

Нина Зверева

Я ГОВОРЮ – МЕНЯ СЛУШАЮТ



Москва
2010

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](#)

УДК 808.5
ББК 83.7
3-43

Редактор Н. Нарциссова

Зверева Н.

3-43 Я говорю — меня слушают / Нина Зверева. — М.: Альпина Паблишерз, 2010. — 234 с.

ISBN 978-5-9614-1168-3

Умение выступать публично необходимо каждому современному человеку. Мы презентуем себя преподавателю, сдавая экзамен, работодателю — во время интервью, сотрудникам в процессе работы, партнерам при заключении сделки. Говорить на публике нелегко, многие испытывают страх и неуверенность.

Для телеведущего умение выступать — основа профессии, поэтому советы тележурналиста имеют наибольшую ценность. Нина Зверева, тележурналист и педагог, член Академии российского ТВ и обладатель премии «ТЭФИ», расскажет, как подготовиться к выступлению, выработать свой ораторский стиль и наиболее эффективно донести свою мысль до аудитории.

Эта книга для тех, кто хочет, чтобы их не только слушали, но и слышали.

УДК 808.5
ББК 83.7

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу lib@alpinabook.ru.

© Зверева Н., 2010
ISBN 978-5-9614-1168-3
© ООО «Альпина Паблишерз», 2010

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](#)

Оглавление

Благодарности	5
Глава 1. или Вступление	7
Глава 2. Цель выступления	12
Глава 3. Начало и финал.....	21
Глава 4. Паузы	33
Глава 5. Голос, тембр и дикция.....	43
Глава 6. Владение словом.....	54
Глава 7. Чувство времени	64
Глава 8. Шутки и анекдоты как инструмент оратора	75
Глава 9. Общение с аудиторией	85
Глава 10. Уверенность	94
Глава 11. Предварительная подготовка	105
Глава 12. Внешний облик	119
Глава 13. Память.....	131
Глава 14. Подручные средства	140
Глава 15. Эмоции	153
Глава 16. Личные моменты (буква «Я»).....	164
Глава 17. Реакция.....	172
Глава 18. Жесты, мимика, ходьба	182
Глава 19. Знание аудитории	194
Глава 20. Типы ораторов	208
Глава 21. Ситуации.....	219
Об авторе	232

Благодарности

Самое трудное и самое приятное — это писать слова благодарности.

Трудно — потому что страшно кого-то пропустить, приятно — потому что благодарность — это радость для обеих сторон.

Так сложилось, что в моей жизни с самого детства образовалась уникальная питательная среда для рождения этой книги. Все члены нашей семьи — прекрасные рассказчики и не менее талантливые слушатели. Многие из них, уже в нескольких поколениях, включая выросших детей, — педагоги, профессора. Естественно, что проблемы, связанные с подготовкой интересной лекции или тренинга, обсуждаются в нашей семье непрерывно, со вкусом, с энтузиазмом. Спасибо вам всем, мои дорогие!

Отдельное спасибо мужу за любовь, поддержку всех моих новых проектов и за уникальный сплав эрудиции и таланта — это тот колодец, из которого я никогда не смогу напиться!

Спасибо моему любимому водителю Максу — за страсть к устным рассказам и постоянные просьбы «рассказать что-нибудь» во время долгой дороги из Нижнего в Москву и обратно. Это была прекрасная возможность репетировать будущие выступления и анализировать секреты успеха и неудачи.

Спасибо моей подруге Рае, лучшему слушателю всех времен и народов.

Особое спасибо моему другу, оператору Михаилу Сладкову, с которым мы вместе ведем тренинги публичности, и он всегда находит точные слова поддержки для наших поначалу смущенных учеников, которые в ходе занятий раскрепощаются и добиваются успеха.

Спасибо судьбе и профессии, которая помогла мне познакомиться с блестящими ораторами и даже взять у многих из них интервью.

Спасибо моим благодарным и требовательным ученикам, которые помогают мне самой идти дальше и осваивать новые темы, создавать новые курсы и книги.

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](#)

Спасибо моим верным и надежным сотрудникам из учебного центра «Практика» и учебного центра кинокомпании «Амедиа». Я знаю, со мной работать непросто, и очень благодарна всем за внимание и терпение.

Я очень рада, что эта книга выходит в моем любимом издательстве «Альпина Паблишерз», и хочу поблагодарить всех, кто поддержал идею и довел ее до финала — Илью Долгопольского, Анну Деркач и замечательного редактора Наталью Нарциссову.

Пусть эта книга будет не последней!

Глава 1,

или Вступление

Здравствуйте! Меня зовут Нина Зверева, и вы держите в руках книгу, которую я назвала «Я говорю — меня слушают». И если сейчас, с первой страницы, я с вами говорю, а вы меня слушаете, это уже очень хорошо. Но все же с первых минут всегда хочется понять, зачем вам, собственно, это читать и что вы получите в результате прочтения.

Объясняю. Я всю жизнь работала журналистом, точнее, тележурналистом. Затем педагогом, продюсером.

Журналистская жизнь моя началась рано, еще в детстве. Сейчас мне скоро шестьдесят, и меня мой возраст радует, потому что это — переход на новую ступеньку, когда я уже считаю возможным кого-то учить, передавать опыт. Тем более что мой опыт оказался востребованным.

В 2004 г. я написала учебник «Школа регионального тележурналиста», он разошелся по всей стране в количестве 5000 экземпляров и стал очень популяррен. Разные люди говорили мне, что этот учебник нужен не только тележурналистам, он нужен всем, кто хочет научиться общаться. В 2009 г. я написала новый учебник, уже без слова «региональный» в названии, просто — «Школа тележурналиста». И снова успех, спрос превысил предложение. И снова среди читателей много людей, далеких от профессии журналиста. И меня это не удивляет.

