

A portrait of a woman with blonde hair, wearing a dark blue blazer with a white monogram logo on the left chest. She is resting her chin on her hand and looking thoughtfully at the camera.

Татьяна Джумма

ГОВОРИТЬ КРАСИВО И УБЕДИТЕЛЬНО

Как общаться и выступать легко и эффективно.
Практическое руководство
по коммуникациям.

Татьяна Джумма

**Говорить красиво и убедительно.
Как общаться и выступать легко
и эффективно. Практическое
руководство по коммуникациям**

«Издательские решения»

Джумма Т. В.

Говорить красиво и убедительно. Как общаться и выступать легко и эффективно. Практическое руководство по коммуникациям / Т. В. Джумма — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-962509-0

Психология, техника, практика — вот три кита, на которых держится умение говорить и быть услышанным. Играющий тренер, спикер и автор коммуникативной игры «Говорун» Татьяна Джумма научит вас говорить красиво и убедительно. Книга будет полезна новичкам, более продвинутых заинтересует упражнениями, а для гуру общения станет новым шагом на пути к эффективной коммуникации. Вместе вы прокачаете внутреннее состояние, научитесь актуальным техникам и начнете применять их на практике.

ISBN 978-5-44-962509-0

© Джумма Т. В.
© Издательские решения

Содержание

Давайте познакомимся!	7
Инструкция: как работать с книгой	9
Аудит вашей речи	10
Глава 1. Построение образа спикера	13
1.1. Имидж оратора и грамотная самопрезентация	13
1.2. Сила взгляда	15
1.3. Как вести себя во время онлайн-трансляции и видеосъемки	17
1.4. Вербальный имидж – звучание нашего голоса!	18
1.5. «Дышите! Не дышите!»	19
1.6. Дикция. Говорим четко и красиво	21
1.7. Внимание, тембр!	23
1.8. Интонация – яркий цвет наших слов	25
1.9. «Поставьте на паузу!»	26
1.10. «Ах, паразиты!» Слова, от которых нужно избавиться	27
1.11. Драгоценный словарный запас	29
1.12. Кинетический имидж	30
1.13. Ментальный имидж	34
1.14. Личный бренд для спикера	35
1.15. Как избавиться от страха публичного выступления?	36
1.16. Начинаем работать с техниками. Полетели!	38
1.17. Продающее выступление – ключ к успеху!	40
1.18. Нетворкинг: решаем задачи вместе!	43
1.19. Самопрезентация. Будьте «красным яблоком»!	44
1.20. Есть контакт! как начать беседу?	48
1.21. Десять правил, чтобы расположить аудиторию	51
Глава 2. Чемоданчик спикера	53
2.1. Структура построения текста выступления	53
2.2. Факты об аргументах	57
2.3. Сила слова	58
2.4. Убеждающие слова для ораторского выступления и на все случаи жизни	59
2.5. Темп речи. «Нам некуда больше спешить...»	61
2.6. Этот загадочный тип...	62
2.7. Десять ошибок начинающих спикеров	63
2.8. Как написать текст к выступлению и запомнить его?	66
2.9. Структура текста	67
2.10. Импровизация в речи	69
2.11. Инструменты для привлечения внимания аудитории	72
2.12. Дополнительная база упражнений для развития навыка коммуникации	74
2.13. Двадцать золотых правил эффективного общения	76
2.14. ТОП-37 универсальных тем для выступлений офлайн и онлайн	78
2.15. Как начать и закончить речь?	79
Чек-лист для подготовки к публичному выступлению	81
Отзывы	82

Говорить красиво и убедительно Как общаться и выступать легко и эффективно. Практическое руководство по коммуникациям

Татьяна Владимировна Джумма

Дизайнер обложки Виталий Петренко

© Татьяна Владимировна Джумма, 2019

© Виталий Петренко, дизайн обложки, 2019

ISBN 978-5-4496-2509-0

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Друзья, в ваших руках уникальная книга! На этих страницах собран десятилетний опыт изучения процесса общения, выступлений перед аудиторией и работы с учениками.

Наша жизнь немыслима без коммуникаций. Общение дает людям возможность полноценно развиваться, устанавливать контакты, расширять кругозор, делиться знаниями и опытом, чувствовать тепло и поддержку.

Но почему же многим этот естественный процесс дается с трудом? Можно ли преодолеть психологический барьер, научиться общаться и найти единомышленников? Как избавиться от ненужных тревог и смело обратиться к публике? В чем секрет полноценного взаимодействия? Вы узнаете об этом, когда прочтаете книгу.

Книга будет полезна всем, кто устанавливает новые контакты, готовится к переговорам и публичным выступлениям. Ее страницы наполнены упражнениями и практическими заданиями. Если вы выполните их, станете уверенным и профессиональным спикером, поймете, что нужно говорить и как говорить.

Вы выбрали верный путь. Желаю удачи!

Давайте познакомимся!

Меня зовут Татьяна Джумма, я молодая, активная и успешная. Родилась в городе Октябрьском, детство прошло в поселке Кандры.

Я всегда была общительной, но в три года начала заикаться. Моя мудрая мама лечила меня техникой «Мой зайчик». Вслед за ней я старательно повторяла фразы: «Я говорю хорошо! Я говорю красиво!» – и вскоре проблемы с речью исчезли.

В детском саду я терпеть не могла спать, и за это меня ругали воспитатели. Зато после тихого часа они собирали вокруг меня детей, и я с удовольствием читала им сказки. Мне, четырехлетней малышке, это очень нравилось!

Училась я в физико-химическом классе. Мне, стопроцентному гуманитарии, категорически не нравились бесконечные уроки по физике и математике. Отдушиной были два часа литературы. В школе, где занималось не более тысячи учеников, я вместе с одноклассниками придумывала увлекательные программы, в которых сама была ведущей.

На собственном примере я испытала страх публичного выступления и провала.

Однажды меня попросили выступить в качестве ведущей на празднике во Дворце культуры. Этот первый большой выход мог стать шикарным опытом – но я с треском провалилась... До сих пор не понимаю, как же меня угораздило сказать вместо слова «участники» – «уЧайники»?! Волнение в таких случаях – опасный враг! Что же я чувствовала? Стыд, позор и разочарование! Решила сгоряча: «Никогда больше не выйду на сцену!» Но в шестнадцать лет я преодолела страх, четыре месяца основательно готовилась к новому выступлению – и получила от него кайф! Теперь-то я знаю, что поступила правильно: **почему я должна отказываться от того, что мне нравится, из-за одной нелепой ошибки?** Переступив через опасения и нерешительность, я ступила на осознанный путь изучения коммуникации.

Став студенткой, на первом курсе я решила во что бы то ни стало работать на радио. Я написала всем руководителям, но мне никто не ответил. Отозвался только один человек, и я поняла – вот он, мой шанс! Коммуникация помогает осуществлять мечты, добиваться целей. А дальше – учеба за рубежом, яркие проекты, выступления, дискуссионные клубы...

Наше общество, как паутиной, опутано стереотипами. Неудивительно, что многие пытались «клевать мне мозг»: «Да чем ты занимаешься? Что это за профессия – тренер по коммуникациям? Нет, это ненастоящее дело! Тебе нужна стабильная и надежная работа». Если бы я поддалась этим «мудрым» советам, ничего бы не добилась. Но я знаю – надо идти до конца.

И понеслось! Выступление на международном тренинге в Берлине. Работа со спикерами перед международной конференцией TED-X. Ежегодные победы на защитах проектов и чемпионатах по дебатам. Работа с крупнейшими компаниями: «Сбербанк», «Аэрофлот». Авторские тренинги по коммуникациям «Говорить красиво и убедительно», «Мастер влияния». Сегодня у меня более семи тысяч успешных практик и учеников!

Практика и применение техник – ключ к успеху в коммуникациях!

Я четко решила: моя цель – быть тренером по коммуникациям. Я должна показывать на своем опыте и на примерах своих учеников, что можно выступать и общаться, получая не только удовольствие, но и заметный эффект, внушительные результаты. Каждый человек в любом возрасте, даже если у него имеются дефекты речи и не падают с неба ошеломительные возможности, может научиться грамотно формулировать мысли и легко общаться. Благодаря

серьезным усилиям и колоссальному желанию я научилась хорошо говорить и теперь хочу обучить этому вас.

Коммуникация – глубокая психологическая материя. Общение – лучший способ познать себя, создать идеальное окружение и построить свою жизнь! Вы тоже научитесь взаимодействовать с людьми, грамотно формулировать мысли и полюбите ораторское искусство. Я уверена, что каждый может стать говоруном! Полетели!

Инструкция: как работать с книгой

Эффективная коммуникация – это психология, практика, техники. После каждой главы размещены упражнения, которые обязательно нужно выполнять. Сначала изучите теорию, потом закрепите ее практикой. Помните, что успех зависит от вашей настойчивости и количества повторений.

Я рекомендую читать книгу последовательно, глава за главой, чтобы знания выстроились в стройную систему. Не откладывайте упражнения на потом, выполняйте их сразу.

Чтобы понять, как создается эффективная система речи, нужно прочитать всю книгу от начала и до конца.

Если вы стремитесь стать результативным спикером и добиваться своих целей, помните, что эффективная коммуникация строится на трех фундаментальных компонентах: **психология, техники, практика.**

Давайте разбираться по порядку.

Психология – отражение внутреннего состояния. Правильный эмоциональный настрой – основа уверенности в себе, необходимость для построения коммуникаций.

Как часто внутри нас бушуют ураганы, и мы не можем их контролировать, чтобы включить нужные эмоции! Иногда в общении и выступлениях нам мешают комплексы, прошлые неудачи, низкая самооценка, требование от себя стопроцентного результата – «синдром отличницы».

Для того чтобы избавиться от негативного багажа, нужно как следует разобраться, выяснить, чего вы боитесь, почему стесняетесь. Работайте над страхами и неуверенностью в себе, чтобы они не проявлялись во время коммуникации и не стали барьером к общению. Если вы не сможете справиться с комплексами, они будут всегда ставить палки в колеса.

Возможно, вам уже надоело отвечать на вопрос, почему вы никогда не берете слово, привычной фразой: «Я боюсь публичных выступлений». Хватит бояться! Не зря целая глава этой книги посвящена упражнениям для развития уверенности в себе.

Техники – это постоянные действия, упражнения, которые помогут сделать речь выразительной, избавят от слов-паразитов, научат грамотно формулировать мысли и легко отстаивать свою точку зрения. Чтобы хорошо говорить, нужно заниматься. Волшебная палочка здесь не помощник.

Практика – главная сторона в вопросе успешных коммуникаций. Если не будет практики, все остальное не имеет смысла. Представьте: вы назубок выучили все техники, обрели уверенность в себе – и на этом остановились. Ваши знания превратятся в бесполезный груз! Это то же самое, что узнать правила вождения, но никогда не садиться за руль.

Книга будет полезна новичкам для понимания системы построения речи, более продвинутых заинтересует полезными упражнениями, а для гуру общения станет новым шагом на пути к эффективной коммуникации.

Если вы прокачаете внутреннее состояние, научитесь актуальным техникам и начнете применять их на практике, быстро добьетесь отличных результатов! Полетели!

Аудит вашей речи

Перед тем как перейти к основным главам, выполните предварительное упражнение – заполните представленную ниже таблицу, честно поставьте баллы в графе «Оценка». Вернитесь к этой таблице после того, как прочтете книгу и выполните упражнения. Ежедневно оценивайте свою речь по указанным параметрам, ведите «Дневник роста» – и вы убедитесь, что достигаете видимых результатов.

Итак, примерьте на себя параметры эффективного спикера и оцените их по десятибалльной шкале.

Параметры	Описание	Оценка (от 1 до 10)	Напишите, что хотите изменить
Дикция	Четкое произнесение звуков и слов в соответствии с фонетическими нормами языка		
Уверенность	Уровень уверенности в себе во время коммуникации, позитивная оценка собственных навыков		
Формулирование мыслей	Грамотность и четкость формулирования мыслей		

Параметры	Описание	Оценка (от 1 до 10)	Напишите, что хотите изменить
Интонация	Эффективное использование возможностей голоса и эмоций		
Дыхание	Ровное дыхание во время речи без резких вдохов и выдохов коммуникации, позитивная оценка собственных навыков		
Ответы на вопросы	Развернутые и обоснованные ответы на вопросы по теме в которой вы разбираетесь.		
Поза, жесты оратора	Вдумчивое использование жестикуляции во время коммуникации, уверенная поза		
Слова-паразиты	Отсутствие слов, которые не несут смысловой нагрузки: «типа», «короче» и др.		
Осанка спикера	Прямая спина, естественная поза, развернутые плечи, подтянутый живот при коммуникации		

Параметры	Описание	Оценка (от 1 до 10)	Напишите, что хотите изменить
Импровизация	Умение легко и свободно поддержать разговор на разные темы, возникающие во время общения, а также самостоятельно придумать тему разговора		
Практика	Наличие регулярной практики публичных выступлений, переговоров, деловых встреч, других видов коммуникаций		
Память	Быстрое запоминание необходимой информации, легкое ее воспроизведение		
Желание достичь максимальных результатов (мотивация)	Оцените собственный уровень мотивации в желании достичь высокого коммуникативного уровня		
Общий балл			

Когда вы прочтете книгу, вернитесь к «Дневнику роста» и посмотрите на самые первые оценки. Вы непременно увидите позитивные изменения!

Глава 1. Построение образа спикера

1.1. Имидж оратора и грамотная самопрезентация

Не будем терять драгоценное время – сразу перейдем к практике! Для начала предлагаю обсудить **образ спикера** и выяснить, какие параметры вам предстоит прокачать, какие качества развить, что вам нужно изменить в собственном имидже.

Внимательно читайте каждый пункт, анализируйте и, конечно, выполняйте задания.

На *Картинке 1* представлена схема, над которой мы будем работать. Обратите внимание на компоненты, из которых формируется имидж коммуникатора. Разберем все по порядку.

Внешний имидж основан на том, как выглядит человек. Запомните: первое впечатление о вас складывается всего лишь за семь секунд! За это мгновение незнакомец, даже не отдавая себе отчета, оценит вашу улыбку, взгляд, осанку, одежду, причёску и составит собственное мнение.

Забудьте про отговорку: «Неважно, как ты выглядишь, главное – душа!» Никто не разглядит большую душу и богатый внутренний мир за неухоженной внешностью и давно не стриженными волосами. Поэтому для вашей максимальной уверенности уделите особое внимание персональному образу.



Картинка 1

УПРАЖНЕНИЕ «Гардероб». Разберите свой гардероб и составьте **четыре базовых комплекта одежды для «выхода в люди»**. Представьте, в чем вы можете пойти в гости, в театр, на банкет, на корпоратив... Конечно, можно обратиться к стилисту, но на практике каждый может справиться с этим заданием самостоятельно. Просто не поленитесь осмотреть все свои вещи и подумать, как они сочетаются. Возможно, вам придется что-то докупить. Теперь ситуация, когда вам нужно выглядеть не просто хорошо, а великолепно, не застанет вас врасплох!

Разбирая гардероб, заодно не забудьте безжалостно избавиться от старых, немодных, ненужных вещей, которые вредят вашему имиджу, делают вас неуверенными в себе.

Мимический имидж — это эмоции, которые отпечатываются на вашем лице в процессе общения. Вы должны так сформировать его, чтобы для людей, которые вас слушают, подача информации была максимально яркой и впечатляющей. Нельзя быть бездушным роботом! Если вы говорите о чем-то хорошем, приятном, светлом, то и выражение лица должно становиться доброжелательным и мягким. Если вы чем-то возмущены, пусть ваши глаза горят праведным гневом. Если хотите призвать к чему-то людей, то, как говорится, на лбу должна быть написана ваша пламенная идея.

Существует семь базовых эмоций – это злость, грусть, страх, удивление, отвращение, восторг и счастье. Но от себя я добавлю еще одну – это **эмоция оратора**. У человека, который стремится донести до людей свою мысль, на лице должна быть отпечатана незабываемая уверенность в своей правоте. Только один процент людей способен полностью скрыть от других свои эмоции. Поэтому запомните важное понятие для эффективного коммуникатора – **наблюдательность**. Наблюдайте за мимикой других людей. Поверьте, она вам расскажет гораздо больше, чем слова.

УПРАЖНЕНИЕ «Мимический имидж». Встаньте перед зеркалом и попрактикуйте семь основных мимических имиджей:

1. Мимический имидж восторга.
2. Мимический имидж злости.
3. Мимический имидж грусти.
4. Мимический имидж счастья.
5. Мимический имидж удивления.
6. Мимический имидж отвращения.
7. Мимический имидж страха.
8. Мимический имидж оратора.

Научитесь владеть эмоциями и мимикой. Вы можете молчать, но ваше лицо выдаст окружающим ваше внутренне состояние.

Посмотрев на человека, можно понять его эмоциональный настрой. Этим чаще всего пользуются психологи, менеджеры по продажам и бизнесмены для анализа потребностей человека. Теперь и вы изучайте окружающих! Обращайте внимание на эмоции – они расскажут вам много любопытного о людях, которые находятся рядом с вами.

1.2. Сила взгляда

Проведя большое количество тренингов, я поняла, что люди, как правило, не смотрят друг другу в глаза – испытывают дискомфорт, боятся, стесняются или имеют другую причину избегать прямого взгляда. Кстати, для детей ничего не стоит пристально посмотреть на человека – для них это всего лишь игра. Взрослые же, с учетом своего опыта и социальных травм, отказываются от взгляда глаза в глаза, демонстрируя тем самым свои страхи и проблемы.

Но для эффективных коммуникаций необходимо научиться смотреть людям в глаза! Поэтому предлагаю выполнить упражнение.

УПРАЖНЕНИЕ «Гляделки». Наверное, многие из вас в детстве играли в эту игру – смотрели друг на друга в упор. Кто не отвел взгляда, тот и молодец! Давайте ненадолго вернемся в детство. Сядьте напротив родственника или приятеля и попытайтесь его «пересмотреть». Чем дольше вы сможете глядеть в глаза, не проявляя никаких эмоций, тем лучше!

Для начала попробуйте поэкспериментировать с зеркалом. Смотреть в глаза себе самому – тоже хороший опыт.

Практикуйтесь каждый день: изучайте лица собеседников, попытайтесь вселить в свой взгляд силу и энергию. Постарайтесь понять настрой и мысли человека, который в тот или иной момент находится рядом с вами, попытайтесь выяснить, чем он занимается, почему он говорит с вами на эту тему, причем делайте это искреннее и доброжелательно.

После этого, набравшись смелости, вглядывайтесь в лица прохожих в метро, на улицах, в магазинах, задерживайте взгляд на продавцах – конечно, без фанатизма. Помните: вам нужно не просто смотреть на людей, а пытаться увидеть их внутренний мир, ощутить заботы и интересы.

Прямой, открытый взгляд – бесценный навык в процессе коммуникации.

Взгляд во время переговоров

Известный специалист по невербальному общению Алан Пиз подразделяет все взгляды, которыми обмениваются люди, на деловые, социальные и интимные.

Представьте, что на лице вашего собеседника нарисован небольшой треугольник, образованный сочетанием трех точек, – глаз и середины лба. Во время делового контакта старайтесь большую часть времени смотреть именно на этот треугольник. Так вы создадите серьезную атмосферу, собеседник почувствует ваш уверенный, но доброжелательный настрой.

Вы сможете регулировать ход солидных переговоров при помощи взгляда, но только при условии, если не опускаете взор ниже глаз партнера. Если же вы опустите глаза и будете смотреть на другой треугольник «глаза – рот», то у вас получится не деловой, а светский взгляд, наиболее подходящий не для делового, а для приятельского общения.

Некоторые специалисты утверждают, что взгляд глаза в глаза должен занимать до 70% времени контакта. Возможно, в этом есть определенный смысл. Несмотря на то, что большинству из нас нужно учиться смелому прямому взгляду, во всем должна быть мера. Если вы чувствуете, что собеседник пытается отвести глаза, что он смущен вашим пристальным вниманием, не давите на него и тоже посмотрите в сторону. Ведь самое главное – не сколько времени вы вглядываетесь в другого человека, а как именно вы это делаете.

Подойдите к зеркалу, посмотрите на себя. Задумайтесь: какой у вас взгляд большую часть дня? Открытый, искренний, спокойный? Или, наоборот, нервный, встревоженный, раздраженный? Давящий и суровый или теплый и поддерживающий? Каждому из нас иногда приходится «гасить» взгляд, чтобы не показывать всему свету бурлящие чувства. Иногда мы, наоборот,

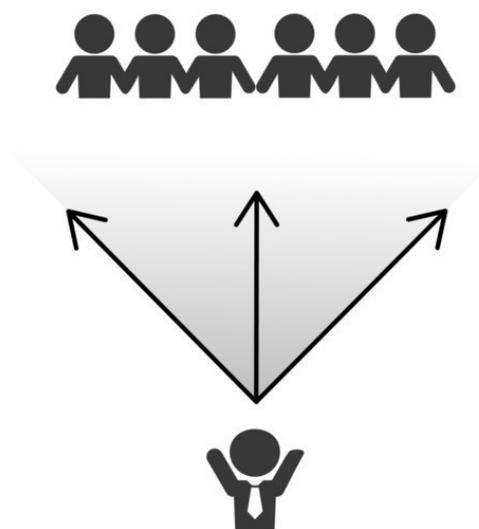
распаляемся и не скрываем горящего в зрачках пламени. Опытный, зрелый человек всегда может контролировать и взгляд, и эмоции.

Взгляд во время выступления

Вам предстоит выступление? Отлично! Помните – это отличный шанс показать себя с наилучшей стороны. Преодолев естественное волнение, несколько раз глубоко вздохните, разверните плечи и смело идите вперед.

