

Алексей Слободянюк

# РЕЧЕВОЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Как развить речевые способности,  
чтобы оказывать влияние в бизнесе



Алексей Слободянюк

**Речевой интеллект. Как развить  
речевые способности, чтобы  
оказывать влияние в бизнесе**

«Издательские решения»

## **Слободянюк А.**

Речевой интеллект. Как развить речевые способности, чтобы оказывать влияние в бизнесе / А. Слободянюк — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-00-531506-9

Сегодня люди с развитым речевым интеллектом более конкурентоспособны. Три раздела книги — «Речевая сила», «Речевое влияние» и «Речевая власть» + практические упражнения позволят вам добиться впечатляющих результатов в бизнесе: • договориться с теми, с кем никак не удавалось договориться; • решить бизнес-вопросы, которые не решались месяцами; • наладить результативный контакт с коллегами и подчиненными; • заключить выгодные сделки с новыми партнерами.

ISBN 978-5-00-531506-9

© Слободянюк А.  
© Издательские решения

# Содержание

Введение	6
Часть 1. Что такое речевой интеллект?	8
Глава 1. Мы в социуме	8
Глава 2. Для чего мы говорим?	9
Глава 3. Почему речь важна?	11
Глава 4. Механизм передачи сообщений	13
Глава 5. Что мешает говорить и слушать?	17
Глава 6. Что такое речевой интеллект?	19
Глава 7. Структура коммуникации	23
Глава 8. Как развить речевой интеллект	27
Резюме	28
Часть 2. Речевая сила	30
Глава 9. Девять элементов речевой силы	30
Глава 10. Логика и структура	32
Конец ознакомительного фрагмента.	33

# **Речевой интеллект**

## **Как развить речевые способности, чтобы оказывать влияние в бизнесе**

**Алексей Слободянюк**

© Алексей Слободянюк, 2021

ISBN 978-5-0053-1506-9

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

## Введение

Для чего человеку заниматься своей речью? Ведь когда мы говорим, нас и так понимают, мы – взрослые состоявшиеся люди с определенным доходом и положением в обществе. Тем не менее почти каждый из нас попадал в ситуацию, когда обрывали на полуслове, когда не удавалось донести свою мысль до сотрудника, супруга, ребенка и др. Это происходит потому, что далеко не всегда удается удержать внимание собеседника, сделать свою речь логичной, понятной и лаконичной. Мы не задумываясь глотаем окончания, часто коверкаем слова, подменяем один смысл другим, а потом удивляемся, почему нас не хотят слушать и слышать. Из-за плохого качества речи возникают конфликты в бизнесе, в карьере, в личной жизни, которые потом нам приходится разрешать.

Речь, будь то устная или письменная, – единственный способ донести информацию до других людей. Без нее мы не можем решить ни один вопрос. Но как вызвать у человека желание слушать нас и вникать в то, что мы говорим? Для этого надо развивать свой речевой интеллект.

Американский клинический психолог и нейрофизиолог Говард Гарднер в 1983 году обнаружил свою концепцию множественного интеллекта, в соответствии с которой выделил девять типов.

- Внутриличностный интеллект.
- Пространственный интеллект.
- Натуралистический интеллект.
- Музыкальный интеллект.
- Логико-математический интеллект.
- Экзистенциальный интеллект.
- Межличностный интеллект.
- Телесно-кинестический интеллект.
- Вербально-лингвистический интеллект.

В пользу этой концепции можно найти немало примеров – скажем, когда математически одаренные люди не способны и слова написать без ошибок, или когда гениальные музыканты плохо ориентируются на местности, в то время как люди с прекрасно развитым пространственным интеллектом могут совершенно не воспринимать музыку. Надо ли развивать все виды интеллекта? Этот вопрос каждый решает для себя самостоятельно. Но что касается вербально-лингвистического – речевого интеллекта, то тут ответ однозначный. Мы каждый день соприкасаемся с социумом, и эта связь может поддерживаться только посредством речи.

Сейчас, в эпоху технологической гонки, высказываются мнения о том, что в скором времени голосовые помощники сведут использование речи к минимуму, поэтому и развивать ее ни к чему. Но против этого тезиса говорит Атлас новых профессий, разработанный совместно Агентством стратегических инициатив и бизнес-школой «Сколково». Этот документ создан по методике рапид-форсайт: собрались ученые, бизнесмены, представители власти, депутаты и вместе попытались заглянуть в будущее, на 20 лет вперед, и понять, какие профессии отомрут и какие появятся новые. Было исследовано 18 отраслей экономики и выявлены 10 компетенций:

- системное мышление;
- клиентоориентированность;
- межотраслевая коммуникация;
- кросс-культурная коммуникация;
- управление проектами;
- работа с людьми;

- программирование;
- робототехника и искусственный интеллект;
- работа в условиях неопределенности;
- бережливое производство и навыки художественного творчества.

Обратите внимание, что больше половины из этих компетенций невозможно реализовать без навыков речевого интеллекта. Это свидетельствует о том, что как бы ни развивались технологии, речь остается наиболее важным двигателем личного прогресса каждого отдельно взятого человека. Соответственно конкурентоспособность и эффективность в бизнесе будет выше у того, кто занимается развитием своего речевого интеллекта.

# Часть 1. Что такое речевой интеллект?

## Глава 1. Мы в социуме

Кем бы мы ни были – экстравертами или интровертами, а общаться приходится ежедневно. Но самое главное, что сегодня невозможно достичь какого-либо результата вне социума. Вот вам яркий пример – Стив Джобс. Наверняка никто из вас не будет спорить, что это человек-легенда, который перевернул компьютерный мир и мир гаджетов. Сам же он говорил о том, что за его спиной стоит множество людей, очень толковых, грамотных маркетологов, производителей, программистов, – огромная команда, которая вместе с ним добивается результатов. По сути дела, как утверждал Джобс, он является лишь лицом бренда, все остальное делают другие люди. И возникает вопрос: мог бы он в одиночку, не вступая в контакт с другими людьми, создать такую гигантскую корпорацию? Конечно же, нет.

Я утверждаю, что даже если человек сам вычеркнул себя из социума, не желая ни с кем общаться, – все равно социум его найдет, потому что он человека не вычеркнул. И это видно с самого детства. Даже если ребенок хочет играть один, он, тем не менее, находится в кругу других детей, и вне зависимости от его желания коммуникация все равно происходит. А в школе и вовсе отсидеться не получится, ведь учитель все равно спросит, проконтролирует задание, попросит дать ответ на вопрос, рассказать урок. От этого никуда не деться. Дальше мы вырастаем, поступаем в вузы, у нас появляются какие-то отношения... Мы не можем быть в одиночестве. Коммуникации в нашей жизни происходят во всех сферах.

А как отдать приказ в армии без слов? Представьте себе: стоит большое военное подразделение, и лидер отдает приказ жестами. Но жесты все могут понимать по-разному, и, если каждый станет выполнять приказ так, как он понял, это уже будет, конечно же, не армия. Даже в таких творческих коллективах, как, например, оркестр, где люди в принципе чувствуют музыку и ориентируются на движения дирижерской палочки, тем не менее тоже используют речь.

