

КЕЗ КЕЛГЕН

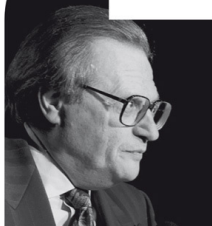
а д а м м е н

КЕЗ КЕЛГЕН

у а қ ы т т а ж ә н е

КЕЗ КЕЛГЕН

жерде сөйлесу өнері



**ЛАРРИ
КИНГ**

**ТИІМДІ
ТІЛДЕСУ
ҚҰПИЯЛАРЫ**



Zerde Publishing

Ларри Кинг
Кез келген адаммен, кез
келген уақытта және кез
келген жерде сөйлесу өнері:
Тиімді тілдесу құпиялары

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=71768848

*Кез келген адаммен, кез келген уақытта және кез келген жерде
сөйлесу өнері: Тиімді тілдесу құпиялары / Ларри Кинг, Билл
Гилбертпен бірге; Ағылшын тілінен аударған: Zerde Publishing; Астана; 2024
ISBN 9786018120176*

Аннотация

Адамдармен қарым-қатынаста тиімді тәсілді меңгеріп, кез келген жанмен тіл табысуға болады. Осы кітапты оқығаннан кейін сіз кез келген әңгімеге сенімді түрде араласа аласыз және іскерлік келіссөзде өз ойыңызды тиімді жеткізуді үйренесіз. Сіз тіл табысуды жақсырақ меңгересіз және құлшына отырып әңгіме-дүкен құруға машықтанасыз.

Содержание

Тобымыздың басқа мүшелері	12
Кіріспе	13
1	16
Менің сәтсіз бастамам	18
Шынайылық	22
Табысқа жету формуласының құрамдас бөліктері	24
2	30
Сөйлеуді неден бастау керек?	37
Жауабы «Иә/Жоқ» болатын сұрақтардан аулақ болыңыз	40
Әңгімелесудің бірінші ережесі: тыңдай біліңіз	42
Ым тілі	47
Сөйлесушінің көзіне тіке қарау	49
Барлық тыйымдар қайда кетті?	51
3	55
Коктейль кештері	56
Шағын кешкі қонақ асы	59
Әңгімені қалай қыздыруға болады?	61
Отбасылық жиындар: үйлену тойларынан жерлеуге дейін	76
Атақты адамдармен сөйлескенде не айту керек?	82

4		85
	Ең жақсы спикерлердің ортақ тұстары	87
	Заттарға жаңа қырынан қарау	88
	Көкжиегіңізді кеңейтіңіз	90
	Ынта	93
	Тек өзіңіз туралы айта бермеңіз	95
	Қызығушылық танытыңыз	96
	Жанашырлық танытыңыз	97
	Әзілдей алатыныңызды көрсетіңіз	99
	Сіздің жеке стиліңіз	103
	Соңғы ой: сөйлеуді уақытында доғару	105
5		106
	Жаңадан ойлап тапқан сөздер	107
	Сәнді фразалар	110
	«Бос сөздер»	112
	Сөйлеу барысында жаман әдеттерден қалай арылуға болады?	116
	Жетіспейтін сөздер	118
	Саяси сауаттылық	120
6		125
	Бизнес негіздері	126
	Сату өнері	129
	Жұмысқа қабылдау кезінде әңгімелесу	132
	Бастығыңызбен сөйлесу	138
	Қарамағыңыздағылармен сөйлесу	141
	Жиналыстар	152

	Презентациялар	157
	Штенгель техникасы: шатастыру өнері	160
7		164
	Қонақты жақсы ететін не?	165
	Менің ең жақсы қонақтарым	167
	Менің ең жаман қонақтарым	179
8		185
	Сөйлеген соң қателік болады	186
	Қателікке қадалып қалмау	187
	Шоуды жалғастырыңыз	193
	Менің ұмытпас қателігім	196
9		200
	Он үш жасымда алғаш рет көпшілік алдында сөйлеген сөзім	203
	Бойскауттық тәсіл	205
	Дайындық	206
	Сәтсіз тәжірибелерімнен бірнеше мысалдар	208
	Басқа кеңестер	216
	Әзіл	218
	Қарапайым тіл мен қолдануға арналмаған сөздер	222
10		223
	Аудиторияңыздың кім екенін біліңіз	224
	Және керісінше	226
	Ағымға қарсы жүру	227
	Аз сөз – алтын	233

Қарапайым болыңыз	237
«Йоги Берраны шақырыңыздар»	238
11	240
Менің эфирде сөйлесуге деген көзқарасым	241
Сізді сұрақтың астына алған жағдайда	245
Сіздің арсеналыңыздағы қосымша қарулар	250
Баспасөзбен қалай жұмыс істеу керек:	257
классикалық жағдай	
Әзілдесу мен әзілдеспеу	260
Гор – Перо пікірталасы	262
12	267
Болашақ бұрынғыдай болмайды	267
Сөйлеу өнері ескірген бе?	269
Соңғы сөз	271

**Ларри Кинг, Билл
Гилбертпен бірге
Кез келген адаммен,
кез келген уақытта
және кез келген жерде
сөйлесу өнері: Тиімді
тілдесу құпиялары**



Аударған және редакциялаған – «Қазақстан аударма академиясы»

Корректурасын жасаған – «Қазақстан аударма академиясы»

Все права защищены. Данная электронная книга предназначена исключительно для частного использования в личных (некоммерческих) целях. Электронная книга, ее ча-

сти, фрагменты и элементы, включая текст, изображения и иное, не подлежат копированию и любому другому использованию без разрешения правообладателя. В частности, запрещено такое использование, в результате которого электронная книга, ее часть, фрагмент или элемент станут доступными ограниченному или неопределенному кругу лиц, в том числе посредством сети интернет, независимо от того, будет предоставляться доступ за плату или безвозмездно.

Копирование, воспроизведение и иное использование электронной книги, ее частей, фрагментов и элементов, выходящее за пределы частного использования в личных (некоммерческих) целях, без согласия правообладателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

© «Remember?» by Irving Berlin © 1925 by Irving Berlin
Copyright © 1994 by Larry King

© Басылым қазақ тілінде, аударма, безендіру. Zerde Publishing, 2024

* * *

Кез келген адаммен, кез келген уақытта және кез келген жерде сөйлесу өнері

Тиімді тілдесу құпиялары

Ларри Кинг

Билл Гилбертпен бірге

Ағылшын тілінен аударма



Zerde Publishing

«Бұл қызықты кітапта көрсетілгендей, сөз сөйлесуде Ларри Кингтен асатын ешкім жоқ. Оның негізгі ережелері: әрқашан дайын болу, тыңдай білу және әзілді түсіне білу, бұның барлығы – әркім үшін маңызды сабақ».

Генри Киссинджер

«“Кез келген адаммен, кез келген уақытта және кез келген жерде сөйлесу өнері” – нақты және пайдалы ақпаратқа толы тамаша кітап».

Томми Лазорда

«Ларри Кингтің жаңа кітабын рахаттана оқыдым, ол осыны айтуым үшін төлеген жоқ. Ойланып қарасам, ол маған оның шоуына қатысқаным үшін де ақша төлемеген. Бірақ кітап маған бәрібір ұнады».

Джордж Бёрнс

«“Кез келген адаммен, кез келген уақытта және кез келген жерде сөйлесу өнері” – мен оқыған даналық пен практикалық кеңестерге ең толы кітап. Қарым-қатынас – қажетті дағды, ал Ларри Кинг – қарым-қатынас шебері, енді ол өз білгенімен бөлісуде. Ларри бұл кітапты ертерек жазғанда, мен қазіргіден де қызығырақ мансапқа ие болар едім».

Дэн Рэзэр

Менің агентім әрі досым

Боб Вульфтың

құрметіне арналады.
Л. К.

Тобымыздың басқа мүшелері

Ешқандай кітап жалғыз ғана автордың жұмысымен шектеліп қоймайды. Біз өзіміз сұхбат жүргізіп, мақалалар жаздық, бірақ басқалар да маңызды рөл атқарды. Біздің мына кісілерге алғысымыз шексіз, атап айтқанда:

Питер Джинна, Нью-Йорктегі «Crown Publishers» басылымының редакторы;

Джуди Томас, Ларридің жеке көмекшісі және «CNN»-дегі «Larry King Live» шоуының бірегей продюсері;

Мэгги Симпсон, «Larry King Live» компаниясының қоғаммен байланыс жөніндегі директоры;

Пэт Пайнер, көптеген жылдар бойы «Mutual Broadcasting System»-дегі «Larry King Live» шоуының продюсері;

Стейси Вульф, Ларридің агенті, осы кітаптың жарыққа шығуына зор үлес қосты;

Рассел Гейлен, Биллдің көп жылдар бойы кітаптарынын шығуына көмектескен агенті.

Кіріспе

Біз бәріміз сөйлеуіміз керек

Сіз

1. Ұшақтан парашютсіз секіреді ме едіңіз немесе

2. Жиында бұрын-соңды кездеспеген біреудің қасында отырар ма едіңіз?

Егер жауабыңыз бірінші нұсқа болса, онда күйінбеңіз. Сіз секілді адамдар толып жатыр. Біз күн сайын сөйлесетін болсақ та, сөйлеу оңай болмайтын немесе біз ойлағаннан әлдеқайда жақсырақ сөйлеуге болатын көптеген жағдайлар бар. Күнделікті өмірде немесе кәсіби салада болсын, табысқа жету жолы сөйлеу арқылы іске асады. Егер өзіңізді сенімді спикер деп санамайтын болсаңыз, бұл жол қиын болуы мүмкін.

Сондықтан мен бұл кітапты сол жолды жеңілдету үшін жаздым. Мен отыз жеті жыл бойы сөйлеу арқылы күн көріп келемін және радио, телешоуларымда Михаил Горбачевтен бастап, Майкл Джорданға дейінгі адамдармен сөйлестім. Мен сондай-ақ шерифтерден бастап есік сатушыларға дейінгі әртүрлі саладан шыққан тыңдармандардың алдында үнемі сөз сөйлеймін. Келесі беттерде мен сізбен бір адам түгілі жүз адаммен болса да, қалай сөйлесу керектігі туралы бар білгеніммен бөлісетін боламын.

Мен әрқашан сөйлеуді ұнатып, сөйлегеннен рахаттанатын едім. Бруклиндегі балалық шағым туралы алғашқы естеліктерімнің бірі – сексен алтыншы көше мен Бэй-Парквейдің бұрышында тұрып, өтіп бара жатқан көліктердің маркаларын жариялауым еді. Жасым жетіде. Достарым мені «жаршы» деп атайтын. Мен содан бері сөйлеп келемін.

Менің сол кездегі ең жақын досым, Хёрб Коэн (әлі күнге дейін ең жақын досым), барлығына Эббетс Филдте «Доджерс» тобын қалай қолдағаным туралы айтудан жалықпайды. Мен шеткі қатарларда басқа көрермендерден алшақта отырып, ойын барысын жазып, «хабарлап» отыратынмын. Содан кейін үйге оралып, достарыма ойын туралы *бәрін* түк қалдырмай айтатын едім. Хёрб әлі күнге дейін адамдарға: «Ларри Эббетс Филдтағы екі сағат он минутқа созылған ойынға барса, сол уақытқа сәйкес ойын сипаттамасын айтып беретін», – дейді. Хёрб екеуміз алғаш рет директордың кабинетінде кездесіппіз. Жасымыз онда болатын. Қазір бізді сол кезде директордың кабинетіне не себеппен шақырғаны есімізде жоқ, мүмкін сабақ үстінде сөйлеген шығармыз.

Мен сөйлеуді аса ұнататын болсам да, басқалардың неге сөйлеуге қиналатынын түсінемін. Олар бірденені қате айтудан немесе ойын дұрыс жеткізе алмаудан қорқады. Бір жазушы айтқандай, «аузыңды ашып, ақымақтығыңды көрсеткеннен гөрі үндемей, ақымақ болып көрінгенің жақсы». Бейтаныс адаммен немесе бірнеше кісілермен бір уақытта сөйлескенде, қорқыныш күшейе түседі.

Бұл кітап осы қорқыныштан арылуға көмектеседі деп үміттенемін. Менің түсінгенім – егер сіздің көзқарасыңыз дұрыс болса, сіз кез келген адаммен сөйлесе аласыз. Осы кітапты оқығаннан кейін сіз кез келген адаммен сенімді түрде сөйлесе алатын, өз ойыңызды қалай тиімді жеткізу керектігін білетін боласыз. Сөйлеу қабілетіңізді жақсартып, сөйлесуден қорықпайтын боласыз.

Кітаптың тараулары туысыңыздың тойынан бастап ресми жиындарға дейінгі әр түрлі жағдайларда сөз сөйлеу туралы ауқымды ақпаратты, тәжірибеден алынған кеңестер мен мысалдарды қамтиды. Мен сізге тікелей эфирге келген шоу қонақтарынан не үйрену керекін және менің тәжірибемді қалай пайдалануға болатынын айтып беремін. Ол тәжірибе оңай жолмен жиналмаған.

Сөйлесу – бұл адами қарым-қатынастың ең маңызды түрі, бізді басқа тіршілік иелерінен ерекшелендіретін де осы қабілет. Шындығында, орта есеппен адам күніне он сегіз мың сөз айтады екен. Мен бұл санға күмәнданбаймын. (Мен үшін бұл сан көбірек болу керек.) Сондықтан, білікті спикер болу үшін дағдыларымызды неге дамытпасқа? Дайын болсаңыз, дәл қазір бастайық.

Эй, Хёрби, мұқият тыңда!

Ларри Кинг

1

101 әңгіме

Сәтті әңгіме негіздері

- Шынайылық
- Дұрыс көзқарас
- Сөйлесушіге деген қызығушылық
- Ашықтық

Әңгімелесу – гольф ойнау, көлік жүргізу немесе дүкен басқару сияқты, яғни неғұрлым көп жаттықсаңыз, соғұрлым жақсырақ боласыз және соғұрлым сөйлесу де қызықты болады. Бірақ ең алдымен оның негіздерін түсінуіңіз керек.

Мен сөйлесуде белгілі бір жетістікке жеткеніме қуанамын. Сіздің бұл кітапты оқып отырып ішіңізден: «Ой, әрине ол сөйлесу қызық деп айта алады. Өзі жақсы сөйлейді ғой», – деп ойлауыңыз әбден мүмкін.

Сөйлеу менің табиғи қабілетім екені рас, бірақ бір нәрсеге табиғи қабілеті бар адамдар да оны дамыту үшін жұмыс істеуі керек. Талантты шеберлікке айналдыратын да – осы. Тед Уильямс – бейсболдағы мен көрген ең ұлы шабуылшы және менің өмірімдегі кез келген адамға қарағанда көбірек табиғи қабілетке ие болған адам ретінде кезінде басқалар сияқты соққы жаттығуларын жасаған.

Лучано Паваротти керемет дауыспен дүниеге келсе де ән

айту сабақтарына қатысқан. Менде табиғи қабілет, сөйлеуге бейімділік бар. Бірақ айтуға сөз таппай қалған сәттерім де көп болды.

Менің сәтсіз бастамам

Егер сіз отыз жеті жыл бұрын Майами-Бич радиостудиясындағы менің алғашқы таңертеңгілік эфирімді көрсеңіз, мені кәсіби спикер ретінде табысқа жете алады деп ойлауыңыз екіталай болатын шығар.

Бұл оқиға 1957 жылдың 1 мамырының таңертеңінде Вашингтон-авенюдің жанында орналасқан бірінші көшедегі полиция бөлімшесіне қарама қарсы тұрған шағын «WANH» радио станциясында орын алды. Мен эфирге шығу туралы арманымды іске асырамын деген үмітпен сол жерде үш апта уақытымды өткіздім. Станцияның бас менеджері Маршалл Симмондс менің дауысымды ұнататын, бірақ станцияда сол уақытта бос жұмыс орны болған жоқ. Мен мойымай, Симмондсқа тәуекелге баруға дайын екенімді айттым. Егер станцияда қалсам, мені орын босаған сәтте жұмысқа алатын болып келістік.

Мен Бруклиннен жол тартқандағы бар білгенім – радиостанцияға жұмысқа тұрғанға дейін ағам Джек пен әйелінің шағын пәтерінде тұра алатыным ғана болатын. Олардың пәтері радиостанцияға жақын орналасқан еді. Қалтамда көк тиын болған жоқ. Бірақ мен күн сайын радиостанцияға барып, тікелей эфирдегі диск-джокейлердің қалай жұмыс істейтінін, дикторлардың соңғы жаңалықтарды жеткізуі мен спорт комментаторларының ойын нәтижелерін хабарла-

уын бақылайтынмын.

Менің алғаш рет «АР» және «UPI» арналарындағы жаңалықтардың жеткізілуін көргенде қаншалықты тәнті болғанымды білсеңіз. Біреу эфирде пайдаланады-ау деген үмітпен бірнеше шағын мәтін жазған едім. Кенеттен, үш аптадан кейін таңертеңгі жүргізуші жұмыстан шығып кетті. Маршалл мені жұма күні кеңсесіне шақырып, дүйсенбі күні таңғы тоғыздан бастап жұмысқа шығатынымды айтты. Маған аптасына елу бес доллар төлейтін болды. Мен дүйсенбіден жұмаға дейін таңғы тоғыздан түске дейін жұмыс істейтін болдым. Түстен кейін сағат беске дейін хабарлар мен спорт жаңалықтарын жариялаумен айналыстым.

Менің арманым орындалды! Мен тек радиода ғана емес, сонымен қатар күн сайын таңертең үш сағат, түстен кейін тағы бес-алты рет эфирге шығуым керек еді, яғни «CBS» супержұлдызы Артур Годфри сияқты эфирге жиі шығатын болдым.

Сол демалыс күндері тікелей эфирде айтатынымды тоқтаусыз қайталай бергендіктен, дүйсенбі күні сегіз жарымда қатты шаршайтынмын. Аузым құрғап, су мен кофе іше бердім. Эфирде қоятын Лес Элгарттың «Swingin' down the Lane» атты әнін жазып алып, студияға кірген бойда оны эфир басында ойнатуға дайындап қойдым. Әр минут сайын көбірек қобалжу арта түсті.

Содан кейін Маршалл Симмондс сәттілік тілеу үшін мені өз кабинетіне шақырды. Алғыс айтқаннан кейін ол менен:

– Сен қандай атпен шықпақшысың? – деп сұрады.

– Нені меңзеп тұрсыз? – дедім.

– Ларри Зейгер болып қала алмайсың. Тыңдаушылардың естерінде қалмайды, әрі жазылуы да оңай емес. Саған есте қаларлық, жақсырақ ат керек.

Симмондстың үстелінде «Miami Herald» газетінің жарнамалар беті ашылып жатыр еді, ашылған бетте Кинг компаниясының ликерлерінің көтерме сатылымының жарнамасы тұрды. Маршалл көзін төмен түсіріп:

– Ларри Кинг деген қалай? – деп сұрады.

– Болады.

– Жақсы. Енді сені Ларри Кинг деп атайтын боламыз. Сен «Larry King Live» шоуының жүргізушісі боласың.

Сонымен, менде жаңа жұмыс, жаңа шоу, тіпті жаңа есім де пайда болды. Жаңалықтар тоғызда басталады. «Larry King Live» шоуын әлемге жария етуге барлығы дайын, ал мен болсам өзімді аузыма су толтырып алған адамдай сезіндім.

