теперь, так и в будущем. Местная еженедельная или ежедневная газета может стать большим шансом, чтобы заявить о себе или о своем бизнесе. Мы опять возвращаемся к основному правилу: знать свою аудиторию.

Если представить кипы газет, которые издаются ежедневно, вы поймете, почему они так жаждут заполучить вашу историю. Не думайте, что они делают вам одолжение, весьма вероятно, что ваш новый революционный продукт всего лишь история, чтобы заполнить пробел. Еще лучше, если они получат от вас захватывающую историю с кричащим заголовком, что позволит им продать дополнительные экземпляры.

Газеты полагаются на продажи, поэтому-то они и обращаются к рекламодателям. Как все виды СМИ, газеты — бизнес, приносящий деньги, и в том его приоритет.

С вашей точки зрения, важно думать о читателях газеты, которым она предназначается. Точно так же, как в вопросе исследования аудитории перед презентацией, подумайте, к кому вы хотите обратиться, прежде чем отсылать свой пресс-релиз.

## 6. Возможности СМИ: определение перспектив



### **Радио**

Радио информативно, образовательно и занимательно. Посредством радио можно наладить близкие отношения со слушателем. Для некоторых людей радио — постоянный компаньон. Само собой разумеется, что успех на радио зависит от того, как вы звучите и как вы ведете эфир. Радио воплощает концепцию разговора с одним человеком. Этот слушатель — ваша аудитория, и ваша задача — заинтриговать его своей беседой, завладеть его воображением.

Существуют тысячи местных радиостанций по всей стране, а также центральные и цифровые каналы. Би-би-си имеет мировую службу, местные станции и сети. Не говоря уже о постоянно растущем числе цифровых каналов. Есть сотни коммерческих радиостанций. Рост СМИ увеличивает ваш выбор. Если у вас имеется какая-то история или продукт и вы хотите попасть в эфир, вы можете выбирать. Как и все СМИ, новостные передачи на радио тоже желают получить хорошую историю первыми. Мы обсудим, как давать интервью позже, важно понять, как радио работает.

Снова — исследуйте аудиторию. Местная радиостанция Би-би-си, вероятно, будет иметь аудиторию более старшего возраста, чем, скажем, местная коммерческая радиостанция, в эфире которой звучит много музыки. Как специалиста по голосу, меня ужасает музикальный фон в сводках новостей местных радиостанций! Потратьте какое-то время на прослушивание станции, которую вы надеетесь заинтересовать; когда вы будете предлагать им свою историю, у вас уже будет сложившееся мнение об их формате.



### **Телевидение**

Если радио — это звук, то телевидение — изображение. Всегда представляйте «картинку», и то, как вы смотритесь перед камерой. Нет сомнения в том, что будут оценивать не только то, как вы звучите, и содержание вашего выступления, но и вашу внешность.

В информационном вещании вообще, и особенно на телевидении, имеет значение непосредственность в общении. Вы одновременно информируете и представляете. Важно быть хорошо информированным, чтобы не звучать напряженно, и расслабленным, но не казаться незаинтересованным. Это приходит с практикой. Нужно учиться говорить спокойно, делая либо сообщение, либо появляясь на публике.

Помните, что телевидение имеет тенденцию преувеличивать любой недостаток ваших манер, возможно, приобретенный подсознательно. Хотя и важно вести эфир живо, ваша миссия — донести сообщение и сделать его понятным. Надо найти некий баланс, чтобы выглядеть реально и интересно, а не напряженно, или слишком уж активным, или настолько отстраненным, что казаться скучным. Вы сами должны найти такой баланс, который удовлетворит вас, но, главное, когда вам есть что сказать — выражайтесь ясно, а когда говорит кто-то другой — слушайте. Возможно, вам удастся вставить еще пару слов.

Количество телевизионных каналов постоянно увеличивается. Би-би-си и региональные телевизионные станции, телевизионная сеть Би-би-си и сеть независимых каналов. Есть каналы новостей и спутниковые каналы, кабельные и цифровые.

## **6. Возможности СМИ: определение перспектив**



Задавшись вопросом, где разместить ваше сообщение, помните, что если вы обладаете хорошим материалом, вероятно, другие СМИ тоже заинтересуются им и попытаются перехватить.

### **Временная разметка**

Все эти многочисленные новостийные организации имеют различные требования по срокам. Вам следует узнать о крайнем сроке заранее, это облегчит планирование времени. Во-первых, поинтересуйтесь в газете, на радио или телестанции, когда вы должны предоставить им свою информацию, когда они собираются провести интервью и когда оно будет передано или издано.

Как правило, газеты работают с ежедневными или еженедельными сроками. Местный газетный репортер может ждать вашего звонка несколько дней, репортер же центральной газеты определенно не будет столько ждать. Репортер агентства печати будет желать говорить с вами немедленно и, вероятно, уже ясно представляет то, что вы должны сказать!

Радиосводки новостей вообще выдаются каждый час, с получасовой программой во время ланча и ранним вечером. Радио имеет самый быстрый «оборот», то есть время, которое требуется для записи интервью и его выхода в эфир. Цифровая обработка позволяет сделать это за несколько минут. Радиостудии сравнительно плохо укомплектованы, поэтому, важно быть настолько красноречивым, насколько возможно. Никто не станет тратить годы, редактируя ваше выступле-



## *Сила вашего голоса на все 100!*

ние и проверяя, исчезли ли все ваши «гм-м-м» и «э-э-э».

Телевизионные журналисты работают, согласно срокам выхода программ и информационных выпусков. Главные выпуски — утренние, во время ланча и вечером; выпуски, которые выходят рано утром или в полдень, обычно менее значимы. Телеинтервью в часы пик проводятся либо в студии, либо на месте. Вообще говоря, время работы студии строго регламентировано, и время, которое вам предлагают, вряд ли возможно будет изменить. Если вас просят дать интервью с места, например, в вашем офисе, на участке или дома, вы можете договориться о времени, которое подходит прежде всего вам.

## **Эффективное использование СМИ**

Как только вас попросили дать интервью, выясните, когда и где оно состоится. Будь то внештатный работник или журналист агентства, поинтересуйтесь о law-мерности их действий и полномочий, не является ли это собственной инициативой. Если перед вами радиожурналист, узнайте, будет ли интервью «живым», записью «под живое» или же просто записью.

**Выясните, с кем вы говорите, на кого он работает и в каком контексте появится ваша информация или интервью.**

Имейте в виду, что приоритет для журналиста — донести интересную историю до читателей, слушателей или

## ***6. Возможности СМИ: определение перспектив***



зрителей. Вы обеспечиваете содержание истории, которая должна быть в определенной степени информативной, интересной и, конечно, читательной, приятной для слуха для визуального восприятия. Журналисты редко работают как бы изолированно, даже специалисты и внештатные сотрудники выбирают некое направление в надежде на публикацию их материала.

Журналисты могут заинтересоваться вами по одной из двух причин. Или их привлек ваш PR, или информация из других источников, скажем, новый правительственный закон, служебный или научный доклад, или, что еще хуже, скандал!

Будьте осторожны, когда вам звонят с просьбой рассказать о ваших взглядах относительно широкого круга тем. Журналист, возможно, получил задание выудить из вас нечто, что повысит рейтинг публикации.

Чтобы создать положительный имидж себе или вашей компании и установить взаимопонимание с интервьюером, вы должны быть хорошо осведомлены в своей области. Удостоверьтесь, что вы знаете факты и цитируйте их точно. Даты и цифры усилият доверие. Не приводите факты или статистические данные, в которых вы не уверены.

Если вы дезинформируете журналиста, он или она получат «втык», не вы, а оскорбленный журналист помнит долго, и пройдет немало времени, прежде чем к вам обратятся вновь. Это так неприятно, когда вновь и вновь берут интервью или цитируют конкурента, хотя могли бы обратиться к вам!

Если можно, предложите вернуться позже к информации, в которой вы не уверены. Журналист будет рад любой возможности снять с себя груз ответственности.



Если попытка не прошла, честно признайтесь, что не знаете.

Подытожим сказанное:

- ↳ выясните, почему журналист связался с вами;
- ↳ будьте уверены в фактах и цифрах;
- ↳ предложите помочь;
- ↳ если знаете о надежном альтернативном источнике информации, назовите его.

## **Отношения со СМИ**

Доступность — вот ключ. Журналисты привыкли к быстрой реакции на их запрос и не всегда готовы прислушиваться к вашим профессиональным или личным требованиям. Все, о чем они в действительности заботятся, — это заполучить информацию, и желательно первыми. Если вы хотите укрепить ваш авторитет в СМИ, убедитесь, что мобильный телефон с вами и будьте готовы дать свой домашний номер, потому что журналисты не работают строго по расписанию. Отослав пресс-релиз, полезно оставить номер, по которому с вами можно связаться в нерабочие часы или в выходные. Мгновенный отклик поместит вас в категорию дружественно настроенных. Назначьте интервью после завтрака, и вас сразу же классифицируют как того, кто неохотно дает интервью.

Выстраивайте ваши отношения со СМИ. Пробуйте установить отношения с людьми, которые связываются с вами. Это не так легко, как кажется, ибо они постоянно в бегах, но если вы настроены дружелюбно и компетентны, тогда это здорово все меняет в ваших отно-

## ***6. Возможности СМИ: определение перспектив***



шениях со СМИ. Там, где уместно, задайте вопросы о них самих и их организации, попробуйте нарисовать картину того, кто они есть.

Наладив регулярную связь с журналистом, редактором новостей или продюсером, можно пригласить их на обед. Используйте этих людей в будущих отношениях с данной организацией.

Наконец, запомните: люди в СМИ работают в большом напряжении. Они предпочитают экономить время, где только возможно, используя надежные контакты и тех, кого они знают и кто оказался достаточно компетентным интервьюируемым.

Имея дело со СМИ, всегда стоит быть вежливыми и честными. Местный репортер, позвонивший вам во время обеда, может оказаться завтра редактором национальной сети программ новостей.

- ↳ Не упускайте возможность высказать свои взгляды.
- ↳ Убедитесь, что то, что вы собираетесь сказать, уместно.
- ↳ Если телефон не звонит, позвоните сами!

## **Материалы для прессы**

Хотя в вашем договоре ничего не говорится о вашей ответственности за подготовку материалов для прессы, стоит проверять и утверждать черновики пресс-релизов и материалов, которые будут включены в выпуск.

Кроме того, стоит потратить время на рассмотрение возможностей сделать эффективный пресс-релиз, а также ловушек, которых следует избегать. Одно из основных



## *Сила вашего голоса на все 100!*

правил состоит в том, чтобы удостовериться, что читатель заинтересуется историей, прочитав первые три строчки пресс-релиза. Возможно, вы сделаете кричащий заголовок или улучшите предлагаемый. И непременно дайте ответы по следующим пяти основным пунктам.

«Ваше любимое мороженое — из ледникового периода».

↳ Что: революционный метод изготовления мороженого.

↳ Почему: оно воссоздается и не нуждается в замораживании.

↳ Кто: No Sweat Products Ltd.

↳ Где: Нью-Таун.

↳ Когда: в магазинах этим летом.

Хороший пресс-релиз ответит на все эти пункты кратко и ясно.

Затем удостоверьтесь, что материал написан простым, сжатым и доходчивым языком. В противном случае история или сообщение не будут поняты. Не используйте жаргон, который обычные люди не поймут. Употребляя какие-то термины, объясните их значение. Прочитав материал, проверьте его по следующим пунктам, которые подходят для большинства пресс-релизов.

↳ О чем сообщение?

↳ Как я преподнес сообщение: оно ново, авторитетно, забавно?

↳ Что я хочу, чтобы аудитория запомнила?

↳ Как узнать, что сообщение произвело воздействие на читателя?

## **6. Возможности СМИ: определение перспектив**



Джейн Александр — журналист и автор, много лет работавшая для большинства национальных ежедневных газет и многочисленных женских и мужских журналов. Она написала 16 книг. Ее советы относительно пресс-релизов таковы.

«Пресс-релиз может сделать день журналиста удачным или оказаться выброшенным в мусорное ведро прежде, чем даже будет извлечен из конверта. В чем различие? Отсылая пресс-релиз, задайте себе такие немаловажные вопросы.

1. Действительно ли это история, заслуживающая освещения в печати? Другими словами, почему журналисту интересна именно эта история? Прочтайте ее себе вслух и будьте до конца честны: это сенсация или уныло, как помои? Есть ли причина, по которой следует заинтересоваться этой историей сейчас? Связан ли материал с каким-то сезоном или является продолжением недавних новостей? Очевидно, ответ зависит от состояния на рынке спроса и предложений, поэтому возникает вопрос номер два.
2. Я посылаю это нужному человеку? Исследуйте рынок очень тщательно и осторожно выбирайте журналиста. Если, например, ваша компания только что произвела замечательные инновационные поливитамины, то это могло бы представлять интерес для коммерческих газет и, возможно (если вы сможете найти нечто действительно замечательное в том), для изданий, пишущих о здоровье. Да мало ли кто еще? Если, с другой стороны, у вас имеется продукт, поддержаный ошеломляющими результатами новых исследований (и им пользуется целый ряд топ-знаменитостей), то не стесняйтесь отправить материал о нем на Флит-стрит. Удостоверьтесь, что нашли нужного человека (все очень быстро меняется) и запишите его имя правильно.



3. Отражает ли суть истории заголовок и первый параграф? Журналистам присылают кипы пресс-релизов ежедневно, они бегло просматривают их и, если вы не привлекли их внимания в первых строчках, считайте, что вы потеряли их.
4. Все ли вопросы находят свой ответ в остальной части релиза? Если это книга, каково ее название, кто автор, издатель, цена и дата выхода? Если продукт, то как он называется, какая компания его выпускает, стоимость (вес, штука, упаковка), где находится склад, телефонный номер, почтовый электронный адрес и т.д. Если есть сайт в Интернете, всегда сообщайте URL. Ничто так не раздражает, как необходимость звонить или посыпать сообщение по электронной почте, когда нужно всего лишь узнать такую простую деталь, как цена.
5. Если потребуется, сможет ли журналист написать короткий рассказ на основе вашего релиза? Это нередко случается, особенно в деловых газетах. Ваш релиз должен содержать всю уместную информацию, плюс несколько сочных цитат (убедитесь в том, что абсолютно понятно, кого вы цитируете, его звание, должность и т.п.). Если имеются данные исследований, всегда ссылайтесь на источник в сноске.
6. Нет ли у вас знаменитостей, которых вы могли бы включить в релиз? Очевидно, это скажется на рынке вашей продукции, но (как бы ужасно это ни звучало) буквально все газеты и потребительские журналы охотятся за материалами, где можно посмаковать личную жизнь знаменитости, конечно, если эта знаменитость достаточно сексапильна, а не какая-нибудь старая калоша.

