

Содержание

<i>Слова благодарности</i>	5
<i>Введение</i>	7
1. ЯЗЫК УСПЕХА	17
Моменты «идеального слога»	19
Семь преимуществ красноречия	24
Секреты выдающихся коммуникаторов	26
Чего я не рекомендую делать	30
2. ПРИНЦИПЫ УБЕЖДЕНИЯ	35
Атрофия вербальной коммуникации	37
Никто не заканчивает школу красноречия	39
Замечательное коммуникационное разнообразие	42
Четыре типа слабых коммуникаторов	45
Семь принципов	47
Как освоить принципы убеждения	52
3. ПРИНЦИП НАЧАЛА	55
Как не следует начинать разговор	58
Быть мастером «идеального слога — значит, забыть об извинениях	62
Говорите как журналист	65
Где скрываются потрясающие вступления	70
Как протестировать свое вступление	71
4. ПРИНЦИП СКОРСЕЗЕ	73
Антидот скуке	76
Рецепт замечательных историй	78
Как добавить еще немного Скорсезе	80
Как быть Мартином Скорсезе с содержанием Бена Бернанке	83
Практикуйте своего Скорсезе	85
Где скрываются замечательные истории	90
5. ПРИНЦИП СОУСА	91
Пять причин не затягивать свою речь	92
Как «уварить» сообщение	96
Четыре разговорных соуса, которые желательно сделать погуще	99

6. ПРИНЦИП СОБЛЮДЕНИЯ ДИСТАНЦИИ	103
Вы не можете починить разбитый бампер	106
Почему вы нарушаете дистанцию	108
Пять веских причин не нарушать дистанцию.....	110
Как сохранять безопасную вербальную дистанцию.....	113
7. ПРИНЦИП УБЕДИТЕЛЬНОСТИ	117
Шесть фраз, лишаящих вашу речь убедительности.....	119
Не копируйте своих коллег.....	122
Как сохранять уверенность в напряженной ситуации	125
Рука убеждения	127
Как убедительно стоять.....	129
Пять позиций сомнения	133
Как убедительно сидеть	136
Как убедительно одеваться	140
Укрепляйте свою мышцу убедительности.....	143
8. ПРИНЦИП ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТИ	149
Что дает заинтересованность	150
Элементы заинтересованности.....	152
Дружеский филибастер	154
Анатомия разговора	157
Попридержите язык	161
Сохраняйте отсутствующий взгляд во время игры в покер....	165
9. ПРИНЦИП ДРЕЙПЕРА	173
Не игнорируйте Дона	174
Направляйте разговор в нужное вам русло	176
Научиться говорить как Дон	178
Разговорный объезд	181
Завуалированный уход.....	183
10. КАК СООБРАЖАТЬ НА ХОДУ	185
Спонтанность — это синоним сожаления.....	190
Истории, которые нужно отполировать прямо сейчас.....	194
Начало разговора.....	197
Завершение разговора.....	199
Как быстро свернуть удочки	200
Конкретные советы для конкретных ситуаций	201

11. СЕМЬ ПРИНЦИПОВ В ДЕЙСТВИИ	213
Как расстаться с деловым партнером, не сжигая за собой мосты	214
Как отчитать работника, но сохранить у него мотивацию?	218
Как мне затмить своих коллег на собраниях?	222
Как мне вежливо попросить кого-то убрать смартфон?	225
Как мне извиниться за ошибку	227
Как мне успешно пройти собеседование?	229
Как мне попросить о повышении по службе или прибавке жалованья?	233
Как мне попросить об услуге, не чувствуя себя обязанным?.	234
Как мне поздравить коллегу с назначением на должность, которую я хотел для себя?	235
В чем секрет успешного модератора?	236
Будучи модератором групповой дискуссии, как вежливо оборвать тех, кто слишком много говорит?	239
Я — участник групповой дискуссии. Как мне произвести наилучшее впечатление?	241
Как мне представить именитого гостя?	243
Как мне избавиться от волнения перед выступлением?	245
Как мне сделать глоток воды во время выступления?	251
Как мне запомнить все, что я хочу сказать во время презентации?	253
Что делать, чтобы слушатели не клевали носом?	257
Как мне давать лучшие интервью?	260
12. СЕМЬ ПРИНЦИПОВ ДОМА	265
Как мне сказать приятелю, что мое время стоит денег?	265
Мне нужно сказать тост на свадьбе. Как это лучше сделать?	267
Что сказать во время панихиды?	272
Что мне сказать тому, кто только что потерял любимого человека?	273
Я встречаюсь с будущими родственниками по линии мужа/ жены. Что мне сказать?	276
Как мне уклониться от неловкого разговора?	278
Как мне рассказать о своих недостатках и не выглядеть ущербным?	281
13. СЕМЬ ПРИНЦИПОВ И ВЫ	283