Если вам нужно будет говорить со сцены, решительно выходите в центр, не стоит забиваться в угол. Незаметным вы все равно не сделаетесь, но, если будете прятаться, рискуете ощутить поток недоуменных взглядов.

Шагнув на середину сцены, мысленно разделите зал на три части.



Картинка 2

Теперь, когда вы будете выступать и доносить свою мысль, сможете передвигаться, концентрировать внимание на каждой части аудитории и вглядываться в глаза отдельных людей.

Поверьте, говорить со сцены вовсе не страшно! Даже выступая в больших залах вроде «Олимпийского» или на стадионах, вы можете покорить зрителей, используя тот же принцип – делим аудиторию на три части и каждой уделяем внимание. Конечно, вы не сможете рассмотреть каждого человека (бывает, что не позволяет освещение, а может быть, и зрение у вас не орлиное), но в любом случае люди ощутят ваше равнодушие. Каждому покажется, что вы говорите именно для него! А что может быть важнее персонального общения?

Прошли те времена, когда лектор, как истукан, стоял за кафедрой и не делал ни шага в сторону. Теперь спикер вполне может передвигаться, это даже приветствуется. Только не забывайте про «правило трех частей». Но если вы ходите по сцене, следите за собой, – это должны быть уверенные, спокойные шаги, а не суетливое мельтешение. При передвижении ваш взгляд будет устремлен к зрителям первых рядов, но и не забывайте про «камчатку»! Когда вы поймете, что пришло время взбодрить аудиторию, мысленно обнимите ее и охватите взглядом весь зал.

1.3. Как вести себя во время онлайн-трансляции и видеосъемки

Вебинары – популярное сейчас направление. Не забудьте потренироваться перед тем, как обратиться к зрителям. Необязательно постоянно смотреть в камеру – вы можете свободно переносить взгляд, играть мимикой: то задуматься о чем-то, то улыбнуться. Но чтобы удержать внимание, обязательно посмотрите в глазок камеры в начале трансляции, в середине, представляя наиболее важную информацию, и, конечно, в финале.

А теперь – полезные советы от #dzhummatv.

СОВЕТ ПЕРВЫЙ. Управляйте взглядом зрителей. Вы – спикер, и именно вы управляете взглядом аудитории: куда посмотрите вы, туда и она. Если в видеотрансляции показываете картину, поверните голову в ее сторону, если демонстрируете важный слайд, тоже обернитесь, пристально взгляните в него. Если во время переговоров важно, чтобы собеседник заострил внимание на макете, для начала сами направьте на него взгляд.

Проконтролируйте, чтобы зрители обязательно посмотрели на нужный объект, не стесняйтесь усилить это простыми словами: *«Посмотрите, взгляните, обратите внимание»*.

СОВЕТ ВТОРОЙ. Представьте портрет аудитории. Не забывайте, что по другую сторону экрана находятся не абстрактные интернет-пользователи, а конкретные люди.

Подключите воображение и представьте рыжую девушку с крупными серьгами, брутального молодого человека со стильной стрижкой, молодящуюся женщину в яркой кофте, строгого мужчину в деловом костюме. Эти люди ждут вашей информации, они готовы впитывать ее, они заинтересованы именно в вас! Так зачем же беспокоиться? Попробуйте мысленно увидеть их, почувствовать, настроиться с ними на одну волну.

СОВЕТ ТРЕТИЙ. Идите от простого к сложному. Все выступления я разделяю на три уровня сложности. Самое легкое – это видеосъемка, ведь в этом случае всегда можно нажать на паузу или перезаписать неудачный, на мой взгляд, момент. Второе – это онлайн-трансляции: даже если там проявится тролль, который мешает говорить и действует на нервы, вы всегда можете избавиться от него одним щелчком мыши. Третье, самое сложное, – это живые выступления, когда нет возможности исправить неудачную фразу и нужно с первых слов поддерживать контакт с залом.

Чтобы научиться выступать, заведите привычку каждый день по минуте записывать себя на камеру, раскрывая одну тему (*темы для выступлений и съемок вы найдете в конце книги*). Так вы привыкните к себе, к своим ощущениям, определите собственный, удобный для вас темп речи, увидите недочеты, над которыми нужно поработать. Потом, выступая перед зрителями, вы будете чувствовать себя уверенно и свободно.

1.4. Вербальный имидж – звучание нашего голоса!

Что же делает нашу речь убедительной и уверенной? Это правильные интонации, четкая дикция и отсутствие слов-паразитов. Вот простое, но идеальное сочетание элементов для того, чтобы выглядеть в глазах окружающих идеальным оратором. Заметьте, я еще ничего не сказала о содержании вашей речи! Поверьте, текст, который вы произносите, стоит не на первом месте. Даже если вы пытаетесь донести до слушателей нечто увлекательное и захватывающее, но при этом без конца запинаетесь, мямлите и то и дело добавляете «типа» или «как бы», никто не сможет по достоинству оценить то, о чем вы говорите.

1.5. «Дышите! Не дышите!»

Хотите говорить правильно и красиво – учитесь управлять голосом, научитесь следить за тем, как он звучит. В этом вам поможет контроль над дыханием.

Вы наверняка сталкивались с такой проблемой: вам нужно обратиться к группе людей или ответить экзаменатору, но вы чувствуете, что каждое слово дается с трудом, – дыхание перехватывает, будто не хватает кислорода. В этом виновато нахлынувшее волнение: в кровь прибывает адреналин, сердце начинает биться, как перегруженный мотор, вы хватаете ртом воздух, часто дышите... Все это, к сожалению, слышит ваша аудитория, особенно если вы выступаете с микрофоном.

Если вы научитесь правильной технике дыхания и начнете использовать ее до выступления и во время него, будете чувствовать себя гораздо спокойнее, увереннее, сможете говорить выразительнее и дольше. Это только кажется, что учиться дышать необязательно – мол, и так все умеют. Тренировка просто необходима.

Обратите внимание: мы говорим всегда на выдохе, поэтому наша задача – сделать выдох объемным и мощным. Но придется поработать и над вдохом.

УПРАЖНЕНИЕ 1. «Умный выдох» (*делайте перед выступлением*). Перед тем как выйти к зрителям, сделайте от трех до пяти глубоких вдохов, каждый раз стараясь задерживать дыхание на минуту.

Что же происходит в эту минуту, которая кажется нам бесконечной? Кровь перенасыщается кислородом, он приливает к мозгу, и этот процесс автоматически вас успокаивает. Эффект будет тот же, если вы выпьете валериану. Кроме того, благодаря умному вдоху-выдоху вы не только успокоитесь и настроитесь на нужную волну, но и включите максимальный объем легких. Запас воздуха поможет вам: теперь во время выступления вы будете дышать полной грудью, а не хватать воздух, как рыбка.

Запомните: маленький выдох – тихий, невыразительный, бесцветный голос. Мощный выдох – и ваш голос преобразается, становится сильным и ярким.

УПРАЖНЕНИЕ 2. «Тридцать три Егорки» (*делайте ежедневно*). Когда вы произносите речь, особенно если говорите долго, вам приходится задерживать дыхание. Неподготовленному человеку это дается непросто! Отсюда нарушение ритма, запинки, смущение. Тренировать дыхание можно с помощью скороговорок. Вот эта русская народная скороговорка вам очень пригодится. Итак, четко проговариваем следующий текст: «Как на горке, на пригорке были тридцать три Егорки». А дальше начинайте пересчитывать: «Раз – Егорка, два – Егорка, три – Егорка»... Егорок можно быть столько, на сколько хватит воздуха. Если вы все-таки доберетесь до тридцать третьего, не забудьте себя похвалить!

УПРАЖНЕНИЕ 3. «Управляемый поток» (*делайте ежедневно*). Вдохните и выдохните так, чтобы задействовать живот, – исключительно мышцы пресса. Плечи не поднимайте, грудную клетку тоже оставьте неподвижной. Вдох через нос – короткий, но очень глубокий. Выдох через рот – максимально длинный. Сделайте от шести до девяти вдохов-выдохов. Обращайте внимание на траекторию, по которой движется воздух: от низа живота в ротовую полость. Вообразите, что внутри вас встроена специальная труба, по которой воздух поступает наружу.

Во время выполнения упражнений вы можете почувствовать легкое головокружение. Не тревожьтесь, это нормально – вы просто ощутили неопасный переизбыток кислорода. Ваш организм к такому не привык, но именно это помогает телу расслабиться.

После того как сделали несколько дыхательных упражнений, переходите к **разминке резонаторов**.

Если про дыхательную систему все более-менее понятно, то на этом моменте у многих возникнет закономерный вопрос – что же это за резонаторы такие? Не вдаваясь в ненужные сложные детали, я постараюсь объяснить как можно доступнее.

Резонаторы можно назвать природными микрофончиками, встроенными в наше тело. Благодаря им звуки становятся яркими, выразительными, насыщенными. Они придают голосу определенную высоту и окраску – тембр. Резонаторы – это полости, окруженные костными границами. В этих полостях происходит резонанс, и звук, который исходит из голосовых связок, усиливается.

Полости глотки, рта и носа можно назвать продолжением гортани – это **верхние (головные) резонаторы**. В грудной клетке, ниже гортани, расположены трахея и бронхи – **нижние (грудные) резонаторы**.

Актеры и певцы мастерски владеют голосом, это их профессиональный инструмент! Великий режиссер Константин Станиславский предложил прием овладения головным резонатором, – «тихое мычание или едва слышный стон». В этом случае дыхание посылает звук вертикально вверх.

Преподаватели вокала учат подопечных петь «в маску», когда соединяются носовой и ротовой резонаторы и в области лица возникает ощущение вибрации. Эта позиция – верхняя опора звука, от которой строится диапазон.

УПРАЖНЕНИЕ 4. Разминаем резонатор «Маска». Откройте рот, глубоко вдохните – и быстро выдыхайте через нос с одновременным звуком «м-м-м-м-м-м». Диафрагму держать не надо, живот и грудь должны опасть очень скоро. Звук «м-м-м-м» направляйте в верхние зубы, при этом в губах должно появиться ощущение щекотания.

1.6. Дикция. Говорим четко и красиво

Дикция – это четкое произношение звуков в соответствии с нормами языка. Чтобы правильно и понятно выговаривать слова, над дикцией нужно регулярно работать.

Возможно, вы сами не замечаете, что с вашей дикцией есть какие-то проблемы, а окружающие из вежливости вам об этом не сообщают. Поэтому упражнения для дикции стоит делать каждому.

Для улучшения дикции нужно уделить внимание **артикуляционному аппарату**, а именно трем параметрам – это губы, язык, нижняя челюсть. Попробуйте говорить, не задействовав губы, например. Не получается, правда?

Если вы хотите красивый пресс, вы начинаете тренировки. Если вы стремитесь к хорошей дикции и поставленному голосу, тоже обязательно тренируйтесь.

Важно понимать, что прилагать усилия и повышать качество дикции нужно до выступления, а не во время него. Заниматься нужно заранее, чтобы при выступлении никто и не догадывался, что ваша красивая и четкая речь – результат старательных тренировок.

СОВЕТ от #dzhummatv. Если во время выступления у вас пересохло во рту, а рядом нет воды, покусайте незаметно кончик языка. Выделится слюна, которая увлажнит ротовую полость.

Предлагаю комплекс упражнений для развития дикции. Выполнять их нужно по утрам в представленной последовательности.

УПРАЖНЕНИЕ для языка «Лошадка». Цокаем, как лошадка (повторяем «цок-цок-цок»...) Следим, чтобы цоканье получалось чистым и не мешала слюна. Обязательно выполняем упражнение в ровном сдержанном темпе.

А теперь представим, что за нашей лошадкой несется целый табун, – ускоряем темп! В этом быстром темпе продолжаем звонко цокать. Делаем упражнение по одной минуте.

УПРАЖНЕНИЕ для губ «Заборчик счастья». Улыбаемся широко, прямо-таки голливудской улыбкой, а затем собираем губы трубочкой и тянем вперед. Повторяем десять раз.

УПРАЖНЕНИЕ для нижней челюсти «Два сапога пара». Произносим фразу «Два сапога пара» и на слове «пара» оттягиваем нижнюю челюсть максимально вниз. Делаем десять раз.

Если в процессе выполнения упражнений вы почувствовали неприятные ощущения, скованность, спазмы, не перегружайте голосовой аппарат, дайте ему отдохнуть.

УПРАЖНЕНИЕ для расслабления речевого аппарата «Фыркание». Кладем широкий расслабленный язык между губами и дуем на него и на губы так, чтобы они вибрировали.

СОВЕТ от #dzhummatv. Перед выступлением не молчите: общайтесь с участниками, спикерами, организаторами – разогревайте речевой аппарат.

Упражнения помогут развить речь и натренировать произношение. Но помните, что практиковать их нужно каждый день. Так и говорите себе: «Тренирую язык, губы, нижнюю

челюсть», чтобы не забывать, что дикция зависит от того, насколько они развиты. А чтобы закрепить результат, выполняйте упражнение «Назойливый комарик».

УПРАЖНЕНИЕ «Назойливый комарик». Представим, что возле нас летает комар и то и дело садится на лицо. Наша задача – убрать его без помощи рук, только лишь мимикой, уделяя по 30 секунд:

- носу;
- подбородку;
- правой брови;
- левой брови;
- лбу;
- правому уху;
- левому уху;
- правому глазу;
- левому глазу;
- губам.

Благодаря этому упражнению вы научитесь контролировать мимику, чтобы грамотно выражать эмоции во время выступления.

1.7. Внимание, тембр!

Известный факт: знаменитая Маргарет Тэтчер после проигранных выборов обратилась к специалистам, чтобы они помогли сформировать низкий, твердый, уверенный голос. Впоследствии, откровенничая в интервью, «железная леди», премьер-министр Великобритании, заявила, что именно в глубоком низком голосе кроется причина ее потрясающих достижений.

СОВЕТ от #dzhummatv. Если у вас высокий голос – не беда! Чтобы придать ему серьезности, замедляйте темп речи и говорите внятно.

Диапазон – это потенциал голоса от самой высокой до самой низкой ноты. Диапазон подразделяется на регистры, важные в процессе коммуникации. Регистры иногда называют «коробкой передач» для голоса. Машина едет по дорожному полотну, а голос – по диапазону. Существуют три вида регистров: верхний, средний и нижний.

Верхний регистр – царство, где властвуют высокие, тонкие, пронзительные звуки. Интонации верхнего регистра ассоциируются с плачем младенца или писком беспомощного животного, поэтому, услышав их, мы подсознательно начинаем нервничать. Очень высокие голоса раздражают, нервируют, нам хочется закрыть уши и скрыться, только бы не слышать жалобного писка или раздраженного выкрика.

Вспомните любую ссору: несдержанные женщины в скандале переходят на визг, который мгновенно выбивает мужчину из колеи. Психологи утверждают, что визг возникает неслучайно – так дамы, сами того не ведая, стремятся отдалить от себя собеседника, отгородиться от него стеной собственного голоса. Разумеется, в процессе деловой коммуникации и выступлений использовать ноты верхнего регистра не рекомендуется.

Средний регистр – наиболее оптимальный для переговоров, так как благодаря нему мы вызываем у собеседника чувство доверия и комфорта. Представьте, что вы открываете воду в кране, одновременно смешивая горячий поток с холодным. Средний регистр можно сравнить с теплой водой – такой голос естественный, приятный по тембру, окрашенный естественным спокойным колоритом. Уверенный голос в среднем регистре идеально подходит для деловых встреч.

Нижний регистр отражает глубокое, грудное, низкое звучание. Мужчины, пытаясь расположить к себе противоположный пол, намеренно понижают голос, придавая ему особую интригу. Низкий голос обозначает авторитет, солидность, уверенность в своих силах. Чрезмерно низкий, бархатный тон подходит не для солидного разговора, а, скорее, для свидания. Есть и такая поговорка: «Если женщина понижает голос, значит, ей что-то нужно, а если повышает, – значит, она этого не получила».

Выступления, переговоры, собеседования, обращения к публике я рекомендую представлять в среднем регистре. Именно на нем вещают дикторы на телевидении и радио, спикеры, комментаторы, профессионально располагая к себе людей и вызывая чувство доверия.

Рекомендую и вам следовать таким же путем. Понижать голос можно, повышать – нет! Согласитесь, комариные интонации и писклявые заявления могут вызвать только раздражение и жалость, а это нам совсем ни к чему.

Голосовой аппарат – сложный инструмент, с которым умеют работать опытные педагоги по вокалу. Они же помогут определить диапазон вашего голоса. Но, прежде чем спешить к специалисту, попытайтесь самостоятельно изучить свои голосовые возможности.

УПРАЖНЕНИЕ «Ворона на лестнице». Представьте, что в ваш подъезд прилетела ворона, да не простая, а музыкальная! Она прыгает по лестнице и весело каркает.

Сначала ворона поднимается вверх. Первая ступенька – низкое уверенное «Кар!», потом с каждой ступенькой голос становится тоньше и, наконец, десятое – самое высокое «Кар!» Прислушивайтесь к своему голосу, повышайте звук аккуратно и постепенно.

Потом ворона спускается вниз. Первое «Кар!» она выкрикивает высоким голосом, а десятое – низким. Пройдя по всем ступеням вместе с веселой вороной, вы выясните возможности вашего голосового аппарата, почувствуете, какой тембр голоса для вас наиболее комфортен. Если вы поймете, что говорите слишком тонко, пискляво и неуверенно, вам будет над чем поработать.

1.8. Интонация – яркий цвет наших слов

Интонация – это мелодика речи, которая показывает глубину наших эмоций. Без интонации речь была бы невыразительным черно-белым полотном. Именно интонация придает простым словам яркие, сочные краски.

С помощью интонации мы привлекаем аудиторию и начинаем ею управлять – а ведь именно к этой цели мы стремимся! Но для начала нужно научиться управлять не людьми, а непосредственно интонацией. Этому вполне можно научиться.

«Наши лучшие слова – интонации!» – говорила знаменитая Марина Цветаева. В интонациях, как в зеркале, отражаются наши эмоции, настроение. Через призму интонации можно разглядеть впечатление о собеседнике, отношение к происходящим событиям.

Выдающийся Бернард Шоу однажды сказал замечательную вещь: «Существует пятьдесят способов сказать „да“, столько же вариантов сказать „нет“. Но есть только один способ это записать». Ирландский драматург и писатель говорил об интонации, ведь с ее помощью можно не просто выразить мысль, но и передать свое отношение к сказанному.

Интонация играет огромную роль в общении, ведь, если бы ее не было, наша речь напоминала бы бездушный стук по клавиатуре: она текла бы без пауз, в едином ритме и тембре, с одинаковой интенсивностью. Интонация помогает спикеру затронуть сердца слушателей, а значит, быстрее побудить их к определенным действиям.

Видов интонации много, а основные знакомы нам со школьных лет: повествовательная, вопросительная и восклицательная. Выполните задание, чтобы научиться слышать свой голос и передавать настроение аудитории. Вы убедитесь, сколько различных значений можно вложить в одну и ту же фразу с помощью интонации.

УПРАЖНЕНИЕ «Управляем интонацией». Произнесите предложенные фразы с разными интонациями:

1. «Молодец!» (с восторгом, огорченно, с благодарностью, гневно).
2. «Ничем не могу вам помочь» (искренне, с сочувствием, безразлично, раздраженно, давая понять бестактность просьбы).
3. «Вы поняли меня?» (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
4. «До скорой встречи!» (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
5. «Это я!» (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
6. «Я не могу здесь больше быть» (с сожалением, обиженно, неуверенно).
7. «Я буду помнить об этом» (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
8. «А почему Вы молчите?» (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

1.9. «Поставьте на паузу!»

Пауза – это молчание, но не обычное, а многозначительное. Каждая пауза несет большую смысловую нагрузку. Опытный спикер, представ перед аудиторией, знает, когда нужно на мгновение остановиться, чтобы зал замер, затаив дыхание. Если же вы делаете первые шаги в публичных выступлениях, то в тексте, который собираетесь говорить, лучше всего отметить карандашом интонационные паузы, логические ударения. Импровизация – дело хорошее, но лучше все-таки подстраховаться.

Логические паузы бывают разделительными и соединительными. Давайте разберемся, в чем их отличие.

Разделительная пауза – пауза конца предложения. Фраза закончилась – интонацию понижаем. В итоге мы завершаем свою мысль. Например: «До скорых встреч!»

Соединительная пауза – пауза перечисления. В этом случае интонацию мы не меняем, только выделяем голосом смысловые отрезки. Это может звучать так: «Сегодня мы поговорим о параметрах, которые сделают звучание голоса увереннее: дикция, диапазон, интонация, дыхание». На запятых мы не занижаем интонацию, а говорим так, будто нанизываем бусинки на ниточку. На слове «дыхание» интонация опускается – мы ставим точку.

УПРАЖНЕНИЕ «Ваша интонация». Прочитайте предложение, поставив интонацией завершающую точку.

«И, наконец, сегодня важно понимать, что грамотная и уверенная речь – это не роскошь, а требование современного мира для уважающего себя человека».

Теперь прочтите предложение, делая паузы и держа интонацию, понижая ее лишь в самом конце.

«Эффективная коммуникация – это практика, знание техник и уверенность в себе».

Читайте разные тексты (научные, публицистические, художественные) с разной интонацией. Вы и не заметите, насколько ярче станет ваша речь. Она заиграет новыми красками.

1.10. «Ах, паразиты!» Слова, от которых нужно избавиться

Как же часто мы встречаем людей, которые без конца вставляют в разговор прилипчивые словечки!

«Ну он типа пошел, а она ему типа сказала...»

«Ты, это самое, заглядывай!»

«Я как бы согласна идти в кино...»

«Типа», «как бы», «это самое», «ну», «в общем», «короче»... можно назвать еще с десяток слов и фраз, которые, точно репейник, впиваются в речь и не желают отцепляться. Ведь не зря эти слова называют паразитами!