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](#)

Ведь что такое журналистика? Это искусство коммуникации, умение наладить контакт, понять человека, почувствовать его, найти правильную интонацию.

А разве каждому из нас это не нужно? Представьте себе, что вы сидите за столом в компании и хотите что-то сказать, вас мучает волнение и вы чувствуете, что вот уже пора что-то произнести, а потом, наконец, встаете, говорите, и все смотрят на вас ну не то чтобы с осуждением, а как-то с сочувствием... Такие моменты запоминаются надолго. И каждый из нас в детском, подростковом или даже во взрослом возрасте попадал в подобные ситуации.

Но можно ли говорить так, чтобы тебя воспринимали именно так, как тебе хочется? Можно ли овладеть техникой эффективного общения, эффективной коммуникации? Можно! Об этом много пишет Дейл Карнеги, пишут другие авторы — и иностранные, и наши.

Есть люди, которым умение общаться дано от природы. Мой друг, продюсер Александр Акопов, приводит такой простой, всем понятный пример: на елках вокруг Деда Мороза всегда собирается много детишек. Некоторые из них залезают на табуретку, и никак их оттуда не сгонишь. Они готовы читать стишкы — и не имеет значения, знают они их или не знают, — глазки у них горят, они рвутся прямо сейчас сорвать овацию. Если убрать их с табуретки, для них это будет горе. А другие, наоборот, прячутся за мам и башмаки.

Это не означает, что они глупее, что у них плохая память, что они не знают стишков, — нет, это означает, что они боятся быть публичными.

Публичность — это дар, но это и необходимость, потому что никто из нас не может прожить в одиночку, на необитаемом острове. Всем приходится вступать в общение. Как-то раз мне как журналисту довелось присутствовать на тренингах нашего замечательного психотерапевта Яна Голанда, который учил группу молодых людей, как надо знакомиться с девушкой. Я не ожидала, что так много умных, симпатичных молодых людей не могут преодолеть этот барьер — подойти поздороваться, представиться, познаком-

миться, попросить телефон. При этом я видела огромное количество нахальных молодых людей, совершенно неинтересных, часто недостойных, которые делают это легко и просто. Существуют даже целые школы так называемых «пикаперов» и, наоборот, «школы стерв», где учат нужным для этого приемам.

Ведь это просто приемы. Это очень просто. Но некоторым людям это дано от рождения, а некоторым приходится овладевать навыками общения через страх и душевную боль, через неуверенность и сомнения.

Главное, что вы должны запомнить, — овладеть этим можно. Другой вопрос — всем ли это нужно? Я считаю, что всем абсолютно. Но некоторым больше, чем другим.

Например, если человек хочет сделать карьеру, это означает, что ему обязательно придется представлять себя преподавателю, сдавая экзамен, работодателю — во время интервью, коллективу, если он собирается руководить людьми, и т. д.

В знаменитых американских бизнес-школах искусству коммуникации учат серьезно и основательно. И очень многие бизнесмены говорили мне о том, что главное в их профессии — умение вести переговоры. А это значит — умение слушать, умение слышать, умение говорить.

Ведение переговоров — искусство даже более тонкое, чем искусство интервью. Журналист занимает определенную позицию — это понятно. Понятно и то, что есть некоторые проблемы, связанные с тем или иным человеком, которые интересны обществу. Журналист вытаскивает эти проблемы на свет Божий, и вокруг них и ведется разговор. Занять верную позицию в переговорах — сложнее, а вести их большинству людей приходится куда чаще, чем брать интервью.

Но даже если речь идет об обычном тосте, в компании родных и близких, умение говорить тоже очень важно, потому что словом можно убить, а можно возродить. Если любимый вами человек — а вы так ждали его слова! — встает и говорит: «Счастья, здоровья!» — праздник испорчен. А ведь он сказал то, что думал на самом деле, он действительно желает вам счастья и здоровья.

Он просто не умеет и не привык говорить публично. Сказать в такой момент именно то, чего от тебя ждут, — что-то особенное, хотя и при всех, — это тоже надо уметь.

Надеюсь, я вас убедила в том, что прочитать эту книгу будет как минимум не вредно.

А теперь, собственно, из чего она будет состоять, о чем мы будем с вами беседовать?

Самая главная часть книги — это некий модуль хорошего публичного выступления. Мне кажется, что в ходе своей журналистской деятельности и тренингов, которые мы с оператором Михаилом Сладковым в течение многих лет проводим с разными людьми — прежде всего, с депутатами, политиками, чиновниками разных уровней, — я нашупала важные параметры этого модуля. О каждом из них поговорим подробнее.

Это:

- интонация;
- предварительная подготовка;
- знание аудитории;
- эмоции;
- реакции;
- уверенность;
- подручные средства;
- ваш личный опыт;
- шутки;
- паузы;
- техника речи;
- владение родным языком;
- чувство времени;
- память.

Поговорим и о том, что каждому выступающему на публике человеку важно найти свой стиль. Ораторы бывают разные. Для меня типы ораторов — это артист, знайка, трибун, друг или учитель.

Поговорим о разных ситуациях, в которые вы можете попасть или уже попадали во время публичных выступлений, поговорим и о такой важной вещи, как самопрезентация.

Ну вот, о содержании книги я рассказала, и теперь пора переходить к следующей главе.

ВЫВОДЫ

- Учиться общаться необходимо каждому человеку, это важное умение.
- Научится этому — можно! Просто одним это дается легче, чем другим.
- Есть определенные параметры любого хорошего выступления, их полезно знать.
- Публичность — это необходимость, нельзя прожить на необитаемом острове.
- Хорошо говорить — означает быть услышанным!