Можно быть фрилансером, свободным художником и работать даже на необитаемом острове. Но ведь свои услуги все равно нужно кому-то продавать. Переговоры, согласования, в какой бы форме они ни проводились – письменной или устной, – все равно требуют навыков речевого интеллекта. Ну а в рабочих коллективах речь, пожалуй, – единственный инструмент строительства адекватных отношений. Попробуйте управлять бизнесом без речи. Делегировать полномочия или договориться о партнерстве молча, невозможно.

Можно, конечно, поспорить о необходимости речи в эру гаджетов. Сейчас мы используем WhatsApp, Viber, Telegram и другие мессенджеры, популярные на всей территории планеты, и иногда получается так, что говорить не нужно, тем более что мы всю пользуемся смайликами и эмодзи. Но не забывайте, что гаджет – это всего лишь канал передачи сообщения, а мы, по сути дела, говорим не языком – мы говорим мозгом.

Говорение – это всего лишь продукт работы артикуляционного аппарата, который создает звуковые колебания для передачи их по воздуху. Средства передачи сообщений могут быть и другими, но в основе там тоже всегда будет мысль, и это – речевой интеллект. Поэтому даже если в фантастическом мрачном будущем на Земле останется всего два человека, им все равно придется общаться, а значит, нужен будет речевой интеллект. А с учетом того, что нас на этой планете уже больше семи миллиардов, от общения и вовсе деваться некуда. Добавьте плюсом разные языки, разные культуры – все это накладывает отпечаток на то, как нас понимают люди.

## Глава 2. Для чего мы говорим?

На самом деле у каждого из нас есть базовая потребность заявить о себе миру. Конечно, на ум сразу приходит какой-нибудь артист, звезда театральной сцены или кино. Заявлять о себе заложено в их профессии. Означает ли это, что человек, который сидит дома, не выступает на сцене, трудится на обычной работе, не хочет показать себя миру? Нет, он тоже этого хочет. Каждому необходимо, чтобы его замечали, уважали, чтобы его труд был кому-то нужен, и чтобы в целом, в принципе, жизнь его как-то отметила. Ученые-психологи, которые это утверждают, опираются на разные источники. Один из них – ведическая культура в индуистской традиции.

Индуистская традиция говорит о том, что жизнь человека разбита на четыре фазы. Они называются кама, артха, дхарма и мокша. Индусы утверждают, что человек должен жить 100 лет. Первые 25 лет его задача – научиться выживать. Вторые 25 лет, от 25 до 50, он должен научиться зарабатывать деньги, находясь в социуме. С 50 до 75 лет, по версии индусов, – фаза, на которой человек должен наслаждаться плодами своей работы, творчества, своей жизни и получать удовольствие. Ну а в возрасте от 75 до 100 лет он должен пойти к Богу, то есть, по сути дела, подготовиться к переходу в другой мир.

Российский психолог Сергей Викторович Ковалев разработал свою психосоциальную методику, опираясь на ведическую культуру. Согласно этой методике, также выделяются четыре жизненные фазы:

- досоциальная;
- социальная;
- постсоциальная;
- надсоциальная.

Что происходит на первой, *досоциальной* фазе? Я уже говорил, что здесь главная задача – научиться выживать. Когда ребенок маленький, родители всячески оберегают его от самоповреждения: здесь горячее – не притрагивайся, здесь острое – осторожно, здесь высоко – не упади. В юношеском возрасте мы продолжаем оберегать детей, чтобы они не попали в плохую компанию, не употребляли наркотики, алкогольные напитки и др. Эта фаза длится где-то до 20—25 лет, так же, как и у индусов.

Далее наступает следующая фаза – *социальная*. Задача человека в этой фазе – научиться строить отношения с другими людьми для того, чтобы делать общее дело.

На *постсоциальной* фазе человек задумывается о том, а кто он вообще есть. Она еще называется экзистенциальной. Если говорить простым языком – это ответ на вопрос человека «в чем моя уникальность и какую пользу я могу принести обществу?».

На *надсоциальной* фазе происходит трансперсонализация – единение себя с миром и ответ на вопрос «как я связан с большим вселенским космосом?».

На первой, досоциальной, фазе жизни у человека есть простые желания и эмоции, он накапливает эмоциональный опыт, чтобы понимать, как общаться с этим миром. Познает категории нравственности и делает свой выбор за или против некоторых из них. С раннего детства и до следующей фазы для человека очень важна *самопроявленность*, для этого ему нужны власть и статус-роль.

На социальной фазе у него появляются потребности, мотивы и цели. Ему важно достигать и иметь, поэтому основным мотивом становится зарабатывание денег.

На постсоциальной фазе главными становятся ценности и верования. Это период оценки достигнутого и своего места в мире, подразумевающий избирательность в отношениях с людьми.

Ну а на последней, финальной фазе человек оперирует смыслами.

Все эти фазы объединяет то, что в каждой из них мы самовыражаемся. А основным средством самовыражения служит как раз речевой интеллект. Именно он позволяет нам взаимодействовать с людьми, позиционировать себя, заниматься предпринимательской деятельностью эффективно.

### Глава 3. Почему речь важна?

У человека пять органов чувств. Это означает, что мы можем воспринимать информацию пятью разными способами. Но передавать информацию можем лишь одним способом – посредством речи. То есть мы максимально ограничены природой в этой способности. В этом контексте нам помогает искусство. Именно оно решает проблему наших природных ограничений.

У нас есть зрение – инструмент, через который мы получаем огромное количество информации. Было бы, конечно, здорово, если бы мы могли и передавать ее через глаза. Представьте себе, как было бы замечательно подойти к человеку и проиграть на радужке глаза сон, который вы сегодня видели, или кино, которое вчера посмотрели. Однако наш глаз не устроен как проектор, поэтому показать картинку мы не можем.

Но человечество создало живопись. Рисуя картины, художник может поделиться тем, что он видит. Представьте себе, если бы, например, Сальвадор Дали попытался объяснить словами картины, которые возникают у него в голове, и при этом не брал в руки кисти. В лучшем случае он оказался бы в психушке и никогда бы не стал всемирно известным гениальным художником.

А вот еще один вид искусства – фотография. Попробуйте в пикселях или в деталях рассказать, как выглядит ночной Нью-Йорк. Правда, непросто? Гораздо легче сфотографировать.

Еще сложнее обстоит дело с театром и кино. Замысел сценариста и режиссера реализуется через игру актеров, которые что-то говорят друг другу, и через «картинку». Если бы Джеймс Кэмерон рассказал сюжет своего фильма «Аватар», то не произвел бы и половины того впечатления, которое получили зрители, любуясь чудесными видами планеты Пандора. Трудно представить себе высоких синих людей с хвостами. Но если бы герои фильма не разговаривали, то и в этом случае впечатление было бы не таким ярким.

Когда кино было немым, актерам приходилось в буквальном смысле изображать то, что они должны были говорить друг другу по сюжету. Зрители принимали условную гротескность мимики и жестов артистов. Но в 1927 году в кинематограф пришел звук, и возможность передавать с экранов разные смыслы и оттенки увеличилась многократно. Несмотря на утверждения скептиков, что кинематограф с приходом звука потерял свою выразительность, речевой интеллект лишь усилил воздействие этого вида искусства на людей. Не только сюжет, но и эмоции персонажей стали передаваться вербальными смыслами, тембром и силой звука голосов актеров, которые мы воспринимаем таким органом чувств, как слух.