Слова-паразиты не имеют смысловой нагрузки – они ничего не означают и уродуют речь, она становится путаной, несвязной и небрежной.

Иногда их используют как психологическое прикрытие. Например, некоторые люди через каждое слово слегка откашливаются либо делают так, будто у них першит в горле. Это негативная привычка, которая дает возможность взять паузу, но при этом человек выглядит очень нелепо.

Причины использования слов-паразитов

• **Недостаточный словарный запас.** Если человек мало читает и мало говорит, он не может грамотно и развернуто выразить свои мысли. Он и хотел бы красочно, содержательно рассказать о каком-то событии, да не получается – уровня образованности не хватает. Вот и высказывают эти бесконечные «типа», «блин» и «короче».

• **Мода на некоторые слова.** Было время, когда подростки то и дело выкрикивали: «Улёт!», «Класс!», «Жесть!» Безобидные, на первый взгляд, словечки проникали в речь, пускали корни, прорастали в ней и заполняли всю языковую почву. Колючие ростки ненужных слов высказывали в самое неподходящее время, даже на экзаменах по литературе: «Онегин бросил Татьяну! Жесть!»

• **Привычка.** Привычка – это, как говорится, вторая натура. Если вы с детства заполняете паузы между фразами каким-нибудь прилипчивым словом («скажем так» или «вообще-то»), потом от этого будет очень трудно избавиться.

• **Быстрая, неподготовленная, спонтанная речь.** Случается, нам есть что сказать, и мы страстно желаем выразить свою точку зрения, но горячимся и не успеваем угнаться за бурным потоком мысли. Один в такой ситуации впадает в ступор, начинает мычать и спотыкаться, а другой принимается пересыпать свою речь, как перцем, словами-паразитами.

Слова-паразиты принижают нашу речь, они вполне могут пошатнуть имидж успешного делового человека. Так как же от них избавиться?

Совет очень простой – держите речь под контролем!

Если вы признали проблему, значит, сделали первый шаг к ее решению. Для начала запишите свою спонтанную речь на диктофон (какой-нибудь разговор дома или в офисе записать несложно – попросите друга или коллегу незаметно включить запись). Затем внимательно послушайте. Возможно, вы удивитесь звуку своего голоса, а также тому, сколько слов-паразитов произносите.

Поиграйте с домашними в игру «Щелчок». Так мы работаем с учениками на тренингах: когда у кого-то высказывает слово-паразит, щелкаем пальцами.

Чтобы слова-паразиты исчезли из речи, нужно работать над собой. Например, если вы знаете, что говорите быстро, спотыкаетесь и используете надоедливое «как бы» для связки

слов, умерьте свой пыл, не торопитесь, одергивайте себя. Если чувствуете недостаточный словарный запас, не найдется лучшего лекарства, чем книги.

Читайте, смотрите фильмы, пересказывайте родственникам или друзьям увлекательные сюжеты. Чем больше вы говорите о конкретных предметах и историях, тем чище становится ваша речь.

Некоторые люди вставляют слова-паразиты из-за волнения. В этом случае надо развивать уверенность в себе, самодостаточность – и, опять же, больше и чаще говорить.

Представьте, например, что вам нужно произнести небольшую поздравительную речь – сказать начальнице несколько добрых слов в честь юбилея. Включите диктофон и без подготовки произнесите несколько фраз. Не волнуйтесь хотя бы сейчас, ведь вас никто не слышит! Записав поздравление, сделайте работу над ошибками. Подумайте, как избавиться от дрожи в голосе, как вылолоть все словесные сорняки.

...А вот теперь остановитесь, пожалуйста, и прислушайтесь ко мне. Я хочу попросить вас не «лечить» родных и знакомых, не пытаться их на чем-то подловить, не упрекать: «Ты говоришь без эмоций, как робот!», «А что это ты без конца вставляешь слово „конечно“?».

Давайте договоримся: вы расскажете им обо всем, что узнали в этой книге, только если они вас об этом попросят. Прежде чем дать рекомендацию, причем в непреклонной форме, мы попросим у них разрешения.

Не надо навязывать свое мнение окружающим, не стоит учить их правильно говорить, если они не хотят этого. Иначе вы получите такой поток негатива, который будет очень сложно остановить.

1.11. Драгоценный словарный запас

Словарный запас – это не просто набор слов, которым владеет человек, это наш драгоценный багаж, который мы всегда носим в своих мыслях. Словарный запас может быть двух видов: **активный** (слова, которые вы используете ежедневно) и **пассивный** (слова, которые вы знаете, но по каким-то причинам не используете).

Многие люди ошибочно считают, что, если они прочитают сто пятьдесят книг подряд, сразу начнут превосходно формулировать мысли и говорить, как греческий оратор Демосфен. Но тут кроется фатальная ошибка. Чтение художественной литературы – прекрасное и полезное занятие, которое развивает интеллект и наполняет свежими эмоциями. Однако при чтении вы пополняете пассивный словарный запас, но не активизируете его.

Как же сделать словарный запас, почерпнутый в книгах, активным? Рекомендую читать в день хотя бы по одной странице и пересказывать прочитанное тем, кто готов вас слушать: родственникам, друзьям, коллегам или даже любимому коту. Полезно записать пересказ в собственном исполнении на диктофон – благо сейчас он имеется в смартфоне у каждого. Вот тогда пассивный словарный запас не будет лежать мертвым грузом, а начнет работать на ваше благо.

Для активизации словарного запаса выполняйте ряд упражнений.

УПРАЖНЕНИЕ «Первая буква». Назовите любую букву (например, Р) и произнесите как можно больше слов, которые на нее начинаются. Не делайте пауз, работайте в потоке! Быстро, четко проговаривайте все, что вспомните: «Рысь, рука, рыба, рот, род, рис, рисунок...» Таким образом вы назовете много слов, которые не используете в повседневной жизни, но они имеются в вашем словарном запасе. Постепенно эти слова перейдут в ваш активный запас. Делайте это упражнение каждый день: выбирайте букву, ставьте секундомер и в течение минуты перечисляйте слова. В эту игру можно играть с родными или друзьями, она скрасит вашу дорогу, если вы путешествуете с ребенком. Когда вы соревнуетесь, мозг работает активнее, и слов вы вспомните гораздо больше!

УПРАЖНЕНИЕ «Игра слов». Возьмите книгу, которую вы сейчас читаете (можно потренироваться и на «Говоруне!»), выберите небольшой абзац – максимум пять предложений. В каждом предложении найдите все глаголы и замените их синонимами. В следующий раз глаголы оставьте в покое, но измените существительные. Через день подыщите подходящие синонимы для прилагательных. Так ваш словарный запас будет щедро пополняться.

Можно прочитать тысячу книг и учебных пособий, старательно выполнять все рекомендации – но говорить по-прежнему скудно, сухо, невыразительно. Помните: наша задача – не только пополнить словарный запас, но и научиться грамотно его использовать. А для этого нужно говорить, говорить, говорить.

1.12. Кинетический имидж

Сложное, на первый взгляд, словосочетание «кинетический имидж» можно коротко объяснить народной поговоркой: «Встречают по одежке, провожают по уму». Кинетический имидж зависит от того, как держится человек в обществе, какая у него осанка и походка, как он жестикулирует, в какой позе сидит, скован или расслаблен.

Ровная осанка обязательна! Ведь не зря я даже включила этот пункт в «Дневник роста», представленный в начале книги. Кстати, вы не забываете его заполнять?

Предлагаю вам популярную статистику, которая показывает, от чего зависит восприятие информации слушателями:

55% – язык тела (позы, движения, мимика).

38% – голос (громкость, интонации, ритм, тембр).

И только 7% приходится на слова.

Представьте ситуацию: человек серьезно готовился к выступлению, вызубрил текст, грамотно расставил акценты, понял, как задействовать интонацию и театральные паузы. И вот наконец он выходит к слушателям... но те смотрят на него в недоумении, перешептываются, а вскоре и вовсе перестают обращать внимание на спикера и тянутся к смартфонам, чтобы пообщаться в соцсети. «Что же я сделал не так?» – недоумевает неудачливый оратор. Он и не догадывается, что в погоне за качественным текстом упустил, пожалуй, главное – забыл поработать над собственным образом. Неудивительно, что скованного, сутулого, зажатого человека с тихим невнятным голосом никто не воспринял всерьез.

Помните: люди, даже не задумываясь над этим, прежде всего оценивают то, как мы выглядим и как себя ведем. Только потом, если мы их заинтересуем, они начинают вслушиваться в наши слова. Для описания этого создан специальный термин – метасообщение.

МЕТАСООБЩЕНИЕ – это сумма всех элементов «языка тела», придание смысла невербальным сигналам, к которым относятся жесты, мимика, поза, интонация.

Мы транслируем метасообщение всегда, даже когда молчим.

Когда вы шагаете к сцене, выходите на нее, поправляете микрофон или включаете камеру перед вебинаром, вы уже посылаете сигнал о себе, несмотря на то, что еще не начали говорить.

Рассмотрим основные виды метасообщений.

Метасообщение, в котором спикер рассказывает слушателям о себе. Примеры: «Я уверен», «Я готов», «Я волнуюсь», «Мне страшно».

Метасообщение, в котором отражается отношение спикера к аудитории: «Вы очень интересные», «Вы мне нравитесь», «Вы самые лучшие», «Вы скучные», «Вы равнодушные».

Метасообщение, которое подает спикер о представленной информации: «Это важная информация», «Это крайне полезная информация», «Это увлекательная информация», «Это скучная информация», «Это пустая трата времени» и т. д.

УПРАЖНЕНИЕ «Наблюдатель». Найдите любой видеоролик, передачу, сериал, выключите звук и попытайтесь считать все три метасообщения спикера. Затем подыщите ролик, где спикер говорит на языке, который вы не знаете, и попытайтесь считать его метасообщения, но уже опираясь и на интонацию. Вы непременно обратите внимание на то, что люди, в зависимости от менталитета, по-разному выражают эмоции. Например, итальянцы,

испанцы, греки в сравнении с россиянами более экспрессивны, а немцы, шведы, норвежцы – более сдержанны.

Однажды ко мне обратилась девушка, которая проводила вебинары по теме правильного питания, – она огорчалась, что у нее совсем не было продаж. Я попросила ее прислать запись вебинара.

Это была действительно очень грамотная презентация, стройная структура продаж, содержательный и интересный материал. Но почему же люди не покупали то, что она предлагала? Для меня как для опытного тренера ответ был очевиден – девушка производила впечатление, будто она сама не заинтересована в продаже своего продукта. Более того, она вообще не уверена, так ли хорош ее продукт, чтобы его рекламировать?

Что я увидела? Огромные, на пол-экрана, перепуганные глаза во время включения трансляции. Взгляд на камеру такой, будто по ту сторону экрана она вообще не может представить себе аудиторию. Информация подается сухо, скучно, монотонно. На лице вместо живой мимики печать равнодушия. Совершенно недопустимый во время продаж жест – скрещенные на груди руки – таким образом она заранее закрыла весь поток.

Но самое главное – девушка не получала ни капли удовольствия от этого процесса! Вебинар стал для нее не радостью, а страданием. Уделив большое внимание тексту и презентации, она решила, что главное – это информация, а вот как ее преподнести – не имеет значения («кому надо, тот купит»).

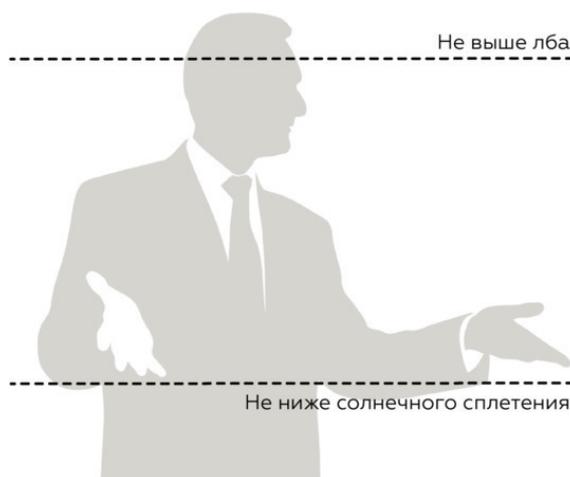
Когда я сообщила ей, что главное для человека в мире – это он сам и со слушателями надо общаться, девушка была искренне удивлена, будто услышала какое-то откровение. Все три метасообщения к зрителям в ее выступлении были нарушены. Неудивительно, что о продажах не было и речи.

!Если вы как спикер не показываете значимость, мощь своей информации и сами не доверяете ей, – не ждите, что слушатели в нее поверят!

ДВИЖЕНИЯ И ЖЕСТЫ

Как жестикулировать и куда деть руки? Это третья по популярности тема после вопросов о страхе публичных выступлений и грамотном формулировании мыслей.

Правильная жестикуляция – это тоже наука. Нельзя размахивать руками, как мельница, но и стоять, точно каменный идол, не годится. Советую воспользоваться проверенной схемой.



Картинка 3

Расположение рук для жестикуляции варьируется от лба до солнечного сплетения. Если у вас в руках микрофон, жестикулируйте той рукой, которая свободна. Не подносите микрофон очень близко к губам, но и не отодвигайте далеко ото рта, чтобы он хорошо выполнял функцию усилителя звука.

Как жестикулировать – одной или двумя руками? А как вам удобнее? Моя задача – не воспитывать солдат, которые будут размахивать руками по команде, а формировать уверенных в себе спикеров с естественной, но продуманной жестикуляцией.

НЕ РЕКОМЕНДУЮ:

- держать руки за спиной;
- крепко хватать себя за запястье;
- скрещивать руки в замок или складывать их на груди.

Все эти жесты невербально передают аудитории сигнал о неуверенности, скованности, зажатости.

РЕКОМЕНДУЮ:

1. Расслабьтесь и порепетируйте жесты перед зеркалом. Отлично помогает любимая игра «Крокодил» – она учит управлять жестикуляцией.

УПРАЖНЕНИЕ «Старый добрый крокодил». В этой игре без слов нужно объяснить определенные понятия. Поиграйте в нее сегодня же!

Изобразите с помощью жестов следующие поговорки:

Тише едешь – дальше будешь.

У страха глаза велики.

Любишь кататься – люби и саночки возить.

Кашу маслом не испортишь.

Милые бранятся – только тешатся.

Это полезное упражнение не только поможет вам раскрепоститься, почувствовать свое тело, но и научит контролировать жесты и мимику, а также заставит задуматься, какой же эмоциональный посыл несет в себе каждое слово.

2. Держите ладони открытыми и направляйте их в сторону аудитории при передаче положительной информации. Представим ситуацию: коллега приезжает на работу взвинченный, раздраженный. Он влетает в кабинет и принимается жаловаться на ужасную погоду, при этом размахивает руками и направляет ладони в вашу сторону, неосознанно посылая негативную энергию. Теперь другая ситуация: вы встречаетесь с заказчиком, рассказываете, что вам нравится общаться с представителями успешных компаний, и раскрываете ему навстречу ладони. Таким образом вы отправляете позитивный посыл, что он представляет именно такую компанию. Осознав этот момент, вы научитесь располагать к себе людей и думать о том, что вы говорите, даже если негативная информация не касается напрямую вашего собеседника.

3. Контролируйте жесты. Чтобы научиться правильно жестикулировать, нужно помнить о том, что жесты – не просто произвольные движения, они усиливают сказанное вами слово. Например, вы рассказываете, что технология, которую вы предлагаете внедрить, помогает увеличить объем продаж, – вот это увеличение вы можете показать открытыми ладонями.

Часто невербальные методы выдают спикеров. Предположим, он говорит, что сейчас озвучит самый важный аспект выступления, но при этом скрещивает руки и опускает их вниз, транслируя, что все это вовсе неважно. У слушателей возникает диссонанс, большинство не понимает его причину, но доверие к информации снижается.

4. Жестикулируйте плавно, спокойно. Не машите руками, как крыльями, – сумбурная жестикуляция продемонстрирует вашу некомпетентность. Можно жестикулировать обеими руками синхронно или поочередно – главное, чтобы руки участвовали в процессе вашего вещания и помогали донести информацию.

Во время проведения вебинаров многие спикеры вообще не жестикулируют. Другие в процессе выступления то жестикулируют, то стоят неподвижно, но при этом отлично держат аудиторию. Как правило, это профессионалы, которые умеют управлять слушателями с помощью взгляда, голоса, непоколебимой уверенности в себе. Конечно, выбор за вами, но я все же рекомендую использовать жесты, ведь это ваши помощники.

УПРАЖНЕНИЕ «Рассказчик». Произнесите представленные ниже предложения, используя жесты, которые, по вашему мнению, усилят смысл.

1. Добрый день, друзья! Я очень рад (а) видеть каждого из вас!
2. Счастье – это просто, позвольте себе быть счастливым.
3. Поднимите руку, кто из вас любит развиваться, как я.

СОВЕТ от #dzhummatv. Если вы хотите усилить информацию, придать словам больше энергии и значимости, жестикулируйте, соблюдая названные правила. Экспериментируйте и ищите свой стиль.

Обратимся к еще одному очень важному понятию – **поза спикера**. Конечно, главное – чтобы вам было комфортно. В начале выступления не скрещивайте руки и ноги, не отходите назад – все это говорит о желании отдалиться от публики. Не дергайте ногой, не потирайте ладони, чтобы не демонстрировать нервозность. Выступив раз, другой, третий, вы сами найдете позу, в которой почувствуете себя максимально уверенно. Все перечисленное требует тренировки. Практиковаться легко – записывайте себя на камеру в полный рост каждый день!

СОВЕТ от #dzhummatv. Станьте наблюдателями! Внимательно отслеживайте выступления успешных спикеров, считывайте язык тела, обращайте внимание на форму подачи информации. Чаще всего у профессионалов вырабатывается некая чуйка на аудиторию: в зависимости от того, перед кем выступают, они неосознанно, но грамотно жестикулируют, управляют голосом. Каждый может этому научиться. Главное – делать!

1.13. Ментальный имидж

Ментальный имидж – это мировоззрение человека, его принципы, религиозные убеждения, этические установки, социальные стереотипы.

Все жители планеты разные: скептики и энтузиасты, материалисты и идеалисты, оптимисты и пессимисты. Это хорошо, ведь мы люди, а не бездушные роботы, запрограммированные на определенный режим. Перед тем как выходить к аудитории, вы должны решить для себя, какой базовый ментальный имидж вы хотите предъявить, – проще говоря, с какой стороны показать себя аудитории. Позиционирование – это очень важно!

Некоторые спикеры агрессивно несут людям знания: повышают голос, позволяют себе резкие высказывания, а иной раз грубые словечки, но эта манера никого не отталкивает. Другие выступают совсем иначе – не давят на аудиторию, а говорят мягко, аккуратно подбирая каждое слово. Третьи – спикеры-фейерверки, их фразы искрятся, как солнечные лучи, а речь пересыпана словами «счастье», «оптимизм» и «позитив». Четвертые – упрямые и категоричные, они целенаправленно отвергают все, что противоречит их истине. И у каждого спикера, при условии, что он талантлив и подготовлен, есть своя публика!

Вы должны сами подобрать для себя традиционный стиль выступлений. Но важно понимать, что у каждого человека имеется своя точка зрения. Пытаться ее изменить – глупо, а вот убедить, что и ваше личное мнение имеет право на существование, – мудро.

Ментальный имидж отражает позицию человека в мире.

1.14. Личный бренд для спикера

Личный бренд для спикера я разделяю на две составляющие: фоновый имидж и приоритетный имидж.

По сути, личный бренд составляется из того, что о вас говорят, как вы представлены не только в реальном, но и в виртуальном мире – без него не обойтись в наше прогрессивное время. Тема личного бренда с каждым днем становится все актуальнее.

Формула фонового имиджа спикера состоит из трех позиций:

Социальные сети. Вы лично создаете свой образ, который отражают страницы в социальных сетях. Все зависит от того, как вы себя преподнесите. Фотографии, посты на различные темы, активность, комментарии, аватар, список друзей – все это формирует вашу репутацию.

Средства массовой информации. Не надо недооценивать СМИ! Если вы участвуете в телевизионных передачах или приходите на радио или же ваше имя упоминает в позитивном контексте известный блогер, – это очень хорошо.

Отзывы и рекомендации. В простонародье это называют «сарафанным радио». Все, что говорят о вас коллеги, партнеры, знакомые, друзья или родственники, так или иначе формирует ваш фоновый имидж.

Если ваш личный бренд сформирован грамотно, то вам будет гораздо проще выйти к аудитории. Не зря же студенты говорят: «Сначала ты работаешь на зачетку, потом уже зачетка на тебя». В случае с имиджем действует та же формула.

«Если вы не бренд, вы не существуете. Кто же вы тогда? Вы – обычный товар!» – писал Филип Котлер, профессор международного маркетинга.

Спорить с этим высказыванием можно бесконечно, но в итоге мы все равно придем к выводу, что американский ученый прав. Вас могут любить или ненавидеть, восхищаться вами или испытывать к вам отвращение, хвалить вас или злословить. Но если о вас говорят – вы личность. Только вам решать, какой должна быть ваша репутация.

Личный бренд – хороший помощник в карьерных маневрах. Управление командой, конкурентоспособность, взаимодействие с союзниками и оппонентами – иногда репутация выполняет 80% всей сложной работы.

Приоритетный имидж – это то, с чем ассоциируется ваше имя у аудитории. Представьте людей, перед которыми вы сейчас должны выступить. Кого они ждут? Кто вы? Певец, актриса, тренер, журналист, хороший человек, мама, красавица с обложки? Задумайтесь над тем, как вы сами хотите себя позиционировать и какие условия для этого создаете. Если вы мечтаете выглядеть в глазах публики успешным, неуязвимым, самоуверенным бизнесменом, вряд ли стоит ныть в соцсетях, жаловаться на погоду, депрессию и боль в правом боку. Если вы любите читать, стремитесь рассказывать о книжных новинках и современных авторах, но вас знают только как неплохого кулинара, подумайте, может быть, что-то стоит изменить?