Шағын станцияларда әдетте бар жұмысты жүргізушінің өзі жасайтын болғандықтан, мен әнді өзім қостым. Содан кейін сөйлей бастау үшін әнді бәсеңдеттім. Бірақ ештеңе айта алмадым.

Сол себепті әннің даусын қайта көтеріп, қайтадан төмендеттім. Әлі бір сөз де айтқан жоқпын. Бұл тағы үшінші рет қайталанды. Тыңдаушыларымның бар естігені – әннің біресе қатты, біресе ақырын ойнағаны.

Мен өзіме қателескенімді, сөйлегенді ұнатсам да, оны

кәсіби түрде жасауға дайын емес екенімді айтқаным әлі есімде. Маған радиодағы жұмыс ұнайтынын білдім, бірақ мен оған дайын емес екенім анық болды. Радиода жүргізуші болуға батылым жетпеді.

Ақырында маған осындай керемет мүмкіндік берген өте мейірімді жан Маршалл Симмондс шыдамы жетпей жарыла жаздады. Ол мен отырған студияның есігін теуіп баса көктеп кірді де, маған былай деді: «Бұл жерде *сөйлеу* керек!»

Содан кейін ол бұрылып, сыртқа шығып, артынан есікті тарс жауып кетіп қалды.

Сол сәтте мен микрофонға қарай жақын келіп, диктор ретінде алғаш рет сөйлей бастадым:

– Қайырлы таң! Бұл – менің радиодағы алғашқы күнім. Мен әрдайым эфир жүргізуді армандап келдім. Демалыс күндері тоқтаусыз дайындалдым. Он бес минут бұрын маған жаңа есім берілді. Орындалатын тематикалық ән де дайын еді. Бірақ менің аузым құрғап кетіп, қатты қобалжыдым. Ал бас менеджер болса есікті теуіп ашып: «Бұл жерде сөйлеу керек!» – деді.

Тым болмаса осы сөздерді айта алғанымның өзі менің бойымда бағдарламаны ары қарай жалғастыруға сенімділік ұялатты, ал шоудың қалған бөлігі жақсы өтті. Бұл менің спикер ретіндегі мансабымның басы болды. Осыдан кейін мен радиода ешқашан қобалжыған емеспін.

Шынайылық

Мен сол күні таңертең Майами-Бичте сөйлеу туралы бір-нәрсе білдім: эфирде болсын-болмасын, шынайы болыңыз.

Сонда сіз ешқашан трансляция немесе сөйлеудің кез келген басқа саласында да қателеспейсіз. Артур Годфриддың маған қалай табысты тележүргізуші болу туралы айтқаны: тыңдаушыларың мен көрермендеріңе өз тәжірибелерің мен өз сезімдеріңмен бөлісуге мүмкіндік бер.

Менің телевизиялық ток-шоу жүргізушісі ретінде бастамам да Майамиде өтті. Сол кезде мен алғашқы радио эфирімдегідей қатты қобалжуды тағы да бастан кештім.

Менің бұрын-соңды теледидар бағдарламасына түсіп көрмегенім мені қобалжытты. Продюсерлер мені айналмалы орындыққа отырғызып қойған еді. Бұл – үлкен қателік болды. Менің мазасызданғаным соншалық, айналмалы орындықта көрермендердің көзінше ары-бері теңселе беріппін.

Күлкіге қалмас үшін мен көрермендер менің жағдайымды түсінер деген оймен өзімнің қобалжып тұрғаныммен бөлістім: «Мен радиода үш жыл жұмыс жасасам да, бұл менің теледидарға бірінші рет шығуым. Оның үстіне біреу мені мына айналмалы орындыққа отырғызып қойды».

Енді бәрі менің жағдайымды білген соң, мен қобалжуды қойып, сенімді сөйлей бастадым. Осылай мен сөйлескен адамдармен шынайы болғанымның арқасында теледи-

дардағы алғашқы кештен-ақ бағым жанды.

Өткенде бір адам менен:

– Сіз «NBC News» дәлізімен келе жатырсыз делік, біреу сізді ұстап алып, студиядағы орындыққа отырғызып, қолыңызға қағаздарды беріп: «Брокау ауырып жатыр. Сен эфирдесің» деп айтса, сіз не істер едіңіз? – деп сұрады.

Мен сұрақ қойған адамға тек шынайы болатынымды, камераға қарап: «Мен “NBC”-де дәлізде келе жатқан едім, біреу мені ұстап алды да, маған осы қағаздарды қолыма ұстатып: “Брокау ауырып жатыр. Сен эфирдесің” дегенін айтатын едім», – деп жауап бердім.

Сол кезде бүкіл аудитория менің ешқашан жаңалықтарға түспегенімді бірден түсінеді, мен әрі қарай не болатынын білмеймін, өзіме бейтаныс мәтін оқи беремін, тіпті қай камераға қарау керектігін де білмеймін. Осы сәтте мен барлық көрермендермен бірге тура бір қайықтағыдай сезінеміз. Олар менің аудиториямен шынайы болғанымды және менің барынша тырысып жатқанымды біледі.

Мен оларға не істеп жатқанымды ғана емес, сонымен бірге өзімнің басыма түскен жағдайды айтып жеткізе алдым, енді мен көрермендермен жалған импровизация жасағаннан гөрі әлдеқайда жақсы қарым-қатынаста боламын. Керісінше, егер мен биік белестерге жетсем, жағдайым керемет болса, мен оны да аудиторияммен бөлісемін, себебі олар менімен бірге барлығына куә болған – олар менің тәжірибемнің бір бөлігі.

Табысқа жету формуласының құрамдас бөліктері

Дұрыс көзқарас, яғни бастапқыда ыңғайсыз болуы мүмкін болса да, сөйлеуге деген *ұмтылысты* жоғалтпау – жақсы спикер болудың тағы бір негізгі ингредиенті. Сол Майамидегі радио студиясындағы сәтсәздіктен кейін, менде осындай көзқарас қалыптасты. Бар қобалжуларымды басқаннан кейін, мен екі нәрсені жасауға міндеттендім:

1. Мен «сөйлеуді» ары қарай жалғастырамын.

2. Сөйлеу қабілетімді жақсарту үшін барымды саламын.

Мақсатыма жету үшін мен істемеген зат қалмаған шығар. Мен таңғы шоуудың жүргізушісі болдым, ауа-райы болжауын жүргіздім, күндізгі спорт репортері болып жұмыс істедім, бизнес жаңалықтарын да жүргіздім, сөз де сөйледім. Егер біреу ауырып қалса немесе демалыс алғысы келсе, мен эфирге көбірек шығу үшін екі ауысымда жұмыс істеуге келісетін едім. Мен тікелей эфирде көбірек болу үшін бар мүмкіндікті қолдануға тырыстым. Менің мақсатым эфирге шығып, табысты болу еді, сондықтан мен өзіме Тед Уильямстің тағы жаттығу керек деп ойлаған кезде қосымша жаттыққанын айтып, көбірек жаттығуға тырыстым.

Сөйлеп үйрену үшін де жаттығу керек. Қазіргі таңда кітаптар мен дұрыс сөйлеуді үйрететін бейнебаяндардан басқа, сіз өзіңіз жасай алатын көп нәрсе бар. Мысалы, өз

үйіңізде немесе пәтеріңізде өз-өзіңізбен дауыстап сөйлесіп көрсеңіз болады. Мен жиі болмаса да солай істеймін. Мен жалғыз тұрамын, сондықтан анда-санда кенеттен кейбір сөздерді немесе кейінірек шоуларымның біріне деп дайындаған мәтінді дауыстап айтатын кездерім болады. Ұялудың ешқандай себебі жоқ, өйткені бәрібір үйімде менен басқа ешкім тұрмайды. Жалғыз тұрмасаңыз да, мен сияқты жасап көре аласыз. Жалғыз қалу үшін басқа бөлмеге не жертөлеге барып немесе көлік айдаған уақытты пайдалансаңыз болады. Осылайша сіз жақсырақ сөйлеу үшін жаттыға аласыз.

Сіз сондай-ақ айна алдында тұрып, өз бейнеңізбен сөйлесе аласыз. Бұл әсіресе көпшілік алдында сөйлеу қабілетін жақсартуға тырысатын адамдар кеңінен қолданатын әдіс.

Соған қарамастан, бұл әдіс күнделікті сөйлесу үшін де жарамды. Бұл сізге көзбе көз байланыс орнатуды үйретуге көмектеседі, өйткені сіз айнадағы қарама-қарсы бейнеге қарап тұрасыз.

Келесі әдіс туралы естімес бұрын мені есінен ауысқан деп ойламауыңызды сұраймын, себебі ол әдіс сізге итіңізбен, мысығыңызбен, құсыңызбен немесе алтын балығыңызбен сөйлесуді ұсынады. Ұй жануарларымен сөйлесу арқылы басқа адамдармен қарым-қатынас жасауды үйренуге болады, әрі олар сіздің сөзіңізді бөледі немесе сөз қайтарады деп алаңдамайсыз.

Сөйлеу қабілетіңізді жақсартуға деген ұмтылыстан бөлек жақсы спикер болу үшін қажет тағы екі ингредиент бар: *сөй-*

лесуиіге деген қызығушылық пен ашықтық.

Менің ойымша, «CNN»-дегі түнгі ток-шоуларымның көрермендері менің қонақтарыма қызығушылық танытатынымды жақсы біледі. Мен олардың көздеріне тіке қарауға тырысамын. (Мұны істей алмау көптеген адамдар үшін сәтсіздік болып саналады, біз оны кейінірек талқылаймыз.) Содан кейін ғана келген қонаққа жақын отырып, оларға өздері туралы сұрақтар қоямын.

Мен өз шоуларымның барлық қатысушыларын құрметтеймін – президенттер мен атақты спортшылардан бастап, «Muppets» шоуындағы Бақа Кермит пен Мисс Пиггиге дейін – иә, олар да менің шоуларыма қатысқан.

Адамдармен сәтті сөйлесу үшін сіздің олардың не айтпақшы екеніне қызығушылық танытып, құрметтеуіңіз маңызды. Уилл Роджерстің кезінде айтқаны:

«Бәріміздің білмейтініміз көп – тек әр түрлі тақырыптар аясында». Осы сөздерді жұмысқа бара жатқан жолда кездестірген бір адаммен немесе он миллион адамнан құралған аудитория алдында шоу қонағымен сөйлесіп жатсаңыз да есте сақтаған жөн. Басқаша айтқанда – әркім бір *нәрсенің* маманы. Әркімнің сөйлескенді ұнататын кем дегенде бір тақырыбы бар.

Басқа адамдардың білімін әрқашан құрметтеңіз. Тыңдаушыларыңыз әрқашан сіздің оларға деген көзқарасыңызды байқайды. Егер оларды құрметтейтініңізді сезінсе, сіз сөйлеген кезде мұқият тыңдайтын болады. Ал керісінше болған

жағдайда, сіз айтқан немесе жасаған ештеңе оларды қызықтырмайтын болады.

Менің табысқа жету формуламның соңғы бөлігі – ашықтық. Мысал ретінде радиоға алғаш шыққан кездегі қорқынышты жеңуге көмектескен ашық мойындауымды келтіруге болады. Маңызды ереже – басқалардың сізге қалай қарағанын қаласаңыз, сіз де оларға солай қарауыңыз керек. Бұл ереже әңгімеге де қатысты. Сіз өзіңіздің әңгімелесушілеріңізбен олар сізбен бірге болғысы келетіндей ашық және шынайы болуыңыз керек.

Бұл сіз үнемі өзіңіз туралы айта беруіңіз немесе жеке құпияларыңызды жария етуіңіз керек дегенді білдірмейді. Шындығында, барлығы керісінше. Көршіңіздің денсаулығына қатысты қиындықтары туралы тыңдағыңыз келе ме? Немесе әріптесіңіздің демалыс күндерін қайын енесімен өткізгені жайлы ма? Тыңдағыңыз келмейтін шығар, сондықтан мұндай тақырыптарды қозғамаған жөн.

Сонымен қатар, сіз басқа адамнан сұрайтын ақпаратты өз тарапыңыздан да бөлісуге дайын *болуыңыз* керек.

Адамдарға өткеніңіз туралы, ұнататын және ұнатпайтын нәрселер туралы айту – сөйлесудің негізгі бөліктерінің бірі. Біз осы тақырыптар арқылы адамдарды танимыз.

Реджис Филбин мен Кэти Ли Джиффорд – қонақтарымен сөйлескен кезде өздері туралы ашық сөйлейтін адамдардың жақсы мысалдары. Олар сізбен оңай әрі жеңіл сөйлеседі және өз талғамдарын көрсетуден немесе өздері туралы

сөйлеуден қорықпайды. Көрермендердің бар назарын *өздеріне* аударуға тырыспайды. Егер бағдарламаның сюжеті немесе қонақтың әңгімелері олардың көңіліне әсер еткен болса, өз эмоциялары мен сезімдерін көрсетуден ұялмайды. Реджис пен Кэти Ли бағдарлама сюжеті немесе қонақтың айтқан әңгімесі қандай да бір сезім, қорқыныш немесе қайғы тудыратын болса сентименталды болудың еш жаман жері жоқ екенін анық біледі. Студиядағы көрермендер мен бағдарламаны теледидардан көріп отырған адамдар мұны көріп, олардың ашықтығы мен айқын шынайылығын сезеді.

Менімен бірнеше минуттан артық сөйлескен кез келген адам мен туралы кем дегенде екі нәрсені біледі: 1) мен Бруклинненмін және 2) мен – евреймін.

Олар мұны қайдан біледі? Өйткені мен өзімнің өткенімді өзім сөйлескен барлық адамдармен бөлісемін. Бұл – менің бір бөлігім. Мен еврей екенімді де, Бруклиннен екенімді де мақтан тұтамын. Осылай мен өткенім жайлы көп айтамын және өткенім туралы адамдармен бөліскенді ұнатамын.

Егер мен кекеш болсам, мен оны да сөйлесіп отырған адаммен бөлісер едім. «Т-т-танысқаным қ-қ-қуаныштымын. М-м-менің атым Ларри Кинг. Мен к-к-кекештеніп сөйлеймін, бірақ сізбен сөйлескеніме қуаныштымын»

Осылайша, сіз өзіңіз туралы айтып бересіз. Енді сөйлесуден қорқудың еш себебі жоқ, өйткені сіз өз жағдайыңыз жайлы айтып қойдыңыз. Тіпті сіз айтпасаңыз да басқалар бәрібір оны байқайтыны анық. Бұл сіздің кекештенуіңізді емдемей-

ді, бірақ бұл сізге жасқанбай сөйлеуге, сондай-ақ сіз сөйлесе бастаған адамның құрметіне ие болуға көмектеседі.

Кантри-вестерн әншісі Мел Тиллис те осы әдісті қолданады. Ол ән айтқан кезде кекештігі білінбегенмен, сөйлеген кезде байқалады. Бірақ Мелдің атақты әнші болуына кекештігі кедергі болған жоқ. Керісінше, ол бұл туралы ашық айтады, әзілдейді және өзін-өзі еркін ұстайды.

Менің Флоридадағы телешоуымда белгілі бір сөйлеу ақауымен дүниеге келген қонақ болды, сондықтан оны түсіну қиынға түсті. Алайда ол менің шоуыма қатысып, өзі туралы айтуға қуана келісті. Кейбір адамдар кемшілік деп санайтын ерекшелігіне қарамастан, ол мультимиллионер атанды. Мультимиллионер болу үшін не істеді деп ойлайсыз? Ол өз жолын қарапайым сатушы болып бастаған. Ең маңыздысы, ол өзі сөйлескен адамдардан айқын нәрсені жасыруға тырыспай, керісінше өзінің «күлкілі сөйлейтінін» мойындайтын. Соның арқасында сәттілікке қол жеткізді.

2

Бірінші қадам

Бейтаныс адамдармен қалай сөйлесуге болады?

- *Өзіңіз бен өзгелердің ұялшақтығын жеңу*
- *Іске кірісу*
- *Аулақ болу керек сұрақтар*
- *Әңгімелесудің бірінші ережесі*
- *Ым тілі*
- *Тыйым салынған тағы не қалды?*

Күнделікті өмірде немесе кәсіби ортада болсын, адамдармен сөйлесу кезінде ұмытпау керек алғашқы ережелердің бірі – сөйлесушіңіздің бойын еркін ұстауына көмектесу болып табылады. Көп адамдар негізінен ұялшақ болып келеді, ал ұялшақтық сезімі маған таныс. Бруклиннен шыққан көзілдірік киген еврей жігіті ұялшақтықтың не екенін біледі. Біз бәріміз бұрын кездеспеген адаммен сөйлескенде немесе көпшілік алдында бірінші рет сөйлегенде қобалжуға немесе кем дегенде қолайсыздықты сезінуге бейімбіз.

Мен тапқан ұялшақтықты жеңудің ең жақсы жолы – сөйлесіп жатқан адам шалбарын әр аяғына кезекпен киетінін еске түсіру. Әрине, бұл клише, бірақ көптеген клишелер сияқты шындыққа жанасады. Клишеге айналған себебі де сол шығар.

Бұл клише біздің бәріміз жай ғана адам екенімізді еске салады, сондықтан сіз төрт академиялық деңгейі бар колледж профессорымен немесе ғарышқа сағатына 18 000 миль жылдамдықпен ұшқан ғарышкермен, немесе сіздің штатыңыздың губернаторы болып сайланған адаммен сөйлескен уақытта олар да сіз сияқты қарапайым адам екенін ұмытпауыңыз керек.

Әрқашан есте сақтаңыз: сіз өзіңізді оларға тең деп санаңыз да, санамасаңыз да, сөйлесіп жатқан адамдарға сізге олармен сөйлесу қызық екенін көрсетіңіз, сол кезде басқалар да сізбен сөйлескеннен ләззат алады.

Есіңізде болсын, біз бәріміз бір ортадан шықтық, бәріміз өз жолымызды бірдей бастадық. Арамызда байлық пен дәулеттің ортасында дүниеге келгендер аз. Кеннеди, Рокфеллер немесе солар сияқты таңдаулы отбасылардың мүшесі болып туылу бәріне бірдей бұйырмаған. Біздің көпшілігіміз орташа немесе төмен табысы бар отбасылардың балалары ретінде бастадық. Колледжде оқып жүріп оқу ақысын төлеу үшін жарты күн жұмыс істедік, мансабымызды бастаған кезде бірден толыққанды жұмыс табылмайтын. Мүмкін, біз сөйлесіп отырған адамдар да кезінде дәл сондай жағдайда болған шығар. Біз олар сияқты бай және атақты, өз саламызда дәл солар сияқты табысты емеспіз, бірақ біздің ата-бабаларымыз бір әлеуметтік ортадан шыққан болуы мүмкін, сондықтан біз бауырлар сияқты сөйлесе аламыз.

Өзіңізді басқалардан төмен сезініп, олармен араласудан

қорықпаңыз. Сіз бұл бөлмеде өзіңіз сөйлесіп отырған адаммен тең дәрежеде тұрсыз.

Сіздің бойыңыздағы ұялшақтықты жеңу үшін сізбен сөйлесіп отырған адамның да дәл сіз сияқты ұялшақ болуы мүмкін екенін есте сақтаңыз, өйткені біздің көпшілігіміз сіз ойлағаннан да көбірек ұяламыз. Бұл туралы өзіңізге еске салу сіздің ұялшақтықтан арылу қабілетіңізге керемет әсер етеді.