Человеческое ухо устроено так, чтобы мы могли слышать даже шепот. Но так же, как мы не можем воспроизвести и показать изображение глазом, мы не в состоянии воспроизвести звук ухом. Конечно, можно и напеть понравившуюся мелодию. Но качество такого воспроизведения всегда будет зависеть от музыкального слуха, который есть далеко не у всех.

Так же обстоит дело с органами обоняния. Если нам нравится какой-то запах, мы можем только рассказать о нем, то есть опять-таки воспользоваться словами. Представьте себе, как мучаются сомелье и дегустаторы, которые языком воспринимают вкусы и вынуждены вербально передавать информацию о них: вот этот вкус терпкий, а вот этот – соленый, этот – горький, а этот – острый. Понятно, что слова никогда не передадут всей информации о вкусе, но по-другому никак.

Ну и последний, самый объемный орган чувств, – это кожа. Ею мы воспринимаем теплое или холодное, острое или тупое, мягкое или твердое, сухое или влажное. Но максимум информации, который возможно передать кожей, – это очень высокая температура тела, когда мы заболели. Все остальное мы можем только проговорить.

Таким образом, все, что мы впитываем из внешнего мира нашими органами чувств, мы передаем только органами речи. Конечно, тут можно возразить, что не только слова передают информацию. И это правда.

У нас есть жесты, позы, мимика, которые тоже способны передать какую-то информацию другому человеку. Однако я утверждаю, что все-таки основной осью является речь. Жесты, мимика, позы и другие элементы невербального общения зачастую могут ввести вашего собеседника в заблуждение и исказить информацию, которую вы на самом деле хотели до него донести.

Наверняка вы играли в детстве в такую забавную игру, как «испорченный телефон», или, иначе, – «крокодил». Такая игра как раз иллюстрирует потерю смысла при передаче от человека к человеку, когда он проходит всю цепочку. И это, как я уже говорил, «зашиито» в нашей природе.

В совокупности наши природные ограничения приводят к тому, что часто нас не просто понимают неправильно, а не понимают вовсе. Это ставит под удар наше благополучие во всех сферах жизни. Например, взрослый не так понял ребенка и наказал его зря. Жена не поняла мужа и закатила ему скандал. Руководитель делегировал какую-то задачу, а подчиненные принесли ему не тот результат, на который он рассчитывал. Таким образом, мы нередко получаем не то, на что рассчитывали или чего ожидали.

Так возникают конфликты, которые нам приходится разрешать, затрачивая дополнительные усилия. Наша жизнь, по сути, соткана из множества речевых конфликтов, когда кто-то кого-то не понял или как-то не так изъяснился. Мы теряем время, нервничаем, недоумеваем, досадуем, злимся, то есть испытываем весь спектр негативных эмоций только потому, что либо не поняли нас, либо мы сами неправильно кого-то поняли и совершили ошибку.

Количество проблем, которых можно было бы избежать, если бы люди занимались развитием своего речевого интеллекта, не поддается исчислению. Причем это касается как личной жизни, так и бизнеса и карьеры. Совсем не редки случаи, когда глава компании на бегу дает какое-то указание топ-менеджерам, не заботясь о том, поняли ли его. Топ-менеджеры недоумевают или боятся переспросить. Мне могут возразить: что это за топ-менеджеры такие, которые не в состоянии выяснить, что нужно их работодателю? В реальности предубеждение, согласно которому, задавая вопросы людям выше себя по статусу, ты будешь выглядеть лузером, довольно сильно влияет на большинство из нас. По этой причине решение многих бизнес-вопросов затягивается на месяцы или они решаются совсем не так, как предполагал владелец бизнеса.

Конечно, мы живем не в идеальном мире, где есть идеальные руководители, подчиненные, жены, мужья и образцовые дети. Но согласитесь, если в коммуникации хотя бы один участник обладает речевым интеллектом, ситуация имеет значительно больше шансов на благоприятный исход. Достичь идеала невозможно, да и не нужно, но стремиться к тому, чтобы сделать свое существование гармоничным и комфортным хотя бы в некоторые моменты, – нормальное человеческое желание.

Обладая речевым интеллектом, можно свести к минимуму конфликтные ситуации и токсичное общение. Это самое меньшее, что можно получить, овладев соответствующими навыками. Но прежде надо выявить причины непонимания и искажения информации.

## Глава 4. Механизм передачи сообщений

Чтобы отследить, где именно в коммуникации происходит сбой, необходимо понять, как устроен механизм передачи и обработки сообщений (рис. 1). Допустим, есть два человека, один из них – отправитель сообщения, другой – адресат. В голове отправителя сформировались какие-то мысли, он решил поделиться ими со своим адресатом, упаковал все в слова и отправил через речевой аппарат. Другой человек через органы слуха это воспринял, распаковал слова в понятные ему смыслы и образы и сделал какие-то свои выводы. Далее выдал свое сообщение в ответ. И таким образом по этому циклу у нас происходит общение.

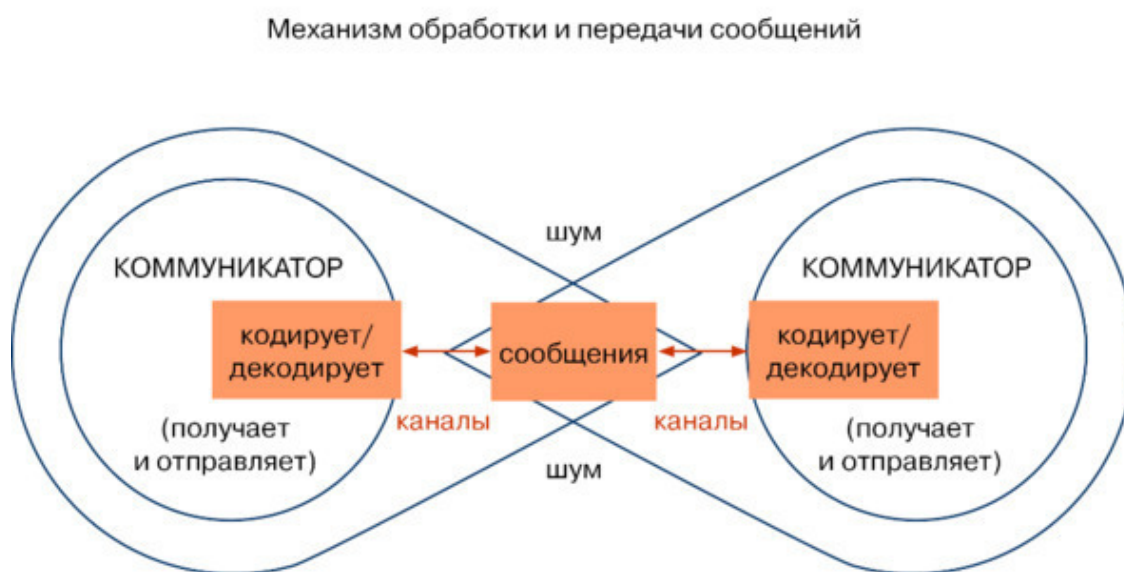


Рис. 1. Механизм обработки и передачи сообщений

Разумеется, между двумя людьми происходят и вербальные, и невербальные коммуникации. Но первичное осознание происходит через слова, которые говорят в наш адрес, – через передачу звуков по воздуху. Звуковая волна проникает через слуховой проход в мозг, в этот момент происходит восприятие. Но чтобы оно произошло, мы, как получатели информации, фокусируем внимание на раздражителе или источнике звука. Оно может быть *спонтанным* или *направленным*. Например, нас кто-то позвал, и мы откликнулись – это спонтанное внимание. Или мы смотрим кинофильм – это направленное внимание.