УПРАЖНЕНИЕ «Приоритетный имидж». Сформулируйте ключевую идею своего приоритетного имиджа так, чтобы это было максимально понятно вашей аудитории.

1.15. Как избавиться от страха публичного выступления?

Вот мы и подошли к самому популярному вопросу: «Что делать, если страшно выступать перед аудиторией?» С такой проблемой сталкиваются очень многие. Мне часто приходится слышать примерно такие слова: «Я легко общаюсь с друзьями, могу поддержать беседу при встрече один на один. Но стоит только выйти к публике, как впадаю в ступор. Ничего не помню! Ничего не знаю! Как быть?»

Давайте разбираться вместе! Кстати, если вы прочитаете мою книгу от корки до корки и выполните все упражнения, станете гораздо увереннее, профессиональнее и успешнее – джуммгую))) Так и будет!

Почему вы боитесь выступать перед публикой?

Страх ответственности. Так сложилось за многие века и даже тысячелетия: человек, который выходит к публике и что-то говорит, берет на себя ответственность перед аудиторией. Сейчас таких ораторов называют лидерами мнений. Спикер, готовый отвечать за каждое сказанное слово, автоматически становится на ступень выше тех, кто его слушает. Многие из нас подсознательно боятся взвалить на себя груз ответственности и поэтому избегают выступлений.

Страх провала. Он, как правило, возникает после неудачного обращения к публике. Сколько бы времени ни прошло, стоит только увидеть сцену или зал, полный людей, подсознание мгновенно дает посыл страха. Вновь прокручивая в мыслях давний провал, вы больше всего боитесь, что он повторится.

Страх показать себя. Заниженная самооценка и тотальное неверие в свои силы могут разрушить не только выступление, но и судьбу. Такие проблемы родом из детства. Возможно, у вас были черствые, холодные родители, которые ругали вас и забывали хвалить. Может быть, вы неудачно ответили урок у доски, и учитель высмеяла вас перед всем классом.

Существуют и другие глубинные страхи. Вероятно, вы даже себе не хотите признаться, чего именно боитесь, но все тревоги нужно непременно проработать, чтобы от них избавиться. Ниже я представлю вам упражнения и техники, но иногда, в сложных случаях, требуется консультация психолога.

Рекомендую вам для начала попытаться самостоятельно исправить ситуацию – а дальше будет видно. Кроме того, позвольте себе ошибаться! Да, так и есть, дайте себе право на ошибку – вы увидите, что мир не перевернется. Возможность ошибки дает нам возможность действия.

Девушкам, у которых развит так называемый «комплекс отличницы» (острое стремление всё выполнять на сто процентов, на пять с плюсом), я советую иногда разрешать себе **делать нечто «недозволительное»**. Ну что такого страшного произойдет, если вы пару раз не заправите утром кровать или поспите подольше? Почему бы иногда не приготовить вместо трех сложных блюд простой обед из полуфабрикатов? Небо точно не рухнет на землю, и красный снег не пойдет. Когда вы поймете, что изредка можно быть в чем-то несовершенным, вам будет легче выходить к людям и излагать свою позицию.

Если же вы все-таки допустили оплошность и ваше выступление оказалось не на высоте, не прячьте голову в песок, **проанализируйте ошибки**. Не забывайте, что каждая неудача – это новая возможность остановиться, подумать, увидеть ситуацию с другой точки зрения. Так

и мой провал в пятнадцать лет стал отправной точкой для достижений и успехов. Если бы его не случилось, то жизнь, возможно, так и катилась бы по бесцветной гладкой дорожке. Да, я бы избежала падений, но ведь и взлетов тоже бы не случилось!

Главное – **полюбите себя**, научитесь прислушиваться к своим желаниям, не запрещайте себе мечтать и реализовывать свежие, возможно, даже неожиданные идеи.

Ну и, конечно же, не стоит выходить к людям, не имея твердого понятия, что же именно вы хотите до них донести. **Подготовка и еще раз подготовка!** Я уверена, что это важно. Нужно не просто говорить, а выступать осознанно. Именно этим и отличаются спикеры, которые учатся технике публичных выступлений у тренеров, слушают вебинары, читают книги. Чтобы научиться кататься на горных лыжах, нужно следовать инструкциям тренера. Да, вы и самостоятельно сможете встать на лыжи. Но только подумайте, сколько времени это займет, сколько шишек вы набьете! И хорошо, если избежите травм. Вот и в нашем случае необходимо прислушиваться к рекомендациям специалиста и постепенно внедрять все техники, чтобы не получить моральную травму.

Лучшее выступление – это четкий план и импровизация. Но не зубрежка! Об этом мы с вами еще поговорим подробно в главе «Чемоданчик оратора».

1.16. Начинаем работать с техниками. Полетели!

Техника «Довольный кот». Основа успешного выступления – умение контролировать эмоции. Первая задача спикера – научиться владеть собой. Техника «Довольный кот» – одна из самых любимых у моих учеников. Благодаря ей вы сможете переключить внутреннее состояние из разбросанного в деловое, сконцентрироваться, успешно выступить и пообщаться с интересными людьми. Но чтобы достичь ожидаемого эффекта, необходимо тренироваться и все делать последовательно.

1. Выпишите в столбик цифры от 1 до 10. В каждом пункте укажите по одному действию, совершая которое вы чувствуете радость, удовольствие, удовлетворенность. Например, вы любите ездить по ночному городу и слушать любимую музыку, вам нравится путешествовать с семьёй, вы счастливы, когда утром вам никуда не надо спешить и вы можете насладиться любимой книгой и выпить чашечку кофе. Обязательно найдите десять таких событий в своей жизни!

2. Теперь прочитайте каждое событие вслух и напишите рядом, какие эмоции вы испытываете в тот момент, когда оно происходит. Попробуйте прочувствовать, как возникает та или иная эмоция, зафиксируйте ее внутри себя, остановите мгновение.

Я чувствую легкость и свободу, когда катаюсь на коньках.

Меня захватывает волнительное предвкушение, когда собираюсь посмотреть новый фильм с любимым актером.

Я ощущаю гармонию между мной и миром, занимаясь йогой.

Я безмятежно радуюсь, когда иду на шопинг с подругой.

3. Перед ответственным выступлением или сложными переговорами вспомните любое событие из вашего списка и разожгите внутри себя те эмоции, которые оно вызывает.

Нет, я не обещаю, что из тягостного состояния паники вы сразу же улетите в нирвану. Но вы сможете урегулировать чувства и выровнять эмоциональный фон.

Чтобы поддерживать себя в равновесии и хорошем настроении, всегда помните про «Довольного кота» и каждый день внедряйте по одному событию из десяти пунктов в повседневную жизнь. Учитесь переключать эмоциональное состояние, и тогда вы будете успешны не только в общении, но и в других сферах жизни.

Если техника «Довольный кот» призвана создавать позитивный настрой, то другие техники направлены на то, чтобы его поддерживать.

Техника «Друг» («Звонок другу»). Пригласите на мероприятие друга или близкого человека – так вы на ментальном уровне будете ощущать его надежное плечо. Смотрите на друга во время выступления, попросите мысленно вас подбадривать. Если нет возможности позвать друга, родственника или приятеля, представьте, что он находится в зале (либо участвует в онлайн-трансляции). Заранее позвоните человеку, который в вас верит, и попросите поддержки.

Техника «Враг». Представьте, что в аудитории находится человек, который вас бесконечно раздражает, но вы хотите выглядеть в его глазах потрясающе. Чаще всего этой техникой пользуются мужчины, так как они любят соревноваться и конкурировать. Если же вы знаете, что в зале действительно есть такой человек, не тревожьтесь, не отводите взгляда – наоборот, почаще смотрите, чтобы вдохновиться и предстать пред ним во всем блеске.

Техника «Энергия взгляда». Сфокусируйте внимание на благодарных слушателях, а не на тех, кто сидит равнодушно, с пустыми глазами, или вовсе смотрит не на вас, а в смартфон. Обращаясь к заинтересованным, воодушевленным людям, вы и сами зарядитесь позитивной энергией. А людей скучных и безразличных никто не переделает – так стоит ли из-за них переживать?

Техника «Мы все люди». Помните: как только вы начали говорить, вы взяли на себя ответственность за все сказанное, и публика невольно испытывает к вам уважение. Ко мне часто приходят ученики с такой проблемой: «Сегодня я буду выступать на мероприятии, а там люди гораздо старше, опытнее меня, более высокого статуса. Что же делать?» Во-первых, нужно осознать, что каждый из них такой же человек, как и вы. Да, они достигли серьезного положения в обществе, но при этом у всех есть свои проблемы и заботы, мечты и радости. Во-вторых, раз они пришли на ваше выступление или встречу, значит, им интересно, что вы будете говорить. В-третьих, концентрируйтесь на теме выступления, а не на том, кто и что о вас может подумать. В чужие мысли вы все равно не проберетесь.

Техника «Дружба». Подготовьтесь к выступлению методом представленных здесь практик и техник и подружитесь в первую очередь сами с собой. Как же часто случается, что человек, вместо того чтобы готовиться к выступлению, включает фантазию и начинает рисовать в голове картины одна страшнее другой: «У меня ничего не получится! Я всех подведу! Надеюсь ошибок, перепутаю текст, не смогу ответить на вопросы и вообще споткнусь, когда пойду на сцену!» Вот так думать не надо. Наш мозг ведет себя гибко, дружелюбно и податливо, он запоминает все наши мысли. Если при подготовке к выступлению вы будете настраивать себя на провал, ужас и катастрофу, то в конце концов так и случится. Ведь вы сами себе это внушите.

Техника «Жизнь – игра». Наверное, каждому из нас приходилось в детском саду, в школе, в университете перевоплощаться в разных персонажей. Мы наделяли себя определенными чертами, присущими тому или иному герою. Если вы играли лису, то изображали ее повадки и манеры, говорили сладко, а смотрели хитро. Если вам выпадала роль зайца, то вы не только нацепляли длинные уши, но и дрожали как осиновый лист. По сути дела, не задумываясь над этим, вы по всем правилам выстраивали имидж, о котором мы говорили выше.

Техника «Жизнь – игра» предлагает вам поиграть в великолепных ораторов! Вспомните артиста, певицу, ведущего, человека любой профессии, чьи ораторские способности вас восторгают. Попробуйте выйти на сцену, как он, представьте, что ощущает ваш вдохновитель, когда обращается к публике. Идите на сложные переговоры в своем облики, но с уверенностью вашего героя.

СОВЕТ от #dzhummatv. Самый мощный провал в любом искусстве – это отсутствие эмоций. Будьте уверенными в себе, но опасайтесь хладнокровия и равнодушия! Ваша задача – дать собеседнику эмоцию, даже если на первых порах она будет не совсем позитивной.

Попробуйте применить каждую технику, подберите самую оптимальную для вас – и спешите вперед, к новым открытиям в мире коммуникаций!

1.17. Продающее выступление – ключ к успеху!

Вернемся к типам выступлений: **оффлайн** (живое выступление: презентации семинары, нетворкинги), **онлайн** (вебинары, прямые эфиры, интенсивы), **видеоролики** (самая популярная площадка YouTube). Благодаря выступлениям о вас узнают потенциальные клиенты, люди станут лояльнее к вам.

Осознание того, что через выступления можно успешно продавать, пришло к нам сравнительно недавно. Найти клиентов непросто: компаниям приходится выстраивать цепочки, «воронки продаж». Но если руководитель или менеджер с хорошими публичными навыками ярко выступит на сцене и увлекательно расскажет о компании, то заказы посыплются сами собой.

Продажа со цены подходит любому типу компаний. Задача представителя фирмы – не «впарить» свой продукт (потенциальные клиенты, почувствовав навязчивость, мгновенно отторгнут предложение), а грамотно и интересно подать информацию о нем.

То же самое происходит в онлайн-продажах. Проведение вебинаров – этот тренд, подходящий к различным видам бизнеса: начиная от шитья платьев и выпечки тортиков и заканчивая продажей крупной недвижимости.

Почему публичные выступления бывают такими успешными? Потому что, обращаясь к конкретным людям, вы формируете у них доверие, показываете экспертность и подтверждаете примерами свою компетентность в той сфере, которую представляете.

Сегодня ко мне обращается огромное количество спикеров, владельцев компаний, которые собираются проводить вебинары о своих продуктах.

УПРАЖНЕНИЕ «Презентация». Подготовьте полезную презентацию для ваших клиентов. Например: «Как выгодно путешествовать?» (для владельцев турфирм), «Как научить ребенка быстро читать?» (для руководителей школ скорочтения), «Как грамотно формулировать мысли?» и т. п. Дайте полезные советы, техники, продемонстрируйте высокий экспертный уровень и профессиональный подход к клиентам. Благодаря этому возникнет доверие. Покажите ценность вашего продукта и сразу уберите основные возражения клиента. То же самое вы можете сделать в онлайн-среде.

Рассмотрим основные этапы подготовки к продающему выступлению.

1. Определите, что именно вы хотите продать. Важно решить, на каком продукте либо услуге вы сделаете акцент в зависимости от вашей целевой аудитории.

2. Сформулируйте понятную тему. Замысловатые фразы не нужны, все должно быть четко и понятно. «Как привлечь клиентов в бизнес через „Инстаграм“?», «Как выгодно купить квартиру?», «Как увеличить количество онлайн-продаж?». Чем проще название темы, тем лучше.

3. Поймите потребности целевой аудитории. Что ей нужно? Почему именно вы ей необходимы? Что ее беспокоит? Обратитесь к опыту представителей целевой аудитории, к проблеме, которая их волнует. Попытайтесь выяснить, как ваш продукт поможет решить эту проблему.

Например, начинающие бизнесмены и менеджеры по продажам приходят на мои тренинги, чтобы обрести уверенность в себе, научиться разбираться в разных типах личности и уметь с ними взаимодействовать. Руководители – для грамотного позиционирования себя

и компании перед коллегами и конкурентами во время заключения крупных сделок. Молодые мамы – для того, чтобы понять, как, выйдя на работу после долгого перерыва, общаться с новыми людьми и работодателями. Можно привести бесконечное количество примеров. У каждой целевой аудитории свои потребности.

4. Выявите ценности целевой аудитории. Что наиболее важно для нее: качество товара или цена? Для одних в приоритете высокое качество, для других – приемлемая стоимость. Вы должны заранее подумать над этим.

5. Пропишите вероятные возражения. Каким бы замечательным ни был продукт, который вы представляете, возражения у потенциальных клиентов все равно найдутся. Один скажет, что продукт слишком дорогой, другого не устроит вариант доставки, третий подчеркнет, что он привык покупать у конкурентов. Ваша задача – попытаться предвидеть возможные возражения и заранее их отработать, чтобы убрать их по ходу выступления. Во время онлайн-трансляций/выступлений спикеры часто отвечают на возражения в конце вебинара. Всё зависит от модели продаж, ее можно и нужно тестировать заранее. Как правило, самая подходящая модель вырисовывается уже во время подготовки выступления.

6. Покажите результат после покупки. Вы должны наглядно продемонстрировать, какие преимущества будут обретены после покупки продукта. Например, если вы организуете вебинар по теме ораторского искусства для бизнесменов, покажите образ перспективного, уверенного в себе человека, который научился свободно общаться и увеличил количество заключенных сделок.

7. Предъявите бонусы. Конечно, не забывайте про них! Ведь бонусы помогают объяснить людям, почему именно сейчас они должны приобрести ваш товар или услугу. Например:

Тем, кто сделает заказ сегодня, мы подарим дополнительную неделю обучения.

Всем, кто находится на мероприятии, мы сделаем 50% скидку на продукт.

Каждому, кто внесет предоплату прямо сейчас, мы вручим книгу автора совершенно бесплатно.

СОВЕТ от #dzhummatv. Бонус не должен быть неким широким жестом, бессмысленным подарком, который вы преподносите аудитории по велению души. Бонус должен закрывать возражение клиента или решать его проблему, тогда он сыграет положительную роль.

8. Подумайте, как реализовать мечты аудитории. Почему мы часто покупаем в магазинах то, что нам не особенно нужно? Не только потому, что нам нравятся атмосфера и обслуживание в бутиках. Купленные вещи помогают стать лучше, чем мы есть. Если при примерке костюма продавец осыпает нас комплиментами, мы доверяем его словам, потому что действительно хотим выглядеть нарядно, стильно и красиво. Почему бренды притягивают, как магнит? Потому, что они символизируют успешную жизнь состоятельных людей, а мы подсознательно желаем быть к ним ближе. Так, покупая продукт, мы на самом деле стремимся приобрести новое окружение.

9. Проработайте ответы на возможные вопросы. Предположите, какие вопросы могут вам задать, и попытайтесь предварительно на них ответить. Подготовившись, вы без труда сможете закрыть их во время выступления. Но я всегда рекомендую оставить парочку вопросов открытыми, чтобы дать возможность аудитории поинтересоваться какими-то важ-

ными моментами. Например, можно не называть сразу цену продукта – стоит дождаться ожидаемого вопроса: «Сколько стоит?»

10. Подготовьте яркое завершение. Закончить выступление нужно живо, эмоционально, чтобы аудитория сохранила яркие и позитивные впечатления о вас. Метафора, призыв, цитата, притча, побуждающая к действию, – все это подойдет. Как пример – притча о мудреце.

Жил в древности мудрец. У него было много последователей, многие у него учились. Однажды два ученика поспорили: один утверждал, что сможет задать мудрецу вопрос, который поставит того в тупик, а второй считал, что это невозможно.

Ранним утром первый ученик отправился в поле, поймал прекрасную маленькую бабочку и зажал ее в кулаке. Придумал он, как хитростью одолеть учителя: «Я спрошу у него, жива ли бабочка. Если мудрец скажет „нет“, то я разожму ладони, и она взлетит. Если же ответит „да“, я раздавлю ее, и он увидит безжизненное тельце. Так мудрец попадет в неловкую ситуацию, а я выиграю спор».

Пришел к мудрецу ученик и в присутствии всех спросил его: «Учитель, жива или мертва бабочка в моих ладонях?» – «Все в твоих руках...» – спокойно ответил мудрец.

Такая притча – отличный повод подзадорить аудиторию, заявить: «Все в наших, все в ваших руках! Ваш выбор – остаться тем, кем вы являетесь сейчас, или найти себя настоящего и исполнить свою мечту!»

СОВЕТ от #dzhummatv. Во время выступлений придерживайтесь выбранного имиджа тренера, руководителя. Если аудитория привыкла видеть вас утонченной нежной натурой, а во время выступления вы начнете давить, настаивать, проявлять агрессию, вас никто не поймет. Ведь люди идут слушать именно того человека, который их устраивает. Эксперименты здесь неуместны.

В свое время я провалила вебинар, когда решила примерить роль другого спикера. Да, были покупки, но гораздо меньше того количества, которое я планировала. Зрители вас чувствуют, они вам верят. Задача спикера – не подорвать, а укрепить это доверие. Созданный вами образ, о котором мы говорили в начале книги, должен соответствовать и поведению в продажах.

В психологии это понятие называется конгруэнтностью, что означает согласованность различных элементов. В данном случае внутренний мир человека должен быть согласован с информацией, которую он транслирует.

1.18. Нетворкинг: решаем задачи вместе!

Нетворкинг – это социальная и профессиональная деятельность, направленная на расширение круга друзей и знакомых.

Его цель – с помощью полезных знакомств максимально быстро и эффективно решать сложные задачи. Грамотный нетворкинг равен успеху в жизни и бизнесе, ведь благодаря ему вы формируете круг единомышленников, чтобы добиваться определенных целей.

Я вам расскажу, как правильно заводить связи и общаться с людьми. Но важно помнить: вы должны применить эти знания сразу после прочтения, чтобы закрепить результаты.

Случается, что вы пришли в какое-то место и увидели человека, с которым нужно познакомиться для решения определенных задач. Вы пытаетесь завязать разговор, но у вас ничего не выходит, потому что собеседник, мягко говоря, не желает с вами взаимодействовать.

В этом случае не нужно опускать руки! Далеко не всегда люди сразу охотно идут на контакт. У человека может быть плохое настроение или самочувствие, он имеет право быть не в духе, а возможно, на него плохо повлияла погода.

Если же общения не случилось, помните, что у вас есть законное право на ошибку. Просто извлеките из неудачи урок.

Ключевой момент: при первой встрече не загружайте человека информацией, не разыгрывайте представление на полчаса, не навязывайтесь ему – лучше в двух словах рассказать о себе самое главное.

В день знакомства необязательно долго общаться, достаточно перекинуться несколькими словами, оставить визитку и приятное впечатление о себе. Сейчас вам нужно только найти контакт, чтобы впоследствии развивать взаимодействие.

1.19. Самопрезентация. Будьте «красным яблоком»!

Каждый из нас уникальная личность. Ваша задача – подчеркнуть свою индивидуальность, которая выделяет вас среди других людей. Представьте корзину, в которой лежат зеленые яблоки – одинаковые, как на подбор. И только одно – крупное, спелое, красное. Отличайтесь от других. Будьте «красным яблоком»!

В нетворкинге большую роль играет самопрезентация. Что вы можете рассказать о себе незнакомому человеку? Подумайте об этом заранее. Рекомендую подготовить самопрезентацию, заострив внимание на следующих пунктах:

Простота. Никакого переизбытка информации! Забудьте о пышных фразах и пустых сведениях. Все должно подаваться в максимально доступной форме.

Конкретика. Не нужно «лить воду», применяйте только конкретные факты.