## **6. Возможности СМИ: определение перспектив**



7. Сообщите свое имя, контактный номер и адрес электронной почты на случай, если журналист захочет опубликовать вашу историю. Удостоверьтесь, что будете доступны всегда, помня, что в газетах ненормированный рабочий день, и вам могут позвонить в самое неурочное время, если не укладываются по срокам (например, воскресенье — рабочий день для большинства ежедневных газет). Гарантируйте, что человек, который может ответить на звонок, хорошо осведомлен и быстро выдает необходимую информацию.
8. Имейте несколько фотографий в наличии, если это уместно, предпочтительно в электронном виде, чтобы их в любой момент можно было послать журналистам, но только если вас попросят. Никогда не посыпайте огромных приложений по электронной почте или незапрашиваемые графики, фотографии. Они отправляются прямиком в корзину и вызывают неприязнь в отношении к вам.
9. Вы проверили правописание и грамматику? Журналисты любят слова и ненавидят, когда их коверкают. Злоупотребление апострофами, например, вызывает у меня отвращение.
10. Вы послали релиз до крайних сроков публикации? Запомните: ежемесячные издания обычно начинают работать над очередным выпуском за четыре месяца до срока, таким образом, нет никакого смысла в отсылке рождественского пресс-релиза в ноябре. Следите за сроками по каждой публикации.
11. И последний пункт. Если вы продвигаете какой-то продукт, во что бы то ни стало пришлите образец (это имеет смысл) — но, только, пожалуйста, без дураков!»



## 7. НАВЫКИ ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ: УЧИТЕСЬ ДОБИВАТЬСЯ НАИЛУЧШИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Любое интервью — потенциально нервозная ситуация для любого из нас, идем ли мы устраиваться на работу или представляем свою компанию. Интервью — возможность прорекламировать себя и свои навыки, но может и подвести, если мы предстанем не в лучшем виде. Могу заверить вас, что это случается только тогда, когда вы не готовились к нему. Нужно признать, что некоторые чувствуют себя в подобной ситуации лучше, чем другие. Все зависит от практики. Чем она больше, тем лучше результат!

В этой главе мы рассмотрим разнообразные ситуации в связи с интервью, которые объединяют лишь одно — подготовка и планирование. Рассуждая четко и последовательно, ясно представляя себе, кем вы являетесь и что должны предложить, вы наверняка преуспеете.

Я проработала почти 30 лет репортером или интервьюером в тех или иных СМИ. Но должна сказать, что только оказавшись по другую сторону микрофона или камеры, осознаешь, как нелегко приходится тем, кого интервьюируют!

## ***7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>***

У меня было немало возможностей отточить эти самые навыки, когда была опубликована моя первая книга. Когда меня спросили, хотела бы я совершить поездку по стране или за рубеж, я с радостью приняла вызов. И только потом, после нескольких радио- и телеинтервью, я поняла, что на себя звалила!

Я говорю это не для того, чтобы напугать вас, вовсе нет. Я извлекла немало пользы в ходе этого. Например, я подготовилась к разного рода вопросам о книге, ее содержанию об издателях. На деле же оказалось, что всех больше интересовала моя личная история. Так, когда меня спросили: «Что конкретно вдохновило вас на написание этой книги?» или «Когда вы впервые это узнали?» — я не знала, что ответить. Я что-то там пролепетала, конечно. Однако это навело меня на мысль, что нужно иметь некоторый запас анекдотов и забавных историй на случай подобных вопросов или чего-то такого. Пока вы будете напрягать мозги, чтобы сказать что-то уместное, можно выдумать какую-нибудь историю, которая проиллюстрирует то, что вы пытаетесь сказать.

Кстати, однажды я также натерпелась страха, давая интервью в прямом эфире известному телевизионному ведущему. Ситуация, сама по себе достаточно нервная, еще усугублялась тем, что этот самый ведущий страдал в тот момент от пищевого отравления и постоянно бегал туда-сюда, задавая мне один и тот же вопрос по семь раз! Оглядываясь назад, я могу сказать вам, что тогда мне представилась великолепная возможность прорекламировать свою книгу и высказать в эфир все, что я хотела! Неправда, что интервьюер всегда определяет то, каким будет интервью. Это не так.



Запомните: никто не может заставить вас сказать то, чего вы не хотите. Они будут пытаться, конечно, и вы можете попасться на одну из уловок, но реалии таковы, что вы контролируете или должны контролировать то, о чем говорите. Столкнувшись с подобной ситуацией, я сохраняла спокойствие и сосредоточенность и ни в какой мере не принимала роль жертвы. Я отвечала на некоторые спорные вопросы, признавая что-то, но потом уводила разговор в нужное мне русло и в итоге предстала как знающий, информированный и интересный собеседник. Со стороны издателей это была проверка моих навыков и умений, по результатам которой они планировали мне поездку в Северную Америку для тура по всем большим городам.

Я была восхищена такой возможностью и наслаждалась работой в Штатах. Но однажды произошел такой случай. Меня привезли в студию NBC в Нью-Йорке для интервью утренней программе. Проблема дистанционных студий в том, что они они дистанционные. Я очутилась одна в пустой студии с удаленной камерой и выключенным монитором, полагаясь только на голос в наушнике. Когда момент настал и меня представили, к счастью, поскольку я уже работала на телевидении, я знала, что при упоминании имени я уже в кадре. Итак, я улыбнулась своей самой лучезарной улыбкой и подготовилась непосредственно к интервью.

Теперь рассмотрим тот же процесс со стороны интервьюируемого, и я кое-что подскажу, полагая, что история заслуживает внимания. Вам наверняка приходилось видеть на экране телевизора людей, выглядевших испуганными, несчастными, нервными или даже скучающими, когда камера вдруг переключалась на них, а они

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>

даже не подозревали о этом. Это возвращает к трем моим любимым словам, от которых зависит все:

- ↳ подготовка,
- ↳ концентрация,
- ↳ подача.

Но вернемся к основам процесса интервьюирования.

### **Собеседование при приеме на работу**

Это ситуация, в которой бывает большинство из нас в тот или иной момент жизни. Вообще есть три типа собеседования при приеме на работу.

- ↳ Так называемое биографическое собеседование; припомните все необходимое еще накануне и постарайтесь, чтобы это выглядело актуально.
- ↳ Собеседование с целью оценить вашу компетентность, где вы окажетесь перед целой серией вопросов о ваших навыках и о том, насколько они соответствуют предполагаемой работе.
- ↳ Собеседование, где всем претендентам задают один и тот же набор вопросов; такие обычно проводят для заполнения вакансий на должности низшего уровня.

Фактически, если вам назначили собеседование, вы уже на полпути к цели. Подкрепите вашу уверенность, напомнив себе, что вы обошли уже сотни других претендентов, получив шанс прийти на собеседование и что ваши работодатели уже впечатлены вашей квалификацией. И теперь вам представился шанс по-настоящему блеснуть и дорого себя продать. Подготовка, само собой



## *Сила вашего голоса на все 100!*

разумеется, является ключевым моментом в собеседовании. Вы думаете, что знаете свои достоинства, но если вы не имели опыта «продажи» себя в ситуации собеседования, вы можете упустить свой шанс или продешевить.

Помогая людям готовиться к собеседованию, я часто начинаю с того, что заставляю их рассказать мне о своей жизни (основных фактах!). В каждой рассказанной истории я слышала нечто, что могло бы увеличить шансы данного человека при приеме на работу. Проблема в том, что когда мы говорим о себе, мы зачастую думаем, что мы не столь интересны, как другие. Если, например, вы как бы невзначай (но преднамеренно) упоминаете, что провели детство в разных странах и культурах, то вы тем самым даете понять, что легко адаптируетесь, способны меняться. Вплетая в ваш рассказ другие подобные сведения, вы приобретаете имидж человека интересного и заинтересованного, которому есть что предложить.

Забавные, уместно забавные, истории покажут, что вы наделены чувством юмора, что немаловажно для работы в коллективе. Даже если вы не станете пересказывать все запланированные истории или факты, по крайней мере, они будут у вас под рукой в тот момент, когда потребуется.

Хорошим началом для подготовки к собеседованию является краткое описание основных моментов жизни. Также составьте список ваших положительных качеств и отрицательных черт. Многие люди легко находят у себя отрицательные черты, но с трудом могут сказать о себе что-то положительное. Помните: собеседование — это шанс продать себя. Но ведь никто не хочет нанимать кого-то, кто сосредоточен только лишь на негативе. Есть существенная разница между такими понятиями, как скромность и безнадежность.

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>

Спросите себя, что бы вы ожидали от пришедшего на собеседование по поводу той же работы соискателя. Какие качества, по-вашему, ценные для этой работы? Вы сами соответствуете им? О каком своем опыте вы можете рассказать, который покажет, что вы именно тот, кто им нужен, и обладаете набором нужных качеств?

Вас могут, скажем, спросить, что способно помешать вам выполнять как можно лучше данную работу. Перед вами, опять же, возможность еще раз прорекламировать себя. Вы можете упомянуть ваши недостатки (или недостаток), но лучше описать ситуацию, в которой этот недостаток подвел вас, но научил чему-то, как вы извлекли пользу из этого опыта.

Подумайте о своих научных достижениях, а также, что не менее важно, об интересах за пределами работы. Например, если вы обучаете управлению яхтами по выходным, то можно сделать вывод, что вы являетесь хорошим лидером, с мотивационными навыками, смелым и решительным.

Также немаловажно разузнать о компании, в которой вы надеетесь работать. Почти наверняка вас спросят, есть ли у вас какие-то вопросы, и будет выглядеть не очень красиво, если у вас их не окажется. Зная достаточно о фирме или магазине, вы сможете задать интересные вопросы, что придется по нраву тем, кто вас интервьюирует. Вы знаете кого-то, кто работает там или работал? Каковы наниматели и как обстоят дела с оплатой и условиями работы? Помните: предупрежден — значит вооружен.

Здесь я должна сказать, что неплохо также исследовать область, в которой вы ищете работу. Думаю, у всех нас было хотя бы одно неудачное, но поучительное интервью. Мое — когда я пыталась уйти из местной вечерней



## *Сила вашего голоса на все 100!*

газеты в Южном Йоркшире, где я стажировалась в течение трех лет. Я претендовала на место на коммерческой радиостанции в Глазго и получила приглашение на собеседование, но не работу. То, что я действительно получила, было доброжелательное письмо от главного редактора с перечислением вопросов о Глазго и Шотландии, на которые я не могла ответить, и некоторыми неведомыми мне фактами и цифрами! Не могу передать, как стыдно мне было.

Но я училась на своих ошибках, и несколько месяцев спустя получила приглашение на собеседование от конкурирующей коммерческой радиостанции в Эдинбурге. Я так тщательно изучила все о городе, словно шофер такси карту Лондона! Я пришла на собеседование, вооруженная информацией до зубов, а мне не задали ни одного планируемого мной вопроса (не закон ли подлости?), однако я чувствовала себя намного более уверенно и получила работу!

Давайте взглянем на список контрольных вопросов.

- ↳ В чем заключается работа?
- ↳ Насколько вы квалифицированы для такой работы?
- ↳ Каковы ваши достоинства?
- ↳ Что может помешать вам справиться с работой?
- ↳ Есть ли какой-нибудь дополнительный опыт или интересы, которые могут сыграть вам на пользу для получения данной работы?
- ↳ Каковы ваши будущие обязанности?
- ↳ Что относительно зарплаты? Каковы ваши ожидания?
- ↳ А как насчет местоположения и возможности добираться?
- ↳ Если у вас есть дети, как компания относится к работающим родителям?

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>

- ↳ Устраивает ли вас такая работа?
- ↳ Почему они должны выбрать именно вас?

### **Собеседование**

Итак, у вас есть приглашение на собеседование, и теперь вы должны приложить все усилия. Подготовка включает обдумывание того, что вы собираетесь надеть. Одевайтесь соответственно и в такую одежду, в которой вы будете чувствовать себя комфортно, а не то, что может оказаться неуместным, из-за чего станете нервничать. На основании того, что 90 процентов нашего мнения о ком-то мы составляем в течение первых 90 секунд, ваша внешность произведет главное впечатление, когда вы войдете через дверь на собеседование.

Ответ в подобной ситуации — одеться подобающе слушаю. Если это бизнес, выглядите по-деловому. Даже если у вас очень яркая индивидуальность, не переусердствуйте с образом. Будьте собой, но в контексте профессиональной ситуации. Если вы гордой походкой войдете, но с ярко-фиолетовыми волосами и в высоких ботинках, о вас сложится неправильное впечатление.

Кажется очевидным, что все мы хотим представить себя в наилучшем свете и за короткий промежуток времени донести нашу индивидуальность. Показать индивидуальность и уникальность важно, но мы должны понимать, что становимся игроками команды. Тот, кто вписывается в команду, не перестает быть индивидуальностью. Если только вы не устраиваетесь на работу театральным художником, подумайте о контексте, о том, где вы надеетесь работать. Нет ничего хуже, чем чувствовать себя неуместно на собеседовании. Центр вашего внимания быстро переместится от его сути к вашему



## *Сила вашего голоса на все 100!*

дискомфорту и, в худшем случае, желанию убежать и скрыться в ближайшем закутке!

Мы уже обсуждали язык тела, но самое время испытать новые пересмотренные вами жесты в потенциально нервозной ситуации. Важно, чтобы вы словно осветили комнату, входя в нее, так войдите с улыбкой, с уверенностью на лице. Хороший визуальный контакт и, если возможно, крепкое рукопожатие, немало помогут вам.

Каждый неверbalный жест скажет многое о вас за короткий период времени. То, как вы стоите, сидите и какой у вас взгляд — все это вносит свой вклад в общее впечатление, которое вы производите на беседующих с вами людей. Сидите прямо, не откинувшись назад на стуле или наклонившись вперед слишком близко. Помните: не скрещивайте руки, ибо это защитный или нервный жест. Не сжимайте кисти рук и не играйте кольцами или драгоценностями. Открытые жесты демонстрируют открытость, они помогут вам более спокойно провести собеседование.

Вы можете позволить себе расслабиться или даже наслаждаться процессом, если выполнили домашнее задание. Активно ищите возможность прорекламировать себя относительно ваших личных качеств и профессиональных навыков. Если уместен анекдот или упоминание о вашей жизни вне работы, чтобы представить вас как интересного и разносторонне развитого человека, обязательно воспользуйтесь этим.

Отдельно рассмотрим навыки слушания и какое большое значение для процесса общения в целом имеет искусство слушать. Это не менее важно и в ситуации собеседования. Хотя вы наверняка будете немного нервничать, старайтесь слышать, о чем вас спрашивают, что-

## **7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>>**

бы отвечать должным образом. Продавая себя, не перегрузите предполагаемых работодателей слишком большим объемом ненужной информации.