СЛОВА БЛАГОДАРНОСТИ

Эта книга никогда не появилась бы, если бы не поддержка многих людей. Прежде всего, я хотел бы поблагодарить Алису Боумен, соавтора, за ее решение сотрудничать со мной. Алиса мастерски перевела тезисы наших коучинговых сессий в формат той книги, которую вы сейчас держите перед собой, и помогла этому проекту состояться. Если бы не Алиса, я бы до сих пор сидел и глазел на пустой экран. Креативная, умная, добрая, исполнительная и терпеливая — о такой коллеге можно только мечтать.

Особая благодарность Холли Хеймбоуч, которая с нашей первой встречи не сомневалась в успехе этого проекта. Ее теплота, поддержка и опытное руководство превратили процесс написания книги в сплошное удовольствие. По достоинству оценил полученные результаты мой давний друг и агент Уэйн Кабак из «WSK Management». Иметь в своей группе поддержки такого талантливой, мудрой и всесторонне развитого человека — это просто подарок судьбы.

Совмещение процесса написания книги с основной работой стало возможным только благодаря профессионализму и слаженной работе всей команды «Clarity Media Group». Люси Черкасете так умело взялась за руководство многими аспектами бизнеса, что у меня нет ни малейшего намерения что-то поменять. Помощница Марико Такахаша приводила в порядок мой хаотичный рабочий график, что позволило мне сэкономить значительную часть умственной энергии и направить ее на написание книги. А Тиффани Санчес была

настоящей «палочкой-выручалочкой» и всегда помогала мне не сбиться с пути.

Готовность остальных сотрудников «Clarity» подставить свое плечо и разделить между собой возросшую рабочую нагрузку оказала мне просто неоценимую поддержку в осуществлении этого проекта. Мелисса Хеллен была, как всегда, на высоте, равно как и Билл Кассара, Мариса Томас, Кен Фур, Джим Пеймер, Дженнифер Фукуи, Дилан Челфи, Джон Джонстон и Дженет Карлсон.

Опыт, который я почерпнул из тысяч тренинговых сессий, был результатом доброты и щедрости тех людей, которые помогали развиваться нашему бизнесу на протяжении последних тринадцати лет. Большое спасибо всем клиентам, которых мы давно уже считаем не клиентами, а покровителями нашего дела.

На протяжении многих лет я учился писательскому мастерству у разных талантливых людей, но двоих из них хотелось бы отметить особенно. Майкл Рубин, о котором пойдет речь в главе 4, умеет мастерски разворачивать сюжет. Мне повеселилось стать одним из его многочисленных протеже. Питер Бреннан, творческий гений и создатель легендарного шоу «A Current Affair», не имеет себе равных в том, как эффектно и грамотно подать основные сюжетные элементы произведения.

И хотя мне невероятно повезло иметь столько друзей и просто замечательных людей, которые поддерживали меня на протяжении всего этого пути, должен признать, что самый одаренный писатель из всех, которых мне довелось знать, и самый лучший редактор во вселенной — это Донна Корначио, моя жена и любовь всей моей жизни. То, как она скрупулезно вычитывала каждое слово моей рукописи своим прозорливым, аналитическим глазом (и, что немаловажно, с красным карандашом в руке), — это и есть свидетельство настоящей любви. Ее воодушевление и поддержка позволили книге увидеть свет.

ВВЕДЕНИЕ

Меньше говорите, больше делайте.

Бенджамин Франклин

Если хотя бы один совет из этой книги поможет вам добиться профессионального успеха, не спешите меня благодарить. Благодарите парня по имени Рой Швазингер. Вы найдете его в одной из федеральных тюрем.