Уникальность. Подумайте, чем вы отличаетесь от других? Возможно, лучше прочих составляете презентации? Умеете писать так, что от ваших текстов дух захватывает? А может быть, вы мастерите такие вещи, что хоть сейчас отправляй их на международную выставку? Не забудьте сообщить об этом миру! Ложная скромность тут ни к чему.

Если вы представляете какую-либо компанию, всегда называйте ее, напоминайте о конкурентных преимуществах.

УПРАЖНЕНИЕ «Я – лучший!». Дома перед зеркалом отрепетируйте тридцатисекундную самопрезентацию. Расскажите о себе так, чтобы предполагаемый собеседник сразу вами заинтересовался.

Представьте, что с вами хотят познакомиться, поэтому заранее ответьте на три вопроса:

- а) Как вас зовут?
- б) Чем вы занимаетесь?
- в) Чем вы можете быть полезны людям?

В третьем пункте постарайтесь использовать как можно больше глаголов.

Моя самопрезентация выглядит так:

«Всем привет! Меня зовут Татьяна Джумма, я тренер по ораторскому искусству. Помогаю людям уверенно, с удовольствием выступать и достигать своих целей через общение».

Почему-то многие игнорируют это упражнение – и напрасно! Нет ничего хорошего в том, что простая просьба рассказать о себе превращается в двадцать секунд неловкого молчания или, того хуже, в двадцать минут сбивчивого и нелогичного рассказа. Если же самопрезентация будет заранее отработана, вы легко и просто проинформируете о себе.

Затем не забудьте поинтересоваться собеседником. Так вы сможете выстроить плавную и гармоничную беседу, в которой не будет взаимного стресса, напряжения и странных затянутых пауз.

Структура, представленная выше, – это основа, каркас. Чтобы не быть застигнутым врасплох, вы должны заранее подготовить несколько вариантов самопрезентации:

а) для всех — краткая, но содержательная информация о ваших достоинствах и ключевых характеристиках;

б) для партнеров, в которой вы обрисуете ваши деловые качества и пожелания к потенциальным партнерам;

в) для клиентов, чтобы раскрыть преимущества вашей компании, продукта, представить вас как эксперта;

г) для инвестора, в которой вы отразите актуальность и перспективность вашего проекта.

УПРАЖНЕНИЕ «Виды самопрезентации». Проанализируйте сферу, в которой вы работаете, и составьте все указанные выше виды презентаций. Не забывайте, что в самопрезентации вы должны в первую очередь ответить на предполагаемые вопросы людей, которым она адресована.

СОВЕТЫ ПО НЕТВОРКИНГУ

• **Не вешайте ярлыки.** Бывает так, что мы сталкиваемся с людьми, которые нам неприятны. Нередко мы сразу же мысленно даем им характеристику: например, слишком навязчивый, привередливый, шумный или, наоборот, стеснительный, скованный, «никакой»... Не стоит этого делать! Не надо сразу же давать негативную оценку человеку, с которым недавно познакомились.

Жизнь – непредсказуемая штука. Может случиться так, что сегодня вы недолюбливаете кого-то, а завтра станете деловыми партнерами. Помните, что в век личного бренда люди покупают людей, как бы грубо это ни звучало.

• **Будьте открыты для людей.** Подумайте, в какой позе вы обычно находитесь? Если вы привыкли «закрывать»: скрещивать руки на груди или класть ногу на ногу, контролируйте себя и не допускайте этого. Руки должны быть свободны! К примеру, я часто наблюдаю за девушками, которые пришли на мероприятие по нетворкингу (завязыванию полезных связей) и держат в руках сумки так, будто боятся, что их отберут. Нелепо выглядят посетительницы, у которых одна рука занята большой сумкой, а другая – бокалом с шампанским. Мой совет: возьмите клатч и создайте комфортную обстановку для беседы. Помните, что руки должны быть свободны от посторонних предметов. Вы всем своим видом должны показывать, что расположены к людям и открыты для новых знакомств.

• **Визитка – ваше лицо.** Один из основных моментов знакомства – вручение визитки. Визитка – это ваше лицо! Даже не думайте давать человеку помятую визитку. Очень некрасиво выглядят люди, которые в поисках своей визитки нервно перебирают портмоне. Если же при этом еще перепутать и протянуть новому знакомому чужую визитку, это будет совсем уж некрасиво и нетактично. Поэтому непременно заведите красивую визитницу. Не думайте об этом, как о незначительной мелочи. Это важно!

• **Знакомьте друзей, коллег друг с другом.** В этом случае не нужно искать какую-то выгоду: она к вам так или иначе вернется. Связывая людей, вы собираете определенный круг, который всем будет необходим.

• **Задавайте прямые вопросы.** Не надо темнить, ходить вокруг да около. Если вас что-то интересует – спрашивайте! Когда мы задаем открытые вопросы, то даём понять людям, что мы ими интересуемся. Чтобы расположить к себе человека, нужно поговорить о том, что он любит. А что интересует каждого? Правильно – он сам: его интересы, знания, люди, которые его окружают.

• **Расставляйте приоритеты.** Прежде чем отправиться на мероприятие по нетворкингу, вам нужно понять, чего вы хотите достичь, с кем познакомиться. Подготовьтесь заранее: выясните, кто будет присутствовать, узнайте побольше об этих людях с помощью знакомых или интернета. Благодаря странице в социальной сети вы многое поймете о незнакомцах: решите, кто они, о чем с ними можно будет поговорить, как завязать диалог. Кроме того, вы можете заранее отправить им сообщения, чтобы встретиться во время нетворкинга и скооперироваться. Готовьтесь, расставляйте приоритеты!

● **Напоминайте о себе.** Если вы пришли с мероприятия и закинули визитницу на дальнюю полку, никакого толка от нетворкинга не будет. Вернувшись домой, сразу же рассмотрите все полученные визитки, выберите приоритетные и отправьте этим людям либо открытку, либо короткое сообщение на почту. Напомните о вашем разговоре, сообщите о готовности к дальнейшему взаимодействию. По той же схеме отправьте сообщения и другим новым контактам. Эта техника работает для закрепления вашего знакомства с людьми.

СОВЕТ от #dzhummatv. Придерживайтесь цели в общении. Чаще всего проблемы возникают во время бесцельного разговора. У каждого диалога должна быть цель, только тогда вы сможете свести неловкие моменты к минимуму и найдете точки соприкосновения с собеседником.

Будьте уверены и доброжелательны. Энергетику человека нельзя потрогать руками, но мы чувствуем ее даже на расстоянии. Ответьте честно на вопрос: с какими людьми вам нравится общаться? Я думаю, в вашем ответе непременно будут проскальзывать слова: «С уверенными в себе, доброжелательными, интересными». Не забывайте, что и другие люди хотят видеть именно таких собеседников и партнеров. Старайтесь взрастить в себе эти черты характера.

Практикуйтесь! Можно много читать о преимуществах нетворкинга, но, если вы сами не пойдете на мероприятие, будете прятаться, как черепаха в своем панцире, вы так ничего и не добьетесь. Поэтому практика, практика и еще раз практика!

Начинайте знакомиться, общаться, не отказывайтесь от предложений посетить то или иное событие. Если самостоятельно идти страшно, берите с собой группу поддержки – подругу или приятеля, у которых цели такие же, как у вас. Только не ходите друг за другом, как привязанные! Начните знакомиться с присутствующими вдвоем, а потом незаметно разделитесь и знакомьтесь уже с разными людьми.

СОВЕТ от #dzhummatv. Если вы узнали, что человек на нетворкинге знает многих присутствующих или находится на мероприятии дольше, чем вы, попросите его порекомендовать, с кем, на его взгляд, стоит познакомиться. В море людей сориентироваться нелегко, поэтому будет правильно, если вы воспользуетесь помощью окружающих. Они могут натолкнуть вас на действительно интересное знакомство, о котором вы даже не задумывались. Как говорится, одна голова хорошо, а две лучше!

УПРАЖНЕНИЕ «Грамотный нетворкер». Составьте список всех мест, где вы общаетесь с другими людьми: от кофеен и баров до офисов и залов для совещаний. Затем разделите все места на три колонки по состоянию, которое вы там испытываете: «дискомфорт», «нейтрально», «уверенно». Разберитесь в причинах, почему вы чувствуете себя дискомфортно в том или ином месте. Подумайте, как это можно исправить, какие описанные техники необходимо применить («Мы все люди», «Дружба» и другие). Поработайте над убеждениями, проанализируйте мысли, чтобы избавиться от негативных ощущений.

Сегодня очень популярен и онлайн-нетворкинг, так что обязательно подписывайтесь на мой «Инстаграм» @dzhummatv.

Рекомендую площадки для нетворкинга:

1. Социальные сети: «Ватсап», «Вконтакте», «Фейсбук», «Инстаграм».
2. Специализированные мероприятия: клуб «Говорун».
3. Торжества: свадьбы, дни рождения, юбилеи.

4. Тематические события: форумы, мастер-классы, презентации.
5. Общественные места: метро, торговые центры, самолеты и поезда.
6. Бизнес-центры.

Если сейчас в вашей голове звучит вредный голосок: «А у меня в городе (селе, поселке) нет таких мероприятий!», твердо возразите: «Я сам могу его создать!» Ведь вы помните, что все в ваших руках, да? Если же вы чувствуете, что организовать событие вам пока не под силу, езжайте туда, где такие мероприятия точно проводятся. Все возможно, если сильно захотеть!

Вы никогда не сможете предугадать, где найдете того самого человека, который будет вам необходим. Вся наша жизнь – это нетворкинг. По сути, вам надо использовать мастерство коммуникатора для правильного и плодотворного знакомства с человеком. Тренируйте навыки общения, это всегда пригодится!

1.20. Есть контакт! как начать беседу?

Для многих из нас самое сложное – начать любое дело, в том числе разговор. Прежде всего необходимо научиться фокусировать первый контакт. Улыбнитесь человеку, который вас заинтересовал, подойдите к нему, поздоровайтесь. Назовите ваше имя, добавьте, что вам приятно познакомиться. Далее спросите о его деятельности – так и завяжется беседа.

Когда я училась в Германии, наш профессор всегда разговаривал с нами, студентами, о погоде, о явлениях природы, о красоте окружающего мира. Вроде бы простая тема, правда? Но с ним всегда так интересно было общаться! Мы чувствовали легкость фраз, после которых оставалось приятное послевкусие. Потом и общение на учебные темы протекало занимательно и интересно. Секрет профессора прост – он использовал малый разговор.

ТЕХНИКА «МАЛЫЙ РАЗГОВОР» – это беседа на интересную и приятную для собеседников тему, чаще всего не связанную с темой основного разговора или направления взаимодействия. На эту тему нередко шутят: «О чем бы говорили англичане, если не о погоде?» Цель малого разговора – создать благоприятную психологическую атмосферу, заложить основы взаимной симпатии и доверия или же восстановить эмоциональное равновесие.

Вы начинаете говорить о прекрасной музыке, которая звучит на мероприятии, об актуальности темы презентации – и чувствуете, как между вами и собеседником протягивается незримая нить беседы.

ОСНОВНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ МАЛОГО РАЗГОВОРА

- **Обстановка.** Первое, что вас объединяет, – это мероприятие, на котором вы находитесь. Здесь можно поболтать о шикарном помещении, атмосфере, царящей вокруг. Задайте собеседнику вопрос, впервые ли он присутствует на таком мероприятии, что ему здесь особенно нравится.

- **Цитирование партнера.** Наше главное умение – слушать собеседника. Вы озвучиваете *ранее сказанное партнером*: его истории о себе, своих занятиях, увлечениях. Вернитесь к предыдущим обсуждениям. Если вы знакомы с человеком, освежите в голове список тем, которые вы уже затрагивали раньше, и продолжите одну из них. Например, поговорите о достижениях ребенка, об одном из его текущих проектов или о каких-то плохих известиях, которыми с вами поделились. Это не только даст тему для разговора, но и покажет, что вы внимательны, что вам небезразличны проблемы и жизненные ситуации человека, который находится рядом с вами. Вы думаете и помните о них.

«А вы говорили, что очень любите русскую кухню».

«Я помню, вы сообщали, что для вас очень важно спать минимум десять часов в сутки».

«Вы ведь завтра улетаете в Германию?»

«Ты рассказывала, что недавно завела домашнего питомца».

- **Полезная информация.** Вы рассказываете то, что будет полезно вашему партнеру.

«Вы знаете, каждый участник сегодня может получить запись тренинга вот у этой стойки».

«Кстати, у банка снизился процент по кредиту и появились хорошие условия для ипотеки».

«Завтра в нашем любимом магазине „черная пятница“».

«В мероприятии участвует руководитель отделения компании, с которым я рекомендую вам познакомиться.»

• **Позитивные факты.** Подчеркните положительные события, факты, моменты в жизни партнера, о которых ему приятно услышать. Напомните о достижениях, важных решениях или просто скажите человеку несколько приятных слов.

«Я вчера видела Ивана Петровича, он передавал тебе привет.»

«Ты купила сумку, о которой мечтала? Она очень идет тебе!»

«Я видела, что около вашего дома построили бассейн. Теперь Арина будет без проблем до него добираться.»

«Вы были вчера на самом масштабном событии года?»

• **Захватывающие истории.** Вспомните интересные, увлекательные, захватывающие факты и истории, которые поднимут настроение и рассмешат.

«Вчера у нас на лекции случилась очень интересная история...»

«Пока шла домой, по дороге встретила такую красивую рыжую собачку!...»

«Благодаря счастливому случаю я попала на это мероприятие.»

Прежде чем обратиться к технике малого разговора, помните о некоторых простых правилах

Будьте восприимчивы к чувствам других. Ваши вопросы не должны быть бестактными. Думайте, прежде чем говорить, чтобы не затрагивать темы, которые ваш собеседник явно предпочитает не обсуждать. Например, некоторым людям неудобно говорить на тему веса и внешности, отсутствия квалификации или научной степени, взаимоотношений с партнером или проблем в личной жизни. Политика – тоже опасная линия для беседы!

Задавайте вопросы, на которые легко ответить. На некоторые вопросы, даже простые, не так-то просто с ходу дать ответ. С вами, наверное, было такое: кто-то интересуется вашими планами на выходные, а вы недовольно размышляете: «Я не хочу думать о своих планах. Мне и правда нужно отвечать?» Большинство людей предпочитают для завязывания беседы элементарные вопросы: «Устаешь ли ты после лекций?», «Нравится ли вам эта картина?». Не загружайте малознакомого человека сложными темами. Так разговор пойдет проще, будет более плавным.

Критерии грамотного малого разговора:

- приятен каждому;
- располагает стороны друг к другу;
- вовлекает слушателя;
- дает толчок к следующей теме.

Ошибки во время малого разговора:

- негативные намеки («Ой, весь день не было настроения!», «Странное здесь освещение!», «М-да, такое событие – а такие люди...»);
- допросы («А вы уволились, да? Вы уже решили, что будете делать дальше? А почему вы уволились? Не жалеете, что уволились?»).

Помните, что успешные люди задают точные вопросы и предполагают, какие получат ответы.

На мой взгляд, представленные ниже вопросы будут полезны и интересны обеим сторонам:

- Почему вы занимаетесь тем, чем занимаетесь?
- Что бы вы хотели узнать о себе, будучи на моем месте?
- С кем бы вы еще посоветовали мне связаться?
- Ваш совет: как работать более продуктивно?
- Что было для вас самым высоким достижением?
- Как бы вы хотели, чтобы я связался с вами впоследствии?

1.21. Десять правил, чтобы расположить аудиторию

Обращаясь к людям, вы должны помнить не только о том, как грамотно выстроить выступление и показать презентацию. Одна из важнейших задач – создать атмосферу доверия между вами и слушателями.

О том, как соблюсти идеальный баланс между словами и движениями, о некоторых секретах, которые помогут расположить к вам аудиторию, я расскажу в десяти простых правилах от #dzhummatv.

Правило первое. Докажите свой профессионализм. Пусть каждый тезис выступления будет подкреплён реальными примерами из вашей жизни и работы. Не скрывайте личные истории: ваш уникальный опыт не только будет полезен слушателям, но и станет изюминкой, выгодно отличающей вас от других спикеров. Созданные кейсы докажут, что к вашим решениям и аргументам стоит прислушаться!

Правило второе. Позвольте слушателю участвовать в процессе. Слушать полезную и интересную информацию от спикера – хорошо, а быть полноценным участником беседы – ещё лучше! Так уж устроен человек: он больше доверяет и симпатизирует тому, кто общается с ним на равных, тому, кто может выслушать и дать полезный совет.

Перестаньте быть «говорящей головой» для аудитории. Постройте выступление так, чтобы присутствующие сами могли полноценно высказаться и задать вопросы.

Правило третье. Создавайте бесплатный продукт. Приятным и полезным подарком для тех, кто пришел послушать ваше выступление (если вы проводите мастер-класс, семинар или вебинар), станет что-то полезное и бесплатное от вас как эксперта. Это может быть бесплатное руководство, инструкция, перечень лайфхаков или советов в вашей области, или же скидка/промокод на дальнейшую работу. Не будьте скупым: щедрость воздается стократно, в том числе и в коммуникациях!

Правило четвертое. Главное оружие – обаяние! Обаяние и отзывчивость – важнейшие приоритеты спикера. Не стоит формировать имидж всезнайки, который считает себя самым умным и подкованным только потому, что выступает перед залом. Люди любят приятных и простых собеседников, которые не смотрят «поверх голов». Поставьте своих слушателей на один уровень с вами с помощью речи, интонации и открытых жестов. Говорите красиво и убедительно с #dzhummatv.

Правило пятое. Расставьте приоритеты. Люди сразу чувствуют, когда спикер, прикрываясь якобы благими идеями, постоянно твердит о своем продукте, рекламирует услуги и что-то пытается продать. Даже если ваше выступление носит коммерческий характер или предваряет сделку, не стройте всё общение исключительно вокруг деловой темы. 95% коммуникаций – это встречи ради общения, обмена опытом, донесения полезных знаний и получения их взамен, и только 5% относятся к коммерческой информации. Пусть эта пропорция станет для вас «золотым сечением».

Правило шестое. Будьте уникальны. Постепенно, с опытом, у вас выработается собственный стиль коммуникации. Красивое, «с иголочки», но чужое выступление или презентация, подсмотренная в интернете, – это, возможно, неплохой пример для подражания. Но полное копирование кого-то никогда не сделает вас запоминающимся и харизматичным в глазах

собеседников. Придать уникальности вашему образу могут разные элементы: внешний вид (какой-то элемент одежды – например, вы всегда выступаете в галстук-бабочке), интонация, определенные слова и обороты или даже коронные шутки. Но, не забывая об эксклюзивности, не ленитесь придумывать что-то свежее снова и снова!

Правило седьмое. Изъясняйтесь четко и понятно. Для любого спикера по умолчанию должно быть очевидно, что общаться с аудиторией нужно только доступным языком, говорить просто и понятно. Но, к сожалению, 80% спикеров забывают об этом правиле. А ведь оно жизненно важно для того, чтобы завоевать доверие! Постройте свою речь так, чтобы ее смысл был ясен людям с любым уровнем подготовки, а слушать вас было легко и интересно.

Правило восьмое. Умейте просить прощения за ошибки. Спикер – такой же человек, как и все остальные. От ошибок не застрахован даже самый гениальный выступающий. Если вы вдруг допустили ошибку, честно сообщите об этом аудитории и попросите прощения за неточность. Это ни в коем случае не убавит уважения слушателей, а, наоборот, повысит ваш авторитет.

Правило девятое. Никогда не обманывайте ожиданий. И при живом выступлении, и при общении с собеседником либо с аудиторией в интернете никогда не делайте меньше того, что обещали. Если вы говорили, что расскажете про инструменты продаж и дадите готовые решения, – давайте. Обещали выкладывать по одному полезному посту в день – не забывайте об этом. Тот факт, держит ли спикер слово и соответствует ли заявленной о себе информации, непосредственно влияет на уровень доверия к нему. Скорее всего, те, кто в первый раз разочаровался в коммуникации с вами, во второй раз уже не захотят продолжить общение.

Правило десятое. Делитесь тем, что нравится. Выстраивайте коммуникацию на основе взаимных симпатий – и к слушателям, и к материалу, о котором вы говорите. Да-да, бывает и такое, что тема коммуникации спикеру не мила, он ее не понимает, не считает важной, не болеет за нее всей душой. Если вам не нравится тема, которую вы собираетесь представить слушателям, почему вы думаете, что им она придется по вкусу? Лучше сразу поменяйте ее или трансформируйте во что-то другое. Не стоит выступать через силу – эту натянутость аудитория мгновенно заметит.

Глава 2. Чемоданчик спикера

2.1. Структура построения текста выступления

Умение формулировать мысли не дается нам при рождении, ему нужно учиться. Оно состоит из трех главных элементов: уверенности в себе, знания техник и четкого понимания, что вы хотите донести людям. Вот с последним у спикеров чаще всего возникают проблемы.

Вы наверняка тоже слышали такие выступления: выходит человек с докладом, говорит что-то умными, длинными, красивыми фразами, но после его речи у слушателей остается только недоумение: а что же он, собственно, хотел сказать? Люди остаются недовольными и разочарованными.

Чтобы грамотно изъясняться, нужно в первую очередь для себя определить, с какой целью мы обращаемся к слушателям. Ответьте честно самому себе: вы точно знаете ключевую мысль, которую хотите донести до людей? В коммуникации всегда есть главная, приоритетная идея.

Я выделяю четыре основных цели выступления.

Цель первая. Действие. Вы стремитесь, чтобы ваша аудитория или собеседник совершили конкретное действие (купили товар, прислушались к вашим советам, переделали договор, выполнили упражнения). *Форматы выступления:* презентации, мастер-классы.