Важно помнить о дыхании. Задержка дыхания — естественная рефлекторная реакция на испуг. Глубоко вдыхая, вы возвращаетесь к действительности, это помогает лучше контролировать ситуацию. Не забывайте о хорошей мине при плохой игре. В любой ситуации, когда мы хотим представить себя в наилучшем свете, нервничать естественно. Но если вы постараетесь выглядеть спокойно и уверенно, даже если у вас сердце уйдет в пятки, вы увидите, как хорошо вас примут, что, в свою очередь, поможет вам позабыть все свои страхи и мысли относительно того, что они думают о вас и получите ли вы работу.

Думайте о том, что вы говорите, и слушайте собеседника, внушая себе, что ведете приятную и интересную беседу, а не отчаянно пытаешься получить работу, как еще 500 других претендентов!

Главным во время собеседования при приеме на работу, очевидно, будет интерес к вашим профессиональным навыкам и ваше соответствие предлагаемой должности. Сегодня ищут людей целеустремленных, с задатками лидера. Другие качества, которые обычно востребованы, это инициативность, усердие, способность быть в команде и решать проблемы, упорство, готовность работать напряженно и приносить пользу. Если вы приведете какие-то примеры в поддержку этих качеств, тем лучше.

Другая область, которую вы должны будете изучить перед собеседованием, — неизбежные вопросы. Почти наверняка захотят узнать, почему вы хотите работать на



них, почему ушли (или вас попросили уйти) с последнего места работы или, возможно, какие у вас были сложности с предыдущим боссом.

Я сторонница идеи, что на ошибках учатся. Если работа стала для вас тяжелым испытанием, однако вы приобрели положительный опыт, то скажите об этом! Признаться в неудачах может только сильный человек, особенно если данную ситуацию использовать для собственного роста и положительных перемен. Это — признак личной ответственности. Не бойтесь просто быть человеком! Показав, что вы — боец, готовый извлекать уроки из своих неудач, с хорошим чувством юмора при всем при этом, вы привлечете к себе симпатии работодателей.

Перед многими людьми сегодня стоят две проблемы: долгие периоды безработицы и возраст. К сожалению, дискриминация по возрасту действительно существует, но помните, что есть и очевидные преимущества в том, чтобы быть не очень молодым. Чем мы старше, тем мудрее, и у нас имеется ценный багаж профессиональных навыков и знаний. Наставничество, обучение навыкам — особенность многих современных компаний, так что вы, как старший по возрасту кандидат, можете напирать на свою силу с точки зрения вашего богатого опыта, упомянув о своих навыках для помощи более молодым сотрудникам. Еще одним преимуществом старшего возраста может быть отсутствие семейных связей, что означает, что вы в состоянии путешествовать, способны адаптироваться к меняющимся условиям работы.

Есть большой плюс и в том, чтобы иметь много навыков. Старшая возрастная категория накопила за многолетнюю практику разнообразный опыт, что ставит их в выгодное положение относительно вакансии, на кото-

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>

ную они претендуют. Когда я вернулась в профессию, будучи матерью малолетних детей, я обнаружила, что это не только не мешало мне, но и давало немало преимуществ. Я стала более гибкой, более изобретательной. Это также помогло мне видеть перспективу. Я знала все об ответственности и бережном отношении. Полагаю, этот опыт сделал меня лучше. Навыки заботливой матери, которые проснулись во мне, в конечном счете привели меня к наставничеству, профессии учителя, вкупе с интересом к саморазвитию.

Тут мы подошли к другому моменту. Если у вас развито самосознание, то эту положительную черту необходимо показать на собеседовании. Учитывая растущий интерес к навыкам личной ответственности и лидерства, здравое чувство собственного достоинства может выделить вас из общей массы.

Очевидно, что собеседования при приеме на работу могут быть разными, но есть основные типы. Существуют собеседование с глазу на глаз, но это не так уж распространено, в большинстве компаний имеется группа интервьюеров. Если вы заранее знаете, кто они такие, это поможет вам в подготовке. Важно выделить ключевую фигуру в группе и обращаться к разным членам подобающе. Например, ключевой интервьюер может быть вашим будущим боссом, тогда обращайтесь к нему спозиции ваших навыков и предыдущего опыта. Возможно, кто-то из отдела кадров заинтересуется вашей способностью работать в команде или группе, иными словами, вашими человеческими качествами. Руководителя может интересовать ваша осведомленность о компании, ваш профиль, способность внести свой вклад в ее развитие. Это все — общие места, но важно мыс-



## *Сила вашего голоса на все 100!*

ленно подготовиться к тому, чтобы предстать деятельным и заинтересованным человеком, нежели сомневающимся, неловким.

Иногда люди предлагают встретиться предварительно в неформальной обстановке. Хотя теоретически такие встречи менее официальны и напряженны, вам все же лучше знать точно, с кем вы встречаетесь и почему. Ответ, конечно, будет готов, но должен выглядеть вполне естественно и непринужденно!

*Полу 43, он директор начальной школы, женат, имеет четырех детей. Зная его лично, могу сказать, что он принадлежит к тому сорту людей, которых я хотела бы видеть в качестве учителей для моих трех детей. Деятельный, заботливый, целеустремленный. Имея весьма похвальный послужной список, Пол был явным кандидатом на повышение. Он подавал заявку, но не прошел на должность директора в четырех других школах. Он занимался со мной постановкой речи, когда вдруг осознал, что пренижал свои достоинства во время собеседований.*

*«Мои презентации были ужасны. Я очень нервничал, слишком нервничал. Горло мое напрягалось, мне тяжело было дышать. Поскольку я нервничал, я постоянно пользовался карточками с подсказками, читал с листа. С точки зрения профессионализма, я не был позитивен. Кто-то сказал, что я не убедителен, другой — что мне не достает эмоциональности.*

*Я знаю, что вообще-то я легко нахожу общий язык с другими и могу хорошо общаться с глазу на глаз. Я могу также рассказать интересную историю на публике. Но когда я стал заниматься постановкой речи и практиковаться в чтении презентации, я заметил, что акт чтения нарушал*

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться... ➤

*подлинное общения между мной и Джоанной. Я понял, как это отчуждало меня от людей на собеседовании.*

*Джоанна научила меня тому, как надо пользоваться голосом: сидеть, упервшись ступнями в пол, чувствуя, как голос рождается где-то в животе. Это помогло мне найти полный диапазон моего голоса. Более того, Джоанна убедила меня, что у меня есть природная способность к проведению хорошей презентации — это то, что я делал ежедневно в школе. Для меня стало открытием, что ответ лежит во мне самом, просто нужно расслабиться и быть собой. Так я, наконец, обнаружил свой истинный голос и научился выражаться аутентично, естественно.»*

*Примечание: уже после того, как это было написано, Пол получил должность директора.*

## **Журналистские интервью**

Мы подойдем к общим навыкам интервьюирования в СМИ далее в этой главе, после рассмотрения специфических особенностей каждого из средств массовой информации. Любое интервью в СМИ базируется на пяти пунктах, которые мы уже обсуждали:

- ↳ что,
- ↳ почему,
- ↳ кто,
- ↳ где,
- ↳ когда.

Это — основа какой угодно истории. Хотя есть существенные различия между видами СМИ, одна их общая черта состоит в том, что они все желают получить от вас



историю или ваше мнение об уже опубликованной ими истории. Таким образом, вы должны быть вооружены фактами и мнением, предварительно исследовав трудные моменты, которые, как вам думается, могут возникнуть.

Ответив на пять указанных вопросов относительно истории, которую вы собираетесь рассказать, вы получите очень хорошую основу для работы. Это, в принципе, и есть ваше сообщение. Журналисту незачем знать каждую деталь вашей жизни, однако обдумайте то, при помощи чего вы сможете проиллюстрировать ваши слова.

### **Интервью для газет и журналов**

Этапы планирования и подготовки имеют такое же значение для газетного интервью, как и для любого другого. Вы должны знать то, о чем собираетесь говорить, и подготовиться ко всем неожиданностям прежде, чем встретитесь с репортером.

Некоторые ключевые пункты для интервью в печати.

- ◆ Исследуйте контингент читателей газеты или журнала — на какую аудиторию они нацелены?
- ◆ Планируйте ваше сообщение.
- ◆ Никогда не высказывайтесь «не для печати», это в итоге может быть опубликовано.
- ◆ Никогда не отвечайте «да» или «нет» на вопросы репортера: вы можете обнаружить, что их вопрос стал вашей прямой цитатой.
- ◆ Удостоверьтесь, что в печать пойдет ваша история, а не репортера.
- ◆ Остерегайтесь высказываний относительно «скользких» вопросов, если только не хотите дать понять, что это ваше личное мнение — вам ведь не нужны адвокаты.

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>

- ↳ Храните запись того, что вы сказали, на случай, если на первой полосе или обложке появится нечто, что вам вовсе не понравится.
- ↳ Вы можете всегда позвонить журналисту после интервью и поинтересоваться, доволен ли он полученной информацией и не нуждается ли в чем-нибудь еще.
- ↳ Позиционируйте себя как полезный контакт.

*У автора и газетного журналиста Джейн Александр имеется несколько замечательных рекомендаций, как дать хорошее интервью.*

*«Что журналист хочет получить от интервью? Это зависит от журналиста и публикации. Но могу сказать, чего хочу я, что довольно просто. Прежде всего я надеюсь на приятное знакомство, дружественный обмен, сознание, пусть и недолгое, что нашла единомышленника в чем-то. Хотите верьте, хотите нет, но подавляющее большинство журналистов не стремятся вас обвести вокруг пальца, они просто хотят заполучить хорошую историю. Так помогите им.*

*Во-вторых, я ищу свежее, волнующее, информативное и заслуживающее освещения в прессе интервью. Я хочу получить ответы на очевидные вопросы и, надеюсь, какие-то сюрпризы. Я хочу, чтобы это было забавно и интересно, чтобы, в свою очередь, написать интересную захватывающую статью.*

*Я брала интервью у большого количества людей, включая множество знаменитостей, и должна сказать, что самые известные были самыми скучными. Если вы чувствуете, что не можете подняться выше ответов «да» или «нет», тогда не давайте интервью. Однако, если вы действительно заинтересованы в полезном сотрудничестве, вот несколько советов.*



## Сила вашего голоса на все 100!

Лучше выяснить заранее, какого рода вопросы будет задавать журналист, и подготовить соответствующие ответы, по крайней мере в общих чертах. Если есть области, которых вам не хотелось бы касаться, ничего страшного, просто обойдите их. Очевидно, если ваша «слава» состоит лишь в том, что вы являетесь личным тренером какой-то известной актрисы, то, конечно, вам зададут вопросы о ней. Если вы не можете отвечать на подобные вопросы, честно скажите это журналисту до интервью.

Постарайтесь упростить сложные теории или идеи. Однако имейте научные данные под рукой на случай, если журналист технически «подкован» и нуждается в большей информации. Нет ничего более раздражающего, чем пустая болтовня.

Думайте, если сможете, звуковыми отрывками. Короткие содержательные предложения станут основой для отличных цитат. Так же, как смешные и возмущенные высказывания. Главное — донести вашу индивидуальность. Неплохо рассказать анекдоты, если вы уверены, что они уместны. Не болтайте без умолку. Это ужасно, когда интервьюируемый, влюбленный в собственный голос, излагает всю историю своей жизни, тогда как все, чего вы хотите, — несколько строк о его последнем фильме.

Не стесняйтесь деликатно добавить что-либо, что, по вашему мнению, упустил журналист. Можно вежливо поинтересоваться его мнением относительно каких-то моментов. Ответные вопросы (из любопытства, а не в качестве допроса) — также хороший способ завязать отношения, большинство журналистов становятся мягкими и пушистыми, если кто-то проявляет интерес к ним (более того, наверняка напишут о вас по-доброму). Всегда заканчивайте интервью вопросом, не нужно ли еще что-

## **7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться... ➤**

*либо обсудить, давая журналисту возможность снова встретиться, если возникнут какие-то вопросы или необходимость что-то уточнить. Если не хотите давать номер вашего телефона, тогда, предложите адрес электронной почты или связаться с вами через вашего агента или иное лицо.»*

### **Радиоинтервью**

Вообще-то вероятнее, что интервью у вас попросит радиостанция. Если, конечно, дело не касается ответа на ваш пресс-релиз или иной информации, которую вы предложили.

Если с вами связываются по телефону и просят, чтобы вы дали интервью в тот же момент, просите минут десять для подготовки. Без подготовки разговор в прямом эфире может быть очень опасен. Если вы пойдете на это, то существует большая вероятность того, что вы, будучи застигнуты врасплох, скажете нечто такое, о чем позже будете сожалеть. При любой, какой бы ни было, ситуации у вас должно быть достаточно времени на подготовку к интервью.

Всегда будьте готовы к наихудшему сценарию или враждебным вопросам. Даже если предмет вашего разговора не является спорным, вы можете обнаружить во время интервью, что репортер навел кое-какие справки и вывел нечто весьма сомнительное относительно вашего прошлого! Скажем, ранее ваше появление в прессе было не очень удачным, постарайтесь использовать эту ситуацию, как я сумела сделать это в случае, описанном ниже.

Я провела день, обучая навыкам общения с прессой бывшего жокея, ставшего конезаводчиком. Он обратился ко мне, так как у него не сложились отношения с



прессой из-за какого-то скандала в мире скачек. Хотя он не был ни в чем замешан, он пострадал от СМИ, и в результате всего этого испытывал беспокойство по поводу интервью, которые ему, приходилось давать в связи с новой карьерой.

Я сумела убедить его, что любая возможность выступить в эфире только на пользу. Это шанс прорекламировать себя или свою работу. Если будет задан неподобающий вопрос (в данном случае это было неизбежно), то запланированный ответ может дать положительные результаты!

Мы провели целый день, записывая интервью на магнитофон. Преимущество такой практики в том, что он мог слушать себя и слышать, как он звучит. Сначала было очевидно, что он очень нервничает из-за прежних нападок прессы, но к концу дня он научилсяправляться с такого рода вопросами, давая выгодные для себя ответы. Например: «Да, это было трудное время в моей жизни. Но, оглядываясь назад, я понимаю, что это меня многому научило, я извлек пользу из моего опыта. Благодаря этому случаю теперь я могу...»

Никогда не пытайтесь защищаться и не проявляйте враждебность. Это — признание вины! Осчастливьте репортера, ответив на вопрос, но затем непременно скажите, какую выгоду вы или ваша компания извлекли в результате данной ситуации. Должна отметить, что к концу сеанса клиент был намного более уверен в себе и не боялся предстоящих появлений перед прессой, потому что подготовился и попрактиковался в том, что он будет говорить даже в самых трудных обстоятельствах.