Кейде сіз өзіңізден *әлдеқайда* ұялшақ адамды кездестіресіз. Екінші дүниежүзілік соғыс кезінде жаудың бес ұшағын атып түсіргені үшін «Эйс» деп аталып кеткен әуе күштерінің ұшқышының оқиғасы есімде.

Америка Құрама Штаттарында ғана емес, Германияда, Жапонияда, Вьетнамда және басқа елдерде таралған «Эйстер» деп аталатын осындай ұшқыштардың қоғамдық ұйымы бар.

1960 жылдардың соңында «Mutual Broadcasting System» ұйымының барлық бөлімдері Майамиде кездескен болатын. Ал мен болсам аталған компанияның сол кездегі филиалы болған «WIOD» радиостанциясында кешкі ток-шоуды жүргізетінмін. «Miami Herald» газеті Екінші дүниежүзілік соғыс кезінде жеті неміс ұшағын атып түсірген, біржалық талдаушы, Майамиде тұратын жалғыз «эйсті» тапты. Газет баспаханасы менің продюсеріме қоңырау шалып, оны эфирге шақыруды ұсынып, олар бұл шоу туралы репортажды өздерінің очеркіне қосатындарын айтты.

Біз эйстің шоуға қатысуына өтініш жасадық. Оның жұмыс уақыты сағат түнгі он бірден он екіге дейін, тура бір сағат болып бекітілді. Газет баспаханасы репортёр мен фотограф жіберетін болып келістік.

Қонағым студияға келгенде мен онымен қол алыстым, сол кезде оның алақанының терлегенін байқадым. Ал сәлем айтқанын әрең естідім. Оның қобалжығаны анық. Осынша *қобалжығаны* несі? Мына түрімен қалай ғана ұшақ басқарды екен?

Желілік жаңалықтарды бес минуттық шолудан кейін мен сағат 11:05-те Эйстер туралы қысқаша шолумен бағдарламаны аштым. Содан кейін бірінші сұрағымды қойдым:

- Сіз неге өз еркінізбен ұшқыш болдыңыз?
- Мен білмеймін.
- Демек, сіздің ұшуды ұнататыныңыз анық.
- Иә.
- Сіз неге ұшуды ұнататыныңызды білесіз бе?
- Жоқ.

Тағы біраз сұрақтар бар еді, олардың барлығына біздің эйс үш сөзбен немесе одан да аз сөзбен жауап берді – «Иә. Жоқ. Мен білмеймін».

Мен студиядағы сағатқа қарасам, сағат 11:07-ні көрсетіп тұр, ал менің дайындаған материалым таусылды. Бұл адамнан енді сұрайтын ештеңе жоқ.

Ол қатты қорқып тұрды. Бойын *қорқыныш* билеп алды. «Miami Herald» баспаханасының адамдары мұндайды күт-

пегені анық, тосыннан абдырап қалды. Мен де жанымды қоярға жер таппай дел-сал болып тұрмын. Барлығының ойында бір сұрақ: енді не істейміз? Алда әлі елу минут бар. Майамидегі тыңдаушылар кез келген секундта өздерінің радиоқабылдағыштарын басқа толқынға ауыстырып жіберуі мүмкін.

Мен тағы да өзімнің түйсігіме сеніп, эфирдегі қонақтан сұрадым: «Егер дәл қазір аспанда жаудың бес ұшағы болса, ал станцияның артында сіздің ұшағыңыз дайын тұрса, сіз тағы да әуеге көтерілер ме едіңіз?»

– Иә.

– Сіз қобалжыған болар ма едіңіз?

– Жоқ.

– Онда неге қазір қобалжып тұрсыз?

Оның жауабы: «Өйткені бізді кім тыңдайтынын білмеймін».

Менің келесі сұрағым: «Сіз белгісіздіктен қорқасыз ба?» – болатын. Осыдан кейін біз оның әуе корпусындағы күндері туралы сөйлесуді доғарып, қорқыныш тақырыбына көштік. Көп күттірмей менің қонағымның бойын жаулап алған қобалжудың ізі де қалмады.

Онымен қоймай, бар жоғы он минут ішінде оның күйі адам танымастай болып өзгеріп, әңгіме қыза түсті. Ұшу туралы сөйлескіңіз келді ме? Ал, ендеше тыңдаңыз. Эйс үлкен ынтамен сөзін бастады: «Мен өз ұшағыммен бұлттарды жарып ұшып, күрт оңға бұрылдым! Сол сәтте менің қанатымның ұшында күн жарқырап тұрды...»

Сағат түнгі он екіден асқанда оны қолынан жетектеп шығарып салуға тура келді. Ал ол әлі де тоқтамай сөйлеп келе жатқан болатын.

Екінші дүниежүзілік соғыс ұшқышы қоршаған ортаға, өз дауысының дыбысына үйреніп алғаннан кейін қорқынышын жеңіп, өте жақсы сұхбат берді. Басында біз оның өткені туралы әңгімелесіп едік, ол менің қандай сұрақтар қоятынымды, қандай тақырыптарды көтеретінімді, сұхбат барысында оны не күтіп тұрғанын білмегендіктен, белгісіздік алдында сескенді.

Бірақ артынша біз қазіргі уақыт туралы айта бастағанда, оның қобалжуына еш себеп қалмады. Эйс қазіргі уақытта студияда болып жатқан оқиғалар туралы айтып, өзінің сезімін түсіндірді. Осыдан кейін, оның мазасыздығы басылып, бойына үйреншікті сенімділік ұялады. Мен осы өзгерістерді бақылай отырып, сәті келгенде әңгіме басын өткен шаққа қарай бұрдым.

Сіз қандай да бір адаммен бірінші рет сөйлескенде осы тәсілді қолдана аласыз. Қалай деп сұрайтын шығарсыз?

Өте оңай: оларға өзін ыңғайлы, қауіпсіз сезінуге көмектесіңіз. Олардан өздері туралы сұраңыз. Бұл сізге әңгімені бастауға көмектеседі және сізбен сөйлесіп отырған адам сізді қызықты адам деп санайды. Неліктен? Өйткені адамдар өздері туралы сөйлескенді *жақсы көреді*.

Бұны *мен* ойлап тапты деп ойламаңыз. Бұл кеңесті британдық жазушы, мемлекет қайраткері және премьер-ми-

нистр Бенджамин Дизраэли айтқан: «Адамдармен олардың өздері туралы сөйлесіңіз, сонда олар сізді бірнеше сағат бойы тыңдайды».

Сөйлеуді неден бастау керек?

Сіз сауық кеште немесе кешкі аста болсаңыз да, жаңа жұмыс орнындағы алғашқы күніңізде, жаңа көршілеріңізбен танысқанда әңгіме бастауға болатын тақырыптар саны іс жүзінде шексіз.

1994 жылғы Қысқы Олимпиада кезінде, егер сіз сөйлескен адам Марстан жаңа ғана ұшып келген болмаса, Тони Хардинг – Нэнси Керриган оқиғасы туралы сөйлесе алатын едіңіз. Марк Твен бір кездері бәрі ауа-райы туралы айтады, бірақ ешкім бұл туралы ештеңе жасамайды деп шағымданды, бірақ шын мәнінде ауа-райы әрдайым әңгімені бастау үшін қауіпсіз тақырып, әсіресе сіз әңгімелесуші туралы мүлдем еш нәрсе білмейтін болсаңыз. Орта батыстағы су тасқыны, жер сілкінісі, орман өрттері және батыс жағалаудағы көшкіндер, Шығыстағы қар мен мұз сияқты табиғи құбылыстарды талқылаудан басталған әңгіме – жақсы бастама.

В.К. Филдстің «Балалар мен жануарларды жек көретін адамның бәрі бірдей біркелкі жаман бола алмайды» деген сөзіне қарамастан, адамдар көбінесе екеуін де жақсы көреді, ал көпшілігінде тіпті екеуі де бар. Тіпті Филдстің өзі де сіздің алдыңызда тұрған адамның балалары немесе үй жануарлары бар екенін білген бойда, сіз өзіңізді еркін сезініп, олармен оңай сөйлесе алатыныңызбен келіседі.

Кейбіреулер вице-президент Эл Горды теледидардағы тым қатал, «ағаш» кейіпкер деп сынайды, бірақ мен ондайды ешқашан байқамаппын. Алайда кейбіреулер оның пысық, ынталы және еті тірі адам екенінен хабары бар, әсіресе, ол Балтимордағы Ориолес немесе Вашингтондағы Сент-Албанст мектебінде өткізген балалық шағы, әкесі Теннесси штатының сенаторы болған кездегі мектеп жылдары туралы есіне алған әңгімелерін айтса, тіптен керемет. Одан балалары туралы сұрап көріңіз, сонда сіз өте жылы және шынайы Эл Горды көресіз.

Осы тақырыптардың кез келгені вице-президентпен әңгімені сәтті бастауға мүмкіндік береді. Ол егжей-тегжейлі талқылай алатын көптеген саяси тақырыптар бар екені анық. Бірақ оның барынша ашық сөйлеуіне оған ең жақын заттар ықпал етеді. Бұл басқа адамдарға да қатысты.

Егер жиында болсаңыз, жиынның өткізілу себебі сөйлесудің жиі бастапқы нүктесіне айналады. Менің достарым менің алпыс жылдық мерейтойымды тойлау үшін «Ларри Кингтің оныншы туған күнінің елу жылдығы» деп аталатын кеш ұйымдастырып, барлығын 1940 жылдардағы Бруклин тақырыбында безендірген болатын. Сол түні көптеген әңгімелер «Доджерс», Кони аралы және басқа да ностальгиялық тақырыптардан басталды. Кейде әңгімелердің тақырыбы шараның өткізіліп жатқан орнына қатысты болуы мүмкін. Мысалы, менің алпыс жылдық мерейтойым Ақ үйге қарама-қарсы орналасқан тарихи ғимарат «Декейтер Хауста»

өтті, сондықтан мен қонақтардың ол туралы да айтып жатқанын естідім.

Егер сіз біреудің үйінде немесе кеңсесінде ұйымдастырылған кеште болсаңыз, ол жерде міндетті түрде жиһаз немесе сувенирлер болады. Сіз кеш иелерінен солар туралы сұрай аласыз. Мысалы, олардың Қызыл алаңда түскен суретін көрдіңіз делік. Онда олардың Ресейге сапары туралы сұраңыз. Қабырғада қарындашпен сызылған сурет ілініп тұрса, оны балаларының немесе немерелерінің қайсысы салғанын сұраңыз.

Жауабы «Иә/Жоқ» болатын сұрақтардан аулақ болыңыз

Жауабы «Иә/Жоқ» болатын сұрақтар жақсы әңгіменің жауы. Мұндай сұрақтарға әдетте тек бір немесе екі сөзден тұратын жауаптар беріледі. Мысалы:

- Мына ыстық ауа-райы жаман емес пе?
- Қалай ойлайсыз, тағы бір құлдырау бола ма екен?
- «Редскинс» үшін тағы бұл жыл да сәтсіз болады деп ойлайсыз ба?

Дұрыс құрастырылған әңгімеде бұл сұрақтардың барлығы өте орынды, алайда қарапайым, бір мағыналы түрде қойылса, сізге бір мағыналы «иә» немесе «жоқ» деген жауап береді. Мұндай жауап тақырыптың, мүмкін, тіпті әңгіменің соңы болуы мүмкін.

Алайда, егер сіз сол сұрақтарды сөйлесіп отырған адам ұзақ жауап беретіндей етіп мұқият құрастырсаңыз, әңгіме мұнымен аяқталмайды. Мысалы:

- Соңғы жылдары жаздың өте ыстық болуының жаһандық жылынуға қатысы бар-ау деп ойлаймын. Ал сіз бұл туралы не ойлайсыз?
- Биылғы фондық нарықтағы акциялар бағасының күрт ауытқуынан кейін экономикамыз біз ойлағандай тұрақты екеніне күмәндана бастадым. Алдымызда тағы бір құлдырау болуы мүмкін деп ойлайсыз ба?

● Мен Вашингтонға көшіп келгеннен бері «Редскинс»-тің жанкүйерімін, бірақ оларды қайта құру керек екенін мойындауым қажет, ал «Ковбойс» олар үшін әрқашан мықты қарсылас болып келді. Осы жылы «Редскинс»-тің қандай мүмкіндігі бар деп ойлайсыз?

Екі топтағы барлық сұрақтар бірдей мәселелерге қатысты. Алайда, әр сұрақтың бірінші нұсқасына тек «иә» немесе «жоқ» деп жауап беруге болады, ал екінші нұсқада жауап ұзағырақ болады, солай әңгіменің мағынасы арта түседі.

Әңгімелесудің бірінші ережесі: тыңдай біліңіз

Менің бірінші сөйлесу ережем мынандай: мен сөйлесу барысында ешқашан ештеңе үйренбеймін. Күн сайын таңертең мен бүгін айтқандарымның ешқайсысы маған ештеңе үйретпейтінін түсінемін, сондықтан бүгін көп нәрсені үйренгім келсе, көбірек тыңдауым керек деген сөз.

Біз күн сайын адамдардың өзімізді тыңдамайтындығына көз жеткіземіз. Отбасыңызға немесе достарыңызға сіздің ұшағыңыз сегізде қонатынын айтыңыз, әңгіме аяқталмай тұрып, олар: «Сенің ұшағың қай уақытта келеді дедің?» – деп міндетті түрде сұрайды. Ал біреудің «Мен сенің маған не айтқаныңды ұмытып қалдым» дегенін қанша рет естігеніңізді еске түсіріңіз.

Егер сіз біреуді тыңдамасаңыз, оның да сізді тыңдауын күтпеңіз. Менің есіме шағын қалалар мен ауылдық жерлердегі теміржол өткелдерінде көрген «Токта-Қара-Тыңда» деген белгілер түседі. Сіз сөйлесетін адамдарға олардың айтқандары сізді қызықтыратынын көрсетіңіз. Сол кезде олар да сізге дәл осындай белгі көрсететін болады.

Жақсы спикер болу үшін сіз жақсы тыңдаушы болуыңыз керек.

Бұл сіздің сөйлесушіңізге қызығушылық танытып қоюыңыз ғана емес. Мұқият тыңдау сізге жақсы жауап беруге, ал

кезегі келгенде жақсы спикер болуға көмектеседі. Тиянақты ойластырылған нақтылау сұрақтары сіздің сөйлесуде жақсы екеніңізді көрсетеді.

Барбара Уолтерстің сұхбатын көргенде, менің жиі көңілім қалады, өйткені ол тым көп «шартты» сұрақтар қояды деп ойлаймын, мысалы: «Егер сен өткенге қайтып оралсаң, кім болғың келетін еді?» Менің ойымша, Барбара жеңіл-желпі сұрақтарды азайтып, олардың орнына жақсырақ, нақтылау сұрақтарын қойып, логикалық тізбекті сақтау үшін қойылған сұрақтардың жауаптарын ескеріп отырса, әлдеқайда жақсы болар еді. Ол үшін тыңдай білу керек.

Маған Тед Коппелдің бірнеше жыл бұрын «Time» журналына берген сұхбатында айтқан сөздері ұнады: «Ларри өз қонақтарын тыңдайды, олардың айтқандарына назар аударады. Сұхбат алушылардың арасында мұндай адамдар өте аз». Мен «сөйлеуші» ретінде танымал болсам да, менің жетістігім бірінші кезекте тыңдау қабілетіме байланысты деп ойлаймын.

Мен қонақтардан тікелей эфирде сұхбат алған кезде оларға қандай сұрақтар қоятынымды алдын ала жазып аламын. Бірақ көбінесе олардың кейбір жауаптары мені жоспарламаған сұрақ қоюға итермелеп, күтпеген таңқаларлық жауап еститін кездер жиі болып тұрады.

Мысалы, вице-президент Дэн Куэйл 1992 жылғы президенттік науқан кезінде менің қонағым болды. Сол кезде біз түсік жасатуды реттейтін заңдар туралы сөйлестік. Ол қы-

зының бір күн мектептен қалуы үшін ата-анасының рұқсаты керектігін, ал түсік жасатуға келгенде неге ешкімнің рұқсатын талап етпейтінін түсінбейтіндігімен бөлісті. Мұны естігеннен кейін мен Куэйлдің осы саяси тақырыптағы жеке көзқарасын білгім келді. Сондықтан мен оның қызы түсік жасатамын десе, ол қалай қарайтынын сұрадым. Ол қызының кез келген шешімін қолдайтынын айтты.

Куэйлдің жауабы нағыз сенсация болды. Түсік жасау сол науқанның өзекті тақырыбы еді, ал Президент Буштың өте консервативті сайлауалды серіктесі, республикашылдардың Ұлттық өкілі, өзінің консервативті қанатының түсік жасауына қарсы тұру қозғалысын жақтап жүріп, кенеттен егер қызы түсік жасатуды шешсе, оны қолдайтынын айтты.

Мен Куэйлға жай ғана тізімдегі сұрақтарды қоймай, оның жауаптарын мұқият тыңдап, қосымша сұрақтар қою арқылы баспаға қажет жауапты алдым.

Дәл осындай жағдай 1992 жылы 20 ақпанда Росс Перо менің шоуыма келіп, президенттікке үміткер екенін бірнеше рет жоққа шығарған кезде де болды. Мен оның теріске шығаруларының шынайы еместігін естідім, сондықтан шоудың соңына қарай сұрақты басқаша қойған едім – керекті жауабымды алдым! Перо егер жақтастары оның кандидатурасын барлық елу штатта тіркей алса, сайлауға түсетінін мәлімдеді.

Мұның бәрі менің не айтқанымның емес, керісінше басқаларды *тыңдай* алғанымның арқасында болды. Мен оларды тыңдадым.

Танымал жазушы, әрі журналист, марқұм Джим Бишоп, мен Майамиде болған кезде сол жерде уақыт өткізіп жүрген Нью-Йорк тұрғындарының бірі еді. Бірде ол маған өзінің сенен жағдайыңның қалай екенін сұрап, бірақ артынан жауабыңды тындамайтын адамдарды суқаны сүймейтінін айтты. Сондай бір адамды кездестірген Джим оның қаншалықты нашар тындаушы екенін тексеріп көргісі келді.

Бір күні таңертең сол адам Джимге қоңырау шалып, әңгімені әдеттегідей бастаған:

– Джим, қалайсың?

– Мен өкпе обырына шалдықтым.

– Керемет. Джим, сен білесің бе...

Осылайша Бишоп өзінің болжамының растығына көз жеткізді.

Дейл Карнеги мұны өзінің «Дос табу және адамдарға ықпал ету өнері» кітабында жақсы тұжырымдады, ал ол кітап қазір он бес миллион тиражбен сатылуда. Оның айтуынша: «Қызықты болу үшін қызығушылық танытуыңыз керек. Басқа адамдарға жауап беру қызықты болатын сұрақтар қойыңыз. Оларды өздері туралы және жеткен жетістіктері туралы айтуға шақырыңыз. Есіңізде болсын, сіз сөйлесіп отырған адамдар сіздің не қалайтыныңыз бен қандай мәселеңіз бар екенін тындағаннан гөрі, өз қалаулары мен мәселелеріне жүз есе артық қызығушылық танытады. Тісі ауырып жатқан адамға оның өз ауруы Қытайда миллиондап адамдарды өлтіріп жатқан аштықтан гөрі әлдеқайда маңыздырақ. Мойны-

на сыздауық шыққан адам үшін оның сыздауығы Африкадағы қырық жер сілкінісінен гөрі қызығырақ. Келесі жолы сөйлесуді бастағанда бұл туралы ойланыңыз».