ЗАДАНИЯ

1. Попробуйте «на память» перечислить параметры успешного выступления.
2. Постарайтесь вспомнить среди знакомых вам людей именно тех, у кого общение получается лучше, чем у других. Подумайте, почему, за счет каких приемов им это удается.
3. Узнайте у тех людей, которым вы доверяете, какие ошибки вы совершаете при публичных выступлениях, начиная с тостов в знакомой компании. Проанализируйте то, что вам скажут близкие.
4. Загляните в Интернете на странички «школы стерв» и других подобных школ, обучающих искусству обратить на себя внимание того человека, который вам интересен. Многие из предлагаемых ими приемов вполне разумны.
5. Зная параметры успешного публичного выступления, попробуйте оценить по 10-балльной шкале свои способности (например, память — 5 баллов, голос — 6 баллов, уверенность — 3 балла и т. д.). Когда вы прочтете книгу, вернитесь к этому листочку и сделайте упражнение заново.

Глава 2

Цель выступления

Если называть выступлением некий акт публичного говорения, то понятно, что оно может состояться в различных ситуациях, в разных компаниях, и его цели тоже, соответственно, могут быть разными. Иногда мы начинаем выступать, когда и не собирались этого делать. Иногда имеем возможность подготовиться к выступлению, а иногда — нет. Если же попробовать как-то классифицировать цели выступления, то я предложила бы вам такой вариант.

1. Первая, наиболее распространенная цель выступления — это стремление выдать нужную информацию. При этом вы можете выступать перед коллективом, отчитываться перед начальником, давать нужную информацию знакомым и друзьям. Нужную — кому и для чего? Речь идет об информации, которую вы считаете нужным сообщить в данный момент.

минутоику!

Очень полезно задать самому себе вопрос: та информация, которую я считаю нужной, — действительно ли она нужна тем

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](#)

людям, которым я хочу ее сообщить? Часто именно здесь проходит сбой.

Действительно ли люди ждут вашего сообщения? Почему? Им оно будет интересно, полезно — или развлечет их, доставит им радость, рассмешит? Если вы в этом уверены, тогда — открывайте рот и говорите!

Но если вы все-таки ошиблись?

Главное — сделать так, чтобы та информация, которую вы считаете нужной, была востребована теми, кто вас окружает. Главное, чтобы люди, которые выслушали эту информацию, признали ее нужной.

А для этого чрезвычайно важен момент предварительного обдумывания информации.

Вы должны сосредоточиться и оценить следующее:

- что именно вы хотите сообщить (если не можете сами для себя сформулировать ответ одной короткой фразой, значит — ясности нет, выступать в этом случае рискованно);
 - подходит ли ситуация для успешного выступления (например, если совещание затянулось, люди устали и ждут перерыва, это явно не самый удачный момент);
 - сможет ли данная аудитория адекватно оценить и воспринять вашу информацию (это вопрос мотивации и уровня слушателей, например, одна и та же важная и качественная информация легко может быть усвоена в кругу коллег и вызовет недоумение в кругу ваших друзей, и наоборот).
2. Вторая цель выступления часто преследуется политиками и теми, кто хочет сделать политическую карьеру. Эта цель — побудить к действию, а умение добиться этого — одно из качеств настоящего лидера.

Интересно, что при этом не так важен смысл, как важны эмоции, эмоции побуждения. Важна и подача. И, конечно, когда мы говорим об этом, перед нами сразу встает образ великолепного Жириновского. Слово «великолепного» пишу в кавычках, а произношу без

них, абсолютно серьезно! Я следила за выступлениями Владимира Вольфовича, несколько раз общалась с ним, вела с ним прямой эфир на Российском телевидении и брала у него интервью, когда он бывал в Нижнем Новгороде. Могу сказать, что в разных аудиториях он называл разные цифры и говорил прямо противоположные вещи. И было очевидно, что ему совершенно неважно, что он говорит, важно — как. При этом он совершенно четко ориентировался на аудиторию. Среди сельских жителей, которые не особенно вникают в такие вещи, он приводил какие-то жуткие цифры, которые брал с потолка. Зато выступая перед интеллигенцией в научном институте, был с цифрами очень осторожен. И в любой момент выступления наблюдалась безусловная концентрация на том, как он выглядит со стороны.

Чрезвычайно эмоционально, чрезвычайно ярко, с перебором во всех смыслах и с артистическим вдохновением этот человек говорит так, что хочется видеть и слышать его снова и снова. И так как главная задача политиков — сделать так, чтобы за них голосовали, чтобы не затеряться и оставаться на Олимпе, для них это очень важно.

МИНУТОЙКУ!

Вы помните, наверное, как выступал в бытность свою премьер-министром Егор Тимурович Гайдар? Он чмокал губами и то и дело произносил странное слово «отнюдь». Но его слушали с большим интересом и терпели и «отнюдь», и причмокивания.

Это можно объяснить, если вспомнить, что в ту пору в России испытывали большой интерес к новым людям, к так называемым реформаторам и демократам. После десятилетий скучной, закрытой на все пуговицы, глянцево-пропагандистской политики вдруг появились совсем другие люди, и им хотелось верить. Их хотелось слушать! Конечно, только какое-то время, потому что потом неудачи реформ и разочарование в реформаторах сделали появление таких горе-ораторов на трибунах невозможным.

Я помню, как слушали выступавшего с трибуны съезда народных депутатов СССР Сахарова — человека, который вроде бы совсем не владел публичным словом, заикался и говорил очень тихо и одно и то же. Однако к нему присматривались. Его личность сама по себе была настолько необычна, нам долгие годы запрещалось о нем говорить, и вдруг мы смогли его увидеть, при том что мы столько о нем слышали — и хорошего, и странного, и ложного...