Если вы готовитесь к интервью для выпуска новостей на радио, заранее проведите исследование, прослушав их передачи. Сегодня радиожурналисты обычно использу-

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>

зуют 7–15-секундные клипы вашего интервью, вставляя их между своими комментариями. Если они берут интервью полностью, это немного другое. Но каждой истории в целом уделяют от 30 секунд до 1,5 минут. Не так уж много, чтобы донести сообщение.

Поэтому выражайтесь ясно, уверенно. Важно быть интересным и заинтересованным. Если вы унылы, скучны, будто бы вам самому надоело, то, что вы говорите, не «зацепит» аудиторию. Бодрый, страстный, неравнодушный тон выступления сделает ваше интервью живым и эмоциональным. Не менее важен соответствующий язык. Нельзя использовать сложные научные термины, ибо радиослушатель хочет понять вас, слышать простую и внятную речь.

Радио не только мимолетно, но и невидимо. Поэтому ваш голос должен звучать ярко и красочно, подобно живописной картине, а не бессмысленно, уныло, тускло. Так, как ведут беседу, а не читают вслух книгу. Слово на бумаге отличается от слова, произнесенного в разговоре. Важно помнить это в ситуации радиовещания.

Ваша цель — донести сообщение. Оно не будет понятно, если вы будете изъясняться витиеватым языком или употреблять профессионализмы, полагая, что аудитория владеет темой. Слушателю легче понять, о чем вы говорите, если ваша речь будет обычной и естественной. Ваша задача — удержать слушателя. Это так называемый KISS-фактор: «Keep It Simple, Stupid» («Будь проще, глупый!»).

Что касается радио, у вас могут брать интервью на месте, в радиостудии, по телефону. В радиостудии вы, возможно, останетесь наедине с репортером или веду-



## *Сила вашего голоса на все 100!*

щим, а возможно, в главной студии, откуда ведется передача, или в вещательной кабинке.

Обычно просят сказать несколько слов, чтобы журналист мог проверить, как звучит ваш голос. Не волнуйтесь. Стандартный вопрос: «Что вы ели на завтрак?». Не знаю, каково происхождение этого банального вопроса, но иногда забавно наблюдать то, как интервьюируемые теряются, что ответить. Возможно, они думают, что то, что они ели на завтрак, имеет глубокий и скрытый смысл, является показателем их интеллектуальности! Часто отвечают: «Ничего» — но этого недостаточно, чтобы проверить голос. Итак, можете придумать целый рассказ о вашем экзотическом завтраке заранее, и пусть не надеются застать вас врасплох!

Не бойтесь микрофона, помните: интервьюер — реальный человек, смотрите ему в глаза. Не торопитесь. Хорошенько вдохните после того, как вам задали вопрос, чтобы успокоиться и убедиться, что вы действительно поняли суть вопроса. Незамедлительный ответ может создать проблемы в процессе редактирования, а кроме того, вы в спешке можете сказать то, чего не собирались говорить. Важно не прерывать интервьюера и не разговаривать одновременно с кем-то еще, потому что тогда невозможно будет разобрать слова в общем гуле голосов. Не забывайте об этом, дышите и делайте паузы, когда появляется такая возможность.

Разговаривайте медленнее, чем обычно, чтобы контролировать свое высказывание. Не берите записи на радиоинтервью. Нет ничего хуже, чем слышать шелест бумаги. Это будет отвлекать вас, если вы постоянно будете заглядывать в свои записи, нарушит ваш контакт с

## **7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться... ➤**

интервьюером, и вы наверняка сбьетесь с хода ваших мыслей в итоге.

Надеюсь, заблаговременное исследование и подготовка помогут вам сформулировать то, что вы хотите сказать, какие моменты подчеркнуть. При необходимости напишите несколько запасных вариантов на карточке для чрезвычайной ситуации, но настаивайте на своей истории, это ваша история и вы являетесь экспертом в обсуждении данной темы. Вы знаете вашу историю лучше, чем кто-либо другой. Так, если кто-то слышит ее впервые, упростите рассказ, ведите его так, чтобы все все поняли с первого раза. Это, возможно, единственный шанс донести ее до слушателя.

Дается ли ваше радиоинтервью в прямом эфире или будет сделана его запись, я всегда рекомендую обучаться навыкам выступления «живьем». У вас есть лишь один-единственный шанс. Если вы будете путаться, повторяться, пытаясь исправить ошибку ваше интервью станет надоедливым и скучным. Если вы совершили ошибку, в прямом эфире или при записи, нужно дать интервьюеру знать, что вы недовольны вашим ответом, особенно, если то, что вы сказали, может быть понято неправильно. Нетрудно запись перемотать или задать вопрос заново. Если это «живое» выступление, вполне приемлемо поправить себя в эфире. Например, сказав: «Позвольте, я поясню».

Если вас пригласили на интервью в такую солидную организацию, как Би-би-си, возможно, вы окажетесь в какой-нибудь дальней студии, где будете только вы и микрофон — и никакого ведущего. Не пугайтесь, вы всегда говорите с кем-то. Всего лишь представьте себе какую-нибудь Дорис или Дерека!



### **Телевизионные интервью**

Было время, когда многие люди избегали телевизионных интервью или думали, что их вряд ли когда-либо попросят об этом. Но с развитием телевидения публика получила доступ к этому миру больший, чем когда-либо, поэтому лучше быть наготове. Появление на экране уже не является привилегией избранных. Независимо от рода вашей деятельности всегда существует вероятность, что вас попросят дать интервью для телевидения. Но даже если вас не просили, вы вполне можете желать этого, чтобы прорекламировать себя или бизнес.

Всякий раз проводя обучение с группами, в число которых входят госслужащие или социальные работники, я предупреждаю их, что они не могут вечно скрываться от камер. Становится все более привычным обращение к простым гражданам с просьбой поделиться своим мнением относительно властей и того, что происходит. Зачастую менеджеры или руководители высшего звена весьма далеки от повседневной жизни обычных людей.

Конечно, мысль об интервью для телевидения может пугать, если вы не делали ничего подобного прежде. Но, по правде говоря, это то же, что давать интервью для других СМИ. Если вы подготовились к тому, что вам предстоит, и предусмотрели возможные неожиданности, тогда трудно наделать ошибок. Я знаю, что уже говорила это, но повторю: никто не может заставить вас сказать что-то, чего вы не хотите сказать. Если вы владеете информацией, фактами и тактикой ответа на трудные вопросы, вы не пропадете. Подготовка — вот что главное.

Однако существуют некоторые очевидные различия между радио и телевидением. Первое — визуальный эле-

## ***7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>?***

мент, он делает важным то, как вы одеты. Если на радио важнее звук, то на телевидении — картинка. Всегда представляйте то, как вы видитесь перед камерой. Аудитория будет судить о вас по тому, что она видит. Иначе говоря, вы никогда не получите второго шанса создать первое впечатление. Если зрителя отвлекает то, что на вас надето, ему труднее будет понять, о чем вы говорите.

Существуют определенные запреты на телевидении в отношении одежды. Первое правило: не одевать ничего, что будет буквально «лезть в камеру». Оставьте свой клетчатый пиджак или пестрый галстук в платяном шкафу! Избегайте пятнистой или полосатой одежды и не одевайтесь во все черное, это не сделает вас более привлекательным. Белое в сочетании с черным выглядит великолепно, но само по себе ярко-белое ослепляет. Как бы глупо вам это ни казалось, лучше спросите у продюсера, прежде чем прийти на телевидение, чего вам следует избегать в одежде. Вы можете заранее выяснить, какого там цвета фон, чтобы подобрать соответствующую одежду! Иногда по техническим причинам нельзя надевать одежду определенных цветов, и, по моему опыту, журналисты и продюсеры иногда в запарке забывают сообщить эту информацию интервьюируемым.

Несколько лет я работала над документальным сериалом, где мы снимали реконструируемые задания, и нередко интервьюируемый стоял на их фоне. Мы использовали то, что называют монохромным экраном, они бывают обычно зелеными или синими. В нашем случае это был синий экран, и по техническим причинам, в которых я ничего не смыслю, если наши интервьюируемые надевали что-то синее, фон сливался с их одеждой.



дой и ничего невозможного было различить. Иногда, несмотря на то, что мы передавали информацию организации, с которой работали, те забывали сообщать ее своим сотрудникам. Помню анекдотичный случай, когда приглашенные нами полицейские и пожарные менялись одеждой в тесном коридоре, чтобы не сниматься в синей форме. Хорошо, если найдете кого-то, кто носит одежду того же размера, что и вы. Это именно тот случай, когда предупрежден — значит вооружен!

В вещании вообще, а особенно на телевидении, огромное значение имеет непосредственность общения. Вы и сообщаете, и выступаете одновременно, поэтому важно излагать кратко, говорить без напряжения в голосе, расслабленно, проявляя заинтересованность. Все это приходит с практикой. Учитесь чувствовать себя комфортно, произнося что-либо, следя за своим голосом и внешним видом.

Помните, что телевидение имеет тенденцию преувеличивать любые особенности вашей жестикуляции и мимики, возможно, подсознательные. Хотя важно быть оживленным, постоянное размахивание руками или другие подобные жесты лучше оставить некоторым эксцентричным журналистам. Необычные или повторяющиеся движения отвлекают и даже раздражают зрителя. С другой стороны, отклонившись назад, можно создать впечатление, что вам скучно. Когда вам есть что сказать, говорите ясно и утвердительно, а когда кто-то другой говорит — сосредотачивайте внимание на нем. Слова служат для передачи информации или опыта. Думайте о том, что вы пытаетесь сказать, кому и при каких обстоятельствах. Лучший совет — начать рассказ с самого начала. Не пытайтесь перебивать других приглашенных или ведущего. Если вы не в центре внимания, ваш микрофон

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>

будет отключен. То, что может показаться вам забавной шуткой, будучи сказано в эфир прозвучит как нежелательный комментарий, способный смутить зрителя. Заставив смеяться всю телевизионную команду, вы вызовите раздражение аудитории, не слышавшей шутки.

Телевизионные журналисты работают согласно срокам выхода программы новостных выпусков. Как в случае с радио, интервью проводятся либо в студии, либо на месте. Есть различные способы проведения интервью:

- ❖ по телефону,
- ❖ на месте,
- ❖ «живая» связь,
- ❖ телемост,
- ❖ интерактивная студия.

### *1. Телефонное интервью*

Не думайте, что если вас просят дать интервью, особенно в новостях, вы действительно появитесь на экране. Поскольку все больше каналов предлагают либо ежечасные, либо даже непрерывные обзоры новостей, журналисты находятся в постоянном поиске сенсационного материала. Самый быстрый путь — сделать запись телефонного интервью, которое затем будет передано в эфир со статичной фотографией интервьюируемого на экране или на фоне какого-то изображения.

Если вас просят дать интервью по телефону, убедитесь, что вы понимаете суть того, на что вас просят отреагировать. Выясните, будет ли интервью «живым» или это будет запись. Если запись, тогда есть шанс, что интервью отредактируют, поэтому важно, чтобы сказанное вами было предельно понятно. Страйтесь отвечать кратко, не более 30 секунд (так называемый «звуковой кусок»).



Если вопросы интервьюера вам не нравятся, постарайтесь направить интервью в нужное вам русло. Вы можете сделать это множеством способов, но самый легкий — предварять ваши слова следующими фразами: «Есть еще один важный момент», «Думаю, некоторые нас не поймут», «Это правда, однако, по моему мнению», «По моему опыту» или «Можно, так сказать, но мне кажется».

### *2. На месте*

Здесь применимы те же правила. Удостоверьтесь, что вы знаете то, что хотите сказать, а также главные моменты. Выясните, является ли интервью «живым» или пойдет в записи. «На месте» обычно означает в офисе или в деловой обстановке. На сей раз, конечно, вас будут видеть, поэтому ваша внешность важна. Удостоверьтесь, что она соответствует слуху, отражает имидж, который вы хотите создать: например, исполнительный работник, преуспевающий деловой человек, любимец публики.

Помните, что если интервью пишется, оно будет отредактировано. Это позволит вам проконтролировать окончательный вариант. Если чувствуете, что сделали ошибку, например, неправильно произнесли название, привели неточную цифру или потеряли ход мысли, можете остановить интервью и вернуться назад.

Важно сознавать, что у вас есть возможность такого контроля в любой ситуации, даже если это «живое» интервью. Если чувствуете, что ваши слова могут быть поняты неверно или вы выразились недостаточно понятно, попросите журналиста повторить вопрос или, если это прямой эфир, скажите что-то вроде: «Позвольте мне уточнить то, что я имел в виду». Большинство интервьюеров будут счастливы удовлетворить вашу просьбу. В конце концов, они

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>

также хотят выглядеть профессионально. Не ждите, пока интервью закончится, чтобы сделать это. Помните, эфирное время очень дорого, и команда может испытывать его нехватку. Вас будут уверять, что «все будет уложено». Возможно, будет, а возможно, и нет. В любом случае решение проблемы будет не в ваших руках, поэтому лучше остановиться и исправить ситуацию немедленно.

Наконец, проверьте, соответствует ли интервью выбранный фон. Если вы будете стоять на фоне рекламного щита с надписью «Доверитесь ли вы такому человеку?», то это вряд ли улучшит ваш имидж. Утрирую, конечно, но, безусловно, фон играет важную роль. Сколько раз вы видели растения или листву, как бы растущую из чьей-то головы?

### **3. «Живая» связь**

«Живая» связь дает меньше контроля над ситуацией. Вы будете говорить непосредственно с интервьюером на месте или с ведущим в студии. Время будет ограниченное, поэтому в данном случае еще более важно быть уверенными в вашей информации. Возможности вернуться к тому, что вы желаете сказать, также будет меньше.

Говоря с интервьюером в студии, вы можете не видеть собеседника. Обычно дают наушник, так что вы только можете слышать, о чем говорят. Направляйте ваши ответы прямо в камеру. Игнорируйте все, что происходит вокруг вас (если это напрямую не касается интервью!).

Если у вас возникли какие-то проблемы со звуком, немедленно сообщите продюсеру или члену команды, они смогут это отрегулировать. Нет ничего хуже, чем, войдя в эфир, тупо смотреть в камеру, в то время как в студии неоднократно спрашивают: «Вы слышите меня? Вы слышите меня?».



#### *4. Телемост*

Иногда вас могут попросить дать интервью издалека, из студии, которая находится на значительном расстоянии от места ведения эфира, это то, что называют телемостом. В такой студии обычно хватает места только для того, чтобы приспособить камеру, стол или стул. Вы можете участвовать во всеобщем обсуждении в студии, расположенной в сотнях миль от вас, но все, что вы будете видеть — линзы камеры с дистанционным управлением из главной студии. Единственная связь с происходящим — через ваш наушник. Весьма неприятный опыт.