Цель вторая. Мнение. Вам необходимо высказать свое мнение, отношение к определенному вопросу, выразить точку зрения. Возможно, вы хотите сообщить человеку о его достоинствах, высказать мнение от нем либо поздравить. *Форматы выступления:* семинары, формат TED, дебаты, дискуссии, поздравительные речи на торжествах.

Цель третья. Знания. Вы считаете своим долгом дать людям определенные знания, поделиться накопленным опытом, предоставить полезную информацию. *Форматы выступления:* доклады на конкретную тему, научные конференции, лекции, симпозиумы.

Цель четвертая. Развлечение. Вы хотите развлечь человека либо аудиторию, поднять настроение. *Форматы выступления:* шоу, театральные постановки, концертные номера, цирковые представления, стендап-позиции.

Конечно, цели можно компоновать. Но, готовясь к выступлению, важно определить для себя ключевую задачу, чтобы достичь определенного результата. У каждой коммуникации есть цель. Ваша задача – научиться ее видеть.

Здесь важно понимать, до кого же вы стремитесь донести свою важную мысль. Кому она предназначена: ребенку, руководителю, коллеге? Подберите язык, доступный определенной аудитории.

Основную мысль всегда можно выразить в одном предложении.

Если вы чувствуете, что никак не можете ее сформулировать, используете расплывчатые фразы и сложные конструкции, задайте себе честный вопрос: «А точно ли я знаю, что хочу сказать?»

Чтобы убедить собеседника, надо грамотно обосновать свою точку зрения. Причем для каждой целевой аудитории необходимы разные аргументы.

Например, вы высказываете мысль: «*Я считаю, сегодня важен навык общения*». Для чего нужен этот навык? Аргументируйте!

Если это руководители подразделений организации: «Для умения презентовать компанию и формировать имидж грамотного сотрудника у подчиненных».

Если это мамочки в декрете: «Для того чтобы находить общий язык с ребенком, обучать его и подавать хороший пример. Если мама сама ни с кем не контактирует, как же ребенок научится общению? Нужно задуматься о дружеском взаимодействии, о том, какие слова подбирать для малыша».

Если это начинающие бизнесмены: «Грамотная речь формирует первое впечатление о предпринимателе и компании, которую он представляет. Она позволяет наладить взаимоотношения с клиентами и партнерами».

Если это инвестор: «Развитый навык коммуникаций – мировой тренд. С каждым днем все большее количество людей понимает, что никакие гаджеты не заменят живого общения и личных контактов».

СОВЕТ от #dzhummatv. При подготовке к выступлению составьте по пунктам его подробный план. В следующий раз сократите план до ключевых слов. Постепенно вы должны свести план выступления к половине листа формата А4. Только основные слова и тезисы, остальное в голове!

Основная мысль – это фундамент, на котором базируется выступление/вопрос/коммуникация. Для усиления основной мысли ещё раз приведите факты и доказательства. Таким образом вы укрепите свои позиции.

УПРАЖНЕНИЕ «Журналист». Для того чтобы научиться грамотно выражать мысли, нужна практика. Каждый день берите по одной небольшой статье (максимум лист формата А4) или странице книги и после прочтения в одном предложении попытайтесь выразить основную мысль.

Ниже приведен текст. Ваша задача – выделить основную мысль и привести три аргумента, почему это действительно важно. Почему – три? С точки зрения психологии, три пункта усваиваются лучше двух, а перебор аргументов нам не нужен.

Вы когда-нибудь сталкивались с неловкостью в общении?

Неуместные паузы, которые длятся вечно. Новый собеседник уже отводит взгляд. Знакомо? Ловите несколько советов, как с этим бороться.

Заполняйте тишину. Возможно, собеседник ещё не готов к диалогу.

Расскажите о себе, прокомментируйте последние новости, погоду, поговорите о долгожданном событии – хотя бы о том, что в городе наконец-то включили отопление или отремонтировали дороги.

Покажите заинтересованность. Собеседник заговорил первым? Кивайте, поддакивайте. Пусть видит, что его слушают.

Задавайте уточняющие вопросы. Не стесняйтесь комментировать: «Любопытно», «Теперь мне понятнее». Можно что-то переспросить. Это покажет, что тема вам интересна, и ещё больше расслабит собеседника, настроит его на позитивную волну.

КАК ГОВОРИТЬ УБЕДИТЕЛЬНО?

Самые талантливые ораторы способны зажигать словами сердца миллионов. Но за их плечами годы тренировок, а еще они обладают мощной харизмой.

Предположим, вы молоды, у вас пока нет ни опыта, ни яркой харизмы. Но зато имеется эта книга – и очень удачно! Ведь именно она поможет быстро повысить уровень ораторского мастерства.

Для успешных выступлений нужно знать особенности человеческого восприятия. Еще Конфуций, древний китайский философ, утверждал: «Есть три ошибки в общении. Первая – желание говорить прежде, чем нужно; вторая – застенчивость: не говорить, когда это нужно; третья – говорить, не наблюдая за слушателем».

СОВЕТ от @dzhummatv. Слушайте и наблюдайте за вашей аудиторией!

Что же делает вашу речь убедительной?

• **Простые тезисы.** Формулируйте свой тезис (идею/предложение) предельно просто и ясно. В ином случае слушатели просто пропустят его мимо ушей. Сравните: «Написание индекса отделения связи необходимо для ускорения доставки корреспонденции» и «С индексом ваше письмо дойдет в два раза быстрее».

Человека убеждает не то, что мы говорим, а то, что он понимает. Можно привести сколько угодно логических доводов (теоретических выкладок, фактов, законов, статистических данных), но, если все это будет непонятно и неинтересно, вас просто перестанут слушать. Зачем далекому от бухгалтерии человеку демонстрировать сложные цифровые выкладки и расчеты? Если он в них не разбирается, они не станут весомым доводом для него.

• **Знание интересов партнера или аудитории.** Чтобы привести действенные аргументы, нужно знать актуальные потребности людей, к которым вы обращаетесь. Самое сильное психологическое воздействие оказывают слова, которые воздействуют на мечты, стремления и желания. Например, если человек стремится вписаться в группу преуспевающих бизнесменов, его заинтересует возможность приобрести автомобиль класса люкс. Если хочет хорошо выглядеть, его легко убедить оформить абонемент в тренажерный зал или купить косметику. Секрет убедительной речи – определить, что больше всего в данный момент волнует собеседника или аудиторию, и делать акцент на этой теме.

• **Ссылка на авторитет.** Чтобы слушатели не сомневались в истинности доводов, ссылайтесь на авторитетный для них источник. Но не забывайте, что для каждой аудитории нужно подбирать различную информацию. То, что отлично воспримут студенты, могут раскритиковать пенсионеры. Примеры из сферы предпринимательства не годятся для аудитории учителей. Все, что касается абсолютно другой сферы жизни, люди подсознательно отвергают.

• **Наглядность аргументов.** Если вы можете не только о чем-то рассказать, но и наглядно проиллюстрировать – отлично! Используйте плакаты, диаграммы, таблицы, фотографии, рекламные проспекты. Представляя новый товар, гораздо важнее продемонстрировать его, чем долго и старательно перечислять все достоинства.

• **Сопоставление фактов.** Этот прием основан на законе контраста: впечатление от названного факта будет ярче, если привести в противовес противоположный пример. Допустим, вы убеждаете аудиторию, что благодаря выпуску определенной продукции доходы компании возросли. Чтобы подтвердить это, вы приводите определенные цифры и сравниваете их с данными того периода, когда продукция еще не выпускалась.

• **Примеры из жизни великих людей.** Работает на 100%. Когда у нас в «Клубе красноречия» проходили дебаты на тему «Вегетарианство: польза или вред?», основными аргументами против вегетарианства были такие: «Организм получает недостаточное количество белка», из-за чего «теряется энергия», «снижаются возможности умственной деятельности», «возникают проблемы с мышечной массой...». В противовес оппонент назвал несколько фамилий: Лев Толстой, Исаак Ньютон, Альберт Эйнштейн, Бернард Шоу (в ответ на «снижение

умственной деятельности»), Брюс Ли, Майк Тайсон (в ответ на «проблемы с мышечной массой») – и прозвучавшие ранее аргументы были вдребезги разбиты.

- **Ссылка на собственный опыт.** Этот прием оказывает психологическое воздействие лишь в том случае, если вы – авторитет для слушателей. Одно дело, если вы рассказываете о том, как преуспеть в бизнесе, являясь крупным бизнесменом, и совсем другое, если вы выступаете на ту же тему, будучи начинающим предпринимателем.

2.2. Факты об аргументах

Убедительную речь не выстроишь без обоснованных аргументов, которые могут быть логическими либо психологическими.

Логические аргументы. Все сказанное должно соответствовать истине. Если вы в чем-то сомневаетесь или не разбираетесь, лучше вообще не поднимайте эту тему. В противном случае собеседник, уловив какую-то неточность, подставит под сомнение все, о чем вы говорили.

Прежде чем убеждать человека в своей правоте, четко представьте результат, которого вы хотите достичь. Будьте честными! Чем искреннее прозвучит ваша речь, тем убедительнее она окажется для вашей аудитории.

Приведем пример логического аргумента. Допустим, директор должен убедить сотрудников отдела в том, что необходимо изменить распорядок рабочего дня. Можно много говорить о том, насколько это важно, как успешен был такой опыт в соседнем отделе, но это не произведет на подчиненных особого впечатления. Нужен логический аргумент: в результате изменения распорядка дня повысится производительность труда, количество сделок и, соответственно, вырастет зарплата. Вот такую логику сотрудники примут.

Психологические аргументы. Обращаясь к коллективу или отдельному человеку, стоит учитывать психологические особенности, чтобы воздействовать на чувства. Вернемся к изложенному примеру с директором и сотрудниками. Если руководитель хорошо знает подчиненных и помнит, что большинство из них трепетно заботится о своем здоровье, он может сказать им, что новый распорядок дня позволит избежать авральных ситуаций, а значит, и стрессов. Для людей, которые думают о самочувствии, этот психологический аргумент может перевесить все остальные.

Вряд ли вы сможете заставить собеседника согласиться с вами, если он не будет наглядно представлять выгоду, которую получит в итоге. Поэтому, желая убедить его в чем-либо, предварительно изучите желания и потребности и только тогда «приступайте к делу».

2.3. Сила слова

Мы не задумываемся, какое воздействие на нас оказывает то или иное слово. Иной раз можно на бегу что-нибудь заявить человеку и забыть об этом, а он будет помнить о ваших словах долгие годы. Поэтому к словам нужно относиться внимательно!

Вполне реально сделать речь убедительнее с помощью определенных слов. Если вы представляете новую идею, то должны знать, что положительные эмоции по отношению к ней вызывают такие слова: *«перспективная», «многообещающая», «современная»,* а отрицательные — *«сомнительная», «непроработанная», «проблематичная»* и другие.

Используя однокоренные, но имеющие разную эмоциональную окраску слова (к примеру, «собрание» и «сборище», «игры» и «игрища», «человек» и «человечек»), можно влиять на восприятие слушателей, формируя у них то отношение к событию, какое необходимо именно вам.

Не стоит использовать обобщающие слова («все», «всегда», «никогда», «повсеместно», «каждый» и т.п.). В ответ слушатель наверняка возразит: «Так ли уж все?» или «Действительно никогда?» И вам нечего будет ему возразить.

2.4. Убеждающие слова для ораторского выступления и на все случаи жизни

Слова и фразы, настроенные на клиента или аудиторию: забота, трепетное отношение, для вас, вы. Например: «Мы работаем для вас»; «Клиент всегда прав».

Слова, которые объединяют. Именно они показывают, что все сказанное вами ориентировано на общий интерес и благо многих людей: *мы, вместе, команда, сплоченность, коллектив, дружеский круг, взаимное уважение.* Например: «Мы сегодня задержимся после работы и вместе разберемся с навалившимися делами».

Сложные выражения иностранного происхождения: депривация, контрреволюция, девальвация, инсинуация, пролонгация и другие. Только не забудьте расшифровать их для аудитории, иначе люди не воспримут то, что вы хотите до них донести. Но помните – злоупотреблять такими словами не нужно! Иначе речь будет перегружена, непонятна, и ваше выступление не вызовет ничего, кроме раздражения.

Фразы, основанные на точных цифрах и фактах. Например: «В голове человека каждый день рождается около 70 000 мыслей. Каждую секунду в мозгу происходит более 100 000 химических реакций». С цифрами действует то же правило, что и с иностранными словами: использовать дозированно, главное – не переборщить.

Яркие и сочные образы (метафоры). Например: акула бизнеса, океан возможностей и т. д. Старайтесь не повторять привычные метафоры, а создавать свои, тогда ваша речь будет выразительной.

Убеждающие слова, заряженные позитивом. Например: «Жизнь нужна для того, чтобы получать удовольствие», «Счастье есть» и т. д.

Утвердительные слова и выражения, категоричные суждения: обязательно, всегда, естественно, разумеется, конечно, само собой и др. Такие слова прибавляют вес и значимость сказанному: «Вы, Анна, всегда на высоте».

Одобрительные слова и фразы. Они поднимают настроение, улучшают эмоциональное состояние, подкрепляют уверенность в себе. Если человек впечатлен нашими успехами, одобряет наше мнение, мы тоже относимся к нему положительно. Такие междометия, как «Замечательно!» «Великолепно!». «Талантливо!», такие слова, как «Интересный ход!», «Логичная мысль!», окрыляют собеседников, настраивают на дальнейшее общение. Конечно, если это не льстивые уверения, а правдивая оценка.

Слова с упоминанием статусов, имен значимых людей: «Как сказал наш руководитель...», «Как считает президент корпорации...», «Профессор Иванов утверждает...» и др.

Повторения. Известный факт: чем чаще повторяется какая-то информация, тем большей силой внушения она обладает. Именно поэтому так часто повторяется реклама по телевидению, а родители постоянно говорят детям одно и то же. На первый взгляд может показаться, что это спорный прием, но практика говорит об обратном. Мы покупаем товар, название кото-

рого уже заложено в подсознании. Мы верим в то, что нам близко и знакомо. Поэтому используйте повторения в своей речи.

2.5. Темп речи. «Нам некуда больше спешить...»

У начинающих спикеров часто возникает вопрос: а как говорить – быстро, медленно? Стоит ли спешить, если регламент выступления занимает всего несколько минут? Если времени мало, а информации, наоборот, много, что делать? Все эти вопросы касаются **темпа речи**.

Скажу сразу: не пытайтесь объять необъятное. Не нужно говорить всё и сразу, выделяйте ключевые моменты (вспомните упражнение «Журналист»).

Чем важнее для нас то, о чем мы говорим, тем быстрее мы хотим выдать информацию. Но, по иронии судьбы, чем выше темп речи, тем менее эффективным становится сообщение. Помните любую удачную речь – она наверняка произнесена так медленно, что ее можно было записать от руки. Запомните: тараторить, спешить, глотать слова нельзя!

Так в каком же темпе нужно выступать? В особенно важных, торжественных случаях произносите речь чуть быстрее, чем плетется черепаха. Во всех остальных моментах просто говорите чуть медленнее, чем это вам кажется нормальным. Такой прием даст двойной эффект. Во-первых, неспешная речь воспринимается более убедительной, а во-вторых, вы сами станете спокойнее, увереннее в себе.

Но если говорить не спеша, может возникнуть опасность, о которой мы уже говорили, – в речи, как сорняки, прорастут слова-паразиты. Человек, который не искушен в ораторском искусстве, бессознательно пытается благодаря бесконечным «типа», «ну» и «это самое» выделить смысловые блоки и подчеркнуть главные моменты.

Главное, чтобы ваша речь не была монотонной – иначе зал попросту заснет и встрепенется только тогда, когда вы наконец замолчите. Поэтому делайте акценты, играйте интонацией, а главное, – взаимодействуйте с аудиторией: обращайтесь к ней, задавайте вопросы, уместно острите, постарайтесь почувствовать общее настроение.

Многие из нас боятся общения с незнакомыми людьми. Особенно тревожит неловкое молчание – согласитесь, не самая приятная ситуация, когда два человека смотрят друг на друга и мучительно подбирают слова. Если вы хотите оказаться в более выигрышном положении, прекратите говорить первым. Теперь мяч на стороне собеседника – пусть не вы, а он думает, на какую тему пообщаться с вами. Нет ничего страшного в том, чтобы иногда выступить в роли молчаливого наблюдателя.

2.6. Этот загадочный тип...

«Людей неинтересных в мире нет, их судьбы – как истории планет», – писал поэт Евгений Евтушенко. Но несмотря на то, что все люди разные, их можно разделить на несколько категорий в зависимости от типа мышления. Если определите, к какому типу относится собеседник, вам будет легче установить с ним контакт.

Визуал. Люди, мыслящие главным образом визуально, склонны пользоваться в речи соответствующими образными словами и выражениями. Например: *«У меня сложилась картина происходящего», «Давайте посмотрим на это с другой точки зрения», «Поглядите-ка на него!».*

С таким человеком можно установить контакт, мысленно представляя то, о чем он говорит, и пользуясь теми же зрительными образами. *«Вы видите, насколько этот продукт отличается от других», «Замечаете, как изменилась ситуация?», «Любопытная картина вырисовывается» и т. п.*

Аудиал. Фразы, связанные со слухом, могут свидетельствовать об аудиальном мышлении. Например: *«Я прекрасно слышу, о чем вы говорите», «Как по мне, звучит неплохо».* Вы уже знаете, что с человеком нужно говорить на одном языке, поэтому без проблем подберете соответствующие фразы: *«Послушайте, как отзывается об этой книге профессор», «У этой компании очень звучное название», «Книга, которая у всех на слуху».*

Кинестетик. Есть люди, которые воспринимают информацию «через кожу»: им нужно все потрогать, погладить, ощутить текстуру. Такие собеседники часто пользуются словами, которые связаны с ощущениями и осязанием. Например: *«Наконец-то ухвачена суть проблемы» или «Дела идут гладко».* Используйте сходные обороты речи: *«Нужно докопаться до самой сути», «Прикоснитесь к волшебному миру», «Ощутите силу притяжения» и др.*

Дигитал. Это человек, который живет, опираясь на логические умозаключения. Такие люди никогда не скажут: *«Я слушал голос своего сердца»*, для них это ничего не значит. У дигиталов высокие способности к анализу, однако страдает эмоциональная сфера. Считается, что дигиталы могут манипулировать людьми, так как живут разумом, а не чувствами. Готовясь к беседе с дигиталом, нужно подобрать неоспоримые логические доводы, цифры и факты, которые он не сможет подвернуть сомнению.

2.7. Десять ошибок начинающих спикеров

Изучив выступления начинающих спикеров, я поняла, что они допускают одинаковые ошибки. В этом нет ничего страшного, ведь не ошибается только тот, кто ничего не делает. Однако вы должны обратить на них внимание.

Ошибка первая. Отсутствие подготовки. Подготовка к выступлению – большая, крайне необходимая интеллектуальная работа. Выполняйте ее старательно и кропотливо. Даже успешные, авторитетные и состоятельные люди никогда не выходят к людям, если не знают, что они собираются сказать. Зачастую речь, которая кажется нам великолепной импровизацией, выверена до деталей.

Ошибка вторая. Самоуверенность. Это распространенная ошибка – когда человек заявляет, что он в любом случае прав. Уверенность в себе – это прекрасно, а вот самоуверенность отталкивает людей и ни к чему хорошему не ведет. Гордыня, напыщенность, самовлюбленность – все это отражается на невербальном уровне. Если вы демонстрируете эти качества не словами, а жестами, взглядами, публика все равно их почувствует.

Общение с человеком, который считает, что есть только его мнение и оно единственно правильное, никому не понравится. Кто же захочет иметь дело с таким эгоистом? Даже если он расскажет вам о несомненных выгодах товара и вы в чем-то с ним согласитесь, все равно не пожелаете продолжать диалог. Ведь на подсознательном уровне вы будете понимать, что ваше мнение для него ничего не значит.

Ошибка третья. Неумение слушать. Продавцов учат не перебивать людей и давать им высказаться. Но почему-то в большинстве случаев процесс продажи выглядит так, будто консультант или менеджер с нетерпением ждет, когда покупатель умолкнет и наконец-то даст «толкнуть речь» умному человеку – то есть продавцу. Это чувство написано у него на лице, да он и не думает его скрывать. Далеко не каждый из нас умеет слушать. Это искусство, которому нужно учиться.

Ошибка четвертая. Привычка перебивать. Нам часто кажется, что мы заранее знаем, что хочет сказать собеседник. Он еще не успел произнести пару фраз, а мы вклиниваемся в его монолог, говорим, что нам все понятно, и предлагаем свои варианты решения. Бывает, что человек и сам еще не успел сформулировать мысль, а мы уже спешим его поддержать или, наоборот, не согласиться. Естественно, это вызывает недоумение.

Ошибка пятая. Упущенная инициатива. Многие люди любят поговорить, особенно о себе. Иногда вы чувствуете, что ваш собеседник чрезмерно увлекся: поток слов несется быстрой рекой, и вы никак не можете его остановить. Это говорит о плохой подготовке к переговорам: вы потеряли инициативу и не владеете ситуацией. Собеседник это подсознательно чувствует, тянет одеяло на себя. Если он экстраверт, то не упустит возможности поделиться с вами самыми яркими моментами жизни. Как говорится, «Остапа понесло».

В таком случае нельзя теряться, иначе беседа затянется на долгие часы и ни к чему не приведет. Начните задавать конкретные вопросы, направляя разговор в нужное русло. Делайте это мягко, но не давайте собеседнику уйти в сторону от темы переговоров. Очень хорошо работают уточняющие вопросы: «Правильно ли я вас понял?», «Давайте уточним...», «Вы это имели в виду?». Так вы вернете деловому общению верный вектор.