На втором этапе, когда звуки достигают мозга, происходит распаковка смыслов, извлечение образов. Человеческий мозг устроен так, что мы воспринимаем только то, что наш мыслительный аппарат «опознает» как знакомое. Поэтому мы всегда анализируем полученную информацию сквозь призму личного опыта.

На третьем этапе мы сопоставляем то, что услышали, с тем, что нам полезно / интересно / опасно. Далее запускается воображение – механизм, который генерирует наш ответ, нашу реакцию. Это очень важный этап, потому что именно он определяет дальнейший ход коммуникации. То, как и что мы ответим, зависит от того, какие характер и направление примет разговор в целом. Ведь мы можем ответить агрессивно, доброжелательно, индифферентно и т. д.

В тот момент, когда мы получаем ответ на сказанное, процесс замыкается. Мы проговорили – нас услышали – сгенерировали ответ – проговорили его – мы услышали – сгенерировали ответ – проговорили его и т. д. Это так называемая петля понимания (рис. 2).

На самом деле этот процесс происходит в доли секунды. Ведь это не что иное, как простой электрический импульс, который по ходу движения передает слова и реакцию на них адресату. Вот так в упрощенном виде работает механизм передачи и обработки информации в процессе общения людей.



**Рис. 2. Петля понимания**

Но физиологически этот механизм устроен сложнее. Американский нейробиолог Пол Дональд Маклин в 1990 году обнаружил свою концепцию триединого мозга:

- рептильный мозг;
- лимбическая система;
- неокортекс.

*Рептильный мозг* эволюционно развивался дольше всех, ему уже более ста миллионов лет. Затем в ходе эволюции образовался лимбический мозг, ему 50 миллионов лет, и совсем молодой мозг – неокортекс, ему два миллиона лет. Мы отличаемся от животных не только тем, что можем говорить, но и тем, что у нас есть та часть мозга, которая отсутствует у них, – это неокортекс.

Задача рептильного мозга очень простая – он отвечает за физиологическую функциональность организма. Его задача – обеспечить организму базовые функции: дыхание, питание, движение, целостность и сохранность тела. Больше никаких других задач рептильный мозг не решает. На его уровне находятся наши животные инстинкты.



**Рис. 3. Трехинный мозг**

*Лимбическая система* – это совокупность сложных нейрорегуляторных структур головного мозга. Эта система не ограничивается лишь несколькими функциями – она выполняет целый ряд важнейших для человека задач. Предназначение лимбической системы – регуляция высших психических функций и особых процессов высшей нервной деятельности, начиная от сна и бодрствования, заканчивая культурными эмоциями и памятью. Именно лимбическая система обеспечивает нам ощущение счастья или отчаяния.

Самая молодая часть мозга – *неокортекс* – отвечает за аналитику, логику, речь и принятие решений.

Такая триединая «матрешка» работает всегда комплексно, мозг в процессе нашей жизнедеятельности задействован целиком. Например, неокортекс и лимбическая система крепко связаны между собой множеством проводящих путей. Благодаря такому объединению эти две структуры составляют единое целое психической сферы человека: они соединяют умственную составляющую с эмоциональной.

Неокортекс выступает в качестве регулятора животных инстинктов. Прежде чем будет совершено какое-либо действие, спонтанно вызванное эмоциями, человеческая мысль, как правило, проходит культурный и нравственный аудит. Кроме контроля эмоций, неокортекс оказывает вспомогательные функции. Например, чувство голода возникает в глубинах рептильного мозга, лимбическая система определяет характер пищи, которой можно было бы его удовлетворить, то есть что именно мы хотели бы съесть. А уже высшие корковые центры, регулирующие поведение, осуществляют поиск пищи.

Электрические импульсы путешествуют внутри мозга по трем системам, что обуславливает для нас разные реакции на внешние раздражители. В процессе общения мы меняемся ролями, выступая то адресатом, то отправителем. И, конечно же, в такие моменты бываем в разном состоянии. Представьте себе ситуацию, что у человека, который вас слушает, – у адресата – в момент общения «включился» лимбический мозг. Он о чем-то переживает, у него произошло какое-то событие, которое он держит в своей душе, и он находится под влиянием этих эмоций. И получается, что все сообщения, которые к нему сейчас поступают, окрашиваются в эти эмоции, фильтруются через ту эмоцию, которую переживает этот человек в конкретный момент времени.

А у вас, как отправителя, «включен» неокортекс, то есть преобладают холодный разум, аналитика и четкая логика. Получается, что вы и ваш адресат находитесь в разных «системах координат». И тут возникает недопонимание, искажение смыслов.

Такая ситуация – не редкость, причем, как в быту, так и в бизнесе. Конечно, дома мы иной раз позволяем себе эмоциональный накал, в то время как на работе делаем над собой усилие и сдерживаемся. Но при этом эффективность наших стараний минимальна, когда на переговорах мы пытаемся достучаться до партнеров и не понимаем, почему нам это не удается. Отсюда возникают проблемы в бизнесе в целом, а причины не лежат на поверхности, если не знать об особенностях восприятия информации.

Наверняка вы замечали, что иной раз логичными аргументами пробиться через эмоции бывает практически невозможно. Человек вас как бы не слышит. А теперь представьте себе ситуацию: человек голоден, то есть у него включился рептильный мозг, который отвечает за безопасность тела. Будет ли этот человек в голоде воспринимать логические аргументы и аналитические данные? Вряд ли. Из вежливости, может быть, и выслушает, но в целом все его мысли будут заняты тем, где бы найти пропитание. Так концепция триединого мозга объясняет, почему у нас появляется искажение в речевой передаче. Но это далеко не единственное объяснение.

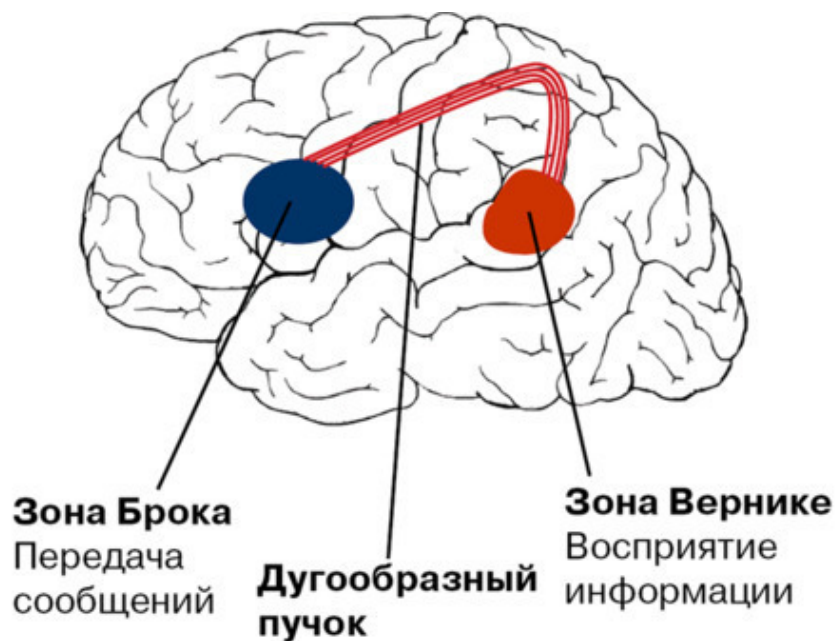
## Глава 5. Что мешает говорить и слушать?

