

# ВСТУПЛЕНИЕ

Когда вы общаетесь с людьми, они узнают вас как человека и как профессионала. Но ваш ум и профессионализм они смогут почувствовать только в процессе эффективной коммуникации: услышав, что вы говорите, почувствовав ваше отношение к происходящему, воспринимая звук вашего голоса.

Профессиональное общение важно для людей в любой сфере деятельности. Конечно, ваши опыт и профессионализм имеют большое значение, но только при восприятии вашей речи окружающие узнают о ваших достоинствах. Многие книги учат тому, ЧТО сказать, но мало где говорится о том, КАК это сказать, и еще реже — о том, как работать с вашими речью и голосом.

В течение тридцати лет я учила людей улучшать звучание их голоса. Я логопед, поэтому перенесла свои знания и клинический опыт в более сложный и неоднозначный мир бизнеса и разные сферы профессиональной деятельности. В то время как другие специалисты предлагают обучение в области публичных выступлений, решение логопедических проблем или освоение театральных техник, я применяю целостный подход, то есть прошу людей осмыслить, какое впечатление они производят на окружающих в целом как в области вербального, так и невербального общения. Этот подход основывается на том, что и тело, и слова, и голос должны идеально передавать одно и то же сообщение одновременно так, чтобы человек, который обращается к окружающим, представал бы истинным профессионалом, вызывал бы доверие к себе и искренний отклик со стороны окружающих.

Я обнаружила, что практически у каждого человека есть в общении слабое место, которое заставляет их беспокоиться или по поводу которого их критиковали окружающие. Люди нервничают, приходя ко мне на прием, и постоянно спрашивают: «А я могу изменить свой голос?» И я отвечаю им: «Безусловно, можете, но этому нужно учиться, и это нужно отрабатывать». В этой книге я собрала самые распространенные жалобы на проблемы в общении, с которыми клиенты приходили ко мне, и упражнения, которые на про-

тяжении многих лет успешно помогали им справляться с такими проблемами.

Все не так просто, как кажется, потому что у нас сложились свои неповторимые отношения со звуком собственного голоса. Как звучит наш голос, *то* мы и есть. То, как мы говорим, — это и есть наша личность. Голос передает наши мысли и чувства. Вы судите о людях по их голосу. Даже если вы не осознаете этого, восприятие их голоса происходит на глубинном эмоциональном уровне. И о вас судят точно так же.

Я рекомендую вам сначала прочитать главу 1. Вы узнаете, как оценить конкретную проблему и то, что вас беспокоит. Более детальную оценку можно провести, используя материал приложения. Полученные таким образом результаты помогут вам понять, какие разделы книги наиболее важны именно для вас. В главе 2 излагаются специфические проблемы, связанные с голосом, и упражнения, с помощью которых эти проблемы можно решить. После того как вы проработаете раздел, посвященный конкретным проблемам с голосом, рекомендую прочесть всю книгу. В главе 3 описано, как можно изменить свой голос так, чтобы люди захотели вас слушать. В главе 4 содержатся рекомендации о том, как говорить этим новым голосом, а глава 5 научит вас координировать речь и убедительный язык тела. Глава 6 рассказывает о том, как использовать то, чему вы уже научились, в конкретных ситуациях профессионального общения, в том числе на собеседованиях и презентациях.

Каждая глава этой книги представляет собой законченный текст, но многие из вас, может быть, захотят узнать, как «звучат» те или иные проблемы, связанные с речью. Записывайте свою речь на диктофон (или другое устройство), возможно, вам придется прослушивать эти записи не один раз. У такого устройства должна быть функция маркировки времени записи, чтобы вы могли точно отметить границы фрагментов своей речи. Выбирайте самое лучшее устройство, которое можете себе позволить, поскольку высокое качество записи поможет вам максимально точно слышать свой голос.

Многие из вас захотят использовать для работы портативные диктофоны. Если вы работаете над качеством речи, такие устройства

могут оказаться *неподходящими* для ваших целей. Впрочем, если вы работаете не над качеством речи как таковым, а делаете, например, запись фрагмента речи, чтобы научиться контролировать ее темп, то такие диктофоны могут быть вполне полезны.

Практически в каждой главе содержатся поэтапные инструкции для выполнения, поскольку вы будете изменять свою манеру речи, отрабатывая и усваивая новое поведение, пока оно не вытеснит старое, от которого вы хотели бы избавиться. Здесь важно проявить упорство и терпение.