Ошибка шестая. Монотонность. Когда человек говорит что-то уныло, монотонно, на одной ноте, да еще нечетко, без интонаций, рассчитывать на успех переговоров не приходится. Кому же захочется иметь дело с сонной мухой? Взбодритесь, потренируйтесь перед зеркалом, если чувствуете, что вашим словам не хватает убедительности и эмоций.

Ошибка седьмая. Излишняя энергичность. Противовес монотонности – чрезмерная энергичность. Непоседливых, голосистых, слишком подвижных детей называют гиперактивными, вот и взрослые бывают такими же. «Человек-моторчик» не видит грани между деловым предложением и откровенным навязыванием товара, он утомляет всех вокруг, поэтому от его общества хочется поскорее избавиться.

Если вы знаете за собой такую привычку, умерьте свой пыл и постарайтесь подстроиться под ритм собеседника, чтобы он успевал за ходом ваших мыслей. Да, некоторые гуру советуют вести переговоры как можно энергичнее, но всегда остается опасность переборщить. На практике это выглядит ненатурально и отталкивает партнера.

Также опасен популярный прием «отзеркаливание» – он заставляет вас чрезмерно контролировать свое тело, тем самым отвлекая от главной цели переговоров.

Ошибка восьмая. Непонимание интересов собеседника. Продукт или услуга должны решить какую-то проблему. Если у вас нет четкой цели разговора, если вы не ведете его в нужном русле и не пытаетесь вытащить из собеседника все возражения и опасения, то как вы сможете узнать, что его интересует? Без этого вы даже не выясните, является ли он представителем вашей целевой аудитории и есть ли у него возможность купить то, что вы ему предлагаете. Поэтому узнать то, что интересует человека, нужно в первую очередь.

Ошибка девятая. Неуместные формы общения. Сленг, жаргон, фамильярность, панибратство – все это нужно вычеркнуть из делового лексикона. Если вы решаетесь использовать крепкое словечко (иногда оно кажется необходимым, как перец для блюда), трижды подумайте – скорее всего, без него можно обойтись.

Нужно тонко чувствовать грань, за которую нельзя переходить. Слово «ты» тоже достаточно зыбкое. В некоторых случаях уместно перейти на «ты», чтобы сблизиться с собеседником, ведь излишняя официальность не вносит особой теплоты в разговор. Но помните, что ошибка может дорого вам стоить, – некоторые люди могут так воспринять безобидное, казалось бы, «ты», что перестанут с вами общаться. Это сложный психологический момент.

Ошибка десятая. Монолог. Этим страдает большинство продавцов – их поток слов просто не остановить. Еще одна распространенная оплошность – «автоматная очередь» вопросов. Клиент даже не успевает подумать над ними, не то что ответить, а продавец продолжает задавать их с бешеной скоростью. Такой подход к переговорам значительно снижает шансы на продажу, даже если вы уверены, что перед вами именно тот человек, который нужен для заключения сделки.

Как показывает практика, любая из этих десяти ошибок, допущенная на переговорах, кардинально снижает шансы на успех.

Ошибки в основном возникают по причинам:

- плохой подготовки;
- незнания своего товара;
- неумения представить выгоды;
- страха перед продажами;
- недостатка опыта;

- личных качеств продавца (например, из-за «звездной болезни»).

Помимо десяти основных ошибок я назову еще три недочета, которые мешают при переговорах.

1. Желание дать очень много информации. Спикер стремится рассказать все и сразу, надеясь, что это приведет к «вау-эффекту». Но эффект получается обратный: публика ждет не дождется завершения бесконечной, как долгий век, речи.

Ваша задача – предоставить полезную информацию, но не переборщить с фактами! Вспомните, сколько времени вы потратили на изучение материала, который хотите представить публике? А кто-то, возможно, о нем слышит впервые. Неужели вы хотите за пять-десять минут вложить в головы слушателей все, что вы постигали годами?

2. Интонационные всхлипы. Это частое неосознанное придыхание, которое сразу выдает эмоциональное состояние спикера и говорит о его усталости. Не спешите, следите за речью, делайте паузы.

3. Наигранность. Очень часто я вижу начинающих спикеров, которые используют картинные жесты, искусственно пытаются понравиться аудитории или с первых слов заваливают ее информацией о себе. Это выглядит некрасиво, а иногда даже жалко. Будьте собой, но контролируйте основные моменты!

СОВЕТ от #dzhummatv. Вместо постоянного *Я* используйте слово *МЫ*. Фраза «Мы сегодня узнаем...» звучит гораздо более интригующе, чем «Я сегодня расскажу вам».

СОВЕТ от #dzhummatv. Не объединяйте аудиторию одной проблемой, используйте слово «возможно». Не стоит, например, говорить: «Вы собрались здесь, потому что боитесь выступать». Скажите так: «Возможно, кто-то из вас боится выходить на сцену, опасается забыть текст выступления».

2.8. Как написать текст к выступлению и запомнить его?

Значительную часть подготовки к выступлению занимает время работы над текстом. Вы собираете информацию, читаете статьи и книги, смотрите видеоролики по теме, анализируете опыт предшественников. В результате у вас получается солидный доклад... который, скорее всего, придется в несколько раз безжалостно сократить, чтобы уложиться в отведенное время.

Кстати, если вы знаете, сколько минут вам придется говорить, обязательно порепетируйте с секундомером. Ведь вы не хотите, чтобы в середине вашего пламенного спича весь зал красноречиво показывал на часы?

Вот что я хочу сказать вам, друзья. Пожалуйста, не учите весь текст наизусть! От выученного наизусть текста не только зал заскучает, вы сами впадете в тоску. Обязательно запомните важные факты, цифры, даты, цитаты, чтобы никто не застал вас врасплох, а вы проявили себя истинным экспертом. Все остальное вы должны просто понять. Именно так – понять! И мысленно разложить по тезисам.

Подготовив информацию, структурируйте ее – разделите на части в зависимости от того, что вы хотите сказать. Затем в каждой части выделите ключевую мысль и составьте текст. План выступления должен быть в вашей голове. Эта тренировка учит мозг концентрироваться на главном и действовать последовательно. Не забывайте о цели выступления – выше мы подробно разбирали эту тему. Задайте себе вопрос: что должен сделать, понять и почувствовать зритель после вашего выступления?

Память, как и мышцы, нуждается в тренировке. Учите стихи (по одному стихотворению каждую неделю). Не стоит мучить себя и учить стихотворение целиком – лучше запоминайте по четверостишию ежедневно. Распечатайте стихотворение или закачайте в телефон и учите при каждой возможности. Но делайте это осознанно, вникая в смысл каждого написанного слова.

УПРАЖНЕНИЕ «Логическая цепочка». У вас имеются три слова: *йогурт – мороз – кино*. Свяжите эти слова, логически выстроив предложение. Например:

«Как приятно есть вкусный клубничный йогурт после морозного дня и смотреть любимое кино!»

Затем поменяйте слова местами и создайте новую логическую цепочку.

«На улице был такой сильный мороз, что даже йогурт, который я забыла на подоконнике, превратился в лед; и я вспомнила, что видела в кино, как ребенок специально замораживал йогурт, чтобы есть его, как мороженое». Теперь выстраиваем цепочку «кино – йогурт – мороз». «После кино мне очень захотелось холодного йогурта, несмотря на сильный мороз на улице».

Создание логических цепочек поможет вам создавать из привычных слов разные, непохожие, уникальные тексты. Чаще играйте в эту игру, и вы почувствуете, что вам стало проще выстраивать фразы.

Ловите новые цепочки: «море – кактус – книга», «морс – план – рыбалка», «кот – пальто – ананас».

2.9. Структура текста

Структура текста должна соответствовать глобальной цели вашего выступления, но помните, что на каждом этапе у вас должна быть еще и маленькая промежуточная цель. Успешный текст выстраивается по определенной формуле, которую я вам сейчас представляю.

1. Привлекаем внимание. Можно начать речь с риторического вопроса, цитаты, стихотворения. Например, ваша тема «Каждый из нас творец своей жизни». Начните выступление с риторического вопроса: «Возможно ли изменить судьбу?»

На этом этапе надо показать аудитории, что вы хотите принести ей максимальную пользу. Вопрос не должен уйти в пустоту. Пусть он позволит людям осознать собственный опыт, привязать его к своей жизни.

«Вспомните, был ли в вашей жизни случай, когда вы чего-то очень сильно хотели, считали, что достичь этого невозможно, однако в итоге достигали? У кого было такое, поднимите руку!»

Вот с такими вопросами обращайтесь к слушателям несколько раз за выступление. Чем дольше звучит ваша речь, тем чаще интересуйтесь их опытом.

На рисунке ниже показана волнообразная линия – она отражает умение удерживать внимание аудитории. Если вы постоянно будете концентрировать внимание на самом пике, аудитория устанет. Даже театральные постановки строятся по принципу «завязка – кульминация – развязка», яркие события чередуются спокойным действием. Ваша задача – грамотно выстроить промежутки в своем тексте.



Картинка 4

2. Информировем о ключевых моментах выступления. На этом этапе вы вновь привлекаете внимание собравшихся, рассказывая о том, что они узнают из вашей речи. «Сегодня мы узнаем о силе мысли, которая позволяет менять наши убеждения. Сделаем упражнения, благодаря которым поймем, что мы на самом деле хотим от жизни. В конце выступления я расскажу вам о технике, которая полностью перевернет ваше представление о проблемах». Яркое заявление! Но если вы уверены в своих силах, почему бы... и да?!

3. Представляем основную часть: рекомендации, техники, упражнения. Для подготовки выступления используйте важные правила:

– *акцентируйте внимание на ключевых точках* с помощью слов: «Сейчас будет главный момент!», «Обратите внимание», «Переходим к очень важному пункту» и т.п.;

– *просите аудиторию записать основные постулаты.* Иногда людям действительно нелегко сориентироваться, что именно записывать, – ведь не будут они стенографировать текст целиком! Помогите им и обязательно зафиксируйте для себя основные моменты выступления;

– *обращайте внимание на интонацию*, подключайте к речи эмоции;

– *говорите в спокойном темпе* и делайте паузы между смысловыми отрезками. Помните, что аудитория слышит ваш текст впервые;

– *следите за реакцией зала*. Если чувствуете, что людям что-то непонятно, обязательно задавайте вопросы. Например: «Поднимите руку, кто все понял!» (на онлайн-трансляциях: «Поставьте +, кто понимает, о чем я».);

– *общайтесь на языке аудитории*, чтобы информация воспринималась легко;

– чередуйте теорию с практикой, особенно если у вас длинное содержательное выступление.

4. Задаем вопросы аудитории, спрашиваем, есть ли вопросы к нам. Обратите внимание – мы работаем над вопросами до того, как подведем итоги! Возможно, после вопросов и ответов вам придётся что-то добавить в вывод. Бывает, что после общения с залом появляется некий инсайт, открытие. Например, для многих стало открытием, что важно ежедневно уделять минимум десять минут для работы над своими желаниями и целями. Вот об этом и скажите, когда будете подводить итог, даже если заранее вы этого и не планировали. Если этот момент важен для зрителя, непременно его подчеркните.

Нередко неопытный спикер готовит цитату, но в процессе выступления оказывается, что она совершенно непригодна для аудитории. Однако спикер, жалея свою работу, все же пытается куда-то эту цитату прицепить. Не нужно этого делать! Строго следуя поставленной цели, не забывайте о том, что важное качество спикера – гибкость. Подготовленное выступление плюс импровизация приведут вас к успеху.

5. Подводим итоги. Резюмируем выступление, проговариваем все выводы и фокусируем внимание на основных моментах.

6. Информлируем о позитивных изменениях после выполнения рекомендаций. «Да, выступление было отличным. Но что мне делать дальше с этой информацией?» – подумают зрители. Это очень серьезный момент! Теперь мы должны сказать людям, что с ними произойдет, если они будут старательно выполнять все советы и рекомендации, использовать предложенные кейсы.

Например: «Вы научитесь управлять своими желаниями, легко будете достигать своих целей». В этом же пункте происходит закрытие продажи: например, предложение тренингов, дополнительных продуктов.

7. Ярко завершаем, даем посыл к действию. Финал речи должен быть также связан с главной целью выступления. Если вы все сделали хорошо и грамотно, то после завершающей части обязательно должны услышать аплодисменты. Например: «Позвольте себе быть творцом собственной судьбы. Кто готов осознанно управлять своей жизнью, поднимите руку! Да, и это верно. Мы сами создаем свою жизнь!»

2.10. Импровизация в речи

Словесная импровизация – это умение легко, спонтанно, без предварительной подготовки говорить на любую тему. Если вас попросили рассказать об успехе, вы без проблем поддерживаете разговор. Зашла речь о шопинге, живописи или политике – легко переключаетесь и непринужденно обсуждаете эти вопросы.

Наша задача состоит в том, чтобы качественно подготовить речь к выступлению. Но даже в отрепетированной речи должно быть место для легкой, изящной, живой импровизации. Вот этому мы и будем учиться.

Для начала важно понять: если вы не подготовили план и не продумали заранее структуру выступления, никакая импровизация вашу речь не спасет. Сразу решите для себя, с чего вы начнете говорить, как продолжите и к каким выводам придете. И, конечно же, четко выделите главную мысль. Вот потом уже можно подумать об импровизации.

Импровизация – это высший пилотаж, но вы непременно сможете ему научиться.

Словесная импровизация помогает:

- не заучивать дословно текст, а импровизировать на основе десяти-тридцати ключевых слов;
- выступать с высокой энергетикой;
- легко отвечать на вопросы;
- уменьшить страх публичных выступлений;
- легко поддерживать светскую беседу;
- удерживать внимание аудитории;
- снять паузы в случае, если вы забыли текст.

УПРАЖНЕНИЕ «Русская ромашка»

Начните работать над импровизацией с пятью лепестками. Возьмите основную тему и напишите к ней пять ассоциаций. Потом начните с любого лепестка двигаться по кругу, составляя интересный грамотный рассказ.

Например, мы выбрали тему для выступления «Семья». Затем пишем на лепестках слова, с которыми у нас ассоциируется эта тема, – они станут опорными точками вашей импровизации. Возьмите наугад любой лепесток и начинайте двигаться то влево, то вправо. Ваша задача – составить текст так, чтобы слова были поочередно связаны друг с другом.



Картинка 5



Картинка 6

Пример: «Счастливая **семья** – та, в которой есть **любовь**. Там, где царит любовь, отношения строятся на **доверии**, а это **мечта** каждого человека. Если будет счастлива каждая семья, и **страна** станет счастливой. Это принесет **радость** в каждый дом». Пять лепестков помогут вам составить пять разных текстов.

Предположим, вы находитесь на мероприятии, и вас внезапно попросили: «Расскажите о своем успехе!» Вспоминайте метод ромашки, подумайте, из каких ключевых моментов состоит ваш успех. Так и сформируется основная мысль. Например: «Мой успех – это самодисциплина, поддержка близких людей, посещение тренингов, победа в конкурсе, создание собственного курса». Мысленно зафиксируйте «лепестки» и начинайте рассказывать о них по пунктам. Теперь ни один основной факт не исчезнет из поля зрения.

Когда вы чувствуете, что пять лепестков для вас маловато, прибавляйте по одному ежедневно. Тренируйтесь в составлении грамотных, точных фраз.

Для кого-то станет открытием, что **импровизацию тоже нужно готовить**. Да-да! Ведь импровизация – это не «что вижу, то пою», а спонтанная мысль, основанная на глубоком понимании темы.

Изучите с разных аспектов тему вашего выступления. Кто первым поднял этот вопрос? Что в нем самое важное? Что нового вы смогли внести в эту тему?

Предположим, вы говорите о том, что иностранные языки нужно учить детям с раннего возраста. Для начала задайте себе минимум десять вопросов:

1. Кто первый начал изучать эту тему?
2. Откуда взялась такая необходимость?
3. Почему важно учить иностранные языки?
4. В чем польза раннего изучения языков?
5. В каких странах дети изучают иностранные языки с раннего возраста?
6. Какие методы изучения бывают?
7. Какой метод изучения самый распространённый?
8. Мальчики или девочки лучше усваивают иностранные языки?
9. Какие языки самые популярные?
10. Какие возможности откроет для ребенка изучение иностранных языков?

Ответив на самые актуальные вопросы по теме, вы еще глубже поймете ее аспекты и сможете разнообразить выступление.

СОВЕТ от @dzhummatv. Если во время выступления вы ушли в сторону, потеряли нить речи, спокойно попросите аудиторию вам помочь. Так и скажите: «Сбилась с мысли. На чем я остановился?» Поблагодарив слушателей, смело продолжайте.

Используйте в выступлении кейсы и истории, связанные с вашей темой, – они всегда вызывают позитивную реакцию. Расскажите, как вы пришли к вашему вопросу, почему решили его осветить. Если вы говорите о своем продукте, вспомните положительные истории потребителей. Вот это и есть подготовленная импровизация. Заранее пропишите, что вы можете рассказать в том случае, если у вас останется время либо возникнет пауза.

УПРАЖНЕНИЕ «Истории». Подготовьте две-три истории для выступления.

2.11. Инструменты для привлечения внимания аудитории

Прежде чем перейти к изучению способов привлечения внимания, вы должны вспомнить, что у вас есть очень короткое время, чтобы заинтересовать аудиторию. Семь секунд! Всего семь секунд – этого времени достаточно, чтобы люди составили о вас первое впечатление и мысленно приняли решение, будете ли вы им интересны.

Так что же привлекает внимание зрителей и слушателей?

Шутки. Тонкая тема! Удачная шутка, как яркая звезда, может осветить даже посредственное выступление, а плоский юмор способен испортить самую блестящую речь. Сможете ли вы хорошо пошутить, зависит от вашего врожденного чувства юмора, энергетики, уверенности в себе, харизмы и профессионализма.

Визуальный имидж. Мы уже говорили о том, насколько важно хорошо себя подать. В выступлении нет мелочей, поэтому продумайте ваш внешний образ. Ваша задача – понять, как вы планируете позиционировать себя для аудитории.

Презентация. О том, как готовить профессиональную презентацию, можно написать отдельную книгу. Я лишь напомним основные пункты, которые вы должны применить:

1. Подготовьте слайды к ключевым моментам вашей речи.
2. Используйте простой незамысловатый дизайн.
3. Ознакомьтесь с разными программами для создания слайдов и выберите наиболее подходящую. Я использую keynote – она очень проста в обращении.
4. Не читайте весь текст слайда – ваши зрители тоже умеют читать! Вы должны представить более развернутую информацию.
5. Подберите подходящий шрифт. Если вы выделите все слова жирным шрифтом, аудитория потратит время на прочтение текста, а не на посыл, который вы хотите донести.
6. Выделяйте самое важное. Грамотно расставьте акценты.
7. Всегда проверяйте вашу презентацию на соответствие теме выступления. Помните, что от форс-мажорных ситуаций никто не застрахован. Вы должны знать, что хотя бы с презентацией точно все будет в порядке.
8. Используйте кликер – пульт, который управляет ходом презентации.
9. Не пишите текст прописными буквами – это многих раздражает. Людям придется напрягать зрение, чтобы ознакомиться с тем, что написано.

«Дирижер». Благодаря темпу речи и тембру голоса вы способны контролировать аудиторию, используя технику «Дирижер». Чтобы привлечь внимание, можно ненадолго ускорить речь или понизить голос. Если вам нужно, чтобы аудитория прислушивалась, используйте технику «Тихий час» — перейдите на шепот, но такой, чтобы люди вас слышали.

Приоритеты аудитории. В выступлении можно использовать моменты, которые не связаны с основной темой, но интересны аудитории. Например, если вы говорите о том, как поухватить и привести себя к лету в порядок, как бы невзначай добавьте: «Кстати, сейчас в спортивном магазине распродажа обручей!» Будьте уверены, тут же посыплются вопросы: «А что? А где? А адрес?»

Присоединение – эта техника позволит показать слушателям, что вы такой же, как и они, что вы не ставите себя на пьедестал. Вам поможет, например, фраза: «Со мной недавно случилась такая история...»

Вопросы. Риторические вопросы, как правило, следует задавать в начале выступления, закрытые – в конце, а открытые – в середине.

Акценты – фразы, которые привлекают внимание аудитории к ключевым моментам. Например: «Сейчас самая важная мысль», «Обратите внимание на этот факт».

Паузы. Не забывайте делать паузы, чтобы аудитория смогла осознать информацию, которую вы транслируете. Но паузы должны быть короткими – не больше двух-трех секунд, и предполагается они могут только между смысловыми блоками. Пусть паузы не перерастают в затянувшееся молчание.

СОВЕТ от #dzhummatv. Всегда говорите, что закончили освещать предыдущую тему, прежде чем перейти к следующей. Если вы используете фразу, указывающую на перемену темы, слушатели отнесутся к вашим словам гораздо внимательнее. Например: «Сейчас мы перейдем к не менее важной части выступления (разговора)».

2.12. Дополнительная база упражнений для развития навыка коммуникации

- Упражнение для творческого мышления «**Слова наоборот**»

Находясь в транспорте или на улице, читайте вывески задом наперед. Поначалу это будет очень трудно, вы сможете прочесть таким образом только короткие слова. Но вскоре вы научитесь читать целые фразы!

Это замечательная тренировка для мозга, которая показывает, что бывают альтернативные решения. Если вы попадете в проблемную ситуацию, вам будет легче увидеть другие варианты.

- Упражнение для развития навыка визуализации «**Визуал**»

Закройте глаза. Подумайте о каком-нибудь предмете, находящемся в комнате. Не открывая глаз, перечислите как можно больше признаков этого предмета. Откройте глаза и запишите все, что запомнили, по-прежнему не глядя на предмет.