Опять же, перед началом интервью убедитесь, что вы довольны уровнем звука. Слушайте очень внимательно, что говорят, и отвечайте прямо в камеру. Прежде чем покинуть студию, дождитесь сигнала от режиссера, что сеанс связи завершен. Отключение или вид пустого стула в то время, как эфир еще продолжается, вряд ли будут выглядеть здорово!

Помните, что вы можете появиться в кадре прежде, чем начнется интервью, и когда ведущий представит вас или упомянет тему, осветите свое лицо лучезарной улыбкой — на всякий случай. Важно быть в режиме «связь с ведущим» с минуты прибытия в студию, чтобы неожиданный выстрел камеры не застал вас врасплох и не представил вас таким образом, что вы будете позже сожалеть!

#### *5. Интерактивная студия*

Эта ситуация знакома многим, но первоначально множество окружающих людей, которые, как вам кажется, знают больше вас о происходящем, может и напугать.

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>

Если вы участвуете в программе (нечто более длительное, чем короткое интервью для выпуска новостей), то вас, вероятно, пригласят в помещение, известное как Зеленая комната. Это дает шанс встретить людей, непосредственно связанных с программой, в которой вы собираетесь принимать участие, и, возможно, также других гостей. В этих обстоятельствах о вас обычно проявляют большую заботу: предлагают завтрак и дают возможность освежить в памяти ключевые моменты вашего интервью, к которому вы подготовились заранее.

«Живое» телевизионное интервью на центральном канале — весьма волнительный опыт, но есть простые шаги, к которым можно прибегнуть, чтобы почувствовать себя более комфортно и лучше контролировать ситуацию. Прежде всего посетите уборную перед тем, как идти в студию! Это даст вам возможность привести в порядок свою одежду и макияж. Попросите глоток воды, прибыв в студию, — важно избежать обезвоживания.

Если вы даете «живое» интервью в студии, это означает, что оно будет записано, как если бы было «живым», одним куском, но передано позднее. Это позволит вам в определенной степени контролировать сказанное, однако вам предоставят не более чем два—три дубля, поскольку время студии стоит дорого. Советую всегда давать интервью так, как если бы вы получили только один шанс сделать это, что означает, вы дадите наилучшее интервью с первой попытки. По моему опыту, чем больше прогонов, тем более утомленно, скучно и неинтересно вы будете звучать.

В конце этого раздела я скажу еще раз и о методах интервьюирования, но позвольте мне напомнить вам в данный момент о важности позы и языка тела, когда вы на экране.



## *Сила вашего голоса на все 100!*

Сидите прямо и смотрите интервьюеру прямо в глаза. Скрестив руки или сидя сгорбившись за столом, вы создаете впечатление защитной реакции с вашей стороны. Чрезмерно же расслабленный вид может быть интерпретирован как высокомерие. Позвольте здравому смыслу возобладать. Важно, чтобы вы не противоречили визуально тому, о чем говорите.

Постоянно помните о камерах. Не думайте, что если говорит кто-то другой, камеры не направлены на вас. Смотрите на интервьюера, не обращайтесь к камере в студии, поскольку это выглядит неестественно и может смущать зрителя.

Помните, что студийные работники находят там, чтобы обеспечивать выход программы в прямом эфире. Если вы чего-то не понимаете, спрашивайте. Если у вас возникли какие-то недоразумения, обратитесь к помощнику режиссера. Если вы все еще недовольны, поговорите с продюсером. В крайнем случае, если вы вдруг поняли, что не можете говорить на предложенную тему или вас ввели в заблуждение каким-то образом, тогда попросите редактора. Маловероятно, однако подобные ситуации все же возникают.

### **Контрольный список для интервью СМИ**

- ↳ Выясните, о чем в действительности интервью.
- ↳ Какой формат? Оно будет «живым», записанным, студийным?
- ↳ Убедитесь, что выглядите соответствующим образом.
- ↳ Удостоверьтесь, что владеете правильными фактами и цифрами.
- ↳ Вы можете донести информацию ясно, порционно?

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>

- ↳ Если вы поняли, что сделали ошибку, поправьтесь немедленно.
- ↳ В ситуации, когда интервью записывается, попросите переснять, если потеряли ход мыслей.
- ↳ Делайте акцент на моментах, в которых вы уверены.

*Стив Броди — корреспондент Би-би-си для юго-запада. Он специализируется на исследовательской журналистике, работал в газетах и радио в качестве редактора новостей для различных компаний.*

*«Если вы не изворотливый политик, обманщик или старший полицейский чин, пытающийся объяснить, почему статистика преступлений столь плачевна, тогда вам нечего бояться телевизионного или радиожурналиста. Электронные СМИ по самой своей природе стремятся к хорошему зучанию и качественному изображению. Журналисты, хорошие, поедут куда угодно за хорошим 20-секундным роликом. Поэтому интервьюируемому самому нужно как следует подготовиться и ясно выражать свои мысли.*

*Есть фундаментальное различие между газетными или журнальными репортерами, с их ноутбуком, и радио- или тележурналистами, с их минидисками и внушительными камерами. Старая уловка газетного репортера — расположить к себе «жертву», а затем как бы невзначай сказать: «Не правда ли, некоторые чиновники являются коррупционерами и должны быть уволены». В печати же выйдет следующее: «Сегодня видный член общества говорил о том, что полицейские ряды коррумпированы». Этот прием не работает в прямом эфире — даже если интервьюируемый соглашается с утверждением, радио- или тележурналист вряд ли используют подобную подмену, потому что это не сделает его репортаж лучше.*



## Сила вашего голоса на все 100!

Естественно, телевизионный журналист хочет получить членораздельные ответы, но чтобы это было эмоционально и впечатляюще. То, чего они не хотят, — сверхподготовленные, сверхпродуманные ответы. Им нужны искренние ролики, на обычном разговорном языке. Трюк в том, чтобы не пытаться кому-то подражать. Будьте собой и реагируйте на вопрос или предложение, как вы реагируете в любой нормальной беседе дома, на работе или в пабе. Главное — не вдавайтесь в мельчайшие детали, поскольку на это просто нет времени и это никогда не выйдет в эфир. Все программы новостей делятся всего 30 минут, у вас же есть лишь секунды, чтобы высказать свою позицию или обсудить случай.

Только некоторые программы, такие как «Ночные новости» или «Сегодня», проводят более длительные дебаты. Но даже здесь время в большом дефиците — если это неуместно, неинтересно или неактуально, забудьте про это. Приведите в порядок свои мысли, выражайтесь ясно, последовательно, с некоторой долей изящества!

Ни один стоящий журналист не задаст вопроса, состоящего из одного слова, и не пытайтесь ответить просто «да» или «нет». Скажите «да», а затем дайте краткий лаконичный ответ.

«Живые» или записанные интервью? Оба вида имеют достоинства и недостатки. Если вы уверены в своей подготовленности, способны к быстрой реакции, смело принимайте предложение дать «живое» интервью. Вы почти наверняка получите больше времени, дадите ответы без возможных потерь при редактировании. Помните: заранее спрашивайте имя ведущего и каков будет первый вопрос — вам всегда скажут и то и другое. Существует, конечно, опасность оговорок или обнаружения вашего невежества!

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться... ➤

*Записанное интервью дает вам — и журналисту — возможность исправить ошибки, так сказать отшлифовать его. Но помните: не отклоняйтесь от темы разговора, неуместные высказывания будут проигнорированы.*

*Радиостанции предпочитают качественные интервью. Если вам предлагают посетить студию, то используйте этот шанс. Приходите вовремя и никогда не врывайтесь. Если у вас берут интервью по телефону дома, то выберите место, где вам удобно, и выключите радиоприемник и телевизор.*

*Главное, будьте самими собой. Я потерял счет моим интервью с весьма пожилыми людьми; мы совершенно нормально беседовали о том, каким должно быть интервью, но как только на камере загоралась красная лампочка, я не слышал ничего, кроме шаблонных ответов.*

*Плохо это или хорошо, но телевидение — самое мощное средство связи в мире, используйте его в своих интересах».*

## **Процесс интервьюирования**

### **Отвечайте ясно**

Одна из самых распространенных ошибок во время интервью СМИ со стороны интервьюируемого — непонимание разницы между прямой и косвенной цитатами. Не позволяйте давить на себя с целью получения «да/нет» ответов, особенно по телефону. Нет никакой гарантии, что перефразированные мнения не будут приписаны вам. Неуместные ответы «да» или «нет» могут быть превращены в прямую цитату абсолютно противоположного по смыслу содержания.



Например:

В: У меня есть копия вашего нового обзора, в котором говорится, что Великобритания — в числе худших по обслуживанию клиентов. Из него же следует, что в то время как некоторые бизнесы, скажем, туристические компании, прилагают все усилия, чтобы улучшить заботу о клиенте, адвокаты плетутся в конце списка. Звучит так, будто юридические фирмы живут в каменном веке. Верно ли это?

О: Да.

Результат: XX из XX полагает, что британские адвокаты чрезвычайно плохо относятся к своим клиентам. Он говорит: «Юридические фирмы все еще живут в каменном веке. В отношении обслуживания клиентов они худшие в Европе».

Строго говоря, это не так уж неточно, но явно не соответствует тому, что сказал интервьюируемый. Кроме того, сообщение передано в таком тоне, что оно вряд ли улучшит семейные отношения, если ваша невестка адвокат!

Давайте повторим ситуацию.

В: У меня есть копия вашего нового обзора, в котором говорится, что Великобритания — в числе худших по обслуживанию клиентов. Я хотел бы уточнить пункт, где вы говорите, что в то время как бизнесы вроде туристических компаний прикладывают максимум усилий для улучшения обслуживания своих клиентов, некоторые профессионалы, скажем, адвокаты, хуже всех в этом отношении. Звучит так, будто некоторые юридические фирмы живут еще в каменном веке. Верно ли это?

• • •

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>

О: Прежде всего — это обзор, а не мое личное мнение. Это — общее представление большинства людей, у которых брали интервью. Ясно, что многие считают, что юридические услуги — область, где отношение к клиенту может быть улучшено. Крупные туристические компании полагают, что передача сферы обслуживания таким профессионалам, как мы, позволит им сконцентрировать внимание на своем бизнесе, будучи уверенными, что проблемы их клиентов будут решены быстро и эффективно.

Улучшенный результат: XX из XX полагает, что британские адвокаты могли бы поучиться у других, как проявлять заботу о клиентах. Обзор компаний показывает, что адвокаты занимают последнее место в Европе по качеству обслуживания клиентов. XX сказал: «Крупные компании вроде туристических фирм считают, что, передача сферы обслуживания таким профессионалам, как XX, позволит им сконцентрироваться на своем бизнесе, будучи уверенными, что проблемы их клиентов решаются быстро и эффективно».

- ↳ Остерегайтесь ответов «да» и «нет».
- ↳ Не спешите дать незаконченный ответ.
- ↳ Всегда давайте ясные и полные ответы на личные вопросы, даже если вопрос придется повторить или перефразировать.

### **Враждебные интервью**

Вас не смущит никакая ситуация в интервью, если вы предусмотрели все возможные варианты. Никто и никогда не заставит вас сказать то, чего вы не хотите. Не отдавайте всю инициативу интервьюеру. Важно, чтобы вы контролировали ваше сообщение, а не наоборот.



Когда клиенты рассказывают мне о «ловушках», в которые им приходилось попадать, я объясняю это тем, что они недооценили «легковесные» вопросы. Вспомните о своих «домашних заготовках», найдите ответ, который вытащит вас из потенциально сложной ситуации. Не позволяйте вашему голосу звучать враждебно или жертвенно. Обдумывайте вопросы, но цените эфирное время, это в ваших интересах. Сердясь, вы создаете впечатление, будто вам есть что скрывать.

## **Основные навыки**

### **Найдите свой голос**

Ваш голос — замечательный инструмент. Он уникален — это вы. Чтобы создать благоприятное впечатление, нужно владеть голосом и иметь хорошее произношение. Большинство людей осознают, что их голос не отражает их внутренней сути. Занятия с магнитофоном могут здорово помочь вам в подготовке к вещательной работе, благодаря чему вы сможете сконцентрировать внимание на сценарии, вопросах или ответах, а не на звучании вашего голоса. Сосредоточенность на том, что говорите, важная составляющая речи.

Помнить о дыхании не менее существенно. Когда мы возбуждены, наше дыхание обычно становится более поверхностным, что влияет на голос, заставляя его казаться напряженным. Перед выходом в эфир глубоко подышите и расслабьтесь, приготовившись получать удовольствие от своего выступления. Очень важно думать об интервью как о чем-то приятном, а не как об испытании, через которое вы должны пройти.

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться... ➤

Поверхностное дыхание заставляет голос звучать высоко, тонко. Хорошее дыхание успокаивает, дает вам время подумать и делает речь гораздо лучше. Дыхание животом создает гармонию с вашими чувствами и вашим существом, помогает голосу обрести полное богатое звучание. Дыхание от центра способствует сосредоточению, от чего голос звучит направленно.

### **Голосовой портрет**

Голос обычно кажется совершенно другим, когда вы слышите его в записи, которая не всегда дает вполне объективное представление. Полезно прослушать себя и отметить те области, которые необходимо улучшить. Практика помогает совершенствоваться! Обратите внимание на ваш темп, скорость, интонацию, дикцию, стиль, тембр в зависимости от того, что вы говорите.

Вернемся к образу холста. То, сколько цветов и оттенков мы используем в живописи, отражено на картине. Так же и с голосом. Чем больше энергии и концентрации мы придаем нашему голосу, тем он становится более звучным, и, следовательно, возрастает вероятность того, что наше сообщение будет услышано. В нашем голосе может звучать довольство, радость, готовность, или мы можем казаться незаинтересованными, отстраненными небрежными, когда не думаем о том, что говорим. Звучный голос способен создавать великолепные картины для слушателя.

Говорить хорошо — значит уметь передать свое сообщение аудитории. Важно быть собой и чувствовать себя комфортно в отношении того, как вы говорите. Не нужно подражать кому-либо, просто надо улучшить навыки выступления или поработать над тем, чем вы недоволь-



## *Сила вашего голоса на все 100!*

ны. Будьте естественны! Аудитории не нужен обманщик с псевдоакцентом, она хочет слышать вас, именно вас.

### **Хороший звук**

Хороший звук — это качество, или тон, вашего голоса, ваш тембр. Это также отражение вас и вашей индивидуальности. Зажатость, форсированные неестественные звуки недопустимы. То, что действительно работает, — расслабленное комфортное состояние, хорошее дыхание.

Это не означает, что нельзя вовсе напрягать голос и использовать его в полную мощь, просто не надо создавать напряженность, которая оказывает парализующий эффект на нас и наше тело. Нервозность делает дыхание поверхностным и учащенным, что немедленно отражается на голосе. Если вы действительно очень нервничаете, помните, что вы говорите только с одним человеком. Помните также о том, что ошибка — это не конец света. Все совершают ошибки. Рассматривайте их как полезный опыт или, по крайней мере, учитесь на них. Вы не можете позволить себе роскошь самокритики во время интервью или презентации, но впоследствии обязательно проанализируйте свою работу.