Я познакомился со Швазингером тридцать лет назад, когда работал корреспондентом таблоидной новостной телепрограммы «A Current Affair», выходившей с 1986 по 1996 год. Швазингер был типичным плохим парнем. Из-за мягкой *ш* его имя звучало почти как *свастика*, что делало образ парня еще более устрашающим. Как активист антиправительственного движения, он был настоящей занозой в нижней части спины всех общественных и государственных деятелей. Он отправлял фальшивые распоряжения о конфискации имущества, повестки в суд и ордеры на арест конкретным судьям и прокурорам по тщательно продуманной схеме, чтобы превратить их жизнь в ад. Что еще хуже, он обвинялся в мошенничестве: обманным путем вымогал у фермеров деньги, обещая им вернуть конфискованные у них фермы через свою несуществующую организацию «Мы — люди» за символический взнос в 300 долларов. Как вы уже догадались, эти взносы оседали в грязных карманах Швазингера.

Чтобы представить себе Швазингера, подумайте о великом Сантини в состоянии сильного наркотического опьянения. Швазингер был коренастым мужчиной среднего роста лет пятидесяти, с короткой стрижкой, как у военных, и стилем одежды «от «Sears». На его лице застыло мрачное выражение, которое недвусмысленно говорило: убирайтесь, или вам не поздоровится. Он избегал любого общения с прессой и вел крайне замкнутый образ жизни в одном из сельских районов Айдахо.

Ясно было одно: если мне удастся взять у Швазингера интервью и задать ему парочку пикантных вопросов, это произведет настоящий фурор на телевидении. Тогда я и представить себе не мог масштабы этого фурора.

Швазингер упорно игнорировал все мои просьбы о личной встрече, поэтому я вылетел в Форт Коллинз, Колорадо, где мы вместе со съемочной группой отправились к дому Швазингера и стали ждать его появления. Казалось бы, было логичнее просто пойти и позвонить в дверь, но репортеры редко так поступают. Ступи мы хоть одной ногой на его территорию, Швазингер мог бы запросто позвонить в полицию и сообщить о нарушении неприкосновенности частной собственности. К тому же, зная о нашем присутствии, он мог бы просто оставаться дома до тех пор, пока мы не утратим к нему интерес и не уедем.

Это не входило в наши планы. Мы хотели дождаться, пока он выйдет из дому и отправится в какое-нибудь общественное место. Там бы мы его и подловили. Итак, мы сидели в арендованном «Ford Explorer» и ждали. Прошел час. Два. Три. Пять. Десять. В то время еще не было цифровых технологий, мобильных приложений и прочих способов убить время. Подробное обсуждение всех рабочих дел и сплетен заняло около двух часов. После этого приходилось бороться со скукой, которая с каждым часом становилась все более невыносимой. То, как голливудские продюсеры умеют превратить слезку

из утомительного занятия в увлекательный процесс, является поистине свидетельством их творческого гения.

Наконец, в десять часов следующего утра Рой появился. Мы терпеливо наблюдали, как он сел в свой шикарный «Lincoln» и уехал. После долгих часов умственной бездеятельности я вдруг почувствовал такой выброс адреналина, что в моем теле затрепетал каждый нерв. Я даже забыл о том, как сильно хотел в туалет.

Мы ехали за ним на безопасном расстоянии примерно с милю, пока наш злодей «черная шляпа» не поставил машину возле здания окружного суда. Мы запарковались через пять мест от него.

— Вы, ребята, подготовьте камеру, а я пока выйду, осмотрюсь, — сказал я своей съемочной группе. — Просто убедитесь, что камера включена.

На языке телевизионщиков это называется засадой: вы просто идете с включенной камерой и, как говорит Энди Коэн, «смотрите, что происходит в прямом эфире». В обычных обстоятельствах загнанные в угол животные типа Швазингера теряют привычную невозмутимость, на что мы и рассчитывали.

— Господин Швазингер... Я Билл МакГован из таблоида «A Current Affair», — сказал я, стараясь одержать верх над своим зашкаливающим адреналином. — Я бы хотел задать вам несколько вопросов об организации «Мы — люди»...