Тем не менее его засмеяли, буквально согнали с трибуны, и он стал немножко... не могу сказать жалок — он никогда не бывал жалок — но он оказался как-то беспомощен перед этой толпой, которая не дала ему говорить. Это потом мы узнали, что все, о чем он пытался рассказать, — правда. Действительно, в Афганистане одни из наших солдат стреляли в других, и тоже наших... Он не очень умел подать информацию, но, тем не менее, его желанием было побудить к действию, принять какие-то законы, разобраться с нашей армией, с тем, что от нас скрывали. Это, конечно, особый случай... Но если бы к его смелости и опальной славе прибавить талант оратора Анатолия Собчака или раннего Бориса Ельцина — эффект был бы другим.

Я знаю многих молодых людей, которые хотят стать политиками, и обычно они тренируются именно в этом направлении — не столь важно, что ты говоришь, гораздо важнее — как, насколько твои эмоции способны разбудить чувства других людей.

Сразу хочу обратить внимание читателей на то, что есть огромная разница между демонстрацией своих эмоций и умением вызвать эмоции у слушателей.

Вы много раз наблюдали, как самые тонкие юмористы остаются невозмутимо спокойными в тот момент, когда зал задыхается от хохота. Профессиональный актер умеет так сказать и так замолчать, что у людей дрожит сердце, а он остается в своем образе, как будто ничего не происходит.

Разные политики пользуются совершенно разными методами, чтобы вызвать мощную реакцию толпы, и каждый находит свои эффективные приемы манипуляции человеческими эмоциями.

3. Еще одна цель выступления — произвести впечатление, например, при устройстве на работу или знакомстве. В этом случае очень важны нюансы. Каждая ошибка в такой момент может навсегда лишить вас или работы, или знакомства, о котором вы мечтали.

Помните пословицы о том, что первое впечатление дороже второго, встречают по одежке, а провожают по уму, и т.д. Очень важно контролировать каждое свое слово и каждый взгляд, точно знать свои достоинства и недостатки, для того чтобы использовать первые и скрывать вторые.

Эти навыки хорошо тренируют в американских бизнес-школах, о которых я уже упоминала, причем интервью репетируется много раз и с разными работодателями.

Интересно, что в той же Америке или Европе при трудоустройстве часто просят рассказать историю из жизни — школьной, личной, семейной. И следят за тем, как и что человек рассказывает. Это имеет огромное значение. Поэтому такая история из жизни тоже репетируется.

Если говорить о тенденциях в искусстве публичных выступлений, то в последнее время в них присутствует все больше личного, все больше искренности. Посмотрите на Барака Обаму — это один из самых ярких публичных политиков нашего времени. Обратите внимание на то, как часто он говорит о чем-то личном, что раньше было невозможно.

Во время его визитов в разные страны вспоминается какой-то двоюродный дедушка, а недавно весь мир следил за тем, как Обама ловил муху, и в Интернете это были, наверное, самые востребованные кадры. Поэтому не нужно бояться говорить просто и искренне и приоткрывать что-то личное. Обычно люди реагируют на это очень хорошо.

Не нужно стараться казаться лучше, чем вы есть, или казаться другим — это большая ошибка.

4. Еще одна возможная цель выступления — доложить результат. Я думаю, что это одна из самых трудных целей, потому

что отчеты, по сути, — самое скучное, что приходится слушать. Если вы выступаете с научным докладом, то в зале найдутся принципиально несогласные, и все они будут стараться доказать вашу неправоту немедленно, либо по их лицам будет видно, что они считают ваши результаты не такими уж впечатляющими. Тем не менее есть примеры прекрасных выступлений с подобными докладами, например, речи нобелевских лауреатов. Я очень советую вам найти в Интернете выступления нобелевских лауреатов, почитать их, и тогда вы увидите, как просто и легко можно рассказывать о самых сложных научных открытиях.

Собственно, в этой книге мы будем подробно говорить об этих правилах: не говорить трудно, не говорить слишком долго, говорить от себя, как можно меньше читать и т. д.

5. Наконец, наверное, самая распространенная цель выступления — поддержать компанию. Нужно уметь делать это, но обязательно помнить о том, что тот, кто первым заговорил после неловкой паузы или полной тишины, всегда сильно рискует, так как его слушают все и надо быть готовым выйти из этой ситуации победителем. Даже простейший анекдот надо уметь рассказать, и только кажется, что это легко.

Понятно, что в зависимости от ситуации и цели говорить надо по-разному. Но важно всегда помнить о том, что ваша цель — именно эта, а не другая. Есть и еще одно очень важное правило: не нужно путаться в целях или стараться объединить их. Если перед вами стоит задача за 15 секунд произвести впечатление, а вы начинаете излагать тому же начальнику или работодателю какие-то цифры, факты, рассказывать о своих успехах, вряд ли вы добьетесь желаемого результата. А если вам необходимо побудить кого-то к действию, не нужно путать это с задачей дать нужную информацию. Еще раз говорю: побудить к действию — значит вызвать сильные эмоции.

Поэтому перед тем, как начать говорить, вы должны спросить себя: зачем я открыл рот, с какой целью, чего хочу достичь, — и сконцентрироваться на одной задаче.

Под занавес — полезная байка.

Она мне кажется очень подходящей — про Ларри Кинга. Это знаменитый, очень популярный американский телеведущий. Кстати, у него есть прекрасная книга, изданная в том числе и на русском языке, — «Как разговаривать с кем угодно, когда угодно и где угодно»*. Очень полезное чтение для тех, кто хочет овладеть искусством говорения. Об этом человеке я слышала историю — не знаю, правда это или нет, но история уж больно хороша.