### **Произношение**

Если у вас нет визуального контакта с аудиторией, то очень важно то, как вы используете свой голос. Занимайтесь вашим произношением, чтобы чувствовать себя комфортно. Акцент или диалект будут смущать и надоедать аудитории, если вы сами будете недовольны тем, как звучите.

## 7. Навыки интервьюирования: учитесь добиваться...>

Практикуясь, придерживайтесь следующих правил.

- ◆ Темп: приблизительно три слова в секунду.
- ◆ Тон: знайте, что и кому вы говорите.
- ◆ Высота: используйте всю мощь своего голоса, чтобы звучать естественно, направленно.
- ◆ Пауза: помните о дыхании, пауза в нужном месте скажет больше любых слов.
- ◆ Программа: энтузиазм, неравнодушие, гнев, юмор и т.д.
- ◆ Дикция: каждый слог. Ни в коем случае не бормотать!

## Резюме

Вот то, над чем следует задуматься перед интервью.

- ◆ Готовьтесь так тщательно, насколько возможно.
- ◆ Кто слушает вас и что вы пытаетесь им сказать?
- ◆ Планируйте, что вы хотите сказать, но не заучивайте дословно. Можно сделать карточку с важными подсказками.
- ◆ Имейте в запасе несколько историй или занимательных фактов.
- ◆ Предмет надо знать хорошо, чтобы вы могли говорить спонтанно.
- ◆ Как вы звучите: доброжелательно, пугающе или испуганно?

Во время интервью:

- ◆ Контролируйте, что вы говорите и как.
- ◆ Вы владеете вниманием аудитории?
- ◆ Ясная речь, хороший сценарий, скорость и соблюдение регламента — все важно.



## *Сила вашего голоса на все 100!*

- ⇒ Помните, что у вас есть нечто интересное сказать.
- ⇒ Медленно, не торопясь, стараясь получать удовольствие от выступления в эфире.
- ⇒ Думайте, прежде чем сказать.
- ⇒ Говорите уверенно.
- ⇒ Не забывайте делать паузы; это даст вам шанс отдышаться, а аудитории — усвоить сказанное.
- ⇒ Можно повториться, чтобы разъяснить что-то, но избегайте жаргона.
- ⇒ Установите хороший визуальный контакт.
- ⇒ Используйте юмор, но осторожно.
- ⇒ Никогда не ругайтесь в студии или с экрана.
- ⇒ Никогда не спорьте во время эфира.
- ⇒ Никогда не делайте беспричинных комментариев.
- ⇒ Следите за своими жестами: не играйте с часами, не теребите волосы, одежду и т.д., не чешитесь и не тычите пальцами, не сжимайте кисти рук, не обхватывайте себя руками.

Чтобы справиться с нервами:

- ⇒ Помните, все страдают от них, просто сделайте так, чтобы ваши нервы не управляли вами.
- ⇒ Посмотрите в глаза вашим страхам.
- ⇒ Превратите негативные эмоции в позитивную силу.
- ⇒ Практика убивает панику — но не заучивайте наизусть вашу речь или презентацию!
- ⇒ Думайте о хорошем и верьте в себя.
- ⇒ Сохраняйте спокойствие, кажитесь уверенными и улыбайтесь.



## 8. УМЕНИЕ СЛУШАТЬ: УЧИТЕСЬ БЫТЬ ВОСПРИИМЧИВЫМИ

Это может показаться странным, но один из лучших способов обрести свой голос — развивать умение слушать.

Хотя в этой книге много времени уделено рассмотрению способов заставить аудиторию слушать, не менее важно понимать, чего в действительности хочет аудитория. Одним из ключей к правильному ответу или правильной передаче сообщения является умение слышать и понимать то, что сказал другой человек, умение понять его потребности.

Да, есть искусство слушать. Нам всем так или иначе хотелось быть услышанными в какой-то момент. Умение настраиваться на кого-то — навык, который можно приобрести. Точно так же, как мы концентрируемся на своих высказываниях, мы должны сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Это все равно что читать книгу и осознавать, что не понимаешь ни слова, или читать и понимать каждое написанное слово. Как можно переварить что-то, не проглотив?

Так легко отвлечься и не услышать или не совсем расслушать то, что говорит другой человек. Невниматель-



## *Сила вашего голоса на все 100!*

ность может привести к непониманию и недоразумению. Если сосредоточить внимание на человеке, можно увидеть его точку зрения, это поможет сформулировать и дать прекрасный ответ.

Общение состоит из подачи и получения информации, то есть это процесс двусторонний, однако иногда люди говорят так, что их слова можно интерпретировать по-разному. Но если вы слушаете достаточно внимательно, вы наверняка поймете, что они подразумевают.

Умение слушать настолько важно, что существует Международная ассоциация слушателей. Просматривая их сайт, я обнаружила много замечательных цитат об искусстве слушать. Мне приглянулся такой ключевой тезис: «Самая основная человеческая потребность — потребность понимать и быть понятым. Лучший способ понять людей — это их слушать» (Ральф Николс).

Слушать кого-то безоговорочно, все равно что делать им массаж. Если вас слышат, это оказывает на вас терапевтическое действие и повышает чувство собственного достоинства и уверенность в себе. Есть люди, которые заставляют вас чувствовать себя особенными, интересными и ценными — у них развито искусство слушать.

Вот некоторые подсказки, чтобы уметь слушать.

❖ Убедитесь, что вы слышите человека, говорящего с вами. Вы не можете позволить себе быть отвлечены фоновым шумом или событиями.

❖ Установите хороший визуальный контакт.

❖ Не судите, будьте готовы слушать безоговорочно.

❖ Действительно слушайте то, что говорит человек.

Не начинайте обдумывать свой ответ в то время, как он еще говорит.

## 8. Умение слушать: учитесь быть восприимчивыми



☛ Не перебивайте! Это верный способ унизить человека, заставить его чувствовать себя неинтересным. Вас, кроме того, сочтут самоуверенным и грубым. Ко всему прочему, когда вы ждете, пока выскажетя собеседник, а не прерываете его, вы можете обдумать более содержательный ответ.

☛ Учите, что когда говорящий делает паузу, это может служить драматическому эффекту, чтобы добавить важности сказанному. Пауза не означает, что вы должны немедленно использовать ее для ответной реплики, она может оказаться несвоевременной!

☛ Будьте сосредоточены и слушайте внимательно, тогда узнаете больше ценной информации, а если отвлечетесь, можете упустить что-то, что вам особенно необходимо знать.

☛ Страйтесь не угодить в западню отчуждения, услышав что-то, с чем вы не согласны. Вы можете представить ваши аргументы против потом, когда получите всю информацию и факты. Нет ничего более обескураживающего для человека, который пытается сказать что-то, чем критика в его адрес. Вы будете более искренним, внушающим доверие и компетентным, если сначала позволите собеседнику представить свои доводы.

☛ Также важно не строить догадок, предположений о том, что сказано другим человеком.

☛ Следите за языком вашего тела. Видно ли, что вы слушаете? Делаете ли вы жесты, свидетельствующие о вашем восприятии?

☛ Можно судить о происходящем по жестам собеседника. Обратите внимание на его тон и наблюдайте за невербальными сигналами, которые могут иногда сказать гораздо больше, чем слова.



В последние годы журналисткой работы я специализировалась на «больных» проблемах и интервьюировании жертв преступлений и плохого обращения. Моя цель, безусловно, состоит в том, чтобы получить хорошее интервью, но я знаю, что если не создам условия для непринужденного общения, не помогу им чувствовать себя комфортно в моем присутствии, тогда и так нелегкая для них ситуации станет еще более трудной. То, как я слушаю их, наиболее важно. Если я выгляжу заинтересованной, чуткой, это помогает выстроить доверительные отношения: они становятся более непринужденными и способными разговаривать свободно. Главная моя задача как интервьюера — слушать.

Как много раз вам приходилось слышать интервью, когда кажется, что интервьюер не ухватил что-то очень важное в словах интервьюируемого? Это происходит потому, что он слишком озабочен обдумыванием своего следующего вопроса, заранее записанного или крутящегося у него в голове, вместо того чтобы ловить то, что говорится в данный момент.

Если вы внимательно слушаете кого-то, то можно мысленно подвести итог сказанному. Если сомневаетесь в чем-то, найдите подходящий момент, чтобы уточнить, правильно ли вы поняли. Можно просто повторить слова собеседника, как вы их поняли, или попросить, чтобы он остановился подробнее на том, что вам неясно. Никогда не бойтесь переспрашивать, это признак того, что вы заинтересованы и жаждете знать больше. Намного лучше добиться ясного понимания того, что было сказано, чем дать неуместный, неподходящий ответ.

## 8. Умение слушать: учитесь быть восприимчивыми



Есть полезная техника, описанная в «Полной инструкции для ясного общения» Криса Коула, обозначаемая акронимом EARS\*.

- Е (exploring) — исследование с помощью вопросов;
- А (affirm) — подтверждение того, что вы слушаете;
- Р (reflect) — отражение понимания;
- С (silence) — тишина, молчание.

Подтверждать слушание означает, что мы демонстрируем говорящему наш интерес через невербальную коммуникацию, другими словами, через визуальный контакт и жесты.

Отражение состоит в том, что мы пересказываем сказанное человеком, но своими собственными словами. Это дает говорящему возможность убедиться, что его сообщение понято.

Молчание: высказавшись, сделайте паузу, чтобы увидеть реакцию говорящего.

Что мешает быть хорошим слушателем? Чувства могут нас отвлекать, мешать уделять кому-то наше полное внимание. Важно не поддаваться нашим чувствам, не подумав. Искусство безоговорочного слушания состоит в том, чтобы показывать свое присутствие, а не отвлекаться на случайные мысли или чувства.

Также важно не поддаваться на чувства говорящего. Если слова собеседника вызывают у вас сильную эмоциональную реакцию, стоит ее отметить, а потом проанализировать и сделать свои выводы, но не позволять ей отвлечь вас.

*Джин узнала много об искусстве слушания в течение своей яркой и насыщенной жизни. Ей — 70, она на пенсии,*

---

\* В переводе с англ. «уши». — Прим. пер.



## Сила вашего голоса на все 100!

в прошлом — хозяйка гостиницы, дантист, юрисконсульт, мать четверых детей и бабушка шестерых внуков, пре-возносящая превыше всего спасительное искусство слушать.

««Веди себя хорошо и будь паинькой! Дети должны быть видны, но не слышны!» Мы понятливые существа, поэтому, конечно же, слыша такого рода предостережения, учимся сторониться неприятностей. Мы становимся тихими, застенчивыми, подавленными или, наоборот, яростными и истеричными, и все потому, что нам необходимо выговориться. Человек — единственный представитель животного мира, имеющий эту способность и чувства, которые могут быть уязвлены, два эти понятия неразрывно связаны; можно излечиться, поговорив.

Представьте маленькую девочку, которая упала и ушиблась. Она инстинктивно ищет кого-то, кто ее успокоит, кому она могла бы поплакаться или пожаловаться, и будет делать это, пока не оправится от боли. Потом солнце вновь выглядывает, и она бежит навстречу более захватывающим вещам.

К сожалению, не всегда рядом оказываются люди, готовые слушать. И еще меньше тех, кто готов выслушать нас до конца. Мы пытаемся выговориться своему плюшевому мишке, но это не то же самое, в конечном счете мы свыкаемся с очевидным фактом, что никто не интересуется нами и тем, кто мы есть на самом деле. Итак, будучи человеком разумным, понимаю, что лучше притвориться другой, такой, какой меня хотят видеть окружающие, потому что более всего мне необходимо внимание. Не похоже ли это на то, как мы старались выучить предмет, чтобы понравиться любимому учителю, и выбрали работу, в которой могли чего-то добиться, партнера, который одобрил нас или просто придумал?

## 9. Личная жизнь: применяйте ваши навыки



*Если всем нам необходимо быть услышанными, чтобы проявить свою подлинную сущность, то где мы должны найти слушателей? Когда нас внимательно слушают, беседа льется сама собой, мы раскрываемся. Мы чувствуем себя гораздо лучше, когда нас слушают, но как насчет слушателя? Если слушатель в ответ не получает равную долю внимания, он начинает избегать нас, и мы теряем нашего прекрасного слушателя. Ответ в том, что для начала нам самим необходимо стать хорошими слушателями, а затем учить других слушать нас.*

*Хороший слушатель интересуется мной и тем, какая я есть и почему. Зная это и учитывая мои обстоятельства, я всегда стремилась быть самой лучшей слушательницей и потому заслуживаю только восхищение и уважение. Знаю, что это справедливо и для вас, и для каждого, включая меня, это то, что делает меня хорошим слушателем. Если нас терзают мысли и страхи, мы должны найти друга и поговорить с ним об этом, пока не увидим ясно, что нашей вины в том нет. Оставив позади опасения относительно своей вины или критики, мы чувствуем, что мир распахивается перед нами.*

*Хороший слушатель никогда не критикует, зная, что говорящий – единственный, кто может судить о ситуации, он слушает с уважением, ободряюще, радуясь тому, что говорящий обрел свой голос.»*



## 9. ЛИЧНАЯ ЖИЗНЬ: ПРИМЕНЯЙТЕ ВАШИ НАВЫКИ

Вы, возможно, подумали, что эта книга не для вас, поскольку вы не планируете произносить важные речи в семейном кругу, проводить презентации на работе или же очутиться перед телевизионными камерами.

Неправильно. Все мы имеем потребность и право быть услышанными, право высказаться. Будучи журналистом, наставником и матерью троих детей, считаю обретение своего голоса решающим фактором в любой ситуации.

### Обнаружение своего голоса

Эта книга написана не только для людей, желающих обрести голос в профессии, она для всех, кому необходим голос, в любой ситуации, чтобы говорить то, что они действительно хотят сказать, а не то, что, как они думают, они должны, чтобы находить более эффективные и действенные способы общения с другими.

Широко известна цитата из инаугурационной речи Нельсона Манделы, когда он стал президентом Южной

## 9. Личная жизнь: применяйте ваши навыки



Африки в 1994 году, она приводится во многих книгах сегодня, потому что вдохновенна и верна:

«Наше самое глубокое опасение состоит не в том, что мы неадекватны. Наше самое глубокое опасение состоит в том, что мы сильны без меры. Именно наш свет, а не наша тьма больше всего пугает нас. Мы спрашиваем себя: «Кем я могу быть, будучи блестящим, великолепным, талантливым, невероятным?» Да кем угодно! Ты — дитя Бога. Твое самоуничтожение не спасет мир. Глупо избегать ответственности за себя, заставляя других чувствовать небезопасно рядом с тобой. Мы все родились, чтобы сиять, как сияют дети ... и позволяя нашему свету литься, мы неосознанно даем другим людям разрешение делать то же самое. Освобождаясь от своего собственного страха, мы тем самым автоматически освобождаем от него других».