Ым тілі

Адамның сезімін ым-ишара арқылы білуге бола ма деген сұрақ әлі күнге дейін жауапсыз күйде қалып отыр. Американың ең табысты заңгерлерінің бірі Эдвард Беннетт Уильямс маған бұл тақырыптың тым жоғары бағаланатынын айтқан. Оның әріптесі Луи Низер керісінше көзқарасты ұстанады: егер аяғыңызды айқастырып отырсаңыз, өтірік айтып жатырсыз деген сөз. Ал қолыңызды айқастырып кеудеңізге қойсаңыз, ол өзіңізді ыңғайсыз сезініп тұрғаныңызды білдіреді. Луи басқа адамдардың ой-өрісін ым тілі, дене қимылына қарап оқиды және соған сәйкес өзінің қорғаушыларын дайындайды. Осылайша сот пен алқабилер оның қорғанушыларынан ым тілі арқылы Низер жеткізгісі келген ақпаратты алады.

Мен үшін ым тілі ауызекі сөйлеу тілі іспетті. Бұл жалпы сөйлесу мен қарым-қатынастың ажырамас бөлігі. Дене қимылыңыз табиғи, шынайы болса, бұл сіздің қарым-қатынасыңыздың тиімді болуына септігін тигізеді. Ал егер өзіңізді мәжбүрлеп, үйреншікті емес қимылдар жасауға тырыссаңыз, оның жалған екені білініп тұрады.

Егер дауысым Сэр Лоренс Оливьенікі сияқты болса, керемет болар еді. Алайда ертең жұмыста театрдағы Шекспир пьесаларының қойылымындағыдай сөйлей бастасам, күлкіге қалатыным анық. Келесі сөйлемді қалай айту керектігі туралы ойланып-толғанып тұрғанымда, сөйлесіп тұрған адам

жалығып кетер еді.

Ым тілі дәл солай жұмыс істейді. Сіз беделіңізді немесе қызығушылығыңызды қалай көрсету керектігі туралы кеңес беретін кітаптарды қалағаныңызша оқи аласыз. Бірақ өзіңізге табиғи емес позицияны ұстансаңыз, жолыңыз болса өзіңізді жайсыз сезінумен шектелесіз, ал болмаған жағдайда күлкіге қаласыз. Жайсыздық сіздің шынайылығыңызға күмән келтіреді. Сөйлесу кезінде қолданатын ымдарыңыз да жеке сөйлесу түрі сияқты. Табиғи қалыпта болыңыз. Шын жүректен сөйлеңіз.

Сөйлесушінің көзіне тіке қарау

Мен ешқашан ым тілін жетік үйренуге тырысқан емеспін, сондықтан жетістіктерім де мақтанарлық емес. Дегенмен, сәтті сөйлесу үшін бір ережені ұстану *керек*: сөйлесушінің көзіне тіке қараңыз.

Әңгіме барысында (әр сөзіңіздің басы мен соңында ғана емес) сөйлегенде, тыңдағанда сөйлесіп отырған адамның көзіне тіке қарау сіздің кіммен, қай тақырыпта сөйлесіп жатқаныңызға қарамастан тиімді сөйлесуіңізге ықпал етеді. Сонымен қатар, мен өзімнің сөйлесушімнің айтып жатқанына назар аударғанымды көрсету үшін сол адам отырған бағытта кішкене алға қарай еңкейіп отырамын.

Осыған дейін айтып кеткенімдей, ең бастысы – *тыңдай* білу. Сөйлесіп отырған адамның бетіне қарасаңыз, оның айтып жатқанын тыңдау әлдеқайда оңай екенін көресіз.

Шындығында, егер сөйлесушіңізді мұқият тыңдап отырған болсаңыз, тиісті ымдардың көп бөлігі автоматты түрде болатынын байқайсыз. Айтылып жатқан тақырыпқа және сөйлеп жатқан адамға қызығушылық таныту үшін басыңызды изесеңіз; эмпатия немесе сенімсіздік белгісі ретінде басыңызды аздап шайқасаңыз болады. Бірақ ымдарды дұрыс деп ойлаған кезде ғана қолданыңыз; кітаптан көргенмін деп басыңызды жоғары-төмен шайқай бермеңіз.

Осы тақырыпқа байланысты маңызды ескерту: сөйлесу

кезінде көзге тіке қарау маңызды болғанымен, әңгімелесушінің көзіне тесіліп қараудың қажеті жоқ. Бұл көптеген адамдарға ыңғайсыз болып көрінуі мүмкін, сіз де солай ойласаңыз керек. Әңгімелесуші сөйлеген кезде және өзіңіз сұрақ қойған кезде көзге тіке қарау маңызды. Егер сіз сөйлеп жатсаңыз, онда арасында басқа жаққа қарасаңыз да болады. Дегенмен, алдыңызда ешкім жоқ секілді басқа бір жерге қадалып қарамағаныңыз жөн. Ал егер жиында болсаңыз, сөйлесу үшін маңыздырақ адамды іздеп тұрғандай алдыңыздағы адамның артына қарауға *болмайды*.

Менің сізге беретін басты кеңесім: ең алдымен, сіз жақсы сөйлейсіз бе, жоқ па, соны ойлаңыз, ал ым-қимылдар өздігінен орындалатын болады.

Барлық тыйымдар қайда кетті?

Бізге тыйым туралы өткен онжылдықтар мен ұрпақтардың кезіндегідей аса уайымдаудың қажеті жоқ. *Тыйым* сөзінің өзі қазір сирек айтылады, өйткені тыйым салынған заттар да саусақпен санарлық аз. Кинода, кітаптарда, теледидарда, тіпті біз «отбасылық» деп санайтын газеттерде де көптеген шектеулердің жоғалғаны сонша, Коул Портерге бұл туралы өзінің 20-шы жылдардағы «Anything Goes» әніне арнап бірнеше жаңа шумақтар жазуға жеткілікті болар еді.

Мұның бір себебі – Екінші дүниежүзілік соғыстың аяқталуымен қалыптасқан және 1960–1970 жылдардағы наразылық жылдарында күшейген бассыздық.

Тағы бір себеп – кабельдік теледидар. Портер кейбір кабельдік арналардың қазір не көрсететінін білсе, оңайлықпен сенбес еді.

Тыйым салу кезеңінің құлдырауымен келіссеңіз де, қарсы болсаңыз да, 1990 жылдардағы Америка Құрама Штаттарындағы «барлығына дерлік рұқсат» деген қоғамдық мораль кодексі болғаны рас. Сондықтан, зайырлы әңгімелерде әлі де тыйым салынған заттар болса да, мұндай әңгімелер бұрынғыдай емес.

Бұрын «ain't» сөзі сол тыйымдардың бірі еді. Бала кезімізде сол сөзді айтқан сайын ұрыс еститінбіз. Ересектер бізге: «Ондай сөз ешбір сөздікте жоқ» деп айтатын. Ал қазір болса

Вебстердің сөздігінде «am not» тіркесінің қысқаша формасы ретінде қолданылатын ауызекі сөз деп көрсетілген.

Кезінде Ретт Батлер рөліндегі Кларк Гейблдің Скарлетт О'Хара рөлін сомдаған Вивьен Лиге «Gone with the Wind» (Желмен жүйіткіген) фильміндегі «Frankly, dear, I don't give a damn» (Шынымды айтсам, қымбаттым, маған бәрібір) деп айтқан репликасын естігенде, «балағат сөз» айтты деп таңқалғанбыз. Ал қазір сондай сөздерді өзіміз де қолданамыз. Пёрл-Харборға жасалған шабуылдан бір күн өткен соң, Бруклиндегі бір бұрышқа біздер, балалар жиналып алып, жапондықтарға шабуыл жасаған Монтанадан келген сенатор Бертон Уилердің «Қазір істеу керек жалғыз нәрсе – олардың көкесін көзіне көрсету» деген сөзін талқылағанды қаншалықты жақсы көргеніміз әлі есімде.

1994 жылдың басында Вирджиниядағы Боббиттің атышулы оқиғасы журналистер мен телекомментаторларды бұрын-соңды «әдепті қоғамда» әйелдердің алдында айтылмаған (бұқаралық ақпарат құралдарында тіптен қолданылмаған) еркек денесінің бір бөлігін ашық түрде атауға итермеледі. Дегенмен, бұл сөз қолданысқа бірнеше жыл бұрын ғана енді. Сот отырыстарында аталған сөз әрқашан тек кәсіби контексте ғана айтылған еді, бірақ бұл мәселенің мәнін өзгертпейді: осы уақытқа дейін бұл сөз ешқашан *ешбір* баяндамада қолданылған емес. *Мүшеқап* сөзі тек қана жігіттердің арасында ғана қолданылған. Қазір сол *мүшеқаптар* теледидарда жарнамаланады.

Тыйым салынған сөздермен бірге тақырыптардың тізімі де қысқара бастады. Бұрын радио және телевизиялық ток-шоуларда айтылатын тақырыптар үй ішінде талқыланбайтын еді. Соған қатысты «Мен ешқашан дінді немесе саясатты талқыламаймын» деген клише болатын. Біреудің бұлай айтқанын соңғы рет қашан естідіңіз? Ал *талқылағанын* ше? Қазір біз бәріміз осы тақырыптарды *белсене* талқылаймыз.

Дегенмен, әлі де аулақ жүруіміз керек кейбір тақырыптар бар, олар көбінесе өте жеке мәселе болғандықтан немесе адамдар тым қатты эмоцияға беріліп, талқылай алмайтындығынан туындайды. Тіпті ең ашық әңгімеде де сіз біреуден: «Сіздің жалақыңыз қанша?» деп сұрай алмайсыз. Ал жақсы білмейтін адамнан «Түсік жасатуға қалай қарайсыз?» деп сұрау әдепсіздік болып саналатыны анық.

Сіз бұл тыйымдарды бұза алуыңыз үшін сөйлесіп жатқан адамдарды қаншалықты жақын білетінінiзді ескеруіңіз керек. Ең жақын досыңызбен тіпті жалақыңызды талқыласаңыз да ештеңе етпейді. Бір-бірімен көптеген жылдар бойы таныс топта түсік түсіру мәселесін ашық түрде талқылай аласыз. Алайда кез келген жағдайда мұқият болыңыз. Сіз сөйлесіп отырған адам осы тыйым салынған тақырыптардың біреуі туралы сөйлесуге қарсы емес деп ойлауға болмайды.

Қазіргі таңда жақсы әңгімелесуші болудың жаңа талабы – барлығынан *хабардар болу*. XX ғасырдың екінші жартысындағы қарым-қатынастың қарқынды дамуының көптеген маңызды нәтижелерінің бірі – адамдар әлемде не болып

жатқанын жақсырақ білетін болды. Екінші дүниежүзілік соғысқа дейін зайырлы әңгімелерде талқыланған тақырыптар қазіргі кездегіден әлдеқайда аз болған. Мұның себебі – ол кезде адамдар алған ақпараттың қазіргі уақыттағыдан екі есе аз көлемде болуы. Ал жеткен ақпарат әдетте кеш келетін, әрі толық көлемде болмайтын.

Мүмкін қазір адамдар кешкі жаңалықтардың кейбіреулерін ғана есте сақтап қалатын шығар, бірақ Берлин қабырғасы құлаған кезде немесе Нэнси Керриган аяғынан соққы алғанда немесе Фрэнк Синатра сахнада есінен танып қалғанда, олардың білімінің тереңдігіне қарамастан, *бәрі* бұл туралы бірден білетін болып шығады.

Сөйлесуде табысқа жету үшін сіз адамдардың ойындағы заттар (жаңа ғана радиодан естіген немесе кешкі жаңалықтарда көрген тақырып болса да) туралы сөйлесуге дайын болуыңыз керек. Қазір айтқыңыз келген ақпаратты тыңдаушының қызығушылықтарымен, мүдделерімен байланыстыра білуіңіз қажет, ал тыңдаушыңыз көп нәрсеге қызығуы мүмкін, өйткені әртүрлі тақырыптағы ақпаратты радиодан естиді, таңертенгі газеттен оқиды.

Бүгінгі таңда зайырлы әңгіме барысында сәттілікке жетудің жолы – *өзектілікте*.

3

Зайырлы әңгіме

Әр түрлі жағдайларда сөйлесуге арналған кеңестер

- *Коктейль кештері, кешкі астар, үйлену тойлары, жерлеу рәсімдері*
- *Ең маңызды сұрақ*
- *Әңгімені тоқтатудың тиімді жолдары*
- *Әңгімені қалай қолдауға болады?*
- *Атақты адамдармен сөйлескенде не айту керек?*

Шағын әңгімелер өтетін орта алуан түрлі болып келеді: жайлы, кішігірім достармен кездесуден бастап, адамдар толып жатқан Вашингтондағы ауқымды коктейль кеші сияқты үлкен жиындарға дейін. Үйлену тойлары мен діни шаралар осы екі шектің аралығында. Бұлар – әртүрлі орталар, бірақ әңгімелесудің негізгі қағидалары барлығында бірдей: ашық болыңыз. Серіктесіңізбен ортақ тіл табысыңыз. Ал, ең бастысы – тыңдаңыз.

Коктейль кештері

Коктейль кештері – мен үшін қиын сынақ. Менің ең жақсы көретінім – адамдармен жеке сөйлесу, сондықтан шулы бөлмедегі адамдар тобымен бірге өзімді кішкене ыңғайсыз сезінемін. Мен алкогольді сусындар ішпеймін және алкогольсіз сусындарды да ұната бермеймін, сондықтан менің қолымда әңгімеге тірек ретінде қолдануға болатын ештеңе болмайды. Онымен қоса, қолдарымды кеудеме қойып, айқастырып алатын әдетім тағы бар, маған ыңғайлы болғанымен, басқалар мені сөйлескісі келмей тұр деп ойлауы мүмкін.

Топтың көлемінен қорқудың орнына, жеке сөйлесетін адамды іздеңіз. Мен қолайлы сәтті тандап, сөйлесуге дайын адамды табуға тырысамын немесе қызықты болып көрінген тақырыпты сөз етіп жатқан топқа қосыламын.

Ұзақ уақыт бойы бір жерде тұрып қалмау аса маңызды. Егер өзіңізді коктейль кешінде жақсы жағыңыздан көрсеткіңіз келсе, кез келген жағдайдан шыға білу қажет. Көбінесе кешке сіздің таныстарыңыз, көршілеріңіз, әріптестеріңіз немесе сізбен бір салада жұмыс істемейтін адамдар шақырылады. Мұндай топпен сізде әңгімені бастайтын бірнеше тақырып міндетті түрде табылады.

Ең маңызды сұрақ

Жақсы әңгіменің құпиясы сұрақ қоюда екенін ұмытпаңыз. Мен барлығы туралы білгім келеді. Коктейль кешінде болсам, өзімнің сүйікті «Неге?» деген сұрағымды жиі қоямын. Егер біреу маған өзінің отбасымен басқа қалаға көшіп бара жатқанын айтса, «неге» көшіп бара жатқанын; біреу жұмысын ауыстырып жатса, «неге» екенін; әлдекім «Метсті» қолдайтын болса, «неге» қолдайтынын сұраймын.

Бұл менің телешоуымда ең жиі қолданатын сөзім шығар. «Неге?» бұрын-соңды қойылған сұрақтардың ең маңыздысы және әрқашан солай болып қала бермек. Одан бөлек, әңгімені жанды және қызықты етудің ең сенімді жолы.

Әңгімені тоқтатудың тиімді жолдары

Егер әңгімелесіп отырған тақырып не адам сізді зеріктіріп жіберсе немесе ұзаққа созылған әңгімені аяқтап, әрі қарай жылжитын уақыт келді деп ойласаңыз, әңгімені тоқтатудың әрқашан іске асатын бір жолы бар: «Кешіріңіз. Менің дәретханаға баруым керек» деп айтыңыз. Егер шұғыл түрде бару керек секілді кейіп танытсаңыз, сіздің кеткеніңізге ешкім ренжімейді. Қайтып келген соң, басқа адаммен басқа тақырыпта сөйлесе аласыз.

Сондай-ақ жақын жерде таныстарыңыздың бірін байқасаңыз, «Стейси! Сен Биллды танысың ба?» деп сұраңыз. Стейси Биллмен қол алысып жатқанда, «Мен бір минутта қайтып келемін, екеуің сөйлесетін тақырып көп деп ойлаймын» деп айтып, әңгімеден құтылып кетуге болады. Қарбалас коктейль кешінде сіз бір минуттан кейін оралмасаңыз, олар таң қалмайды. Әрине, егер Биллмен әңгімелесу тым жалықтырарлық болса, Стейси сізді ешқашан кешірмеуі мүмкін, сондықтан бұл амалды ойланып қолданыңыз.

Әңгімені доғарудың басқа жақсы жолдары:

1. «Не деген дәмді тағам. Барып тағы салып алайын».

2. «Айып етпесеңіз, кеш иелерімен амандасып келейін».

(Немесе «көптен бері көрмеген досыммен».)

3. «Барып тағы біраз жүріп келгенім жөн».

Кетіп бара жатқаныңызға тым көп назар аудартпау маңызды.

Әңгімені тоқтатар алдында бөлмені көңілсіз түрмен шолмаңыз немесе кетіп бара жатқаныңыз үшін тым көп кешірім сұрамаңыз. Кішкене кідірісті күтіңіз; сыпайы сөйлеп, әдеттегідей жүріңіз. Жай ғана «Сізбен әңгімелескеніме қуаныштымын» деп, әңгіме сізге шынымен ұнаған сияқты әсер қалдырсаңыз жеткілікті.

Шағын кешкі қонақ асы

Мен үшін шағын кешкі қонақ асы кезінде сөйлесу әрқашан оңайырақ. Көптеген адамдар менімен келісетініне сенімдімін. Әдетте мұндай кештерде қонақтар бір-бірін таниды немесе кем дегенде барлығына ортақ заттар болғандықтан шақырылғаны анық.

Мұндай жиындарда таңдау мүмкіндігі көбірек және басқа адамдармен сөйлесудің және оларды сізбен сөйлесуге шақырудың көбірек әдістері бар.

Маған кешкі қонақ астарын жүргізген ұнайды. Бұл менің әңгімеде үстемдік ететінімді білдірмейді. Керісінше, бұл мен әңгіме барысын бағыттап, оны өзім қалаған жерге апарып, өзім қалаған тақырыптарды қозғай алатынымды және қонақтарға қызықты болу үшін олардың әңгімеге қатысуына көмектесемін дегенді білдіреді. Бірақ мен мұны отырғандардың бәрі әңгімеге қызығушылық танытатындай етіп жасауым керек. Әсіресе, мұндай іс-шараларда әркімнің айтқанын тыңдау маңызды.

Сонда да сіз басқара алмайтын кейбір нәрселер бар: біреудің кешкі ас алдында тым көп ішкен болуы; басқа қонақтың жұмыс күнінің қиын болуы; біреудің отбасы мүшесінің ауырып жатқандығынан, бүгінгі кеште ұзақ әңгімелесуге көңіл-күйі жоқ болуы әбден мүмкін. Мұндай жағдайда сіз жасай алатын ең жақсы нәрсе – әңгімені сол адамдардан алшақ

ұстап, басқаларға көбірек сөйлеуге мүмкіндік беру. Сонымен қатар, оларға өз мәселелерін ұмыттыратын жеңіл тақырып таба алсаңыз керемет болады.