Краем глаза я мог видеть своего оператора с направленной на меня камерой. На всякий случай бросил быстрый взгляд на сигнальную красную лампочку, чтобы убедиться, что камера работает. Запись шла. Хорошо.

Как только Швазингер заметил камеру, он резко оборвал наше рукопожатие. Его глаза быстро забежали из стороны в сторону, как бы оценивая масштабы катастрофы. Если бы над его головой появился пузырь с мыслями, в нем было бы написано: *Что, ЧВ, здесь происходит?*

— Я не могу ничего ответить, — сказал он.

— Почему вы не можете ничего ответить? — не отста-вал я.

Мы стояли буквально нос к носу.

— Потому что мне запрещено разглашать какую-либо информацию. Можете проверить это в окружном суде Не-браски, — ответил Швазингер, брызгая слюной мне в лицо.

Отвратительное ощущение, но мне удалось его подавить, поскольку я знал, что сумел подцепить эту рыбу на крючок.

До этого я уже встречался с прокурором и знал, что ни-каких судебных запретов подобного рода в отношении Шва-зингера не выдавалось. Более того, прокурор предупредил меня о том, что Швазингер всем вешает лапшу на уши об этом судебном запрете.

— Спасибо, сэр, мы это уже проверили и хотели бы знать, почему вы обманным путем вымогаете у фермеров деньги!

Сопровождающий его верзила попытался закрыть объек-тив камеры рукой — жест, который для аудитории означает: «плохой парень делает ноги».

Пока Швазингер пытался улизнуть, я не отставал от него ни на шаг и продолжал настаивать на том, чтобы он ответил на мои вопросы, а оператор с камерой все это время следо-вал за нами. Через семь или восемь шагов Рой подарил мне звездный шанс. Он развернулся и нанес мне внушительный удар справа в подбородок и горло. Его кулак попал прямоком в мой беспроводной микрофон, и оттуда раздался громкий звук удара и хруст ломающихся костей.

Моя голова откинулась назад, я потерял равновесие, но, как ни странно, совсем не почувствовал боли. Я быстро при-шел в себя, словно был надувной куклой.

Моя первая мысль: *Что бы теперь ни случилось — это уже не столь важно. На работе будут в восторге от этого материала!*

Моя следующая мысль: *А вон тот парень часом не по-лицейский?* Так оно и оказалось. Мы показали ему запись удара, и он на месте арестовал моего обидчика.

В этот же день, когда я на всякий случай решил показаться врачу, у меня случилось прозрение. Челюсть все еще ныла, зато внезапно открылись глаза. Должно быть, есть масса других людей (будем надеяться, не столь гнусных), которые не умеют себя вести в публичных коммуникативных ситуациях. Если бы Рой Швазингер получил хороший совет, он бы попытался меня убедить, а не сбивать с ног. Он мог использовать по меньшей мере полдюжины коммуникативных приемов, чтобы ускользнуть из наших рук, сохранив при этом свое достоинство и имидж. Но если вы набрасываетесь на репортера перед включенными камерами, ваша репутация однозначно будет подмочена.

После этого случая я стал все чаще подмечать, как глупо и нелепо ведут себя люди в самые ответственные и важные моменты. Я не имею в виду разбойников с большой дороги типа Швазингера, которому пришлось отбиваться от назойливых журналистов. А говорю о знаменитостях, политиках, руководителях компаний и других личностях подобного уровня.

Задолго до того как Сара Палин обеспечила нам бесконечный источник развлечений, пальма первенства, безусловно, принадлежала бывшему вице-президенту Дэну Куэйлу, славящемуся своими глупыми высказываниями. Вот уж кому действительно не помешала бы помощь коуча по коммуникациям. Чего только стоит его попытка перефразировать известный слоган Объединенного фонда негритянских колледжей «Ужасно расточать ум впустую», в результате чего вышло: «Как это ужасно — потерять разум. Или вообще его не иметь — это тоже расточительство. Как это верно». Трудно переоценить степень его расточительства.

Но вице-президент в этом не одинок. У него целая компания доморощенных последователей:

Слово «гений» не используется в футболе. Гений — это парень типа Нормана Эйнштейна.

Джо Тайсман, квотербек НФЛ и спортивный обзреватель