Полагаю, СТРАХ стоит за многими из наших ограничений. Именно недостаток уверенности в себе сдерживает нас и мешает в достижении нашего самого высокого потенциала, дома ли, на работе или даже в близких отношениях. Страх может быть причиной нашей нерешительности высказаться в любой ситуации.

Страх можно рассматривать как ложный факт, кажущийся реальным\*. Есть доля правды в утверждении, что если вы чего-то боитесь, вы можете заставить ваши мысли воплотиться в реальность. Но страх — это только предположение о том, что может случиться в будущем, совсем необязательно, что это станет реальным событием вашей жизни!

---

По англ. *False Evidence Appearing Real*. — Начальные буквы этой фразы и дают слово FEAR, или «страх». — Прим. пер.



Микаэла — мать-одиночка, она учится на юридическом факультете в университете. Она жаждет научиться владеть голосом, чтобы, когда придет время, она могла встать в суде и выступить уверенно и убедительно. Перед нашими с ней занятиями Микаэла регулярно видела сон, связанный с ее голосом и неспособностью высказываться в определенных ситуациях.

«Во сне я всегда поднимаюсь на лифте. Я чувствую, как он поднимается, медленно и неуклонно. Я слышу его тихое жужжание, вижу и ощущаю текстуру стен, ковра и зеркал. Я поднимаюсь все выше и выше, медленно и приятно. Затем лифт останавливается, я чувствую толчок, и наступает тишина. Абсолютная тишина. Долю секунды. Затем — страх.

Лифт начинает падать вниз на бешеной скорости. Становится очевидна ужасающая сила гравитации. В лифте — жуткая тишина, лишь снаружи доносится свист несущегося вниз пустой шахты лифта. Сила тяжести так велика, что я не могу пошевелиться. Все мышцы и нервные окончания напряжены. Мои ноги словно налились свинцом, мое сердце бьется где-то у рта, я парализована ощущением падения.

В отчаянии я хочу крикнуть. Я пробую кричать. Мой рот широко открыт, и я готова кричать ради жизни, но мой голос также парализован. Нет голоса, только полное бессилие и парализующий страх».

При помощи аналитика Микаэла пришла к выводу, что вся ее напряженность концентрировалась в одном месте — в горле. Это также ее физически слабое место, если она переутомлена или испытывает волнение, в этой области возникают физические проблемы. Она говорит, что ее сон о невозможности крикнуть продиктован ее потребностью, но неспособностью кричать в действительности. Микаэла

## 9. Личная жизнь: применяйте ваши навыки



считает, что ее сон символичен, обозначив ее желание общаться и быть услышанной. Вот как она описывает свое обучение навыкам владения голосом.

«Один драгоценный и, на мой взгляд, самый важный совет, который я получила, состоял в том, что я должна читать вслух, понимая и обдумывая каждое слово. Слишком часто я читала слова, не задумываясь о том, что они фактически означают, даже не слыша их. Если я не слышу свои слова, как ожидать, что кто-то еще услышит их? Даже человек, с которым я разговариваю.

Замедление и понимание важности замедления, производя звук животом, а не горлом — это здорово! Я непременно применю этот опыт в моей повседневной жизни. После занятий я осознала свои слабые и сильные стороны, а также обнаружила такие свойства своего голоса, о существовании которых даже не подозревала.»

Вернемся к вопросу внутреннего диалога. То, как мы говорим сами с собой, оказывает огромное воздействие на то, что происходит снаружи. Наш внутренний разговор может быть основан на наших негативных убеждениях. Эти убеждения родом из нашего детства, когда критика или несправедливые суждения травмировали нас и остались с нами. Мы можем быть так жестоки по отношению к себе! Неуверенность в себе естественна, но мы должны учиться хвалить себя, не только критиковать. Существует связь между нашими мыслями, чувствами и поведением. Например, страх мы ощущаем реально, но он не есть реальность. Негативный внутренний диалог и взращивание наших страхов могут привести к негативным ожиданиям, а они, в свою очередь, — к отрицательному результату.



Учитесь быть конструктивными в своей критике и быть в состоянии одобрять свои достижения и прогресс. Думайте, что вы говорите себе. Выбросьте из своего лексикона «не могу» и «не буду» и замените негативные слова на позитивные. Так, «Я слаб в» превратите «Я силен в». Мне нравятся выражения «действовать, как будто» или «подыгрывать себе». Хотя не всегда легко даже изображать веру в себя, просто сделав попытку, вы можете повысить вашу уверенность и изменить ситуацию.

Один из способов не решать проблемы — просто избегать их. Намного легче похоронить, или скрыть проблему, или отмахнуться от нее, как от чего-то, что недостойно вашего внимания, чем пытаться решить ее. Именно потому что мы часто боимся этого процесса, решение становится болезненным и вредоносным. Но, по моему опыту, мы можем нанести себе гораздо больше вреда, отворачиваясь от проблем. Это — книжечка с записями (см. выше). Мы продолжаем со всем соглашаться, когда в действительности хотим сказать «нет»; беря слишком много на себя и чувствуя при этом недовольство, но не зная, как остановить процесс. А затем наступает момент, когда делается последняя запись, и мы теряем контроль. Все вокруг удивлены и не могут понять, почему мы так остро отреагировали на ситуацию. Но, конечно, мы остро реагируем не только на конкретную ситуацию. Наше недовольство вызвано множеством других подобных ситуаций, и вот, что называется, крышу сорвало.

Один из путей, как мы доводим себя до предела, это не всегда реалистичное отношение к себе, нашей потребности быть совершенными. Человек по своей природе не совершенен, мы должны учиться на своих ошибках и недостатках. Пробуйте относится к вызовам судьбы

## **9. Личная жизнь: применяйте ваши навыки**



бы как к возможности измениться к лучшему, возможности расти и развиваться. Легко оглядываться назад и представлять, как можно было бы поступить по-другому; гораздо продуктивнее использовать следующий подобный сценарий как шанс проверить свои новые познания, применить их на практике.

## **Права и обязанности**

Мы нередко заняты поиском виноватых. Все перекладывают ответственность на другого, не желая нести ее самим. Эта игра не ведет к единству, сотрудничеству и не помогает нам обрести свой подлинный голос. Обрести голос, в истинном смысле, означает говорить правду. Иногда это страшно, потому что тогда мы не идем на сговор со всеми остальными, а противопоставляем себя им. Это не всегда легко и не всегда популярно, но гарантирует то, что мы будем испытывать гордость за себя и знать где-то на подсознательном уровне, что наше чувство собственного достоинства и наша целостность не нарушены.

Все мы имеем право быть услышанными и высказываться. Мы также имеем право думать то, что мы думаем, и чувствовать то, что мы чувствуем. Но мы должны помнить, что мы, только мы несем личную ответственность за нашу ситуацию. Мы можем судить только о том, что происходит непосредственно с нами, а не строить предположения о других. Таким образом, важно, как вы относитесь к ситуации. Удостоверьтесь, что сл�ушатель понимает, что вы выражаете свое мнение и чувства, а не пытаетесь навязать их ему. Все мы нуждаемся в том, чтобы нас выслушали.



## *Сила вашего голоса на все 100!*

А как насчет наших потребностей? Это — ваша ответственность. Если вы не сообщаете о своих потребностях или даже не признаетесь себе в них, то вы вряд ли их удовлетворите. Часто мы можем быть так заняты, спеша удовлетворить чужие потребности, что полностью забываем о своих. И, по неосторожности, можем обвинить в этом других.

Все мы имеем права, но есть также и обязанности, которые нужно выполнять. И вновь мы сами должны решать, каковы наши обязанности и где граница между нашими и чужими обязанностями, чтобы не посягнуть на них. Легко думать о заботливости как о достоинстве, но если мы тратим слишком много времени, беспокоясь о других, мы не только пренебрегаем собой, но и лишаем человека возможности научиться нести ответственность за себя.

Как родители, мы, конечно же, имеем обязанности перед своими детьми. Но, несомненно, также важно научить их быть ответственными, когда они станут взрослыми, ответственными за себя и за других. Нужен разумный баланс, компромисс.

## **Баланс между работой и личной жизнью**

Испытывая все большее и большее давление со стороны современного общества, кажется, очень трудно найти равновесие между работой и личной жизнью. Большинство из нас должны работать, чтобы жить. Но должны ли мы жить, чтобы работать? Конечно, мы должны идти в ногу со временем, не следует пытаться плыть против течения. Делайте то, что у вас получается, и не

## 9. Личная жизнь: применяйте ваши навыки



старайтесь изо всех сил делать то, что вам не свойственно. Если вы великолепный художник, рисуйте. Если у вас замечательный голос, пойте. Если вы любите слово и литературу, пишите.

Знаю, не всегда все так просто, но мы должны заботиться о своей душе и испытывать вдохновение, хотя бы в некоторой части нашей жизни. Жизнь должна иметь смысл. Это придает смысл и значение нашим действиям. За каждым нашим действием должна стоять цель, иначе оно бессмысленно. Нужно смотреть на жизнь, видя перспективу и полагая, что она подарит нам возможность меняться и расти. Если нет никакого направления в нашей жизни, намного сложнее быть мотивированным, испытывать вдохновение. Обретение голоса с целью получения жизни, какую вы хотите, — вызов для нас всех, толчок к поиску баланса между работой и личной жизнью.

### **Цели**

Важно иметь цели, ибо они дают нам направление, жизненный путь. Выбор, а затем достижение поставленной цели поднимает нашу самооценку. Это — порция адреналина.

Лично меня нескончаемые ежедневные дела утомляют, они так скучны! Бесконечное мытье посуды, стирка, посещение магазинов, готовка, глажка, воспитание детей, работа, интимные отношения. Другими словами — Жизнь. Но я стараюсь не забывать и о чувстве удовлетворения от выполнения каждой поставленной задачи, поскольку оно служит определенной цели. Если бы я только и делала, что каждую минуту желала избавиться от повседневной рутины,



## *Сила вашего голоса на все 100!*

то я потратила бы впустую большую часть моей жизни, накапливая негатив!

Когда мой третий ребенок был еще крохой, а ее брат и сестра учились в школе, у меня выдалась редкая возможность прочесть до конца начатый роман. Я почувствовала себя так хорошо, испытала такое удовлетворение, реализованность, только не могла понять, почему. Потом сообразила: мне удалось завершить что-то, выполнить задачу. В тот период моей жизни практически все казалось постоянной круговертью чего-то неоконченного, недоделанного. Когда я ощущала удовлетворение, это чем-то походило на достижение цели.

На моих занятиях я всегда побуждаю людей принимать на себя обязательства — будь то рабочие или личные. Хотя я знаю, как важно делать что-то самим, куда как легче исполнять какие-то обязанности, если от нас требуют этого другие!

Составление плана действий может показаться скучным занятием, но помогает приблизить их к реальности. Представьте, запишите и начинайте предпринимать шаги к их достижению. Вы будете удивлены тем, какой импульс получат ваши мечты и как они начнут претворяться в жизнь.

Американский романист Джон Гарднер изрек замечательную фразу: «Есть кое-что, что я знаю о вас, о чем вы сами, возможно, не подозреваете. Внутри вас столько сил, талантов и ресурсов, что вам никогда их не исчерпать. Вы можете отдать столько, сколько никогда и не мечтали отдать».

Надо учиться быть проницательными. Существует теория о том, что есть люди, которые поглощают энергию, и те, кто ее излучает; люди, которые имеют тен-

## 9. Личная жизнь: примените ваши навыки



денцию брать, и те, что склонны отдавать. Первые могут оставить вас с ощущением опустошенности и нехватки энергии. Вторые создают у вас ощущение приподнятости, заряжают вас энергией.

## Терапия

Нередко наше молчание может быть куда красноречивее, чем наши слова. Лин Макнаб — консультант и психотерапевт, которая работает с клиентами, уважая их богатый жизненный опыт, их мнение, тело и дух. Она собрала немало интересной информации о ценности и парадоксальной роли голоса в терапевтическом контексте.

«Возможность рассказать нашу историю может быть лучшим лечебным средством, особенно когда нас внимательно слушают. Как опытный консультант и психотерапевт я слышу самые трогательные и проникновенные истории жизни людей. Используя слово «история», я ни в малейшей степени не осуждаю или принижаю то, что им пришлось испытать. Я использую это слово для того, чтобы побудить других признаться в том, что и у них есть своя историю, которую они могут рассказать о себе, не боясь этого.

В моей работе с клиентами я нахожу, что они не всегда в состоянии сразу мне довериться, но то, что они таят в себе, может оказаться самое глубокое воздействие на них. Мои навыки состоят в способности создать атмосферу безопасности и заботы, место, где уникальность каждого человека уважают и почитают так, чтобы они смогли раскрыться и поведать то, о чем преж-



де не говорили. Я вижу клиентов, которые по-своему успешны, но когда дело касается рассказа очень личных историй, они не могут даже открыть рта, не говоря уже о том, чтобы рассказать свою собственную историю.

Хочу отметить, что все, что не высказано, фактически передается другими способами, нежели голосом. Оно передается через управляемое или управляющее поведение, через неконтролируемое или одержимое поведение, через фобии, или различные пагубные пристрастия, другие физические проявления, как то: депрессия, стресс, беспокойство, болезнь.

Часто только тогда, когда эти формы коммуникации больше не удовлетворяют эмоциональные потребности человека или люди начинают чувствовать, что их поведение отличается от поведения других и, возможно, теряют здравый смысл, они ищут консультанта или психотерапевта, который будет работать с их историей. Я не предлагаю отнести к безумию подобный тип поведения, но хочу сказать, что, к сожалению, хотя мы и живем в мире, где признаются различия по этнической принадлежности, возрасту, роду, сексуальности, религии и классу, мы все еще живем в конформистском обществе, в том что касается человеческого состояния ума.

Именно здесь ГОЛОС становится точкой входа в этот часто пугающий и неизведанный внутренний мир, откуда и рождается личная история каждого. Использование силы слова может позволить им связать тело, разум и дух с тем, чтобы раны, о которых они не могли говорить прежде, были излечены. Нужна смелость встретиться с собой в собственной тишине. Весьма

## 9. Личная жизнь: применяйте ваши навыки



уважаемый психотерапевт, последователь Юнга Мэрион Вудман говорит: «Тишина научила меня слышать мою душу». Помня об этом, призываю всех обрести свой голос, освободиться, чтобы стать тем уникальным человеком, каковым они являются в действительности.