Осындай бірыңғай жағдайларды қоспағанда, мен әдетте кешті барлық мүдделі тараптар үшін жағымды және сәтті етуге көмектесе аламын. Әңгімедегі «қолдау» – бұл менің өз мамандығым бойынша жұмыс істеген жылдарымда дамыта алған дағдым.

Сіз кәсіби спикер болмасаңыз да, мұны жасау қолыңыздан келеді. Мына кеңестерді қолдансаңыз болады.

Әңгімені қалай қыздыруға болады?

Барлығын қызықтыратын тақырыпты таңдаңыз

«Егер» деген жағдайлар туралы кейінірек толық айтатын боламын; бұл барлық қонақтардың өз пікірлері болатын гипотетикалық сұрақтар.

Саясат сияқты ауыр тақырыптан гөрі, осындай нәрседен бастаған дұрыс.

Қонақтардың кейбіреулері ғана жақсы білетін тақырыптардан аулақ болуға тырысыңыз, әйтпесе тақырыптан хабары жоқ адамдар әңгімеден тыс қалады.

Сондай тақырыптардың айқын мысалы – жұмыс туралы әңгімелер. Егер кешкі аста төрт жұп отырса және ерлі-зайыптылардың ішінен төртеуі бір заң фирмасында жұмыс істейтін болса, әрі сол туралы өзара сөйлесе бастаса, фирманың күнделікті істерінен хабары жоқ немесе ол аса қызықтырмайтын олардың жұбайлары үшін әңгімеге кірісіп кету ауыр болуы мүмкін.

Басқалардың пікіріне қызығушылық таныту

Тек өз пікіріңізді ғана білдіріп қоймаңыз. Егер айналаңыздағы адамдардың пікірін сұрасаңыз, ең жақсы әңгімелесуші ретінде есте қаласыз. Генри Киссинджер – жағдайды бақылауды жақсы білетін адамдардың бірі, өйткені ол өмір бойы сонымен айналысып келген, ал қазір бұл істің керемет маманы. Тіпті ол сарапшы деңгейінде білетін тақырып болсын (ал ондай тақырыптар жетерлік), ол жиі бұрылып: «Сіз не ойлайсыз?» – деп сұрайды.

Топтағы ең ұялшақ адамға көмектесіңіз

Мен екі жақтағы қонақтардың үстел басындағы әңгімеге қатысуын қолдау қажеттілігін ешқашан ұмытпаймын, әсіресе әңгімеге қатыса қоймайды-ау деген адамдарға баса назар аударамын. Егер сол жағымдағы адам ұялшақ, ал оң жағымдағы қонақ көпшіл және ынталы болса, мен сол жағымда отырған адамды әңгіме барысына тартуға әрекет жасаймын. Мен олардың айтқандарымен келісуге ұмтылғандай бас изеймін. Кейін Киссинджер әдісін қолданамын: «Сіз қалай ойлайсыз?» – деп сұраймын. Сонда ұялшақ адам әңгімеге араласады.

Тағы бір әдіс – бұл адам сөйлесе білетін тақырыпқа көшу.

Егер әңгіме білім туралы болса, «Сіздің қызыңыз Вашингтон орта мектебінде оқиды емес пе? Мектебі қалай екен?» – деп сұрасаңыз болады.

Басқаларға да сөйлеуге мүмкіндік беріңіз

Шағын әңгімедегі үлкен қауіп – ұзақ сөйлеп, басқаларға сөйлеуге мұрша бермеу. Бұл сізді дарынды әңгімелесушіден зеріктіретін сөйлесушіге айналдырады. Сіз сөйлесіп жатқан адамдарға жауап беруге мүмкіндік беріңіз, ол уақыт сіздің сөйлеген уақытыңызға тең болуы керек. Оқиганы егжей-тегжейлі айтудың қажеті жоқ. «Қысқаша айтқанда...» деп басталған әңгіме әдетте ұзаққа созылатынына дайын болыңыз. Өз әңгімелеріңізді қысқаша жеткізіңіз; тобыңызда неғұрлым адамдар көп болса, соғұрлым қысқа сөйлеген жөн.

«Шамадан тыс көп сөйлеу» (менің терминім) – сіздің тыңдаушыңызға жағымды әсер қалдырмайды. Айналасындағылардың пікірінше, тым көп сөйлейтін адамдар өз беделіне нұқсан келтіреді. Оның орнына сіз шоу-бизнестің бұрыннан келе жатқан кеңесіне құлақ асыңыз: «сахнадан қашан түсу керектігін біліңіз».

Серіктесіңізді сұрақ астына алмаңыз

Тіркеу орнында, кешкі ас немесе осыған ұқсас жағдай-

да кітап жазып жатпағаныңызды есте сақтаңыз. Сіз сөйлесіп жатқан адам туралы немесе талқыланған тәжірибенің барлық бөлшектері туралы бәрін анықтаудың қажеті жоқ. Ақыр соңында, егер бұл кешкі ас болса, сіз ол адаммен өте аз уақыт сөйлеспекшісіз, ең көбі екі сағат, тіпті сол екі сағаттың әр минутында сөйлеу міндетті емес. Сіз монолог айтып жатқан секілді тоқтаусыз сөйлемегеніңіз жөн, сондай-ақ тым көп сұрақ қоймауыңыз керек. Кеш аяқталғаннан кейін, ешқандай сауалнама болмайды.

Тағы бір шектен тыс жаман болуы мүмкін жағдай – тым қысқа сөйлеу. Адамдар сізді ондай жағдайда жеткілікті ақылды емес немесе досшыл емес деп ойлап қалады.

«Егер ...» сұрақтары

«Егер ...» сұрақтары – әлеуметтік ортада сөйлесуді бастаудың немесе тыныштық кезінде жалғастырудың таптырмас тәсілі:

● «Егер Солтүстік Корея БҰҰ-ның ядролық қондырғыларын тексеруге кедергі келтірсе не болады? Бізде тағы бір Корей соғысы болады деп ойлайсыз ба?»

● «Сонымен, Барри Свитцер “Даллас Ковбойс”-тың жаңа жаттықтырушысы болды. Егер олар оның қол астында екі жыл қатарынан сәтсіздікке ұшыраса не болады? Джерри Джонс оны жұмыстан шығарар ма еді?»

● «Егер сіз Калифорнияда арманыңыздағы үйді жаңа ға-

на салсаңыз және ғалымдар бұл аймақта кенеттен жер сілкінісі аймағын тапқанын айтса не істейсіз? Көшіп кетесіз бе?»

«Егер ...» сұрақтарының саны мен түрі шексіз. Сіз әрқашан жаңалықтарда көрсеткен немесе адамдардың назарын аударған оқиғаларға байланысты сұрақ ойлап таба аласыз.

Моральдық және философиялық мәнге ие «егер ...» сұрақтарын қою өзекті тақырыптарды талқылау сияқты тиімді болады. Жақсы ойластырылған «егер ...» сұрағы адамдардың жасына, білім деңгейіне, әлеуметтік ұстанымдарына қарамастан барлығының назарын аударып, қызықтыратын болады.

Мен кешкі қонақ астарда жиі қоятын сұрақпен бөлісейін: Сіз ең жақын досыңызбен адам тұрмайтын аралдасыз делік. Ол қатерлі ісіктен өлім аузында жатыр. Соңғы күндерінде ол сізге: «Менің банктегі шотымда жүз мың доллар бар. Мен өлген кезде ұлымның медицина саласына оқуға түсуін қадағалауыңды сұраймын», – деп айтады. Содан кейін ол қайтыс болады. Бірақ оның ұлы – медицина саласына түсу туралы үш ұйықтаса түсіне кірмейтін, сол жүз мыңды бірнеше айда ысырап ететін, түкке жарамайтын еріншек. Ал *сіздің* ұлыңыз колледжге түспекші, әрі оның дәрігер болуға деген құштарлығы зор. Сіз медицина саласында оқу үшін ақшаны кімге беретін едіңіз?

Мен бұл сұрақты Йель университетінің президентінен бастап, «Сент-Луис кардиналс» командасының жаңадан келген жиырма екі жасар ойыншысына дейін барлығына қойып шықтым, сол сұрақтың әңгімені жалғастыруда сәтсіздікке ұшыратқан кезі болған жоқ. Әркім әр түрлі пікір айтады және олардың барлығында өзіндік мәні бар. Кейде бұл сұрақ кеш бойы талқылауға жеткілікті болды.

Әлем бойынша 2 пайызды ғана құрайтын ұлы зиялылардан – интеллект деңгейі ең жоғары ерлер мен әйелдерден – құралған «Mensa» ұйымы оның мүшелерінің осындай сұрақтарды егжей-тегжейлі қарастыруы мен олар бойынша адам өмірінің моральдық аспектісі болып табылатын пікірталастар ұйымдастыруын ұнатады.

Соған ұқсас тағы екі сұрақ:

● Шахта құлаған кезде жер астында төрт адам қалып қойды делік. Олар бір тесік арқылы жер бетіне шығуға тырысуда. Олар бір-бірінің үстіне мініп еді, бірақ ең үстіндегі адам семіз. Ол тесіктен жартылай шыққаннан кейін қысылып қалады. Төменде ұстап тұрған үш адамның ауасы таусыла бастайды. Олар оны итеріп, жолдан алып тастауы керек пе? Немесе оның астында тұншығып қалуы мүмкін екенін білсе де, оған шығуға кедергі жасамауы керек пе? Кімнің тірі қалуы керек – бір адамның ба немесе үшеуінің де ме?

● Көрінбей қала алатын қабілеті бар адам өзін жалпы қабылданған моральдық нормаларды сақтауға міндетті деп санауы керек пе?

Мен «Mensa» ұйымының дәл осы сұрақтарды талқылау ұсынылған жиналысына қатыстым. Отырғандардың көпшілігі бұрын ұстанған ережелерін – «Ten Commandments» (Он Өсиет) пен өздерінің моральдық принциптерін ұстанатындарын мәлімдеді. Кейбіреулердің жауаптары басқаша болды. Ерлердің бірі өзінің көрінбейтіндігін пайдаланып, іскерлік келіссөздерге қатысып, содан кейін нарықта үлкен табысқа әкелетін мүмкіндік беретін инвестиция салатынын айтты. Тағы біреуі бәйгеде жеңіске жету үшін шабандоздардың әңгімесін тыңдап, мүмкіндігінше көп ақпарат жинамақшы болды. Басқалары да соған ұқсас айлаларға баратынын мойындады. Көзге көрінбейтін болу – құдіретті болу дегенді білдіреді. Тіпті әлемді билей алады. Ал егер *сізде* көзге көрінбейтін болу мүмкіндігі болса, оны қалай қолданар едіңіз?

Мүмкін менің айтқаным сізге философиялық тұрғыдағы басқа да «егер ...» сұрақтары үшін жаңа идеялар беретін шығар. Осындай сұрақтарды өзіңіз қалағанша ойлап табаласыз. Қандай да бір тізімді қадағалау керек деп ойламаңыз.

Егер әңгіме өз бағытымен жүріп жатса, «егер ...» деген сұрақты ұмытыңыз. Ол кімге керек? *Бірақ* егер әңгіме ұзаққа созылып, түсініксіз болып, мүлдем тоқтап қалу қаупі

бар болса, онда сіз жағдайды жандандыру үшін сол сұрақты қолдансаңыз болады.

Айтпақшы, кейде «егер ...» сұрақтары сіз сөйлесіп жатқан топтың қызығушылығын тудырмайтын кездер болады. Сұрақты сәтті таңдаған жағдайда олай болуы мүмкін емес. Бірақ сіздің әңгімелесушілеріңіз монастырьдан жаңа ғана шыққан делік және сіздің не туралы айтып жатқаныңызды білмейді немесе олардың біреуі тақырыпты көңіліне тым жақын қабылдауы мүмкін делік (мысалы, біреудің анасы шынымен жер астында *қалып* қойған делік. Анда-санда мұндай кездейсоқтықтар орын алып тұрады). Бұл жағдайда табандылық танытуға тырыспаңыз. Егер сіздің сұрағыңыз тыңдаушыларыңызды бірден қызықтырмаса, сіз оны күшпен таңу арқылы ештеңеге қол жеткізе алмайсыз. Мұндай жағдайларда мүлдем басқа «егер ...» сұрағын қойыңыз немесе тақырыпты мүлдем өзгертіңіз. Егер бұл көмектеспесе, сұрағыңыз емес, әңгімелесушілеріңіз жаман деген сөз. Бұл жағдайда әңгімені жалғастырмауға болады. Оның орнына бөлменің басқа жағына өтіп, басқа адамдармен сөйлесіңіз.

Айналаңыздағы заттарға назар аударыңыз

Қонақтардың көңілін көтеруде жетістікке жеткен тәжірибелі жиын иелері кешті ұйымдастыруды өнерге, ғылымға айналдырады; гүлдердің түсінен бастап, жиһаздарға дейін

бәріне мән береді. Мен гүлдер сарапшысы немесе интерьер дизайнері емеспін, алайда сізге «CNN»-нің «Larry King Live»-те қолданатын декорациялары туралы және шоуымының неге осылай көрінетіні туралы айта аламын.

Вашингтондағы қонақтарым мен өзім отыратын үстелдерді Атлантадағы «CNN» мамандары жасаған. Ол жайлылық пен жақындық сезімін қалыптастыруға арналған. Әрі, расында да, сондай сезім тудырады. Мен түсірілім алаңында өзімді жайлы сезінемін, қонақтардың көпшілігі де солай екенін айтады. Гүлдер тұратын үстел жоқ. Вашингтон көріністерінің әсерлі фотосуреттері де ілінбеген. Бізде тек үстел мен қонақтың артындағы қабырғада карта ғана бар. Түсірілім алаңы кең әрі жарықпен жақсы жабдықталған, бұл «CNN»-ге тән ерекшелік. Түсірілім алаңы – біздің көрмендеріміздің сезінуін қалайтын драма мен толқуға толы. Егер олар мұны сезсе, бағдарламаны соңына дейін қарайтын болады және ертеңіне кешкі тоғызда қайта оралатын болады.

Сол түсірілім алаңы біз 1985 жылы эфирге шыққаннан бері өзгеріссіз қалды, тек біз бүкіл әлем бойынша қол жетімділік сезімін арттыру үшін үлкенірек карта қойдық. Вашингтондағы түсірілім алаңымыз бен мен Нью-Йоркте болған кезде қолданатын түсірілім алаңының арасындағы жалғыз айырмашылық – бұл артқы фон. Нью-Йоркте көрмендер қонақтың артында кешкі Манхэттеннің көкжиегін көреді. Қалғанының бәрі бірдей, бірақ сәл кішірек.

Вашингтонда да, Нью-Йоркте де біздің қонақтар

түсірілім алаңының олар үйреніп қалған ортаға ұқсас екенін жиі айтады. Менде бір уақытта бірнеше қонақ болған кезде, олар бір-біріне қаншалықты жақын отырғанын байқайды. Бірақ сол жақындық керекті атмосфераны тудыруға көмектеседі, қонақтарыммен жеке әңгіме жүргізіп жатсам да, көрермендер де қатысып отырған секілді сезіледі.

Өкінішке қарай, «Larry King Live» ток-шоуының түсірілім алаңында қонақ астарын өткізе алмайсыз. Дегенмен, сіз біздің амалдарымызды қолдансаңыз болады. Біріншіден, айналаңызды тым қатты безендірудің керегі жоқ, қонақтарыңыз үшін жайлы болуы әлдеқайда маңыздырақ. Үйіңізде керемет бақ болса, бірақ синоптик бүгін түнде қырық градусқа дейін суық болады десе, ашық ауада кешкі ас бермегеніңіз жөн. Екіншіден, адамдарға бір-біріне жақын отыруға мүмкіндік беріңіз. Егер сіз төрт адамды кешкі асқа шақырсаңыз, он екі адамға арналған әжеңізден қалған үлкен үстелді жаюдың қажеті жоқ. Бұл сізде бар жалғыз үстел болған жағдайда, оны швед үстелі ретінде қолданған дұрыс және керек тағамдарды салып алып, қонақ бөлмеде жеген тиімдірек болады. Үлкен үстел басында аз адамның отырғаны қонақтарыңызға өздерін ыңғайсыз сезінуге итермелейді.

Қарама-қарсы жынысты адамдармен сөйлесу

Қарама-қарсы жынысты адамдармен сөйлесу, әсіресе жаңа ғана кездескен жағдайда, қиынға соғады. Қалай болған-

да да, мен үшін бейтаныс әйелмен сөйлесу әрқашан өте қиын.

Қарама-қарсы жынысты адаммен сөйлесудің қазіргі тәсілдері менің жастық шағымда қолданылған тәсілдерден мүлдем өзгеше. Сол кездері ер адам коктейль кешіндегі әйелге жақындап барып «Сіз сияқты сүйкімді қыз мұндай жерде не істеп жүр?», «Сізді қалайша ертерек жолықтырмадым?» немесе «Сізді бұрын басқа жерде кездестірген жоқпын ба?» деп сұрайтын.

Мұндай сұрақтар қазір іске аспайды. Шындығында, ондай «сұрақтар» идеясы бүгінде клише болып көрінеді. Егер мен келтірген мысалдардың бірін қолдансаңыз, онда сізді есалаңның рөлінен өтіп жатыр деп ойлап қалады.

Әрине, бұл тек ер адамдарға ғана тән мәселе емес. Әйелдер де ер адаммен сөйлесуді қалай бастау керектігін біле бермейді. Расында, кейбір әйелдер үшін бұл әсіресе қиын, өйткені әйелдерге ер адаммен танысу үшін бірінші қадам жасауға ұзақ уақыт бойы тыйым салынып келді. Кештерде ұсақ-түйектер туралы шағын әңгіме бастауға болатын, бірақ жалғызбасты әйелдің ер адамға оны тартымды деп санайтынын айтуы тым «еркіндікке» теңеліп, ары кетсе «арсыздыққа» да саналатын.

Мен орта мектепте қыздармен кездесіп жүргенде де, тіпті одан кейінгі жылдары да, қыз үшін жігітке, ал әйелге ер адамға қоңырау шалуға үлкен тыйым салынатын. Ата-аналары қыздарына «Жақсы қыздар ұлдарға қоңырау шалмайды.

Ұлдар сендерге *өздері* қоңырау шалуы керек» дейтін. Бірақ олар бұл тыйым туралы ұлдарға айтпайтын. Ал қыздар сіздерге бәрібір қоңырау шалмас еді.

Сол күндердегі жас ерлер мен әйелдердің бір-біріне деген қарым-қатынасы қатаң, жазылмаған кодекске сай реттеліндей көрінетін.

Қарама-қарсы жыныстың өкілдері ешқашан бір-біріне сыйлық ретінде киім, тіпті жемпір де сыйлаған емес. Тек галстук немесе қолғап беруге болатын еді. Қалғанының бәрі тым жеке болып саналды. Жақсы кітап, жақсы әмиян сыйлауға болады, бірақ одан артық ештеңе беруге болмайтын. Жас ерлер мен әйелдер, әрине, ешқашан жағажайға немесе басқа жерге, тіпті өздерінің «жүріп жүрген» адамдарымен де түнде барған емес. *Оларға* қоңырау шалуға да болмайтын. Ол *сізге* қоңырау шалуы керек еді.