В свое время тихий еврейский юноша с совершенно другими именем и фамилией (назовем его Наум Гинзбург) очень мечтал быть журналистом, но ему все отказывали, потому что он не производил нужного впечатления — просто не умел. Он запинался, заикался, волновался и только и мог, что сообщать всем о своей мечте стать журналистом. Но этого, как мы понимаем, совсем недостаточно для того, чтобы быть принятым на работу. В Америке профессия журналиста чрезвычайно востребована, и конкуренция высока.

Кто-то из умных взрослых друзей посоветовал ему начать с маленькой радиостанции, не обязательно же сразу телевидение... Он послушался и приехал на маленькую радиостанцию в маленький город. В Америке, кстати, местные радиостанции и телекомпании более популярны, чем общенациональные. Люди всегда хотят знать о себе, о своем городке, о своем домике больше, чем о жизни страны в целом. И ему повезло. В этот день как раз заболел ведущий диктор. Главный редактор, посмотрев на его взволнованную молоденькую мордочку с горящими глазами, решил дать ему шанс. И вот Наум зашел в радиорубку, маленькую уютную комнатку с микрофонами. Зажглась красная лампочка, ему начали махать руками — говори, говори! А как раз перед этим главный редактор спросил его: «Как вас зовут?» Он сказал: «Наум Гинзбург». — «Нет-нет, это плохое имя, давайте вы будете Ларри Кингом». — «Почему Ларри Кингом?» — «Хорошо звучит — вот и все». Это было последнее, что он услышал перед тем, как зайти. Ему дали листочки с текстом и начали махать руками.

* Кинг Л. Как разговаривать с кем угодно, когда угодно и где угодно. — М.: Альпина Паблишерз, 2010.

И вдруг этот испуганный парень сказал, с ужасом глядя в микрофон: «Знаете, меня зовут Наум Гинзбург. Меня только что переименовали в Ларри Кинга. Это имя для меня новое, оно мне не нравится, но мне сказали, что оно лучше звучит. Я ничего не умею, я просто очень хочу работать журналистом. Здесь лежат листочки, но, по-моему, они очень скучные. Давайте я лучше расскажу новости городка, которые узнал, пока шел на радиостанцию». И он начал рассказывать о том, что перед радиостанцией — лужи, о погоде, о том, что произошло, какие автобусы он увидел, еще что-то... На него махали руками, но когда время закончилось, он вышел и заиграла музыка, все телефоны зазвонили и радиослушатели потребовали, чтобы этот парень остался в эфире. Что же произошло? А произошло то, что в ситуации стресса человек использовал самый лучший прием — он искренне предъявил себя таким, какой он есть. И, конечно, люди сразу оценили это и поняли, что здесь нет притворства, нет лжи, а есть глубокое фанатичное желание работать в этой профессии и общаться со слушателями.

Это очень важная история. Если определить цель выступления Ларри Кинга — а у него была цель, ему надо было получить работу, — то он ее достиг. Я думаю, если бы он вошел в студию и смущенным голосом прочитал новости на листочках, и сразу назвался бы Ларри Кингом, то выздоровевший диктор легко заменил бы его. Но он предъявил себя и выиграл!

Так что, прежде чем открыть рот, прежде чем начать говорить, спросите себя: какова ваша цель? Полезный вопрос — подумайте над ним!

ВЫВОДЫ

- Перед выступлением всегда полезно подумать, какова ваша цель.
- Цель выступления должна быть конкретная и в каждом случае — своя.
- Чем точнее вы определите цель своего выступления — тем выше вероятность успеха.

- Оставаться самим собой, быть искренним в общении — скорее плюс, чем минус.
- Надо уметь скрывать свои недостатки и подчеркивать достоинства — в любой ситуации.

ЗАДАНИЯ

1. Попробуйте по памяти перечислить те цели выступления, которые указаны в этой главе.
2. Перескажите байку про Ларри Кинга кому-то из близких, посмотрите, насколько внимательно вас будут слушать.
3. Вспомните последние три своих публичных выступления и попробуйте сформулировать, какова была цель каждого из них. Проанализируйте, удалось ли вам достичь ее.
4. Подумайте, в каких случаях доклад о ваших результатах будет интересовать аудиторию, а в каких — восприниматься как безнадежно скучный.
5. Посмотрите внимательно телевизор и попробуйте сформулировать, какую цель в своих коротких выступлениях ставили перед собой публичные политики, чиновники высокого уровня, журналисты. Насколько им удалось достичь цели?

Глава 3

Начало и финал

В этой главе мы поговорим о некоторых составляющих хорошего выступления. А конкретнее — о начале и финале. Я называю это «правилом Штирлица».

Помните, в «Семнадцати мгновениях весны» есть такой закадровый текст: Штирлиц знал, что лучше всего запоминается первая и последняя фраза... Это действительно так.

На занятиях с журналистами мы разбираем различные сюжеты, программы и фильмы и каждый раз приходим к выводу, что неслучайно на профессиональных конкурсах побеждают те из них, где отлично сделаны начало и финал. Середина часто попросту забывается. Но если в начале нас заманили чем-то интересным, подсадили на «крючок», дали понять, что впереди увлекательная история, а в финале будет и вовсе что-то эдакое — мы обязательно будем смотреть. Незыблемое правило драматургии — должны быть завязка, кульминация, финал.

Это правило применимо к любому выступлению.

Люди, которые рождены хорошими ораторами, чувствуют это интуитивно. И поэтому начинают речь примерно так: «Я расскажу вам историю, которая перевернула мою жизнь». Все слушают и ждут того момента, когда жизнь перевернулась, и даже если это заявление оказалось большим преувеличением, слушают-то с интересом, внимательно! Только если в конце истории совсем уж

ничего не происходит, аудитория разочарована — ее купили на хорошую рекламу! Заставили слушать! И в следующий раз такого доверия к этому рассказчику уже не будет. Поэтому в финале обязательно должно что-то произойти.