Одна моя клиентка, молодая женщина из Новой Зеландии, отлично освоила американский акцент за два занятия. Другой мой клиент, молодой начинающий ведущий новостей на телевидении, принес мне записи своих первых эфиров, и мы оба согласились, что за них было просто стыдно. Мы проанализировали их с точки зрения профессиональных требований и качества звучания и разработали план изменений. Через неделю это был уже совсем другой человек — зрелый, собранный и полностью подготовленный к работе телеведущего. Я видела выпуск новостей, который он вел, буквально пару дней назад. И у одной, и у другого была *высокая* степень мотивации. Когда вы всей душой стремитесь к изменениям, то у вас оказывается достаточно упорства и силы воли, чтобы не отвлекаться и работать целеустремленно, добиваясь необходимых изменений. Я ни разу не встречала клиента, который пожалел бы об усилиях, потраченных на освоение желанного для него стиля общения.

У некоторых людей сохранились болезненные воспоминания о неудачных попытках усовершенствовать свой стиль общения. Насколько я понимаю, они во многом недооценили необходимость сосредоточенно и целенаправленно действовать в этом направлении. Они попробуют раз, попробуют два и, не видя немедленных результатов, кричат: «Не получается!» Да нет, получается! Мы знаем, что нет ничего более важного, чем *осознанные усилия*, которые прикладываются для достижения цели. *Осознанные* означает такие усилия, предпринимая которые, вы отдаете себе отчет в том, что двигаетесь в сторону успеха. Необходимо полностью сосредоточиться на процессе обучения, в этом вам поможет мотивация.

Для тех из вас, кто хочет узнать о происхождении «формулы успеха за десять тысяч часов», я включила в книгу фрагменты цитат из разговоров с Эриксоном. Не думайте, что будет польза от тренировок под телевизор или от того, что вы будете одновременно заниматься другой работой. Старые коммуникативные шаблоны слишком глубоко укоренились в вашем сознании, чтобы отступить в результате незначительного поверхностного воздействия. Я видела, что жизнь профессионалов и предпринимателей становится все жестче и напряженнее. У них «нет времени» на то, чтобы работать над своей речью, они должны это время «изыскивать».

Я обычно рекомендую людям тренироваться по меньшей мере три или четыре раза в день в течение 6–20 минут. Как правило, люди думают, что будут заниматься целый час после ужина. Они обманывают себя. Они будут утомлены и станут постоянно отвлекаться. Час — это слишком долго для той степени концентрации, которая требуется для такого рода заданий. А вот режим, при котором упражнения выполняются часто, но короткими подходами, более эффективен для взрослых, желающих чему-то научиться. Вы должны составить для себя такое расписание, которое позволит вам полностью сконцентрироваться на работе над речью. И не выполняйте эти упражнения за рулем, даже если возникнет такое искушение, потому что одновременно вести машину и работать над речью опасно.

Постарайтесь превратить свои тренировки в удовольствие и поощряйте себя. Пусть новая система упражнений станет легкой и привычной. Если у вас будет мотивация для регулярных упражнений, вы добьетесь хороших результатов и будете вознаграждены за свои усилия.

И еще один совет, прежде чем мы начнем: любой новый стиль поведения, речи, чего угодно поначалу может показаться странным (ненормальным, диким и даже жульническим). Нормальным будет казаться ваше прежнее поведение. Я обещаю, что со временем новая привычка окажется вполне комфортной. Напоминайте себе, что благодаря достигнутым улучшениям вы сможете добиться успеха и в работе, и в жизни вообще. Попросите кого-то из надежных друзей послушать вас во время тренировки и рассказать, какое это

производит впечатление. Но помните: когда осваиваешь новую манеру общения, поначалу делаешь это скованно и неестественно, потому что приходится постоянно все контролировать. Со временем все наладится, обещаю. Мы все стремимся говорить свободно и раскованно, а это приходит в результате осознанной тренировки.

Вы должны отдавать себе отчет в том, что кардинальным образом меняете свою жизнь, и ради тех изменений, которые вас ждут, стоит предпринять невероятные усилия. Великий Генри Джеймс так сказал об этом пути: «Многое в нашей жизни так или иначе связано с речью, с помощью которой мы общаемся друг с другом; ибо вся наша жизнь строится на наших отношениях друг с другом... То, как мы говорим или не можем что-то сказать, имеет огромное значение, которое сложно переоценить, и далеко идущие последствия, как и все человеческие взаимоотношения».