Бүгін бұл тыйымдардың барлығы артта қалды. Егер ер адам әйелге телефон арқылы қоңырау шалуға тырысса, оған үнемі қайта қоңырау шалудың қажеті жоқ. Егер ол кеңседе болмаса және онымен байланыса алмаса, ол оған әрдайым сот залынан, клиенттің кеңсесінен немесе Сан-Францискоға бара жатқан ұшақтан қоңырау шала алады. Егер әйел жақынырақ танысқысы келетін ер адамды көрсе, бірінші қадамды жасауы – өз қалауы.

Бұл өзгерістердің жаман жағы – әйелдер енді ер адамдар сияқты әңгімені қалай бастау керектігі туралы ойланып, бас қатыруы мүмкін.

Артур Годфридің маған айтқан кеңесі – «Басқаша болуға тырыспа», өйткені бұл жағдайларда сөйлесу басқа амалдарға қарағанда өзекті. Тағы бір рет кездескіңіз келетін әйелмен немесе еркекпен бірінші рет сөйлескен жағдайда менің сізге беретін кеңесім – шынайы болыңыз.

Мен үшін шынайы болу былай көрінетін еді: «Мен әңгіме бастауда аса жақсы емеспін, әсіресе жаңа ғана танысқан әйелмен сөйлескім келгенде. Бірақ мен сізбен бірнеше минут болса да, сөйлесуге қуана келісемін. Менің атым Ларри Кинг». Егер ол жауап берсе, әңгіме болады деген сөз. Ал егер жауап бермесе, тырыспай-ақ қойыңыз, өйткені сізге онымен сөйлесу бәрібір ештеңе әкелмейтінін білесіз.

Міне, қолдануға болатын тағы бір тәсіл. Мен әйелді шағын кешкі аста кездестірдім делік. Бұл жағдайда мен оған:

«Білесіз бе, қазір ер адамдар үшін әйелмен сөйлесуді бастауда қолданатын ешқандай айла қалған жоқ. Мен ер адамдар жаңа ғана кездескен әйелмен сөйлесу үшін қолданған барлық тәсілдерді есіме түсіре аламын, бірақ олардан қайыр болмайды. Сондықтан біз бір-бірімізбен қалай сөйлесе бастасақ болады?»

Осындай шынайы бастамадан кейін сіз келесі қадамды жасай аласыз – әңгімелесуді жалғастыру керек пе, жоқ па, соны білу үшін сөйлесушіңізді қызықтыратын заттарды анықтау. Мұны істеу үшін сіз өзіңізді қызықтыратын тақырыпты қозғауыңыз керек. Мысалы:

● Менің ойымша, қазір кімнен сұрасаң да, Менендес ісі

бойынша шығарылған үкім туралы әркімнің өз пікірі бар. Сіз бұл туралы не ойлайсыз?

● Көлікте осында келе жатып, радиодан қор нарығы бүгін елу тоғыз пунктке төмендегенін естідім. Сіздің ойыңызша, бізде 1987 жылдың қазанындағы жағдай тағы қайталана ма?

Осындай сұрақтар екі мақсатта қолданылады: олар сөйлеуші екеуіңіз бір-біріңізбен танысқаннан кейін сізге қосымша әңгіме тақырыбын береді және басқа адамның зияткерлігі мен қызығушылығының көрсеткіші болып табылады.

Егер сіз сөйлесіп отырған адам бірінші сұраққа жауап ретінде «Мен бұл үкімді естігенде қатты таң қалдым» десе, бұл оның ағымдағы оқиғаларды бақылап отыратынын, әңгімені жалғастыра алатынын және оның сізбен ортақ нәрсесі болуы мүмкін екенін көрсетеді.

Бірақ егер ол «Ой, мен бұл туралы ештеңе білмеймін» десе, бұл сіздің қызығушылықтарыңызға жақын адамды іздеуіңіз керек дегенді білдіруі мүмкін.

Немесе сіз әйелмен сөйлесіп отырсаңыз және ол қор нарығы туралы сұраққа: «Бүгін “Wall Street Journal”-ынан бұл туралы мақала көрген едім», – деп жауап берсе, араларыңызда байланыс бар екенін білесіз.

Ал егер ол: «Мен қор нарығын ешқашан қадағаламаймын, ол маған қызық емес», – деп айтса, барлығы керісінше.

Мен адамдармен, әсіресе қарама-қарсы жыныстағы адамдармен танысқанда, әңгіменің алғашқы кезеңдерінде әңгімелесуші туралы мүмкіндігінше көбірек білуге тырысуды ұсы-

нар едім. Сіз үшін қызықты тақырыптар туралы сөйлесіңіз және әдеттегі сөйлесу стиліңізді ұстаныңыз. Егер сіз тапқыр, әзілдей білетін әңгімелесуші болсаңыз, сөйлесіп отырған адамның да сіз сияқты болу-болмауын анықтауға болады. Егер сіз байсалды әйел болсаңыз, оның байсалды немесе керісінше екендігін біле аласыз. Егер саясат, спорт пен кино немесе айтылғандардың барлығын ұнататын болсаңыз, әңгімелесушіңіздің де оларды жақсы көретінін тексеруге мүмкіндік туады.

Егер сөйлесушіңіз сізге ұнайтын заттарға қызығушылық танытпаса, сыпайы түрде кешірім сұрап, әрі қарай кете беріңіз. Залда сіз үшін сөйлесу әлдеқайда қызығырақ болатын адам табылатыны сөзсіз.

Отбасылық жиындар: үйлену тойларынан жерлеуге дейін

Үйлену тойлары мен бар-мицвалар (қазір жас қыздарға арналған бат-мицвалар да өткізіледі, менің балалық шағымда ондай болмаған) немесе туған күн кештері мен мерекелік жиындар әдетте сөйлесуге ыңғайлы орта болып табылады. Ондағы адамдардың көпшілігі бір-бірін біледі және іс-шаралар көңілді болады, тек фотографтың үздіксіз той суреттерін түсіріп алуын күткен шексіз үзілістерді қоспағанда, емін-еркін өтеді.

Тойларда бұрын кездестірмеген адамдармен де сөйлесуге дайын тақырыптар көп. Мысалы:

– Сіз қалыңдықты білесіз бе? Мен қалыңдықтың ескі досымын, бірақ күйеу жігітпен бұрын кездескен емеспін. Қалыңдық керемет қыз және оның отбасы сондай жақсы адамдар!

Енді сіз екеуіңіз тек қалыңдық немесе күйеу жігіт туралы жарты сағат сөйлесе аласыз.

Сіз сөйлесіп отырған адам керісінше күйеу жігітті біле ме? Тіптен жақсы. Енді *екеуіңіз* де сол туралы жарты сағат сөйлессеңіздер болады.

Талқылауға болатын тағы бір сұрақ:

– Сіз олардың бал айына қайда баратынын білесіз бе?

Егер сіз немесе сөйлесушіңіз білетін болса, тағы да жарты

сағат сөйлесетін тақырып табылды деңіз.

Жерлеу рәсімдерінде, әрине, бәрі қиынырақ. Мен оларды зайырлы әңгіме жүргізу үшін ең қиын орындардың бірі деп санаймын. Марқұмның отбасы мүшелерімен сөйлескен кезде мен бір негізгі ережені ұстанамын: көп сөйлеп, әңгімеге тарта бермеу. «Мен сенің өзінді қалай сезінетініңді білемін» – жерлеу рәсімінде жиі айтылатын фразалардың бірі. Менің бұл фразаны айтпауға тырысуымның екі себебі бар. Біріншіден, егер өлім әдеттегі, табиғи себептерден туындаса – басқаша айтқанда, он екі жастан асқан кез келген адам бастан өткерген қайғылы жоғалту болса – марқұмның туыстары біз олардың не сезіну керектігін білетінімізді былайша да түсінеді. Екіншіден, егер өлімнің себебі басқа бір жағдай, зорлық-зомбылық болса, біз олардың не *сезінетінін* елестете де алмас едік.

Сол сияқты, «Не деген қайғылы оқиға» немесе «Орны толмас қайғы» сияқты пікірлер сіздің олардың қайғы-қасіретін бағалап тұрғаныңыздай көрінеді, ал бұл олай емес.

Ең дұрысы – өз сезімдеріңізді білдіріп, көңіл айту, бірақ көз жасынсыз. Аза тұту іс-шараларында мен марқұмға қатысты ең жақсы естеліктерім туралы жиі айтамын: «Мен ауруханада жатқан кезімді ешқашан ұмытпаймын. Джон жұма күні Нью-Йорктен үйіне жаңа ғана келгеніне қарамастан, кешке қатты жаңбыр жауып тұрса да, маған баруға уақыт тауып келген еді».

Егер сіз отбасы мүшелерімен жақсы таныс болсаңыз, күлкілі оқиғалардың бірін еске түсіруге болады: «Сіз Фрицтің кезінде мені қалай алдағанын білесіз бе?»

Бұл жағдайда мұндай мәлімдеме жақсы әсер береді, өйткені осы уақытқа дейін тек сізге белгілі болған оқиға енді марқұмның отбасы үшін марқұм туралы бұрын білмеген жаңа нәрсе болуы мүмкін.

Егер сіз марқұммен жеке таныс болмасаңыз, оның өмір жолындағы жетістіктері туралы – әріптестері оны қалай құрметтегенін, ол қаншалықты керемет отағасы болғанын және қалалық Кеңестің мүшесі ретінде қанша жақсылық жасағанын қысқаша айта аласыз. Мұндай жағдайда нақты не айту керектігін айтатын кеңесшіні жалдаудың қажеті жоқ. Егер сіз марқұмның қайғырып отырған туысы болсаңыз, ол туралы не естігіңіз келетінін өзіңізден сұраңыз. Әдетте, қарапайым заттар айтқан жөн. Шындығында, мұндай сәтте марқұмның туыстары сізді мән беріп тындамайды. Егер сіз шынайы үнмен «Өте өкінішті, біз оны сағынатын боламыз» десеңіз, сол да жетіп жатыр.

Егер сізге жерлеу рәсімінде сөз сөйлеу керек болса, жоғарыда айтылған ережелерді ұстансаңыз болады. Мен бұл тақырыпта сарапшы емеспін, бірақ мен өз тәжірибемнен мысал келтіре аламын.

1993 жылдың қарашасында менің қадірлі досым, әрі агентім Боб Вульф күтпеген жерден қайтыс болды. Бобтың клиенті болу деген онымен дос болуды да білдіретін, өйткені –

ол сондай адам еді. Боб пен оның қызы Стейси Вульф көптеген жылдар бойы маған адал болды, бұл – Бобтың ең басты қасиеті болатын. Клиентке деген құрмет, бизнестегі жетістік, сыпайылық пен ақкөңілдік те – Бобқа тән қасиеттер. Қызы екеуі Ларри Бёрд пен Карл Ястржемскийден бастап Джин Шалит пен Пит Акстельмге дейінгі барлық басқа клиенттеріне де адалдықпен қарайтын. Бобтың менің алпыс жастық мерейтойымда асаба болғаннан бірнеше күн өткен соң, Флоридада ұйықтап жатқан жерінде қайтыс болды деген күтпеген қайғылы хабар бәріміз үшін ауыр соққы болды.

Стейси менен әкесінің жерлеу рәсімінде сөз сөйлейтін бес спикердің бірі болуымды сұрағанда, өзімді құрметті әрі сенімсіз сезіндім: мені таңдағаны – мен үшін үлкен құрмет, бірақ не айтарымды білмедім.

Жағдайдың эмоционалды болғаны соншалық, спикер дұрыс тақырыпты алып, өз ойын білдіру үшін сөз таңдағанда аса мұқият болу керек еді. Мен әдеттегідей өз тәжірибемем сендім, ол бұл жағдайда маған асықпау керектігін көрсетті.

Мен соңғы спикер болдым. Маған дейінгі төртеуі де жақсы сөйледі, әсіресе Бобтың рухани лидерінің сөзі ерекшеленді. Менің де кезегім келді. Бұл менің өмірімдегі ең қиын сөз болды. Оны шын мәнінде сөз деп айтуға да келмейді; одан гөрі дәл мен сияқты қайғы-қасірет шегіп отырған басқа адамдармен сезім мен естеліктер алмасу процесі десе де болғандай.

Мен досым жатқан жабық табыттың жанында тұрдым.

Бұл мен үшін ауыр сәт болды, бірақ кенеттен бұл сәттің Стейси, оның отбасы және басқа да келген адамдар үшін де ауыр екенін түсіндім де, сөйлей бастадым:

– Бобтың клиенттерінің арасында мен екінші Ларри болдым. Ларри Бёрд екеуміз бір уақытта қоңырау шалсақ, Бобтың кімге бірінші жауап беретінін болжау қиын емес.

Сол айтқаным отырғандарды сол күн ішінде алғаш рет шынайы күлдіртті, менің әзілім жағдайды кішкене жеңілдеткен болар. Боб – көңілді адам болатын. Ол адамдардың арасында болғанды, күлгенді ұнататын. Сондықтан мен әрі қарай жалғастырдым:

– Боб суретке түсіргенді ұнататын. Ол қашан қарасаң да, бірдеңені түсіріп жүретін. Мел Брукс екі мыңыншы жылдары адамзаттың ең үлкен өнертабыстары сұйық сусабын мен целлофан деп айтқан. Бірақ егер сіз Бобқа дәл осындай сұрақ қойсаңыз, ол камераға түсірілген суреттерді бір тәулікте өңдеу деп айтар еді.

Тағы да менің тыңдаушыларым әзілден жұбаныш тапты. Мен өзімнің дұрыс жасап жатқанымды, жерлеу рәсіміне келген басқа адамдардың менің Боб туралы керекті заттарды айтып жатқанымды құптап отырғанын сезіндім. Жерлеу сияқты қиын жағдайларда өз тәжірибеңіз бен сезіміңізге сенуге кеңес беремін. Ол сізге не айту керектігін *және не айтпау* керектігін айшықтауға көмектеседі. Егер сіз басқалардың белгілі бір естелік туралы тыңдағысы немесе қандай да бір фразаны естігісі келетінін сезсеңіз, шынымен де солай

деп есептеңіз. Сол сияқты, егер сіздің ойыңызға марқұм туралы қандай да бір естелік келсе, бірақ отырғандардың оны дұрыс түсінетіне сенімді болмасаңыз, ол туралы айтпай-ақ қойған жөн болады.

Маған Бобтың жерлеу рәсімінде сөз сөйлеу өте қиын болды және басқа спикерлер үшін де солай болғанына сенімдімін. Бірақ біздің бесеуіміз де сол күні бір себеппен сөйледік – бұл біздің міндетіміз болды, сонымен қатар бұл өмірден өткен досымызға соңғы рет құрмет көрсетудің ең жақсы тәсілі еді.

Ақыр соңында, еске алу мен жерлеу рәсімдері соған арналған ғой. Ондай рәсімдер ешкімнің көңілін көтермейді. Бірақ рәсімде отырғандардың бәрінің келуінің ортақ бір себебі – олар марқұмды жақсы көрді және өздерін келуге міндетті деп санады. Боб Вульфтың жерлеу рәсіміне ешкім Ларри Кингтің өнерін тындау үшін келген жоқ. Біз бәріміз Боб үшін келдік және оған соңғы қоштасуымызды айтуымыз керек еді.

Егер сізді жерлеу рәсіміне қатысуға шақырса, менің сізге кеңесім – адамдар мұнда сізді тындау үшін келмегенін ұмытпаңыз. Олардың мұнда келген себебі сіздікімен бірдей – жақын адамыңыздың қайтыс болғанын жоқтау. Марқұмға құрмет көрсетіңіз. Оның отбасына жанашырлық танытыңыз. Қысқа сөйлеңіз. Аздаған әзіл де зиян болмайды.

Атақты адамдармен сөйлескенде не айту керек?

Атақты адамдармен сөйлесу – көптеген адамдар үшін тағы бір қиын мәселе. Атақты адам қаншалықты қарапайым болса да, оның танымалдығы көбісін қорқытады.

Егер абай болмасаңыз, онда өзіңізді ыңғайсыз жағдайға қалдырасыз, кейде бұл туралы білмей де қалуыңыз мүмкін. Кино актёрлері, теледидар жұлдыздары, спортшылар және басқа да әйгілі тұлғалар адамдардың өздері білместен қолайсыз жағдайлар туындатқаны туралы көп жайттарды айтып бере алады.

Ең көп айтылатын фразалардың бірі: «Мен бала кезімнен сіздің үлкен жанкүйеріңізбін». Доп ойнайтын түрлі спорт өкілдерінің бұл фразаны жиі еститіні соншалық, оны бір-бірін мазақ ету үшін қолданады екен: «Әкем мені сіздің ойыныңызды көру үшін жиі алып баратын». Бұл танымал адамдарға олардың кәрі екенін бетке басқандай болады, сіздің оны мензеп тұрмағаныңыз ешкімді қызықтырмайды.

Тағы бір сондай фраза: «Мен әрқашан бейсболдың жоғарғы лигасының ойыншысы бола аламын деп ойлағам (немесе кино жұлдызы, роман жазушы)». Бұл сіз сөйлесіп отырған адамның жетістіктерін құнсыздандырып, кез келген адам дәл сол сияқты жетістікке жете алады деп айтқыңыз келіп тұрғандай естіледі.

Менің шоуымда мен елестете алатын барлық салалардағы атақты адамдармен сөйлестім, сондықтан олардың сіз бен біз сияқты қалыпты әңгімеге риза болатынын нақты айта аламын. Мен оларға атақты адамдар ретінде емес, бәріміз сияқты – белгілі бір заттарды ұнататын, ұнатпайтын, сезінетін адамдар ретінде қараймын. Әдетте мен сіздермен осы кітапта бөліскен әдістерді қолдана отырып, олармен тиімді түрде сөйлесе аламын.

Атақты адамдармен сөйлескенде жиі кездесетін қателік – оларды өз кәсібінен басқа ештеңе білмейтін адамдар деп ойлау. Кино бизнесі мен спорт әлемі ақылды, білімді, білетіні көп ерлер мен әйелдерге толы, олар әр түрлі іс-шараларға қызығушылық танытып қатысады, бірақ оларға тек әртістік немесе спорт туралы ғана сұрақтар қояды. Егер сіз кездейсоқ атақты адамның «бос уақытында» айналысатын хоббиі туралы айтып қалсаңыз, оның сізбен кәсіби өмірінен гөрі сол хоббиі туралы еркінірек сөйлесетінін байқайсыз.

Мысалы, Вуди Алленнен «Нью-Йорк Никс» баскетбол командасы немесе Пол Ньюманнан балалармен өткізетін қайырымдылық жұмысы туралы сұрасаңыз, олар сізге көп нәрсе айтып береді.

Егер сіз өзіңізге атақты адамның даңқынан қорқуға жол берсеңіз, сұмдық жағдайға тап боласыз. Оған Екінші дүниежүзілік соғыс кезінде әскери қарыз митингісінде әлемдегі ең танымал кино жұлдыздарының бірі Уолтер Пиджонның атынан шыққан шағын қала мәрі жақсы мысал бола алады.

– Құрметті мырзалар мен ханымдар, – деді әкім жи-
налғандарға, – мынау шынымен де көгершін (ағылшынша
«pigeon») екен.

4

Барлық жақсы әңгімелесушілерге ортақ сегіз қасиет

Табысты адамдар – табысты спикерлер және керісінше

- Олардың ортақ тұстары қандай?
- Фрэнк Синатра, Билл Клинтон және Эдвард Беннетт Уильямстан үйренейік

Табысты адамдардың көпшілігі – табысты спикерлер. Керісінше жағдай да шындық екені таңқаларлық емес. Егер сіздің өз бойыңыздағы қабілетіңіз дамытуға келсе және сіз оны ары қарай дамытсаңыз, жетістікке жетесіз. Егер сіз өзіңізді табысты адам ретінде сезінсеңіз, жақсы сөйлеуді үйрену арқылы одан да табысты бола аласыз.