В неокортексе есть две ключевых для речевого интеллекта зоны. Их обнаружили в XIX веке отдельно друг от друга двое ученых. Французский невролог Поль Пьер Брока на основе своих наблюдений над пациентами, перенесшими инсульт, предположил, что в лобной доле есть область, которая специализируется на производстве речи. Теперь студенты медицинских вузов изучают эту область мозга под названием «зона Брока».

Немногим позднее немецкий психоневролог Карл Вернике изучил другую группу пациентов, у которых была повреждена область височной доли мозга, получившая в дальнейшем название «зона Вернике».

Зона Брока отвечает за передачу сообщений, а зона Вернике за их восприятие. В совокупности это – двигательный моторный речевой центр (рис. 4). Между этими зонами есть тракт, так называемый мост, или пучок. Если бы между ними не было моста, то сообщение попало бы адресату в мозг, но никакой реакции не возникало бы.

Зона Брока и зона Вернике начинают развиваться еще с младенчества, и уже к трем—четырем годам должны быть сформированы. Между ними также должен сформироваться дугообразный пучок – мост. И основные проблемы с речью возникают как раз именно в это время. Дело в том, что зона Брока и зона Вернике у некоторых людей развиваются неравномерно.



*Рис. 4. Зона Брока и зона Вернике*

Скорей всего, вы замечали, что некоторые дети к четырем—пяти годам выговаривают не все звуки, или не могут равномерно говорить, или у них буквально «застревают» какие-то смыслы на губах, и они не могут высказать свою мысль. Это означает, что зона Вернике развилась неплохо, а зона Брока немного запаздывает. Как правило, эти проблемы легко решаются, если с детьми систематически заниматься и читать им книги.

Разумеется, у взрослых людей обе зоны полностью развиты, но связь между ними работает в нормальном режиме далеко не у всех. По роду своей деятельности я часто вижу людей, которые занимаются серьезным многомиллионным бизнесом, руководят компаниями-гигантами, но при этом изъясняются настолько плохо, что понять, что они хотят сказать, бывает

подчас почти невозможно. Это становится огромной проблемой для их бизнес-окружения. Катастрофа заключается в том, что проблема эта неочевидная. Проще предположить, что сбой информационной логистики происходит где-то на уровне среднего менеджмента, чем признать, что задача изначально сформулирована в искаженном виде на самом верху. Зачастую такой «нарыв» можно вскрыть только при тесном контакте в процессе консультаций.

На самом деле все просто. Представьте себе два телефона, соединенных между собой поврежденным проводом. Разумеется, при разговоре происходит потеря сигнала и звук слышится с помехами, а то и вовсе местами пропадает. То же самое происходит и с речью, когда между зонами Брока и Вернике нарушена связь. Но эта проблема решается, если мостик, то есть способность говорить, – тренировать. Это открывает новые горизонты и в стратегии бизнеса, и в управлении персоналом, и в обновлении бизнес-процессов, не говоря уже о качестве общения в личной жизни.

Но это далеко не все, что мешает нашим коммуникациям. На рис. 1, отображающем механизм обработки и передачи информации, есть еще и шум. Речь идет не о звуках, которые нас окружают, а о разных смыслах слов для каждого отдельно взятого человека. Я говорю о семантическом шуме.

Ученые-лингвисты Массачусетского университета подсчитали, сколько слов использует чаще всего обычный среднестатистический американец. Оказалось, их всего лишь 500. Но вот что удивительно: используется 500 слов, но в 12 500 разных вариациях. Иначе говоря, за словом стоит множество разнообразных смыслов. Конечно, в русском языке синонимов значительно больше и можно подобрать более точные слова для передачи смысла, но проще от этого не становится.

Давайте посмотрим на примере. При слове «собака» у одного человека всплывает в памяти образ черной немецкой овчарки, у другого – белого пуделя, а айтишник или программист сразу подумает о том, что ему начинают диктовать электронный адрес. Или возьмем ситуацию с руководителем и подчиненным. Руководитель говорит «иди работай!» и подразумевает, что человек должен принести ему результат, а в понимании подчиненного «иди работай» означает: сиди допоздна, изображай уставший вид. Нетрудно догадаться, что руководитель, скорее всего, получит не тот результат, на который он рассчитывал. Как так получается? Не договорились о смыслах.

Подводя итоги, хочу еще раз сказать, что сама природа, к сожалению, – а может быть, к счастью, – устроила нас так, что ошибки в коммуникации неизбежны. Но их количество можно минимизировать, если заниматься развитием речевого интеллекта.

## Глава 6. Что такое речевой интеллект?

Наверняка многие из вас проходили тесты на IQ и понимают, что интеллект в целом – категория измеряемая. А как быть с речевым интеллектом? Как измерить его? Тут все немного сложнее, потому что в его состав входят не только элементы мышления, но и голос, интонация, мимика, жесты, эмоции, которые мы передаем. Все это важные маркеры развитого речевого интеллекта.

Пока что не существует таких тестов, которые измеряли бы его уровень с учетом этих маркеров. Как правило, то что предлагается в качестве тестов – это некий набор букв, в которых нужно увидеть целые слова и выявить определенные закономерности в подборе слов.

В книге немецкого психолога Хорста Зиверта «Тестирование личности» среди огромного количества тестов есть раздел измерения речевого интеллекта. Но это «усеченный» вариант без учета маркеров, которые я перечислил выше. Тем не менее это лучше, чем ничего. Рассмотрим некоторые приводимые там вопросы.

1. Какое из этих слов лишнее? Вы видите ряды слов, в которых перепутаны буквы – не сразу и поймешь, что это за слова. Но, немножко напрягая свой мыслительный аппарат, кинув беглый взгляд, мы вдруг обнаруживаем, что это названия животных. Зная, как называются животные, мы четко понимаем, какое из них лишнее.

ЕВЛ  
ГТРИ  
КАБАСО  
КАШОК  
УАМП

ЛЕВ  
ТИГР  
СОБАКА  
КОШКА  
ПУМА

2. Составьте из букв четыре слова. У вас есть четыре набора букв, они могут нести какой-то смысл, а могут быть и бессмыслицей. Но если вы напряжетесь и откроете в своем сознании «базу данных», то ваша память сработает очень быстро и бессмысленные наборы букв станут словами.

ЗОГМ  
ТТРОИВЬ  
ЛЫСЬМ  
ВОЛАГО

МОЗГ  
ТВОРИТЬ  
МЫСЛЬ  
ГОЛОВА

3. Отметьте город, расположенный не на территории России. Нужно совсем немного времени, чтобы наше сознание вычленило нужное название города. Оно открывает «базу данных», то есть активизирует память, и ответ найден. Сознание всего лишь «поймало» город, который не вписывается в общий ряд, выполнило поставленную задачу и не стало вникать в другие названия.