С ЧЕГО НАЧАТЬ?

Помните знаменитое пушкинское «Гости съезжались на дачу» или толстовское «Все счастливые семьи похожи друг на друга, каждая несчастливая семья несчастлива по-своему»? Русская классическая литература дает прекрасные образцы кратких вступлений. Но, к сожалению, в школах нас учат писать к сочинениям длинные, никому не интересные вступления. Проглядывать их можно очень быстро — вряд ли там найдется что-то особенное.

Например, сочинение на тему «Значение Пушкина в русской литературе»: «Великий А. С. Пушкин создал русский литературный язык, он написал такие произведения, как...». Раскрытие самой темы — это уже, как правило, после вступления, то есть пункт второй.

Так вот журналистов мы учим отбрасывать вступления. Я говорю: «Напишите все сведения, которые считаете нужным сообщить зрителю, а потом вычеркните первые два абзаца». Вы не представляете, как они удивляются, когда оказывается, что эти два абзаца действительно были лишними.

Например: «Весна, время любви, расцветает природа, поют птицы, и сердце трепещет вновь, — пишет тележурналист. — У Анны Александровны случилось в этот день не весеннее событие. Ей пришло письмо». Оказывается, именно со второго предложения и нужно было начать сюжет. «У Анны Александровны в этот день случилось не весеннее событие. Ей пришло письмо — грустное, даже горькое». Так начинается сюжет: завязка, а все что до этого — само собой разумеется. Если оператор не показал ручьи, лужицы, птичек, весенние краски, как бы вы ни описывали это словами, никто никогда себе этого не представит.

У того, кто говорит, нет возможности показать картинку, ему нужно нарисовать ее словами, но плох тот оратор, который делает долгое вступление и рассказывает то, что не нужно.

Первую фразу нужно готовить заранее. И конечно, хорошо, если она будет парадоксальна. Пусть первая же фраза вызовет реакцию у публики.

Однажды мне довелось быть на конференции «Логика успеха». Это конференция, где можно набраться новых идей и вдохновиться чужим успехом. Речь шла об успешных продюсерах отечественного телевидения. Там выступали такие известные люди, как Александр Роднянский и Роман Петренко. Один возглавлял в ту пору СТС, другой до сих пор руководит успешной компанией ТНТ. Они рассказывали о том, как достигли успеха в жизни, рассказывали очень неплохо, увлекательно — оба интересные люди с интересной биографией. И Петренко, и Роднянский — очень яркие лидеры, но характеры и, следовательно, манера говорить у них разные. Было интересно слушать и сравнивать, тем более что судьбы у этих менеджеров во многом похожи — оба искали счастья за рубежом, многоного там добились своим трудом и совершенно неожиданно получили предложения вернуться в Москву на высокие должности.

Люди слушали, внимали, аплодировали, пытались запомнить формулы успеха, которыми делились ораторы. Один настаивал на том, что главное — уметь рисковать, другой утверждал, что успех — это команда и надо уметь грамотно подобрать ее и правильно мотивировать.

Последним выступал продюсер и руководитель кинокомпании «Амедиа» Александр Акопов. Я буду часто упоминать его в этой книге, потому что он, наряду с журналистом Георгием Молокиным и еще несколькими знакомыми мне людьми, один из самых интересных ораторов, кого я знаю, один из тех, кого я слушаю с восторгом, потому что словом он умеет добиться всего, чего хочет.

Акопов встал и сказал: «Знаете, а я хочу рассказать о логике неуспеха, потому что это гораздо важнее, так как в любом провале на самом деле кроется успех».

Вы бы видели, как развернулась в его сторону аудитория, как стали его слушать! А почему? Да потому что он первой же фразой придал ситуации парадоксальность. Парадокс — это всегда замечательно! Мозги включаются с пол оборота, и хочется понять, шутит человек или говорит всерьез.

Если вам приходится выступать после кого-то, хорошо бы зацепиться за какую-то фразу предыдущего оратора, за какой-то тезис и перевернуть его наоборот.

Например, ваш босс заявляет на совещании, что придется работать в субботу, так как нужно как следует подготовить важные документы. Все удрученно молчат, потому что уже понастроили других планов, и семья ждет не дождется выходных.

Фраза «Трудовые будни — праздники для нас!» сразу разрядит ситуацию, и тот же строгий босс наверняка пообещает вернуть потерянный выходной в другой день.

И ЧЕМ ЗАКОНЧИТЬ...

Недавно я присутствовала на довольно скучной конференции, где выступала одна американка. Выступала она первой, перед еще сонной аудиторией. Все понимали, что впереди — долгий день конференции, а тут еще нужно слушать оратора через переводчика. К тому же обсуждаемый вопрос не предполагал острой дискуссии — речь шла об освещении темы инвалидов в различных СМИ.

И вот немолодая симпатичная американка встала и произнесла первую фразу: «Я занялась этой проблемой (имелась в виду социальная журналистика. — Прим. авт.) благодаря собаке». Народ как-то встрепенулся, поглядел на нее озадаченно и с интересом.

А дальше она спокойно начала рассказывать, что училась там-то и там-то, занималась медициной и совсем не думала о журналистике.

Слушатели внимали ей спокойно, интерес не пропадал, потому что все ждали, когда будет про собаку.