Сіз өзін жақсы жағынан көрсете алмайтын табысты адамдарды білесіз бе? Менің есіме біреуі де келмейді. Нөл. Мүмкін олар кішігірім әңгімеге онша жақсы емес шығар немесе олар өте жақсы спикер болмауы да мүмкін.

Бірақ олар сәттілікке, тіпті кемелдікке жету үшін кез келген жағдайда жақсы сөйлей алады.

Ешкім ешқашан Гарри Трумэнды ұлы спикер деп атаған емес, бірақ көпшілік оны ұлы президент деп атайды. Мұның бір себебі – ол саяси пікірталастарда жақсы спикер болатын.

Ол таңқаларлық спикер болмаса да, өз ойын түсінікті, нақты түрде жеткізуге бел буған жақсы коммуникатор *болды*. Сәнді шешендіктің орнына өз идеяларын қарапайым ағылшын тілінде жеткізетін. Ешкім ешқашан Президенттің жауапкершілігін Трумэннің «бәрі осымен аяқталады» деген қарапайым сөзінен артық қорытындылаған емес.

Жақсы әңгімелесуші болу деген – осы.

Линдон Джонсонның көпшілік алдында сөйлеген сөздері, Трумэндікі сияқты, эмоциясыз болды, бірақ Сенаттың киім ауыстыратын бөлмесінде жағаңа жармасып сөйлеген кезде оған шешендікте ешкім тең келмейтін еді.

Мартин Лютер Кинг, керісінше, көпшілік алдында сөз сөйлегенде алдына жан салмайтын шеберлігімен табысқа жетті. Ол сахнада микрофонмен сөйлеу қабілетімен бүкіл халықты қызықтыра алатын және өз сөздерімен қаншама адамның санасын оятқан сиқыршы секілді спикер еді.

Мен келесі тараулардың бірінде көпшілік алдында сөйлеу туралы көбірек айтатын боламын. Біздің көпшілігіміз үшін ең үлкен мәселе – әлеуметтік ортада, бизнесте немесе күнделікті әңгімеде болсын, сөз шебері болу. Мен сөйлескен барлық адамдарды тікелей эфирде немесе одан тыс жерде еске түсіре отырып, мен ең жақсы сұхбаттасушылардың бірнеше ұқсастықтары бар екенін байқадым.

Ең жақсы спикерлердің ортақ тұстары

- Олар таныс заттарға қатысты күтпеген көзқарастарды көрсете отырып, оларға *жаңа қырынан қарайды*.
- Олардың *көкжиегі кең*. Олар өздерінің күнделікті өмірінен тыс көптеген мәселелер мен тәжірибелер туралы ойлайды және сол туралы айтады.
- Олар *ынталы*, өз өмірлері мен не істеп жатқанына жаны құмар және сол сәтте оларға не айтсаңыз да қызығушылық танытады.
- Олар *өздері туралы үнемі айта бермейді*.
- Олар *қызығушылық танытады*. Сіздің не айтып жатқаныңыз туралы көбірек білу үшін сұрақ қояды.
- Олар – *жанашыр*. Олар өздерін сіздің орныңызға қоюға, сіздің айтқаныңызды түсінуге тырысады.
- Олар *әзілді түсінеді, әзілдей біледі*. Сондай-ақ, оны қолдануға қарсы емес. Шын мәнінде, ең жақсы сұхбаттасушылар көбінесе өздері туралы күлкілі оқиғаларды көп айтады.
- Олардың өзіндік сөйлеу *стилі* бар.

Заттарға жаңа қырынан қарау

Бұл тізімдегі бірінші жалпы сипаттама сәтті сөйлесетін адамдарда жиі кездесетін компонент болуы мүмкін. Фрэнк Синатра бұған мысал бола алады. Фрэнк – кешкі асқа шақыру үшін керемет қонақ. Ол бәріне қызығушылық танытады. Егер сіздің жолыңыз болып, ол өз мамандығы туралы айта бастаса, ол сізді өзінің қандай керемет жұлдыз екенін айтқаны үшін емес (өйткені олай емес), музыка туралы білімінің тереңдігімен таң қалдырады. Өзінің өнері туралы көп ойлағаны соншалық, ол көбінесе оған жаңа, күтпеген көзқарастармен келеді.

Бір кеште, бірнеше жыл бұрын, мен Калифорниядағы Ирвинг Берлиннің құрметіне орайластырылған жеке кешкі аста Фрэнктің жанында отырдым. Кешкі астан кейін одан Берлин классиктерінің бірін орындап беруді өтінді («Remember?» әнін). Бұл менің жастық шағымда үлкен хит болатын. Менін жасымдағы және одан үлкен адамдар оны жұмсақ, нәзік махаббат әні, сүйіктісіне арналған романтикалық құрмет ретінде еске алады.

Бірақ Фрэнк мені таң қалдырды. «Мен бұл әнді жиі айта-тын едім, – деді ол. – Мен оны әрқашан нәзік баллада сияқты шырқадым. Бірақ бүгін кешке мен оны басқаша айтқым келеді. Неге екенін білесіз бе? Өйткені бұл – мұнды ән».

Мен бұл туралы бір секунд ойландым. Содан кейін біз ән-

нің сөздерін айта бастадық:

Сол түн есінде ме?

Сен: «Мен сені сүйемін», – деп айтқан түн.

Есінде ме?

Сен ант бергеніңді ұмытпа

Сен төбедегі барлық жұлдыздармен ант еттің.

Есінде ме?

Фрэнк: «Бұл – ашулы жігіт. Сондықтан мен оны бүгін кешке басқа стильде, өткірлікпен айтқым келеді», – деді. Ол осылай өзінің ән айтуға да, әнді түсіндіруде де дана екенін көрсетті.

Ескі тақырыпқа, бұл жағдайда таныс әнге жаңа көзқараспен қарауға итермелеп, Синатра біздің кешкі әңгімемізді *жандандыра* алды. Сол күні кешке айтылған әннің өзегіне жету осыған дейін басқа бір де бір әншінің қолынан келген емес. Содан бері мен бұл әнді естіген сайын Фрэнктің арқасында оны басқаша қабылдаймын. Жақсы әңгімелесуші *болу* деген – осы.

Көкжиегіңізді кеңейтіңіз

Нью-Йорк губернаторы Марио Куомо – кештерде әңгімелесуге болатын тағы бір керемет әңгімелесуші, бірақ оның ұлы Эндрюдің адамдардың көңілін көтергенін көрсеңіз. Куомо бұл туралы менімен келісіп қана қоймай, неге солай екенін айтып берді.

Отыздан асқан Эндрю Куомо – Клинтон әкімшілігінде тұрғын үй және қала құрылысы министрінің көмекшісі. Ол Клинтон әкімшілігінде қызмет ету және мемлекеттік қызмет саласына үлес қосу үшін жеке практикадағы перспективті заңгерлік мансабынан бас тартып, Вашингтонға көшті. Ол Дейл Карнеги айтқандай, талғампаз, жан-жақты, өзі әрі қызықты, әрі *қызығушылық* танытатын адам.

Жақында мен губернатормен телефон арқылы сөйлескен кезімде Вашингтонда анда-санда Эндрюмен кездесіп қалғанда, онымен әңгімелесуді ұнататынымды және оны жан-жақты дамыған жас жігіт деп санайтынымды айтқан болатынымын. Содан кейін Эндрю маған мұның себебі өз бойындағы артықшылықтарын толыққанды пайдалануында екенін айтты.

Губернатор Куомодан Эндрюдің «төрт ата-әжесінің де ол отызға толғанға дейін өмір сүргенін, олардың екеуі әлі де тірі» екенін білдім.

Эндрю, әкесінің айтуы бойынша, әрқашан ата-әжелері-

не мейірімді және қамқор болды. Ол олармен әңгімелесіп, оларға сұрақтар қоятын. Олардың өмірлік тәжірибесі туралы тыңдайтын. Ата-әжелері – XX ғасырдың басында дүниеге келген Италияның екі бөлігінен шыққан төрт қарт адам. Олардың кезінде адамдар атпен және арбамен жол жүретін, электр жарығы да, радио да болған жоқ, қазір жойылып кеткен аурулар адамдарды өлтіріп жіберетін еді; отбасы мүшелері мен көршілер мектепте бірнеше жыл ғана білім алып, мектеп пен ауылдан тыс жаңалықтар оларға ауыздан-ауызға жететін еді.

Эндрю Куомоны қызықты әңгімелесушіге айналдырған қабілеті бұрынғы кездегі Италияның ауыл тұрғындарының күнделікті өмірі туралы ақпарат көзі болғаны немесе кез келген тақырыпта шебер сөйлейтіндігі емес. Шын мәнінде, Эндрю айналасындағы адамдарды *тыңдап* өсті және қазіргі күнге дейін басқаларды мұқият тыңдап келеді. Нәтижесінде, оның көптеген тақырыптар бойынша білгендері оны жан-жақты әңгімелесушіге және оның тыңдау әдеті оны жағымды әңгіме серіктесіне айналдырды.

Губернатор Куомо маған бұл пікірді айтқан кезде, мен ойланып қалдым. Саяхат сіздің көкжиегіңізді кеңейтеді деген сөз бар, бірақ егер сіз басқа адамдарды тыңдауға қызығушылық танытсаңыз, аулаңыздан шықпай-ақ көкжиегіңізді кеңейте аласыз. Біздің бәрімізде ата-әжелер болды. Мүмкін олар Эндрюдың ата-әжелері сияқты ұзақ өмір сүрмеген шығар, бірақ сексен немесе тоқсан жасқа дейін өмір сүрген

адамдарды бәріміз білеміз, кейбіреулері тіпті жүзден асып түсті. Біз олардан өзіміз білмейтін ақпаратты, әңгімелер мен тәжірибелерді сіңірген шығармыз.

Әкем қайтыс болғаннан кейін, анам балалар күтіміне көмектесетін қарт әйелді жұмысқа алып, өзі Бруклиннің Бен-сонхёрст ауданындағы кішкентай пәтерімізді сақтап қалуға, киім-кешек пен тамаққа жеткілікті болатындай ақша жинауға тырысты. Көмекші әйел сексеннен асқан еді. Оның әкесі Азаматтық соғыс кезінде Одақ армиясы үшін шайқасқан. Бала кезінде Авраам Линкольнді өз көзімен *көрген*. Мен онымен әңгімелесетінмін.

Осылайша, мен Бруклиндегі балалық шағымда Америка тарихының басқа дәуіріндегі оқиғалардан хабардар болдым. Сіз де кезінде дәл мен сияқты ақсақалдардан көп нәрселерді білген болуыңыз мүмкін. Күнделікті өмірде қариялардан естіп білгеніңізді әңгімеге қосуға болатын көптеген орындар бар – бұл денсаулық сақтау, ата-әжелер, мұғалімдер, жаттықтырушылар немесе азаматтық соғыс туралы әңгімелер.

Бұл оқиғаның өзектілігі мынада: ата-әжелеріңізді және егде жастағы басқа қарт адамдарды, оларға қатысы бар естеліктеріңізді, олардың тарихы мен әңгімелерін еске түсіріңіз. Сіздікінен бөлек тәжірибесі бар басқа адамдар сізге сөйлеу репертуарыңызды және көкжиегіңізді кеңейтуге көмектеседі.

Ынта

Менің эфирде белгілі бір жетістікке жетуімнің себебі – көрермендер менің осы айналысып жүрген ісімді ұнататынымды көре алғандығынан деп ойлаймын. Ондайды жасыра алмайсыз, ал егер жасыруға тырыссаңыз, бәрібір қолыңыздан келмейді. Егер сіз шынымен не істеп жатқаныңызды ұнатсаңыз және сіздің өз ынта-жігеріңіз айналаңыздағы адамдарға тараса, сіздің табысқа жету мүмкіндігіңіз артады. Мен мұны президент Клинтон мен Томми Ласорда сияқты әртүрлі мансаптары бар адамдарды бақылай жүріп түсіндім.

«Лос-Анджелес Доджерс» командасының менеджері Ласорда 1981 жылы Ұлттық лиганың плей-офф кезеңінде оның командасы Хьюстоннан қатты жеңілгеннен кейін кешке менің радио шоуыма қатысты. Оның ойыны мен ынта-жігеріне сүйене отырып, сіз оның *жеңілген* менеджер екенін ешқашан болжай алмайсыз. Мен одан қалай көңілді болып отырғанын сұрағанымда, ол: «менің өмірімдегі ең жақсы күн – ойында жеңіске жету. Менің өмірімдегі екінші ең жақсы күн – мен ұтылған ойынды жеңген кезде», – деп жауап берді.

Президент Клинтон Ақ үйде болған бірінші жылының мерейтойында маған берген сұхбатында президент болу туралы дәл осылай айтқан болатын. Билл Клинтон да, Томми Ласорда да жақсы спикерлер, мен оларды өз шоуларымда көру-

ге әрдайым қуанатын едім, өйткені ол екеуіне ортақ бір нәрсе бар: ол – олардың өз жұмыстарына деген үлкен ынталары. Сол ынтамен бөлісуге дайын болуы оларды тек спикер ретінде ғана емес, таңдаған мансабында да табысты еткені анық.

Мүмкін сізде өзіңіздің жұмысыңызға деген Томми Ласорданікі сияқты құлшыныс жоқ шығар. Сонда да мен құлшыныс сізде де бар деп үміттенемін, бірақ барлық адам бірдей бақытты емес. Егер жұмыс істеуге ынтаңыз болмаса, сізді қызықтыратын басқа нәрселер туралы ойланыңыз: сіздің балаларыңыз, хоббиіңіз, сіз атсалысатын қайырымдылық шаралары, тіпті жаңа ғана оқыған кітап жөнінде де ой қорытыңыз. Мұны хобби атына айналдырмай, әңгімеңізде осы ынта-жігерді пайдаланыңыз. Егер сіз өзіңізге ұнайтын тақырыпты әңгімеге қосып, тыңдаушыңызға неге осы тақырып сіз үшін маңызды, қызық екенін түсіндірсеңіз, сіз қызықты сұхбаттасушыға айналасыз.

Тек өзіңіз туралы айта бермеңіз

Әңгімені жалғастыру үшін сіз серіктесіңізге өзіңіз туралы бірдеңе айтып, ол қоя алатын сұрақтарға жауап беруіңіз керек. Бірақ тым қатты беріліп кетпеңіз. Оның орнына әңгімені басқа бағытқа бұрып, мысалы: «Ал *сіз* ше, Мэри? *Сіз* қайда жұмыс істейсіз?» – деп сұраңыз.

ҚЫЗЫҒУШЫЛЫҚ ТАНЫТЫҢЫЗ

Ең жақсы сұхбаттасушылар бәріне қызығушылық танытады. Сондықтан олар тыңдауда жақсы және осы қабілетінің арқасында олардың көкжиегі кең – олар әрқашан жаңа нәрсені үйренеді.

Жанашырлық танытыңыз

Біз сөйлескенді ұнататын адамдар – бұл бізге жанашырлық танытатындар, олар біздің не сезінетінімізге, сондай-ақ не айтатынымызға қызығушылығын анық көрсетеді. Сіз біреуге жаңа жұмысқа орналасқаныңызды айтқан кезде, сіз күтетін реакцияңыз шамамен осындай болуы керек:

«Уау! Бұл керемет!», жай ғана «А, солай ма?» емес. Әңгіме тыңдаған кезде де осы әдісті қолданыңыз.

Біз теледидардан білетін Опра Уинфри өз көрермендерімен тығыз байланыс орнатады, өйткені ол өз шоуының қонақтарына өте жанашыр еді. Сіз оның қонақтарының айтқан сөздеріне шынымен мән беретінін және оған түсіністікпен қарайтынын бірден айта аласыз. Оның эмпатиясы, сонымен қатар, қонақтарды өзін қолайлы сезінуге және ашық болуға көмектеседі. Бұл – жақсы сұхбаттасушының тағы бір белгісі.

Телешоулардың жүргізушілері арасындағы ең жақсы сұхбаттасушылардың барлығында осындай қасиет бар. Мен оларды «көңіл білдірушілер» деп атаймын. Егер сіз оларға ми ісігіне шалдықтым немесе жай ғана басым ауырып тұр деп айтсаңыз, олар сізге жанашырлық пен қолдау көрсетіп, оны дәл сол сәтте көрермендерге жеткізер еді. Әр жұмыс күні «CNN»-де «Sonya Live»-ты басқаратын Соня Фридман – соның бір жарқын мысалы.

Дик Каветт – тағы бір керемет көңіл білдіруші, айқын

ақылдылығы мен кең қызығушылығы бар адам. Ол өзінің шоуды ерекше жүргізетін стилімен сөз арасынан сенсациялық нәрсе іздеуден гөрі, қонақтың не сезінетініне көбірек қызығушылық танытатынын көрсетеді.

Әзілдей алатыныңызды көрсетіңіз

Әңгіме барысында әзіл айтудан тартынбаңыз, кейде бұл сіз ойлағаннан әлдеқайда қажет.

Мен сөз сөйлегенде, менің басты ережелерімнің бірі – ұзақ уақыт бойы тым салмақты болмау. Бұл әңгімеге де, одан басқа заттарға да қатысты.

Бірақ әзіл де басқа заттар сияқты жаттанды болса, басқалар бұны бірден сезіп қояды да, сіз өз мақсатыңызға жете алмайсыз. Топ жарған әзілкештер мен комиктер жаттанды, жасанды әзілдің пайдасынан зияны көп екенін біледі, сол үшін оларды қолдануға тырыспайды. Ойға келетін ең жақсы мысал – Боб Хоуп.

Боб ешқашан кешкі асқа қонақ болып келгенде әдеттегіден тыс көңілді болып көрінуге тырыспайды. Әрине, бұл ол қызықсыз адам дегенім емес, алайда дастархан басында отырып, өзінің ескі эстрадалық монологтарын айту орынсыз екеніне оның миы жетеді. Оның сахнада, теледидарда және кинода адамдарды күлдіре алатынын бәрі біледі, сондықтан оны дәлелдеудің қажеті жоқ. Сонымен қатар, Боб тек қана комедия мен ойын-сауық әртісі емес. Ол, сондай-ақ, осы әлемде көп нәрседен хабардар табысты кәсіпкер және біздің қарулы күштеріміздің әскери қызметкерлері үшін бүкіл әлемде өнер көрсеткен патриот. Ол осы салалардағы тәжірибесінің арқасында көптеген тақырыптарда еркін әңгі-

мелеседі.

Аль Пачиноның әзіл-оспақ стилі өзгеше. Американың ең жақсы драма актерлерінің бірі, бірақ сахна артында ол – көңілді жігіт: Нью-Йоркша көңілді адам. Оның Нью-Йорк тұрғындарына тән реакциясы, көптеген өмірлік қауіптермен қатерлерді елемеу қабілеті қалыптасқан, өйткені Нью-Йорк тұрғындарының айналасы көптеген қауіптермен қоршалған еді.