БТОМВА  
ДАМРДИ  
РОГБЕДОЛ  
ХСАЪАРНТ

ТАМБОВ  
МАДРИД  
БЕЛГОРОД  
АСТРАХАНЬ

Сейчас в интернете можно найти немало таких тестов. Они развлекают, даже развивают, но никак не речевой интеллект, а скорее мышление. Вспомните шесть элементов механизма передачи сообщений (см. главу 4). Мышление – всего лишь один из них. Бытует мнение, что ясность мысли равна ясности речи. Но это не совсем так. Есть немало примеров, когда люди, обладающие высокой способностью мыслить, совершенно лишены способности внятно изъясняться. Это подтверждает тезис о том, что понятие речевого интеллекта гораздо шире.

Кстати, речевой интеллект часто путают с ораторским искусством. Однако последнее – скорее следствие того, что человек, умеющий красиво говорить на публике, занимается развитием своих речевых способностей. Конечно, ораторское мастерство не исчерпывается монологичной речью, ораторам приходится и отвечать на вопросы аудитории. Но даже таким мастерам иной раз бывает сложно, например, признаться девушке в любви или высказать критику руководителю, потому что разговор один на один может быть неизмеримо сложнее, чем выступление перед публикой. И вот тут как раз нужен речевой интеллект.

В интернете есть несколько его определений. Кто-то обозначает речевой интеллект как «способность решать социальные задачи посредством речи». Есть и другая формулировка: «способность речью управлять социальной средой». В целом оба объяснения дают понимание того, что же такое речевой интеллект. Но у меня другое определение.

*Речевой интеллект – это способность держать в фокусе внимания во время разговора треугольник ОЗД.*

В этом треугольнике (рис. 5) нет ничего загадочного. Аббревиатура ОЗД обозначает Обстоятельства – Задачу – Действие.

**Обстоятельства** – это ситуация-контекст, в которой вы начинаете общение. И здесь очень важно эти обстоятельства чувствовать, понимать, знать. Чтобы грамотно их оценить, надо учесть следующие параметры:

- кто ваш визави;
- нужно ли ему что-то от вас;
- какова разница в ваших статусах;
- какова разница в ваших возрастах;
- какой у него типаж, роль;
- знакомы ли вы или видите его первый раз;
- друг он вам или враг;
- будет ли общение с одним человеком или с целым коллективом;
- кто именно возглавляет этот коллектив;
- кто имеет в нем влияние на лицо, принимающее решения.



Рис. 5. Треугольник ОЗД

**Задачи.** Никто из нас не начинает разговор просто так. За любой попыткой вступить в коммуникацию стоит конкретная, пусть и не всегда осознаваемая задача. Причем задача эта может быть как самой простой – поболтать с другом, чтобы скоротать время перед авиаперелетом, так и сложной – провести переговоры по строительству нового производственного помещения. Важно подходить к этому вопросу осознанно и понимать, с каким результатом вы хотите выйти из разговора.

К сожалению, бывает так, что иногда человек задает вопрос, но сам при этом до конца не понимает, что он хочет спросить. Это означает, что он не поставил себе в этой речевой коммуникации элементарную задачу.

Следует отметить, что задачи могут быть масштабными и решаться не за одну встречу, не за один разговор. Так очень часто бывает в продажах, когда есть цель продать, например, какое-то крупное технологическое решение. В таких случаях нужна целая серия встреч, в ходе которых будут решаться разные задачи. Например, такие:

- получить поддержку или разрешение на реализацию проекта от конкретного человека;
- предложить новую идею;
- сообщить неприятные новости;
- повлиять на другого человека;
- услышать мнение;
- впечатлить своим опытом;
- подружиться.

Конечно же, и в личной жизни, и в бизнес-среде задач неизмеримо больше. Главное – это уметь их определять.

**Действие** подразумевает под собой инструмент, которым можно воспользоваться для того, чтобы решить свою задачу в данных обстоятельствах, в данном контексте. Ниже приведены самые распространенные инструменты речевого интеллекта:

- убеждение и аргументация;
- продажа идеи;
- критика;
- решение конфликта;
- сбор информации;
- похвала;
- переговоры;
- преодоление манипуляций и др.

Таким образом, кратко суть речевого интеллекта состоит в следующем:

- оценить обстановку, определить контекст;

– правильно поставить задачи, определить, возможно ли их решить в данных обстоятельствах;

– воспользоваться соответствующим задаче речевым инструментом.

Несмотря на кажущуюся простоту, все намного сложнее и требует серьезной тренировки, выходящей далеко за рамки обычных для презентаций навыков. У моих клиентов было немало печальных историй, когда из-за ошибки в оценке обстоятельств переговоры, которые готовились несколько месяцев, заканчивались провалом и приводили к существенным потерям прибыли. Позже при детальном анализе ситуации выяснялось, что или задачи были поставлены не те, или речевые инструменты были выбраны неправильно. Увы, время вспять не повернешь – нельзя вернуться и исправить свои ошибки. Но можно здесь и сейчас тренировать свой речевой интеллект, чтобы позже не приходилось сожалеть об упущенных возможностях.

## Глава 7. Структура коммуникации

Самый сложный вид коммуникации – это диалог. Гораздо проще написать письмо или СМС. Отправляем сообщение – и у адресата появляется возможность посидеть, подумать, прежде чем дать взвешенный ответ. А разговор двух людей в режиме реального времени – это уже сложнее. Именно этот формат я рекомендую развивать в первую очередь. Это позволит вам идти от сложного к простому. После такой тренировки другие форматы коммуникации дадутся вам легко.

На рис. 1 и 2 мы уже рассматривали, как происходит первичный обмен фразами двух людей. Но реальный диалог значительно сложнее и осуществляется в несколько шагов (рис. 6).

**Шаг первый.** Вы находитесь в неких первичных обстоятельствах, у вас есть первичная задача, и вы начинаете действовать, то есть излагать какую-то мысль своему визави.

**Шаг второй.** Вы изложили какую-то мысль, она обработалась в голове у вашего адресата, и он выдал вам какое-то свое действие – ответил. Вы проанализировали ответ. Надо учесть, что в ряде случаев обстоятельства могут поменяться: может измениться настроение или реакция на вас. Все это – элементы внешнего пространства, которые вы должны учитывать. Далее вам нужно понять: сохраняется или меняется задача, с которой вы вступили в эту коммуникацию? Если она у вас поменялась, вам это тоже надо учесть и, соответственно, достать новый речевой инструмент, чтобы совершить ответное действие.



*Рис. 6. Диалог в режиме реального времени*

**Шаг третий.** После этого у адресата опять происходит анализ вашего ответа, а именно – ваших образов, смыслов, которые вы ему передали. Далее он соответственно реагирует – отвечает вам. Его ответ формирует новое событие-обстоятельство.

И так мы в процессе нашего разговора идем от обстоятельств к обстоятельствам, то есть шагов-этапов в диалоге может быть любое количество. Как уже было сказано, в любой коммуникации наша задача может поменяться в зависимости от новых обстоятельств. Важно уметь использовать разные речевые инструменты. Чем богаче ваш арсенал таких инструментов, тем успешнее пройдут любые ваши переговоры вне зависимости от сферы жизни.

Приведу простой пример: представьте, что вы достаточно давно работаете в компании и много сделали для нее. Вы качественно выполняете свои обязанности, имеете награды и справедливо считаете, что пришло время поговорить с руководством о повышении зарплаты. Согласитесь, это распространенная ситуация.