Голос и язык — основа нашего благополучия, нашего творческого потенциала и нашей способности управлять событиями, нашими ценностями и идеями. Голос дает нам силу, чтобы быть услышанными и уважаемыми».

*В качестве примера можно рассказать про Элен, очень успешную деловую женщину. Я брала у нее интервью для документального сериала, который я делала, о насилии в семье.*

*«Иногда, когда я чувствую себя уверенно и хорошо, я нахожу мой собственный голос и могу ясно произнести то, что хочу услышать, без каких-либо проблем. Но есть другие дни (у всех нас бывает черная полоса), когда прошлое дает о себе знать и по той или другой причине я неправляюсь с моим внутренним диалогом; в такие дни мне трудно выразить себя. Заметьте, мне важно признать, что чем больше я привыкаю использовать собственный голос, тем более уверенной я становлюсь и тем легче мне выражать себя, даже в трудные дни. Надо развивать привычки, которые вас поддерживают в жизни и искоренять те, которые не способствуют этому.*

*Оглядываясь назад, на свою жизнь, и спрашивая себя, когда я обрела свой голос, я затрудняюсь определить точный момент. Я могу назвать определенные моменты, когда я могла постоять за себя, хотя и с дрожью в коленках,*



## Сила вашего голоса на все 100!

но высказывалась, и меня услышали. Тогда я торжествовала и гордилась собой. Но были и другие времена, когда то, что происходило, как будто происходило не со мной, как будто другой человек говорил за меня. Голос словно появлялся ниоткуда, откуда-то из-за спины. Теперь я понимаю, что когда я говорю сердцем, а не умом, правда выйдет наружу, если можно так выразиться, хочу я этого или нет!

Одним из таких случаев был тот, когда Джоанна попросила меня участвовать в программе о насилии в семье, и я услышала, как неосознанно сказала «да» и тут же задала себе вопрос: «Кто сказал «да»?». (Я очень рада, что приняла участие в этом проекте, между прочим, потому что ее предложение позволило мне обрести свой голос и говорить мою правду публично.)

Я выросла в стране, где мальчиков ценят, а девочек нет. Наша нянька обожала моего маленького братишку, которому все сходило с рук, в то время как меня она наказывала без колебаний, чуть ли не истязала меня. Я росла с твердым убеждением, что мальчики лучше девочек, и что если хочешь преуспеть в жизни, это намного легче, если ты мальчик. (Это убеждение правило моей жизнью до недавнего времени.) Мои первые воспоминания о том, как меня не слышали, из раннего детства, когда я жаловалась моим родителям на няню, а мне отвечали, что я несу чепуху и «ссылали» в мою комнату. В ответ я закатывала истерики, желая привлечь внимание. Я и сейчас расстраиваюсь от того, что меня не слушают. Так, образец моего поведения сформировался очень рано: мальчики лучше девочек, и девочек не слушают.

Всем знакомо понятие «игры разума», но, возможно, мы не доверяем нашим собственным умам в их спо-

## 9. Личная жизнь: применяйте ваши навыки



собности справляться с тем, что действительно важно, а именно: с тем, чего хотят наши сердца. Разум, он очень, очень мощный, он использует любую возможность, чтобы отвлечь меня от того, куда я действительно хочу пойти или что я действительно хочу сказать. Страх живет в прошлом. Мы ощущаем страх в результате нашего прошлого опыта; он практически не имеет ничего общего с тем, что предстоит. Боязнь того, что произошло в прошлом, проектируется на будущее; и мы начинаем бояться будущего. Но будущее неизвестно, там нет страха — нас там еще не было! Как только я поняла это, я смогла пойти дальше и найти в себе смелость, чтобы выразить себя.

Я была жертвой («была» — ключевое слово) домашнего насилия при разных обстоятельствах. До недавнего времени мною управляло убеждение, что мальчики лучше девочек. Дело обернулось тем, что я позволяла себя оскорблять, потому что это соответствовало старому стереотипу поведения из моего детства. Затем я сделала два вывода: первый — о том, что я должна нести ответственность за то, что позволяю издеваться над собой; второй — открытие, что я не заслуживаю такого обращения. И то и другое неразрывно связано.

Когда я начала брать на себя ответственность, я стала способна управлять собой сама, а не позволять делать это другим. Я стала управлять своей жизнью, моими обстоятельствами, моими выборами, вместо того чтобы быть во власти чьего-либо выбора. Эти открытия усилили мою решимость, и в результате я начала ценить себя больше. Когда я начала ценить себя, возросло мое чувство собственного достоинства, и тогда я нашла в себе мужество разрушить старые стереотипы и начать создавать новые.



## Сила вашего голоса на все 100!

*Я стала четко осознавать, что если вы видите себя жертвой, вы будете привлекать того, кто будет вас угнетать. Будучи жертвой, вы позволяете вашему притеснителю продолжать делать то, что он всегда делал! Почему бы и нет? Пришло время перестать быть жертвой и взять ответственность за свою жизнь.*

*Жизнь изменилась теперь. Я ценю себя такой, какая есть, свои отношения с людьми, которых я люблю и с которыми работаю. Если бы я не нашла в себе мужества, чтобы вырваться, я принадлежала бы себе наполовину, что не способствовало бы развитию моих отношений с близкими и коллегами. Изменились и мои отношения с дочерьми, мои внуки учатся уважать женщин, и я гораздо успешнее на работе. Решайтесь! И, поверьте, оно того стоит, ибо я знаю цену каждой унции страха и дискомфорта, который испытала в жизни.*

*Полагаю важно отметить, что истории и обстоятельства у всех разные. Это — моя история, у вас будет своя собственная, заслуживающая не меньшего внимания и уважения. Но очевидно, что одна из главных причин насилия — будь вы обидчиком или жертвой — низкая самооценка. Ценя себя, развивая чувство собственного достоинства, говоря себе, что вы заслуживаете большего, — вот путь к обнаружению своего голоса. Если вы продолжаете убежждать себя, что вы ничтожество, именно так оно и будет. Если вы будете убежждать себя, что достойны лучшей жизни, у вас есть все шансы добиться этого. Работая над собой, вы словно совершаете интересное путешествие, темные дни приходят реже и реже, а ваш голос становится все громче и громче.»*



## Восстановление через обнаружение своего голоса

Одна десятая часть населения, говорят, страдает от той или иной формы пагубного пристрастия, представляющего угрозу их жизни. Кажется, современное общество постоянно дополняет список веществ или видов поведения, к которым определенный тип людей имеет склонность, и эта болезнь может привести их к краху.

Пагубная зависимость рассматривается специалистами как заболевание — сознания, тела и духа, болезнь эмоций или, скорее, как недовольство собой, желание забыться или убежать от себя или реалий через посредство изменяющих сознание веществ.

Существует много разных методов лечения, но миллионам во всем мире больше помогла программа, основанная на совместном обсуждении больными поведения и чувств, что помогает им воздерживаться от употребления тех или иных веществ. В этом контексте использование голоса, чтобы высказаться, буквально спасает жизни.

*Руперт, которому 33 года, не употребляет наркотики уже в течение 8 лет. Он связывает свое выздоровление с обсуждением этого пагубного пристрастия и честностью по отношению к самому себе.*

*«Когда я вспоминаю свои последние дни приема наркотиков, я понимаю, что представителям внешнего мира было абсолютно ясно, что у меня проблема, и все же я еще пытался скрыть правду от них.*

*Однажды я почему-то признался в своей проблеме — не себе, но кому-то еще. Сам акт того, что я сказал кому-*



## ***Сила вашего голоса на все 100!***

*то: «У меня есть проблема» — послужил началом. С моих плеч тогда словно свалился тяжелый груз.*

*Я обратился в реабилитационную клинику для наркоманов, где нас побуждали говорить о вещах, которых мы раньше никому не говорили. Все наши ужасные тайны, вину и позор мы носили в себе годами. Например, о том, что сделал со всеми деньгами, которые мои родители давали мне. О том до какой степени наркотики управляли моей жизнью и как долго. Когда я рассказывал о вреде и ущербе, причиненном моей семье и друзьям, и о том, как я относился к себе, учитывая мое поведение, мне стало понятно, что другие перенесли и чувствовали то же, что и я.*

*Высказаться — означало посмотреть в глаза себе и другим. Это создавало прецедент для нового образа жизни. Будучи честным, я получил помошь и поддержку, в которой нуждался. С тех пор я решаю свои проблемы без помощи таблеток или галлюциногенных веществ.*

*Чтобы обрести свой голос, вы должны, во-первых, осознать что вы потеряли его, и только затем пытаться понять, как его использовать. 21 год я страдал молча, не желая говорить мою правду, и, что возможно еще более важно, никогда не признаваясь себе в этой правде.*

*Результатом молчания в конечном итоге стало то, что я поставил себя на колени, и я не сомневаюсь, что если бы сегодня я вел себя таким же образом, я упал бы вновь.*

*Мои проблемы не так уж страшны, фактически они — неотъемлемая часть повседневной жизни. Просто я гордец и не люблю признавать, что не все и всегда у меня в порядке. Но действительность для большинства людей такова, что не каждый день хорош, а иногда плохие дни превращаются в недели. Важно, чтобы недели не превращались в*

## **9. Личная жизнь: применяйте ваши навыки**



годы или, что для меня еще более важно, что я не обращусь к химии за помощью.

*Если бы я никогда никому не рассказал о причинах моей депрессии, то результат был бы плачевным. Это можно сравнить с компанией, которая утаивает что-то от акционеров. Обычно фирмы делают это только в том случае, если хотят скрыть негативную информацию. Правда, как правило, в конце концов выходит наружу, и, когда это происходит, она обещает быть намного более болезненной, чем если бы была сказана раньше.*

*В моей жизни акционеры — люди вокруг меня. Моя семья, моя подруга, мои друзья, мой работодатель. Все они заинтересованы в моем благосостоянии, как и я — в их. Отношения необходимо поддерживать, а это не означает прятать голову в песок, слепо надеясь, что все наладится само собой. Это означает противостоять проблемам, которые возникают, чтобы они не становились еще хуже.*

*Вот то, что использование моего голоса означает для меня. Я не люблю противостояния, но именно борьба, противостояние держат меня в норме. Иногда проблемы, которые мне приходится решать, столь тривиальны, что кажется едва ли заслуживающими внимания. Но лучше заниматься ими, чем потом расхлебывать последствия бездействия.*

*По причинам, которые мне трудно объяснить, две трети своей жизни я бездействовал, был безучастен. Я не молчал, просто не высказывался по определенным вопросам, главным образом по поводу того, что я чувствовал, как воспринимал мир вокруг меня. В результате оказался на скромном пути в ад, подогреваемый коктейлем из алкоголя и наркотиков. Но, к счастью, меня спасли, научив, что высказываться полезно. С тех пор моя жизнь пошла на лад.»*



## Детские голоса

Нам должно быть небезразлично то, как мы общаемся, во всех сферах нашей жизни. Большинство родителей, без сомнения, согласятся, что иногда очень трудно донести наши слова детям. Они либо не слышат, либо не хотят слышать нас; а, возможно, это значит, что мы не слышим их. Правда, честность и ясность — хороший фундамент для любого общения в семье. Если что-то говорится недостаточно ясно, понятно, то и суть сообщения не будет понята правильно.

Эмоциональность приветствуется как мощный инструмент общения в любом контексте. Иными словами, надо знать свою собственную эмоциональную чувствительность и чувствительность других и быть в состоянии управлять своими чувствами, а не позволять чувствам управлять нами.

*Сара Уолтерс — профессиональный гомеопат, специализируется на работе с детьми.*

*«В юности я хотела быть ветеринаром, но стала гомеопатом, это — моя страсть и работа. Я всегда полагала, что здоровье нужно рассматривать в целом. Это означает, что вы принимаете во внимание сознание, тело и дух людей, зная, что все это взаимосвязано, влияет друг на друга. Другая моя страсть — заботиться о детях, поэтому я решила специализироваться на лечении детей.*

*Детям иногда приходят странные и замечательные идеи, и я убеждена, что в пределах безопасных границ они должны всегда выражаться, пробовать и проверяться! В моей работе травника одним из ключевых инструментов, которые я использую, является общение. Если родители приводят ребенка ко мне на осмотр, я всегда трачу первую половину*

## 9. Личная жизнь: применяйте ваши навыки



сеанса на разговор с малышом, полагая, что он достаточно взрослый, чтобы выражать себя, а с младенцами разговариваю, играя с ними. Это подсознательно формирует связь и, надеюсь, чувство доверия; только тогда возможно лечение.

Голос — замечательный инструмент, он может выражать сочувствие, симпатию, восхищение, оптимизм, он помогает устанавливать доверительные отношения между вами и ребенком. Главное — найти контакт, изменяя тон голоса или подбирая слова. Дети хорошо реагируют на юмор, ценят искренность. Они понимают большую часть беседы, иногда только по тону голоса, а не по словам. У детей имеется множество способов привлечь наше внимание и быть услышанными, и все же некоторые находят это более трудным, чем другие. Нет никакого определенного способа общения, требуется достичь понимания, общаясь с глазу на глаз.

В лечении травами цель состоит не в том, чтобы просто устраниć симптомы болезни, но и привести тело в равновесие согласно индивидуальным потребностям и способствовать оптимизации здоровья сознания, тела и духа.

Для детей особенно важно позволить им развиваться, расти, обретать уверенность и чувствовать себя комфортно такими, какие они есть. Болезнь ребенка может часто оказывать глубокое воздействие на его отношения с родителями, родными братьями или сестрами. Она может сблизить, создать почву для положительных изменений и развития.

Поэтому я рассматриваю болезнь не как отрицательную задержку, а как знак, что необходимы изменения — либо ментальные, либо эмоциональные, либо физические или все три. И нередко это — общение и понимание.

Сколько любви, силы, уверенности и мужества может дать одно лишь вовремя произнесенное слово!»

*Серия «Театральная мастерская»*

**Джоанна Кросс**

# **СИЛА ВАШЕГО ГОЛОСА НА ВСЕ 100!**

**Воздействие на аудиторию. Выражение мыслей.**

**Презентация себя. Язык тела.**

**Преодоление физических проблем с речью.**

**Голосовая терапия.**

**Ответственный редактор**

**Л. Алексеева**

**Перевод с англ. яз.**

**Е. Папу**

**Корректор**

**Н. Ярошевская**

**Компьютерная верстка**

**Ю. Тимченко**

**Дизайн обложки**

**Ю. Солодченко**

**Формат 84x108 1/32. Бумага тип. № 2.**

**Гарнитура TimesDL. Тираж 3000 экз. Заказ № 3178.**

**Издательство «Феникс»  
344082, г. Ростов-на-Дону,  
пер. Халтуринский, 80.**

**Отпечатано в полном соответствии с качеством  
предоставленных диапозитивов  
в ООО «Кубаньпечать»  
350059, г. Краснодар, ул. Уральская, 98/2.**