И только в самом конце своего пятиминутного выступления она рассказала, как однажды, будучи молоденькой студенткой медицинского колледжа она гостила у своей тети в каком-то маленьком американском городке и увидела там собаку-поводыря. Собака вела слепую женщину, обходя столбы, машины, ориентируясь по сигналам светофора. Женщина настолько доверяла собаке, что шла довольно быстро, почти как обычный пешеход. Нашу героиню это так потрясло, что она пошла следом за ними. Женщина и собака скрылись в дверях отеля. Она тоже вошла и попала как раз в самый острый момент, когда служащий отеля отказался давать слепой женщине ключ от номера, несмотря на предварительную резервацию и оплату. Дело в том, что в этом отеле — а потом оказалось, что и во всех отелях штата! — было запрещено проживание с собаками, даже со специально обученными собаками-поводырями.

Наша девушка-медик решила написать об этом статью, она даже сумела сфотографировать женщину и собаку. Статья имела широкий резонанс, ее обсудили на заседании сената этого штата и приняли специальное постановление относительно собак-поводырей.

Так она занялась проблемой слепых людей и из медика превратилась в журналиста, одного из самых известных и почитаемых. Она ездит по всему миру и в самых разных аудиториях рассказывает, как добиться успеха в сложной профессии социального журналиста. Она стала прекрасным оратором. Вполне возможно, что историю с собакой она рассказывала не в первый раз, но я уверена, что подобных историй у нее в запасе множество и для каждой аудитории она выбирает самую подходящую. Учитывая, что на данную конференцию собрались далекие от темы, скучающие люди, она решила взбодрить их эмоциональной, красивой и трогательной историей. А начало выступления и финал были продуманы, безусловно, заранее.

Последняя фраза имеет не меньшее значение, чем первая, и очень хорошо, если они друг с другом связаны.

Если вы слушаете выступления президента во время ежегодных посланий Федеральному собранию, обратите внимание на начало

и финал его речей. Сделаны они ювелирно! Начало — яркое, короткое, самая суть. Финал — тоже короткий, но эмоционально окрашенный. Вот, например, финал последнего выступления Дмитрия Медведева: «Мы одной крови с теми, кто победил, стало быть, все мы — наследники победителей, и я верю в новую Россию. (...) Мы сами выбрали свой путь, наши отцы и деды тогда победили. Теперь должны победить мы. Россия, вперед!»

Замечательно сказано, аплодисменты напрашиваются сами собой.

МИНУТОЧКУ!

А если не хватило времени? Если вам совершенно неожиданно дали слово, и вы совсем не готовы, а говорить надо! Мне кажется, что дело вовсе не во времени, а, скорее, в четком понимании задачи. И, конечно, в готовности выступить. Эту готовность надо иметь всегда. Надо в себе ее воспитывать, как воспитывают в солдатах готовность в любой момент пойти в бой! Несколько секунд на одевание, еще несколько секунд на то, чтобы взять в руки автомат.

Когда вы поняли, что, возможно, нужно будет выступить, за оставшиеся несколько секунд — это, кстати, очень помогает справиться с волнением, — запишите в блокноте или на листе бумаге, да хотя бы на салфетке, с чего вы начнете и чем закончите. И очень хорошо — скажу об этом еще раз, — если начало и финал будут связаны между собой. Это очень важно!

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Если вам нужно поделиться информацией, значит, прежде всего, вы должны обратить на себя внимание. Информацию нельзя выдавать сразу, надо сначала сделать ей рекламу: «А я знаю, как надо выйти из этой ситуации» или «А я читал, как можно решить этот вопрос нестандартным образом». Или: «А вы знаете, как эта про-

блема решается у наших конкурентов?» (Кстати, с вопроса начинать вообще хорошо.) А дальше надо назвать фамилию известного человека, который вызывает всеобщее уважение, — то есть дать аудитории «замануху».

Что еще может быть «заманухой», кроме упоминания имени, на которое все реагируют? Либо парадокс, то есть что-то неожиданное, нестандартное, либо шутка, но на это не каждый способен, либо можно взять удар на себя. Если по характеру это вам подходит, скажите: «Я знаю, как можно сделать это быстро, дешево и качественно». Ого-го! Это демонстрация амбиций! Тоже вариант.

Таким образом, если перед вами стоит задача дать нужную информацию, уже первой фразой вы обращаете на себя внимание. А в finale речи я бы посоветовала повторить эту нужную информацию, только коротко, чтобы она точно всем запомнилась. Всегда нужно сначала рассказывать развернуто, а потом еще раз формулировать кратко.

Если вам необходимо побудить кого-то к действию — это значит, что вы берете на себя роль лидера. Мы говорим о политиках или о выступлении в каких-то особых стрессовых ситуациях, например, когда люди растерялись, а вы готовы взять на себя ответственность, стать командиром. Если вам нужно побудить к действию, хорошо бы, чтобы первая ваша фраза была со знаком восклицания. Короткое «Стоп!» или «Внимание на меня!». Или «Все сюда!» — это фраза неожиданная, командная и привлекательная. Вспомните того же Жириновского и других политиков. Они часто повторяют: «Я сказал!», «Внимание на меня!».

«Сейчас я скажу то, чего вы еще не знаете. Внимание!» И очень важно после этой фразы выдержать паузу. Кстати, о паузах мы поговорим в следующей главе. А сейчас несколько слов о finale.

Если вы взяли на себя роль лидера и командира, то финал выступления — это всегда эмоция. Причем сильная, яркая эмоция, захватывающая зал.

Этим приемом всегда пользуются политики. Например, те же американцы — как хорошо и быстро переходят они на национальную идею, на великую Америку! И люди прикладывают руку

к сердцу, и поют гимн, и вешают государственные флаги над своими домами — не просто так, их к этому приучили с помощью определенных технологий. Кстати, этими технологиями прекрасно владели гитлеровские идеологи фашизма, которые очень хорошо освоили психологию толпы.