Вы собрались с мыслями, проиграли сценарий разговора с вашим руководителем, психологически настроились и отправились разговаривать. Вот вы входите к нему в кабинет и возникает первое обстоятельство – руководитель рад вас видеть, поскольку ценит вас как сотрудника. Все это в совокупности создает доброжелательную обстановку. Он старше вас по возрасту, вы чуть помладше – это еще один элемент, который надо учитывать в этой коммуникации.

Вы сосредоточены на своей задаче уйти из кабинета, получив от начальника добро на повышение зарплаты, и начинаете действовать соответственно. «Вытаскиваете из головы» заготовленную речь и начинаете говорить. Но руководитель уже понимает, к чему вы клоните, и перебивает вас. То есть формируется новое обстоятельство. Вместо того чтобы дослушать, он произносит примерно следующее: «Сегодня на совещании директората нами принято решение об открытии филиала за границей. Вы для нашей компании очень профессиональный, ценный сотрудник, поэтому мы хотели бы, чтобы вы переехали туда жить, возглавили новое подразделение и завоевали новые рынки».

Обратите внимание, что это не просто новое обстоятельство. Это – непредвиденное обстоятельство, которое кардинально меняет изначальную задачу, с которой вы пришли к руководителю. Вы были готовы к тому, что вам откажут, станут возражать, подготовили целый ворох аргументов, почему вы достойны более высокой зарплаты. Но ничего из них вам не понадобилось. Речевые инструменты, которыми вы планировали воспользоваться, оказались неуместными.

Вы хотели больше денег без изменения ваших функциональных обязанностей, но ситуация поменялась кардинально. Вы в любом случае получите больше денег, но при этом вы должны переехать в другую страну, освоить другие компетенции и взять на себя новые обязательства. Да, ситуация развернулась, но развернулась она к вам лицом. Быть готовым к такому развитию событий проблематично. И здесь возможны два варианта исхода.

**Вариант 1.** Вы удивлены и польщены, нахлынувшие эмоции не дают возможности подобрать нужные слова, поэтому все, что вы можете сделать в этой коммуникации, – это сказать «спасибо за доверие», взять паузу и уйти, чтобы все обдумать.

**Вариант 2.** Предположим, что вы – человек с развитым речевым интеллект, поэтому вы здесь и сейчас можете сделать следующий шаг в коммуникации. Во-первых, осознать новую задачу, во-вторых, определить соответствующие этой задаче речевые инструменты и воспользоваться ими. Причем шагов в этой коммуникации вы можете сделать ровно столько, сколько сочтете нужным для решения задачи. Ведь в данных обстоятельствах ваш руководитель-собеседник заинтересован в разговоре с вами.

Преимущества варианта 2 очевидны.

– Вы не потеряете время, уйдя «переваривать» новую информацию.

– Вы узнаете в этой беседе то, что сможете согласовать с близкими в этот же день, не откладывая в долгий ящик.

– Вы не испытаете негативных эмоций по поводу того, что вели себя глупо и не задали никаких вопросов.

– Вам не придется ждать удобного случая, чтобы снова прийти к руководителю и спросить о том, что вас интересует.

– Вы испытаете позитивные эмоции от того, что смогли проявить себя в этом разговоре как опытный профессионал и открытый уравновешенный человек, способный держать себя и ситуацию под контролем.

– В данном случае, несмотря на ваше положение подчиненного, инициатива будет оставаться в ваших руках, и вы сами сможете назначить время руководителю, когда будете готовы дать окончательный ответ или снова прийти с уточняющими вопросами.

Вариант 2 наглядно показывает, как выглядит власть над коммуникацией. Как видите, плюсов довольно много. Люди с развитым речевым интеллектом имеют несравнимо больше преимуществ в бизнесе по сравнению с теми, кто считает его неважным.

## Глава 8. Как развить речевой интеллект

На страницах этой книги я уже не раз обосновал причины, по которым развитие речевого интеллекта необходимо каждому современному человеку для решения как бытовых, так и глобальных бизнес-задач. Надо всего лишь понять, как его развивать. Главный принцип речевого интеллекта таков: соединить мозг с языком.

Очень часто я вижу людей, которые много говорят, но смысла в их речи нет почти никакого, то есть язык не связан с мозгом. Таких людей мы называем пустословами. И конечно, нам интересно слушать тех, у кого есть глубокие мысли, тех, кто тонко чувствует мир, много знает и, конечно, красиво и понятно об этом говорит. Яркий пример таких людей – это киноактеры или актеры театра. Им приходится очень много читать, тренировать свою речь – и, как правило, когда они дают интервью, их приятно и интересно слушать.

Мы, конечно, не актеры, но, когда мы видим, что деловой человек излагает свои мысли правильно, четко, в голове ясность мысли, язык «накачан» – такого человека тоже хочется слушать, к нему проникаешься уважением, и более того, с ним хочется сотрудничать.

Как тренировать и мозг, и язык? В главе 5 я писал про зону Брока и зону Вернике, между которыми установлен дугообразный пучок, или мостик. Так вот, эти два центра тренируются никак иначе, как только через речь. Когда-то очень давно я заикался и могу вам точно сказать, что мне помогла только речевая тренировка. Другими словами, через тренировку речи мне удалось простроить тот самый разрушенный мост из центра Брока в центр Вернике.

Это справедливо и для людей, которые не страдают никакими недугами. Чаще всего этот мост просто не прокачан, мы этим никогда не занимались, а на самом деле небольшая тренировка дает и остроту мышления, и очень четкий, понятный язык. Если мы хотим быть сильными и накачать мышцы, то мы, разумеется, идем в спортзал и очень долго тренируемся. Так вот, мозг и язык – это как мышцы: их тоже можно натренировать.

Возможно, кто-то из вас скажет: но ведь мы же в школе тренируем все это. Да, безусловно. На развитие мозга работают такие предметы, как алгебра и геометрия. На развитие языка влияют родной язык, пересказ или заучивание стихотворений на уроке литературы, уроки пения или изучение какого-то иностранного языка. То есть в целом мы как-то тренировали речевой интеллект. Но это, что называется, базовый уровень. Если вы действительно хотите достигнуть высот в социуме, в бизнесе, то речевой интеллект надо развивать системно, не пропуская ни одного этапа. В речевом интеллекте их три:

- речевая сила (работа над собой);
- речевое влияние (монолог);
- речевая власть (диалог).

**Этап 1: речевая сила.** На первом этапе, когда мы развиваем речевую силу, нам не нужно никаких особых условий. Мы не вступаем ни в какие коммуникации, а работаем над тем, чтобы наша речь стала чище и лучше. Для этого необходимо отработать инструменты владения словом и голосом:

- логика изложения;
- лаконичность и краткость;
- точность смыслов;
- артикуляция;
- правильное дыхание;
- темп речи;
- окрашивание речи интонациями;
- метафоры и образы.

Все вышеперечисленные инструменты не только обогащают нашу речь, но и напрямую позитивно сказываются на впечатлении, которое мы производим на окружающих. Но для достижения действительно высокого результата надо овладеть инструментарием следующего этапа.