- Упражнение для развития речевого мышления «**Писатель**»

Вообразите ситуацию, что вам предложили стать соавтором толкового словаря. Ваша задача – дать предельно точное и подробное определение тому или иному слову. Сначала возьмите простые слова, затем переходите на абстрактные понятия. Не ограничивайте характеристику слова парой предложений! Обрисуйте его таким образом, чтобы слово невозможно было спутать с другим. Например, дайте определение таким словам, как *креативность*, *риторика*, *мороженое*, *влияние*.

- Упражнение для развития мимики «**Жевание**»

Полезное упражнение для вашей мимики! Сначала активно начните жевать воображаемую пищу, как обычно это делаете (с закрытым ртом), в течение одной-двух минут. Затем откройте рот и постарайтесь сымитировать процесс активного жевания, не смыкая губы и челюсти.

Выполняйте эти два шага поочередно как минимум на протяжении пяти-семи минут.

- Упражнение для пополнения словарного запаса «**Трехлитровая банка**»

Это упражнение хорошо активизирует словарный запас и тренирует память относительно слов, обозначающих материальные предметы.

Выберите любую букву и называйте все слова, начинающиеся на нее (существительные в единственном числе, не абстрактные понятия, не имена и не названия городов), которые можно поместить в трехлитровую банку. Для придания остроты игре называемые предметы можно мысленно «гнуть» и «крошить», чтобы они уместились в воображаемую банку. Например, мандарин или машинка пройдут через горлышко банки, а механизатор или мансарда – нет.

- Упражнение для концентрации внимания «**Часы**»

Возьмите часы с секундной стрелкой или запустите на мобильном телефоне программу с аналоговыми часами. Сядьте перед телевизором во время какой-либо интересной программы или включите интересное видео на компьютере. В течение двух минут удерживайте внимание только на секундной стрелке, не отвлекаясь на ТВ-передачу или видео. Поначалу это может быть очень сложно, однако по ходу тренировок вы постепенно почувствуете результат, – научитесь концентрироваться.

- Упражнение для развития навыка скорочтения «**Читаем перевернутый текст**»

Чтение перевернутой книги позволит увеличить скорость чтения текста. Сначала прочтите абзац в перевернутой книге, затем верните ее в нормальное положение и перечитайте его. Вы сразу ощутите, как легко и быстро сможете это сделать!

- Упражнение для грамотного формулирования мыслей «**Мастер историй**»

Вспомните сюжет любимого фильма или книги. Найдите собеседника (или даже свое отражение в зеркале) и перескажите ему сюжет чётко, емко, без лишней «воды». Если нужно, делайте паузы, чтобы обдумать предложения.

2.13. Двадцать золотых правил эффективного общения

1. Запоминайте встречающихся на вашем пути людей, их имена или места, где вы встретились впервые. При знакомстве с новым человеком не стесняйтесь переспрашивать, как его зовут, и впоследствии старайтесь время от времени употреблять его имя в разговоре.

2. Придерживайте двери перед идущими сзади вас людьми или открывайте их для тех, с кем идете вместе. Правда, имейте в виду, что если уж вы начали делать это однажды, то не стоит забывать об этом через пару месяцев – люди быстро привыкают к хорошему.

3. Поддерживайте существующие взаимоотношения – это лучший способ отточить ваши навыки социального общения.

4. Учитесь слушать собеседника: не прерывайте разговор каждые две минуты для того, чтобы высказать свое мнение, не пытайтесь полностью контролировать ход разговора и обязательно демонстрируйте людям свой интерес.

5. Приводя в дом гостей, не забудьте предложить им что-нибудь съесть или выпить. Это сделает беседу менее формальной и отлично разрядит обстановку.

6. Кстати, было бы неплохо научиться готовить несколько элементарных закусок из имеющихся в холодильнике продуктов. Чтобы сам процесс готовки проходил быстро и незаметно, а получалось так, что пальчики оближешь.

7. Соблюдайте «правило лифта»: пропускайте своих спутников вперед. Пусть они выйдут первыми. И не только из лифта, но и из автобуса, с поезда или самолета.

8. Научитесь писать короткие, внятные и вежливые электронные письма. Никому не хочется пролистывать трехстраничное послание только для того, чтобы в конце текста получить невнятно сформулированное предложение неизвестно о чем.

9. Будьте спокойны и сдержанны, давая на чай: никто не должен видеть передаваемых денег. Это потребует некоторого изящества и, возможно, времени.

10. Воспитывайте в себе культуру разговоров по мобильному телефону. Всему автобусу совершенно незачем выслушивать, что вы сегодня ели на завтрак или какие процедуры назначил вам врач.

11. Практически вышедшие из обихода бумажные письма, написанные автором от руки, по-прежнему приятно получать. Они говорят о том, что писавший их потратил свое время конкретно на вас. Такой персональный подход иногда может принести очень неплохие плоды.

12. Демонстрируйте интерес к увлечениям других. Вполне вероятно, что вначале интерес будет «липовым», но кто знает, может быть, в итоге хобби другого человека станет и вашим тоже.

13. Уверенность в том, что вы отлично выглядите, очень помогает при разговорах с незнакомыми или малознакомыми людьми. Будьте уверены в себе, и ваш собеседник проникнется той же уверенностью по отношению к вам.

14. Если в ваш разговор с другим человеком вступает кто-то третий, постарайтесь как можно быстрее ввести нового человека в курс дела или вкратце пояснить, о чем идет речь. Например: «Лена, познакомься, это Паша, мой коллега. Мы с ним только говорили о том, когда же нам повысят зарплату».

15. Помните о том, насколько разные люди склонны к обсуждению происходящих с ними вещей. Это поможет хотя бы отчасти спрогнозировать реакцию конкретного человека на ту или иную ситуацию, произошедшую с ним или с вами.

16. Представляйтесь. Большинство людей совершенно не умеют этого делать, отчего легко могут пострадать перспективные как с точки зрения работы, так и личной жизни взаимоотношения.

17. Оставайтесь оптимистом. Не жалуйтесь на жизнь. Это может сильно испортить первое впечатление, производимое вами на людей, и они могут решить, что совершенно не хотят больше общаться с таким унылым и раздражительным занудой, как вы.

18. Не болтайте слишком много. Мы все знаем людей, которых невозможно заткнуть, как бы вы ни пытались. И мы все стараемся избегать их, поскольку в большинстве случаев люди жаждут общения, а не монолога длиною в несколько часов.

19. Терпение и толерантность. В некоторых случаях именно эти качества позволяют воспринимать людей такими, какие они есть на самом деле.

20. Не спорьте. Впрочем, это не означает, что на все вопросы или утверждения вы должны непременно соглашаться с собеседником. Просто, прежде чем вы решите ответить что-то резкое, попытайтесь понять точку зрения того, с кем в данный момент разговариваете. Вдруг этого окажется достаточно.

Как говорить красиво, убедительно, как надолго привлечь внимание слушателей, мы уже поняли. А вот о чем говорить? Какие темы никогда не теряют актуальности?

2.14. ТОП-37 универсальных тем для выступлений офлайн и онлайн

1. В чем секрет успеха?
2. «За» и «против»: нужна ли учеба в вузе?
3. Каким навыкам не научат в школе?
4. Не работа, а любимое дело. Как ходить на работу с удовольствием.
5. Как раскрутить свое дело с нуля?
6. Что эффективнее: реклама или «сарафанное радио»?
7. Трудиться, не лениться. Как преодолеть лень и мотивировать себя на результат.
8. Как ставить цели и достигать их.
9. Могут ли социальные сети помочь бизнесу?
10. Дом или работа: как найти баланс между трудом и отдыхом.
11. Как путешествовать самостоятельно: без турагентств, экскурсоводов и переплат.
12. Как найти идеальный контент для социальных сетей.
13. Как удачно написать резюме и блестяще пройти собеседование?
14. Выбор профессии: как, когда, зачем.
15. Учить или не учить: какой иностранный язык выбрать и как его быстро выучить.
16. За границу по обмену. Лучший способ посмотреть мир и выучить язык.
17. Отличная физическая форма без диет.
18. Попкорн или пробежка: чему посвятить свободное время?
19. Нужно ли записывать свои планы и цели?
20. Как эффективно планировать свое время и везде успевать, даже если в сутках всего 24 часа.
21. Команда мечты. Как построить надежную и эффективную команду.
22. Тимбилдинг. Упражнения для развития навыков работы в команде.
23. Как устроиться на работу в иностранную компанию?
24. Креативные идеи семейных праздников.
25. Кто такие хорошие родители и как ими стать для своего ребенка?
26. 10 упражнений для развития творческих способностей.
27. Как стать интересным собеседником?
28. Как побороть страх перед публичным выступлением?
29. Можно ли прожить без денег?
30. Интернет – альтернатива реальности?
31. Что и зачем сейчас читать?
32. Творчество как средство заработка.
33. Заслуживает ли доверия реклама?
34. Бездомные животные: что с ними делать?
35. Сам себе стилист: как выглядеть стильно, ничего не потратив.
36. «Я, наверное, единственный (ая), который (ая)...» (добавляете, что вы никогда не делали или не смотрели (*не смотрела «Звездные войны»*)).
37. Как я преодолел (а) трудность (ваша история).

2.15. Как начать и закончить речь?

Начало речи должно быть ярким и смелым. Вы вполне можете заявить: «Вам действительно придется по душе то, что я хочу изложить». Если это уместно, расскажите анекдот или вспомните несколько стихотворных строк. Можно тепло поблагодарить организаторов мероприятия, похвалить слушателей.

Приведу несколько вариантов начала выступления.

«Расскажу одну историю». Выигрышный момент! Дело в том, что ещё с детских лет людям очень нравятся разные истории. Когда вы начнете рассказ, публика в одночасье замолкнет и начнет внимать каждому вашему слову, точно группа малышей в детском саду. Этот прием удобно использовать после перерыва на обед или кофе.

«Когда... когда...». «Когда выступаю с этой темой, она вызывает огромное количество вопросов...», «Когда я смотрю на вас, то вспоминаю...». Здесь можно привести данные новейшего исследования или осветить актуальную проблему.

«А вы уже слышали, что...». И далее сообщите людям какую-нибудь свежую, актуальную, горячую новость, достойную обсуждения. Даже простой факт, что надвигаются морозы, может впечатлить аудиторию, так как эта тема касается каждого.

Можно выйти к публике со свежим выпуском новостной газеты и показать заголовок, когда будете ссылаться на материал во время вступительного слова. Публика автоматически будет стараться увидеть, что у вас в руках, и, соответственно, услышит, что вы говорите.

Историческое событие. Если это будет уместно, вспомните подходящее случаю историческое событие. Можно процитировать слова известного человека и связать с ними тему своего рассказа.

Заявление + вопрос. «Наступило прекрасное время, чтобы жить и заниматься бизнесом. Кстати, у кого из вас есть свое дело?» После того как определенное количество слушателей поднимет руки, поинтересуйтесь у одного из них, кто сидит поближе к сцене: «А сколько человек действительно занимается своим делом?» Неизменно кто-нибудь ответит: «Мы все!» После этого дайте подтверждение: «Вы правы! Мы все занимаемся своим делом – с того самого момента, когда устраиваемся на свою первую работу, и до тех пор, пока не выходим на пенсию. Мы все работаем на себя, независимо от того, кто выдает нам зарплату».

Солидарность. Поговорите немного на отвлеченные темы. Если вы выступаете не первым, похвалите предыдущих ораторов или музыкантов, выразив солидарность с ними в каких-то вопросах. В то же время через несколько секунд подчеркните свое отличие от них. Опишите, чем ваше выступление будет выделяться на фоне остальных. Обозначьте тему доклада.

Активизация аудитории. Начните выступление с того, что заинтересует слушателей. Например, выступая перед членами какой-нибудь организации или группой предпринимателей, можно начать так:

«Спасибо вам за приглашение! Я только что узнала, что сегодня буду выступать перед залом, полным миллионеров, которые заработали свое состояние собственным трудом». После этого заявления делаю паузу, улыбаясь и оглядываясь вокруг, давая аудитории время проникнуться моими словами. И затем продолжаю: «Насколько я понимаю, каждый, кто здесь присутствует, или уже является селфмейд-миллионером, или собирается им стать в ближайшем будущем. Верно?»

Недавний разговор. Начните с пересказа недавней беседы с кем-нибудь из присутствующих или с человеком, который точно знаком аудитории. Например, скажите так: «Несколько минут назад в фойе я разговаривал с Томом Робинсоном. Он сказал мне, что сейчас наступил один из самых удачных моментов для того, чтобы делать бизнес в этой отрасли. И я с ним согласен».

Атмосфера. Свяжите тематику вашего выступления с помещением (атмосферой), в котором вы выступаете: «Очень уютно в зале! Согласитесь, сама атмосфера и цветовая гамма пастельных тонов располагает сегодня к теме нашего разговора «Как перестать беспокоиться и начать получать удовольствие от жизни».

Утверждение. Начните свою речь с утверждения на определенную тему и разверните ее: «Самое важное качество для менеджера по продажам – умение хорошо говорить».

Риторический вопрос. «А что такое счастье?»

Иногда самое неожиданное начало может привести к успешному выступлению. Например, одна из журналисток начала речь по направлению «социальная журналистика» так: «Я занялась этой проблемой благодаря собаке». Дальше про собаку не было сказано ни слова, и только в самом конце девушка рассказала историю, которая произошла на ее глазах. Она вспомнила о слепой женщине с собакой, которую не пустили ночевать в гостиницу из-за того, что с животными проживание было запрещено. Девушка написала статью про этот случай, сделав фото дамы с собакой-поводырем, и стала популярным журналистом. Благодаря «цепляющей» теме и раскрытию основного посыла только в конце выступления внимание публики было сосредоточено от начала до самого конца.

Чек-лист для подготовки к публичному выступлению

Спикер: ФИО

Дата:

- **Регламент выступления:** (количество времени).
- **Формат выступления:** (презентация, вопрос-ответ).
- **Цель выступления:** (что должна сделать/понять/осознать/почувствовать аудитория).
- **Место выступления:** (если нет возможности увидеть его заранее, желательно посмотреть фото. Выяснить условия: трибуна, микрофон, размер аудитории, сколько человек на сцене и в зале).
 - **Дополнительная аппаратура:** проектор/флипчарт/микрофон (что имеется – подчеркнуть)
 - **Презентация** (работает спикер с презентацией или нет).
 - **Посмотреть список выступающих** (после кого вы будете выступать, количество спикеров, статус спикеров, кто будет модерировать процесс).
 - **Узнать состав аудитории и количество человек** (чтобы понимать, насколько в теме будут сами участники и какие вопросы могут задать. С кем было бы важно познакомиться для дальнейшего взаимодействия)
 - **Контент:**
 - а) Составить структуру выступления: (вступление – основная часть – заключение. Кратко, в одном предложении, сформулировать три части) Вступление: (обозначить должность, Ф.И.О.).
 - б) Основная часть (раскрытие основной темы).
 - в) Заключение (подвести к основной цели выступления).

ОТЗЫВЫ

Алексей Павлов, основатель международной сети «Суши мастер»:

– Занятия с Татьяной Джумма мне были нужны для успешных публичных выступлений. У меня все получилось, когда я выступал в «Олимпийском»!

По работе мне приходится все чаще и чаще обращаться к аудитории. Меня больше не пугают ни интервью, ни выступления, ни другие форматы коммуникации.

Раньше я чувствовал себя уверенно, только когда говорил со знакомыми. Но стоило мне появиться перед публикой, я начинал «плавать». Теперь всё изменилось: мне стало не только легче общаться, но и готовиться к выступлениям, убедительно высказывать свою точку зрения, записывать видео.

Спасибо вам, Татьяна, за то, что ведете меня! Впереди – большая дорога обучения, по которой предстоит пройти вместе. Много можно улучшить, и я верю, что всё получится.

Елена Бурьева, детский психолог, арт-терапевт:

– Решила принять участие в игре «Говорун», чтобы научиться говорить интересно! Сидя пятый год в декрете, я растеряла некоторые коммуникативные навыки)) Упражнения помогли мне «разговориться». некоторые звуки.

Во время обучения проводила прямые эфиры в блоге, вела онлайн-вебинары, а также организовывала встречи с живой аудиторией.

Игра «Говорун» раскрепостила меня. Сейчас я совершенно спокойно выступаю перед небольшой аудиторией, провожу тренинги и арт-встречи. Спасибо!

Гульжан Давлетбекова, руководитель «Клуба деловых женщин Кыргызстана», бизнес-наставник, предприниматель:

– Пришла на закрытую коуч-группу «Мастер влияния» после практического интенсива «Говорить красиво и убедительно». Мне очень понравилась подача материала. Было много интересной, увлекательной и полезной информации, которую мы сразу же применяли на практике при выполнении домашнего задания. Татьяна дает эффективные техники и фишки!

Меня всегда тяготило выступление на публике. Я терялась в словах и забывала о том, что хотела сказать. Представьте: когда на вас смотрит столько глаз, забываешь все, что знаешь!

С первой же минуты я поняла, что оказалась в нужном месте в нужный час благодаря Ивану Бушуеву. Я жалею, что не начала раньше! Этот курс дает возможность отлично поработать над собой и посмотреть на ситуации по-другому.

Выступать, оказывается, совсем не страшно! Я сейчас тренируюсь, стараюсь получать максимум кайфа. Конечно, не всё сразу получается. Мне предстоит еще долго и упорно работать над собой, над своими страхами и неэффективными убеждениями. Я научилась не бояться публики, жестикулировать, устанавливать визуальный контакт с аудиторией. Это уже прогресс для меня.

Друзья, всем советую пройти курс «Мастер влияния»! Этот курс не только для тренеров и спикеров, его должен пройти каждый человек, чтобы говорить красиво и убедительно. Заговори, чтобы тебя увидели и услышали!

Хочу выразить огромную благодарность Татьяне Джумма за ее вклад в развитие человечества! Красота спасет мир! Татьяна, вы делаете благое дело!

Гаджи. Основатель компании Okey Tube. Владелец четырех золотых кнопок Youtube и восьми серебряных. Более 15 миллионов подписчиков на Youtube.

Цель обучения: проведение вебинара, умение работать с аудиторией.

Я понял, как работать с аудиторией, узнал четкую структуру построения вебинара. Выяснил, как выступать эмоционально, отвечать на каверзные вопросы, работать с возражениями. Мы научились грамотно формулировать мысли и легко доносить информацию до аудитории.

Результаты: успешно проведенный продающий вебинар. Уверенное представление себя перед камерой.

Елена Сафиуллина, основатель отеля Wadiya on the Beach hotel и ресторана на пляже The Happiness в Шри-Ланке:

Цель обучения: моя цель состояла в том, чтобы научиться говорить красиво и убедительно, грамотно формулировать мысли, не бояться большой аудитории, научиться импровизации и достойно участвовать в дебатах.

Результаты: результатов много. Главное – изменила мнение, что могу делать всё только сама. После снятия этой установки находятся надежные партнеры, и бизнес успешно автоматизируется.

Пришло понимание, что основа УСПЕХА – это ЛЮДИ. То, что мы делаем ВМЕСТЕ, это и есть УСПЕХ.

В результате обучения я получила больше, чем просто развитие коммуникативных навыков. Я стала чаще замечать возможности и получать удовольствие от общения! Стала более наблюдательной и внимательной к людям. Моя речь становится более конструктивной и четкой, когда я говорю как на русском языке, так и на английском. Перестала бояться большой аудитории благодаря техникам, которые мы изучали на курсе.

Татьяна очень отзывчивая, она эксперт в своей области. Готова помочь и ответить на вопросы в любое время. Всегда приятно к ней обратиться!

Присоединяйтесь к игре «Говорун»! Напишите ваш отзыв о книге на почту dzhummatv@yandex.ru, и мы откроем вам доступ к первым десяти упражнениям игры!

Онлайн-курсы Татьяны Джумма!

Подробное описание всех курсов в ссылке профиля «Инстаграм» @dzhummatv.

Коммуникативные онлайн-игры «ГОВОРУН» – это 30 практических упражнений с проверкой после каждого блока для развития навыка коммуникаций. Упражнения занимают 5—7 минут в день. Игру прошли более тысячи участников по всему миру.

«ГОВОРУН» – 1 часть

Постановка голоса.

Грамотное формулирование мыслей.

Техники для избавления от страха публичного выступления.

Коммуникативная игра «ГОВОРУН 2.0» (хит продаж!)

2 часть – 30 практических упражнений.

Грамотное формулирование мыслей. Развитие памяти. Скорость мышления.

Развитие голоса. Уверенность оратора. Критическое мышление (умение отстаивать свою точку зрения).

Коммуникативная игра «ГОВОРУН. ДЕТИ» от 6 до 16 лет (хит продаж!)

30 практических упражнений.

Работа над голосом.

Уверенность оратора.

Логика речи и искусство формулирования мыслей.

8-часовой курс «МАСТЕР КОММУНИКАЦИЙ» (для тех, кто готовится к выступлению)

Формирование профессионального имиджа оратора.

Глубокий и красивый голос.

Структура составления текста.

Инструменты для удержания внимания аудитории.

Искусство аргументации.

Умение отвечать на каверзные вопросы.

Закрытая онлайн-коуч группа «МАСТЕР ВЛИЯНИЯ»

Закрытая группа для развития навыка коммуникации для тех, кто решил стать профессиональным коммуникатором. В рамках группы рассмотрены техники психологии общения.

Вход через собеседование.

ВСЯ ИНФОРМАЦИЯ О КУРСАХ В «ИНСТАГРАМ» Татьяны Джумма @dzhummatv – ССЫЛКА В ПРОФИЛЕ

Мне важно мнение читателей! Отзывы о книге присылайте на почту info@dzhummaschool.ru с пометкой «отзыв» или выкладывайте в социальных сетях с хештегом #отзыв_dzhummatv – и я открою для вас мастер-класс для развития навыка коммуникации!

ЗАГОВОРИ, ЧТОБЫ ТЕБЯ УСЛЫШАЛИ!

Татьяна Джумма