Когда людей много, когда есть компания, команда, зал, целая площадь людей, аудитория становится подвержена общим эмоциям, общему пафосу. Есть понятия, на которые человек всегда реагирует хорошо. Есть слова, на которые он не может не реагировать. Для меня и для вас такими понятиями всегда будут малая родина, то есть город, где родился, мама, бабушка, детство и т. д. Есть близкие всем общенациональные понятия — Родина, Москва, Победа. Сердце любого россиянина не может не реагировать на использование — умное, грамотное! — таких важных понятий. Прекрасно владеет этой методикой премьер-министр Путин. Он очень грамотно переходит с любого частного случая на интересы России и сразу находит полное понимание у аудитории, то есть у людей возникает чувство доверия к этому человеку и желание идти за ним. Это впечатляет.

Следующая цель выступления, как мы помним, — произвести впечатление, например при устройстве на работу. В этом случае очень важны точность, лаконичность, хорошие манеры, улыбка, знание предмета и т. д. А как использовать начало и финал? Многое зависит от того, кто перед вами сидит, насколько вы владеете информацией об этом человеке. Знаком он вам или не знаком, удалось что-то узнать о нем или не удалось...

Но в любом случае вы можете использовать в качестве начала уже однажды найденные яркие слова.

Скажите о себе что-то такое, что явно заинтригует собеседника. Например, я знаю, что людям в аудитории нравится, когда я спокойно сообщаю свой возраст. Я вижу, что это повышает мой рейтинг. Говоря: «Мне пятьдесят семь лет», — я могу предвидеть реакцию удивления у малознакомых людей и пользуюсь этим, зная, что это хороший прием. У каждого есть какие-то свои фразы, которые уже прошли проверку временем, их можно и нужно использовать.

При устройстве на работу лучше, чтобы первыми заговорили не вы, и в таком случае я всегда советую: в начале важного интервью спросите, сколько у вас есть времени. Если вас просят рассказать о себе, спросите сразу, сколько у вас есть времени — минута, полторы, две? Уточнение формата встречи — это всегда удачная первая фраза.

Не могу удержаться от того, чтобы не похвастаться, но, надеюсь, это будет интересно и полезно. Случилось так, что наш учебный центр «Практика» в Нижнем Новгороде в ходе официального визита в Россию посетила королева Нидерландов Беатрикс вместе с сыном принцем Вильгельмом Александром. Мы до последнего момента не верили, что это случится, но вот она, сияющая, красивая, в рыжей шляпке и в рыжих перчатках идет с улыбкой мне навстречу, а я совсем не знаю что сказать! На русском? На английском? И главное — что сказать? Меня так долго инструктировали перед встречей, что в голове остался полный сумбур. Помнила только о полном запрете на все, что я люблю, — на комплименты, на подарки, на подробный рассказ о нашей школе. Я посмотрела Ее Величеству прямо в глаза и спросила по-английски: сколько у меня есть времени? И она ответила радостно: “Take you time!” — то есть сколько захотите! С этого момента я уже не обращала внимания на службу безопасности и прочие помехи, раскрепостилась, и все прошло замечательно — душевно и очень легко!

Финал интервью тоже нужно продумать заранее. Когда человек при устройстве на работу наизусть рапортует свое резюме, это не производит хорошего впечатления. Если он заканчивает рассказ о себе так: «Морально устойчив, имею троих детей, женат», — это странно! А вот если в конце он тонко упоминает о каком-то своем необычном увлечении — это может произвести очень хорошее впечатление. Я помню, как легко и с радостью взяла на работу девушки, которая сидела во время интервью очень зажатая, а в конце неожиданно заявила мне, что ничего не знает, ничего не умеет, но умеет учиться! Она попала в самую точку, так как я всегда считала стремление учиться самым важным для членов своей команды качеством.

И еще об одном нужно всегда помнить: если перед вами стоит задача произвести впечатление, надо быть очень осторожными с хвастовством. Первой или последней не должна быть фраза, которая ставит вас выше всех. Это всегда неприятно. Помните, что лучше немножко посмеяться над собой, чем похвастаться. Это формула на все времена.

Если же ваша задача — доложить результат, то первая фраза должна осветить проблему. Чтобы все поняли значение достигнутого вами результата, надо сначала разъяснить суть проблемы. Вы должны показать ее глубину и трудноразрешимость. Постарайтесь сделать это коротко, а в finale нужно обязательно вернуться к проблеме и продемонстрировать, как теперь она будет хорошо и быстро решаться.

Если вы хотите поддержать компанию, то хорошо бы начать и закончить свое выступление шуткой или каким-то интересным афоризмом, причем желательно, чтобы это были не избитые, всем известные фразы, а такие, которые пришли в голову только что и оказались к месту. Меня всегда зависть берет, когда люди замечательно шутят и сами смеются, и я вижу: все, что они сказали, — экспромт. Им от природы дано умение поддержать компанию. Вокруг них всегда многолюдно, к ним с удовольствием приходят в гости, у них много друзей!

Уверена, что среди ваших знакомых есть такие рассказчики.

Сама я могу навскидку вспомнить несколько историй про своих самых любимых начальников, с которыми мне явно везло. Например, такую: после сложного инструктажа по поводу предстоящего Всемирного фестиваля молодежи и студентов в 1985 г. Эдуард Сагалаев совершенно неожиданно улыбнулся и заявил нам, напуганным журналистам: «Ребята, в Америке только что прошла успешная операция на толстом кишечнике у президента Рональда Рейгана. Эта операция занимает мир гораздо больше, чем наш московский фестиваль!» Мы расхохотались и стали работать по-другому, без излишнего пафоса.

А один из руководителей нижегородского ТВ Георгий Молокин в конце творческой летучки любил сказать нечто вроде: кто