**Этап 2: речевое влияние.** Монологичная речь – основа речевого влияния. Вспомните, наверняка вам приходилось встречать людей, которых вы слушали, открыв рот, как бы долго они ни говорили. Это означает, что такие люди обладают речевым влиянием. Если вы хотите, чтобы вас слушали так же, надо научиться:

- убеждать и переубеждать;
- побуждать к действию;
- воодушевлять;
- доказывать;
- получать поддержку;
- ругать или хвалить;
- объяснять и заинтересовывать;
- шутить.

Это лишь небольшой список речевых приемов, которые изучаются в этой книге, для того чтобы натренировать и выработать речевое влияние.

**Этап 3: речевая власть** – это умение владеть диалогом, умение вести разговор туда, куда нужно вам, решая вашу задачу без манипуляций и грязных приемов. Для этого нужно четко определять обстоятельства, в которых вы находитесь (треугольник ОЗД на рис. 5). Чтобы иметь речевую власть, необходимо овладеть следующими навыками:

- понимать мотивы и ценности вашего собеседника;
- считывать его эмоции, чувства, состояния;
- получать нужную информацию;
- управлять конфликтом, если таковой возник;
- использовать коучинг;
- непринужденно отвечать на каверзные вопросы;
- противостоять манипуляциям, давлению и нажиму.

Этот список можно продолжить, поскольку тема речевой власти довольно обширна. Так или иначе, если вы начнете развивать речевой интеллект по этим трем этапам, от силы через влияние к власти, можно сказать с уверенностью, что через какое-то время вас будет приятно слушать, ваша речевая власть будет распространяться на других людей, и они даже не будут этого замечать. В бизнесе это особенно важно. Люди всегда невольно тянутся к приятным собеседникам. Ваши клиенты могут отдать предпочтение вам несмотря на то, что ваши товары или услуги дороже, только потому что им комфортно с вами общаться. Так срабатывает человеческий фактор.

## Резюме

Тренировка речевого интеллекта – процесс постоянный. Я занимаюсь своей речью с 1991 года и понимаю, что еще не достиг дна в своих тренировках, хотя тренируюсь ежедневно. Речевой интеллект – как нож, а нож должен быть всегда остр. Поэтому его необходимо время от времени точить.

Каждый профессионал стремится иметь в своей работе самые лучшие инструменты, и вы, наверняка, с этим согласны. Парикмахер хочет иметь самые лучшие расчески, ножницы, шампуни. Хирург хочет иметь лучшее диагностическое оборудование и набор инструментов для проведения операций. Ну а дирижер хочет, чтобы у его музыкантов были самые лучшие и хорошо настроенные инструменты.

Вы можете иметь великолепный замысел, но если ваш инструмент плох или сломан, то вы, скорее всего, получите не тот результат или не получите его вовсе. С речью такая же история: речевых инструментов должно быть много, они должны быть качественными, и вы должны уметь с ними обращаться. И тогда ваш успех, деньги, призвание, власть, статус и все то, чего вы в жизни желаете, будет вам даваться легче. Свои социальные и личные задачи вы будете решать значительно быстрее тех, кто не обладает таким мастерством. Речевой интеллект дает человеку уверенность в себе и снижает тревожность. Власть над коммуникацией – величайшая власть, и в ваших силах ее заполучить.

## Часть 2. Речевая сила

### Глава 9. Девять элементов речевой силы

В детстве родители отдали меня в музыкальную школу учиться играть на гитаре. Никто из нас толком не помнил, от кого она нам досталась. Это был старый инструмент советского производства, играть на нем было неудобно, да и выглядел он громоздко и несуразно. Звук был глухой и какой-то надтреснутый, несмотря на настройку. Мой учитель музыки посоветовал купить новый инструмент, и папа каким-то чудом достал чешскую гитару «Кремона».

Я был маленьким мальчиком, который только учился перебирать струны. Но даже мне была слышна и видна разница между старой и новой гитарой. Качественно сделанный инструмент звучал совсем по-другому – объемно, звонко.

Я думаю, вы со мной согласитесь, что если человек хочет стать профессионалом, то его инструмент должен быть качественным. Недаром даже самые именитые скрипачи мира мечтают иметь скрипку Антонио Страдивари, ведь никто из мастеров скрипичного дела даже через века не смог добиться такого звучания струн.

Почему я стал говорить про инструменты? Потому что речь – это тоже инструмент. Только относится он к коммуникации. Следовательно, если вы хотите стать профессионалом в сфере, в которой коммуникация имеет большое значение, ваш инструмент тоже должен быть качественным.

Наверняка вы бывали в ситуации, когда кто-то критиковал вас или просто говорил вам что-то неприятное, несправедливое, а вы не знали, что ответить, хотя понимали, что надо дать отпор. А потом вечером, а то и на следующий день, когда вы «прокручивали» эту ситуацию, вам приходил в голову ответ или даже несколько вариантов удачных ответов. Но, как говорится, поезд уже ушел. Развитый речевой интеллект как раз решает такие проблемы.

Как я уже говорил, когда вы пишете письмо или СМС, у вас есть время подумать, правильно сформулировать фразу, поставить в нужных местах точки, запятые и другие знаки препинания. Но в диалоге надо реагировать быстро. Это значит, что нужные слова вам надо «достать из памяти», из речевого аппарата, и передать их на артикуляционный аппарат за несколько секунд. Это непростая задача, на которую отводится очень мало времени, и надо обладать профессионализмом в этой области, чтобы ваши диалоги заканчивались в вашу пользу.

Когда в детстве нас кормили кашей, нам всегда говорили, что это очень полезная еда. И, став взрослыми, мы понимаем, что на завтрак лучше съесть кашу, чем гамбургер. Но при этом мы знаем, что гамбургер гораздо вкуснее каши, хотя полезным его не назовешь. Если перевести тему речевого интеллекта в область еды, то наша задача состоит в том, чтобы объединить кашу и гамбургер – сделать нашу речь полезной и «вкусной».

Для этого нам нужно разработать способность структурировать информацию, передавать ее логично и точно, и делать это звуковым образом так, чтобы люди хотели нас слушать. В этом нам помогут девять элементов речевой силы.

- Логика и структура.
- Лаконичность, ясность и чистота.
- Язык образов.
- Метафоры.
- Артикуляция.
- Голос и дыхание.
- Модуляции.

- Темп речи и паузы.
- Поза и жестикуляция.

## Глава 10. Логика и структура

Логика и структура – это элемент, с которого начинается передача сообщения. И если вы звучите нелогично, то, разумеется, вас могут не понять. Чтобы проиллюстрировать, что такое логика, я приведу несколько шуток.

Что такое «железная логика»?

Деревенский кузнец нашел помощника, который согласился выполнять тяжелую работу за очень малую плату. Кузнец сразу же принялся наставлять парня: *«Когда я выну **полосу металла из огня** и положу ее на наковальню, я тебе кивну головой, ты **по ней сразу же бей молотом**».*

Ученик сделал так, как понял. На следующий день он стал деревенским кузнецом.

Как вы считаете, что сделал ученик и почему он стал сам кузнецом? Он понял дословно наставление кузнеца: *кивну **головой**, ты **по ней сразу же бей молотом**.*

Еще пример: *«Подъезжая к **сией станции** и глядя на природу в окно, у меня слетела шляпа».* Конечно, же вы узнали цитату из рассказа Антона Павловича Чехова «Жалобная книга». Со свойственной ему иронией писатель высмеял «жалобщика», шляпа которого подъехала к станции, смотрела в окно, а потом слетела, если верить смыслу этой фразы.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.