Біз Уолтер Кронкайтпен, Пелемен және басқалармен бірге 1994 жылғы қаңтардағы қорқынышты жер сілкінісінен бірнеше сағат өткен соң Лос-Анджелестегі «Бeverли Уилшир» қонақ үйінің фойесінде тұр едік. Алдыңғы түні біз осы қалаға кабельдік теледидар марапаттау шарасына орай банкетке келген болатынбыз. Сонымен, төрт-бесеуіміз бір-бірімізбен сөйлесіп, әрқайсысымыз жер сілкінісіне қатысты өз реакциясымызды талқыладық. Біз бәріміз қорқып кеттік – менің де шошығаным анық.

Бірақ Пачино иығын көтеріп: «Мен – Нью-Йорктенмін. Мен бұл – бомба деп ойладым». Бұл әзіл болмаса да, бәріміз сол сәтте күлкіден жарылдық.

Мүлдем басқа стилі бар адам – Джордж Бёрнс. Джордж – шын өмірде де дәл сіз теледидардан көргендей адам. Ол үшін күлкілі болмау – тыныс дем алмау сияқты, мүмкін емес нәрсе. Сондықтын оның әңгімеде өзінің әзіл-қалжындар жинағын пайдалануы – үйреншікті зат.

Мысалы, бір кештегі әңгіме денсаулық сақтау туралы бо-

лып жатыр делік және барлығы басқарылатын бәсекелестік пен сол сияқты терең ойларымен бөлісуде.

Бірақ біреу жақында жүз жасқа толатын Джордждан бүгінгі дәрігерлер туралы не ойлайтынын сұрап қалды. Оның жауабы: «Мен күніне он дана темекі шегемін, күн сайын түскі асқа екі қос мартини, кешкі асқа тағы екеуін ішемін. Мен өзімнен әлдеқайда жас әйелдермен көңіл көтеремін. Адамдар менің дәрігерімнің бұл туралы не ойлайтынын сұрайды».

Содан кейін ол үстел басында отырғандарға мұқият қарап: «Мен оны қайдан білейін, менің дәрігерім он жыл бұрын қайтыс болып кеткен», – дейді.

Бұл – Джордж Бёрнс, ол – Джордж Бёрнс болып қала береді. Оның айтатын сөздері ешкімнің титығына тимейді, өйткені оның жараталысы сондай екенін бәрі біледі. Оның қылығы – оның өзі және барлығы бұдан хабардар.

Үстел басындағы қонақтардың бәрі оған таң қалды.

Алайда, Джорджтың әзілдеу стилі тағы бір нәрсеге байланысты: бұл әңгімеде басқалар дәрігерлер туралы сөз бастағанда, ол өз докторы туралы сөз арасында айта салды. Егер ол, керісінше, қонақтарға: «Әй! Қазір мен сендерге күнделікті өмірде қолданатын күлкілі фразамды айтып беремін. Тыңдаңдар!» деп айналасындағылардың мазасын алатын болса, бұл ешкімге ұнамас еді, өйткені оның тым көп тырысуы әңгіме барысын бұзады.

Бұл – әзіл туралы есте сақтау керек маңызды нәрсе. Сіздің

әзіл-оспақ стиліңіз қандай болса да, оны әңгіме барысында табиғи түрде көрсетуге мүмкіндік беріңіз. Кәсіби әзілкештер сәтті уақыттың қаншалықты маңызды екенін біледі және сіздің әзіліңіз орынды жерде, өз уақытында айтылатынына көз жеткізіңіз. Тіпті егер сіз бүгін кеңседе көңілді әзіл естіген болсаңыз да, оны айту үшін әңгімені үзбеңіз.

Дон Риклз – үнемі көңілді жүретін тағы бір жігіт; оның кешкі асындағы қойылымы сахнадағыдай өткір және дөрекі пікірлерге толы. Ол – қарапайым. Дастархан басындағы қонақтар мұны біледі және оның сөзіне күле алады.

Неліктен олар сізге де, маған да күлмесе де, оған күледі? Өйткені, егер сіз бен біз сол сияқты күлкілі болуға тырыссақ, басқалар біздің бұл үшін әдеттен көп тырысып жатқанымызды сезінер еді. Ал Дон болса табиғатынан күлкілі, *оның* әрбір қылығы табиғи, шынайы түрде күлкі шақырады. Тіпті өзі оны түсінбестен, Риклз Артур Годфридің сәттілік формуласын ұстанады – басқа адам болып көрінуге тырыспай, ол жай ғана *өзі* болып қалады.

Сіздің жеке стиліңіз

Табысты спикерлердің тағы бір негізгі құрамдас бөлігі – стиль. Олардың сөйлеу мәнері бар және бұл олардың тиімді ерекшелігі болып келеді. XX ғасырдың екінші жартысындағы Американың ең табысты төрт сот адвокаты есіме түседі.

Олар адамдардың сөйлеу стильдерінің қаншалықты ерекшеленетінін көрсетеді, бірақ олардың әрқайсысы өзінше сәтті болады, өйткені дәл сол стиль белгілі бір сұхбаттасушыға ғана тән болып келеді.

Эдвард Беннетт Уильямс жай сөйлейді. Ол сізді оны тыңдау үшін алға қарай еңкейтуге мәжбүр етіп, осылайша айналасындағылардың назарын өзіне аударады. Бұл оның үнемі қолданатын әдісі және ол өте тиімді. Эдвард сөз сөйлегенде барлық шу дереу тынышталып, жұрттың бәрі оны құлақ салып тыңдайды, әрбір сөзін қағып алады. Оның сөйлеу стилі сот залында алқабилерге де немесе түскі ас кезінде қонақтарға да бірдей әсер етеді.

Перси Формен, тағы бір көрнекті сот адвокаты, адамдардың эмоцияларына жалпы түрде жүгініп, басқалардың сезімімен ойнағанды ұнататын. Ол өз сөзінде шағын ғана мәтінмен шектелетін, ешқашан ұзақ сөз сөйлемейтін. Өз ойын ол сияқты қысқа, сонымен қатар тиімді түрде басқаларға жеткізу көпшіліктің қолынан келмейді. Бұл – *оның* стилі.

Уильям Кунстлер – өршіл заңгер еді. Ол әрқашан – ашулы. Оның стилі – Уильямс пен Формен қолданған стильден мүлдем басқаша. Олардың ешқайсысы ешқашан мұндай агрессивті стильді қолдана алмас, бірақ Кунстлердің бүкіл мансабы ерекше стилінің арқасында танымал болды.

Луис Низердің стилі – фактілерді жинап, соларға сүйене отырып істің картинасын құру.

Уильямс – сіздің драмалық сезіміңізге, Формен – сіздің эмоцияларыңызға, ал Кунстлер – сіздің ашуыңызға, ал Низер болса, сіздің логикалық сезіміңізге жүгінеді.

Сіздің сөйлесу стиліңіз сот залында қалай көрінетініне мән бермеуіңіз мүмкін. Бірақ мен бұл мысалдарды өте ұқсас жағдайларда да әркімнің өзіндік стилі болуы мүмкін екенін көрсету үшін қолданып отырмын. Сіз де өзіңізге ыңғайлы сөйлесу тәсілін тауып, оны дамытыңыз.

Кейде менен өз стилімді сипаттауды сұрайды, бірақ бұл – басқа біреуді сипаттаудан әлдеқайда қиынырақ. Менде Каветт стилінің кейбір компоненттері бар деп ойлағым келеді. Менің ойымша, мені өз дегенінен қайтпайтын, қызығушылық танытатын, кейде агрессивті, кейде салмақты, бүгінгі күнімен өмір сүретін адам деп сипаттауға болады – бәлкім, белгілі бір оқиғалардың *себебін* басқаларға қарағанда қаттырақ білгісі келіп тұратын сұхбат беруші деп те айтуға келетін шығар.

Соңғы ой: сөйлеуді уақытында доғару

Менің Майамидегі досым Джеки Глисонның серіктесі Одри Медоузға Глисонның «The Honeymooners» (Жас жұбайлар) классикалық комедиялық телехикаясында Ральф пен Элис Крамденді сомдаған кезде жиі айтатын қайталанбас фразасы әлі есімде. Элис, кейде кездейсоқ, кейде әдейі, Ральфтың жоспарларының бірін әшкерелегенде, Ральф оған ашулы көздерімен қарап, саусағын бетіне тақап: «Элис, сен сондай кө-ө-ө-өп сөйлейсің!» – дейтін.

Сіз шешен сөйлеудің шебері болсаңыз да, кейде ең дұрысы – тіс жармау болатын кездер болады. Мен адамның кез келген әңгімеге қатысуға деген құштарлығын білемін – Бен-сонхёрсттегі балалар мені «жаршы» деп бекер айтпаған, бірақ егер сіздің ішкі түйсігіңіз әңгімеге араласпай-ақ қой деп жатса, сөз арасына қыстырылысып, өз ойымды айтайын деген ұмтылыстан бас тартқаныңыз жөн.

5

Сәнді фразалар мен саяси сауаттылық

- *Жақсы әңгімеге кедергі келтіретін сөздер*
- *Сөйлеу барысындағы жаман әдеттерден арылу жолдары*
- *Саяси сауаттылық*

Бұл сіздің сөздік қорыңызды қалай толықтыруға болатындығы туралы немесе ағылшын тілін мінсіз патша деңгейінде сөйлеуге үйрететін кітап емес. Айтқанымдай, мені сөз сөйлеп адамдарды таңқалдыру емес, олармен тиімді сөйлесу қызықтырады. Жақсы ойластырылған жауап беруден гөрі, жақсы сұрақ қою әлдеқайда маңызды. Бірақ мен айтып өткім келетін дикция мен лексиканың кейбір элементтері бар, өйткені олар сіздің қаншалықты жақсы сөйлей алатыныңызға әсер етуі мүмкін.

Жаңадан ойлап тапқан сөздер

Тіл туралы сол тілде сөйлесетін адамдарды білгендей көп білетін Марк Твен былай деп жазған: «*Дұрыс дерлік сөз бен дұрыс сөз* арасындағы айырмашылық өте үлкен – от пен жарықтың айырмашылығы секілді».

Есіңізде болсын, дұрыс сөз – сіздің тыңдаушыңыз бірден біліп, түсінетін, көбінесе *қарапайым* сөз. Қандай да бір себептермен, сөйлеуімізді заманауи ету үшін жаңа сөзді немесе соңғы уақытта трендте болып жүрген сөзді қолдануға бейімбіз. Заманауи байланыс құралдарының жылдамдығы мен қол жетімділігінің арқасында жаңа сөздер мен әдет-ғұрыптар бүкіл елге тез таралуда. Өкінішке қарай, бұл жаңа сөздердің кейбірінің біздің сөйлесу қабілетімізді жақсартуда еш пайдасы жоқ.

«Impact» (әсер) және «access» (қолжетімдік) бұрын тек зат есімдер ретінде қолданылатын, бірақ қазір олар етістіктер ретінде де қолданылады, мысалы, «*to impact the situation*» (жағдайға *әсер ету*). Қарапайым, бұрыннан қолданып келген «affect» (әсер ету) сөзін қолдануға да болар еді. Біз, сондай-ақ, етістіктерді зат есімге айналдырамыз, мысалы «commute» сөзі. Біз бұрын «*I commute to work by car*» (Мен жұмысқа көлікпен *барамын*) деп айтатын едік. Ал қазір «*My commute is by car*» (Менің жұмысқа *бару жолым* – көлік) дейміз.

Көптеген жылдар бойы біз компьютерлік жаргонды қолданып келеміз, мысалы, адамдардан олардың «пікірін» сұрау үшін «input» сөзін пайдалану. Содан кейін адамдар «interfacing» (өзара әрекеттесу) сөзін «discussing» (талқылау) немесе «talking with» (сөйлесу) сөздерінің жаргон синонимі ретінде айта бастады. Жер сілкінісі немесе жойқын дауыл туралы кез келген хабарламада «инфрақұрылымға» келтірілген зиян туралы айтылады, дегенмен мұндай хабарламаларды жариялағанда «су, кәріз, жол желілері» сияқты кез келген адамға қол жетімді сөздерді қолданса, түсіну оңайырақ болар еді.

Мұндай компьютерлік жаргондарды қолдану 1990 жылдардағы өмірдің көрінісі болып табылады, бірақ бұл біздің нақты және тиімді сөйлеу қабілетімізге кедергі келтіретін жалғыз себеп емес. Адамның нәпсісі де көптеген тосқауылдардың бірі. Адамдар күрделі сөздер олардың тақырыбын және өздерін маңыздырақ етеді деп ойлайтын сияқты. Бүгінгі адамдар заттарды «бақылау» мен «қараудың» орнына «қабылдайды». Кейбіреулер үшін адамдар немесе заттар тең деп айту жеткіліксіз, оған қоса «тең мағыналы» деп те айтады. Егер бірдеңе тең болса, *тең мағыналы* дегеніміз не?

Басқалары заттарды «қолданудың» орнына «пайдаланады». Мен естіген қарапайым тілді қолдануға шақыратын ең қысқа мәлімдемелердің бірі – белгілі бір басшының қызметкерлеріне айтқаны: *«Don't utilize utilize. Use use»* (Пайдалануды пайдаланбаңыз. Қолдануды қолданыңыз).

Мен мақтаншақ сөздерден аулақ болуға тырысамын. Кейбір адамдар сондай сөздерді басқаларға әсер ету үшін ауызша мәртебе белгісі ретінде пайдаланады. Басқалар оны қарапайым, күнделікті әңгімеде айтылатын сөздерді ұмытып кеткендіктен қолданады. «Сәнді фразалардан» аулақ болсаңыз, адамдар сіздің айтқаныңызды жақсы қабылдап, жақсы түсінетін болады. Сонымен, сіз жоғарыда келтірілген компьютерлік жаргондарды қолданып, әсер қалдырғыңыз келді делік. Алайда егер сол ойыңызды тек қана компьютерге қатысты терминдерден хабары бар адамдар емес, қарапайым, барлық тыңдаушыларыңыз түсінетін тілде айтсаңыз, одан да көп жетістікке жетесіз.

Сәнді фразалар

Жаңадан ойлап тапқан сөздерден басқа, біздің жылдам дамиды бұқаралық ақпарат құралдарының ғасыры сәнді сөздер мен сөз тіркестерінің үздіксіз ағынын тудырады. Бұл сөз тіркестері жаппай хоббидің, оқиғалардың және жеке адамдардың арқасында пайда болады, әрі бірден клишеге айналады. Кейде сол фразалардың бірін қолдану сіздің сөйлесушіңізбен байланыс орнатуыңызға көмектеседі. Бірақ оларды тым жиі қолдансаңыз, онда сіз өз ойыңызды білдіре алмайтын адам болып көрінесіз.

Джонни Карсон бізге «No way» (Мүмкін емес), оған дейінгі Джек Паар «I kid you not!» (Әзіл емес!) деген фразаларды көрсетті. Енді бұл фразаларды миллиондаған американдықтар қолданады. Көптеген жылдар бойы спорт комментаторы Ховард Коссель әр дүйсенбі кештерінде бізге өзінің «telling as it is» (қалай болса, солай айту) дегеннің орнына «telling it like it is» (қалай болса, солай айту) деп грамматикалық қателікпен айта берген сөздерінен кейін, 1970 жылдары бүкіл Америка солай сөйлей бастады. Кейінірек біз «Saturday Night Live» ток-шоуынан «Isn't that special?» (Ерекше емес пе?) және Джордж Буштың арқасында «Read my lips» (Ернімнен оқыңыз) деген фразаларды білдік.

Көне фразаларды қолданудан жаман ештеңе жоқ екені

анық. «Where it's at» (Ол қайда) фразасын қолдану 1960 жылдардың аяғы мен 1970 жылдардың басында сэнге айналды. Вашингтондағы аймақтық ұйымның атқарушы директоры Директорлар кеңесінде сол фразаны айтқан кезде қаншалықты ыңғайсыз жағдайда қалғанын елестетіп көріңіз. Ол – сәнді фразалардың құрбандарының бірі еді, өйткені ол «өз» тобының мүшесі болып көрінгісі келді. Нәтижесінде ол кеңестегілердің барлығын үш колледждік дәрежесі бар директорларының өз сөзін неге сол фразамен аяқтады екен деп ойлауға мәжбүр етті.

Коктейль кешінде, өз аулаңызда немесе ұлттық теледидарда болсын, сөйлеген кезде осындай клишелер мен сәнді фразаларды пайдалануды қысқартсаңыз, әңгіменіз ойнақы және тиімдірек болады.

«Бос сөздер»

Кейде біздің айтып жеткізгіміз келген ойымызға ешқандай мағыналық үлес қоспайтын сөздер мен дыбыстар қосылып кетеді. Олар тек сөздеріңізді күрделендіреді, демек, әңгімелесушіге сізді түсіну қиынырақ болады. Бұл «бос сөздер» қораптарға салынған тітіркендіргіш, кішкентай ауамен толтырылған пенопласт қаптамаларына ұқсайды, олар жай ғана бос қаптамалар.

Онда адамдар неліктен бұл сөздерді қолданады? Себебі олар тіректер – ауызша тіректер. Уақытты созған кезде оларға сүйену ыңғайлы, бірақ егер тым көп қолдансаңыз, оларсыз сөйлей алмайтын болып қаласыз.

Бос сөздер қатарындағы сөзсіз көшбасшы – «you know» (білесіз бе) сөзі. Вашингтонда тұратын досым бұрын бір кәсіби кеңесшімен жұмыс істеген еді, ол үш сөз айтса, оның екеуі сол «білесіз бе» екен. Досымның қызығушылығы қатты болғаны соншалықты, кездесулердің бірінде кеңесшінің неше рет «білесіз бе» деп айтқанын санап көріпті.

Кездесу жиырма минутқа созылыпты. Нақты санауы бойынша кеңесші *тоқсан бір* рет «білесіз бе» деп айтыпты! Математикалық тұрғыдан қызығушылық танытқандар үшін есептедім – бұл оның бір минутта төрт жарым рет «білесіз бе» дегенін білдіреді. Мені таңқалдырғаны – осындай қысқа мерзімде *тоқсан бір рет* «білесіз бе» деп айтқаны ма немесе

Вашингтонда жиырма минутта іскерлік кездесу өткізгені ме екенін айту қиын.

Бұл туралы ойлаған кезде күлкілі болды, бірақ маңызды жағын да ұмытпау керек. Өмір сүру үшін табыс көзі адамдармен тиімді сөйлесуге тәуелді бұл кеңесшінің «білесіз бе» тіркесін қолданғаны соншалықты көп болғандықтан, басқалар оның сол бос сөздер арасында не айтып жатқанынан гөрі оның «сіз білесіз» дегеніне көбірек назар аударатын дәрежеге жеткен. Ол өзінің осы сөйлеудегі кемшілігімен қанша жұмысынан айырылды екен?

Бұл күндері «білесіз бе» тіркесінің танымалдылығына «basically» (негізінен) сөзі қатты қауіп төндіруде, өйткені адамдар көбінесе өз сөздерін «Негізінен...» сөзінен бастайды. Келесі күндері теледидардан кешкі жаңалықтарды көріп отырғанда, осы сөзден басталатын жауаптарды қаншалықты жиі еститініңізге назар аударыңыз. Егер сіз сол сөздің спикердің жауабына бір рет болсын мағына қосып жатқанын байқасаңыз, *Гиннестің рекордтар кітабымен* байланысыңыз.

«Негізінен» сөзі әңгіменің кез келген жерінде жиі кездеседі, өйткені адамдар оны себепсіз, әдет бойынша қолдана береді. Кейде оны қолдану қызықты сұрақтар туғызады, мысалы, кешкі жаңалықтарда полиция қызметкерінің қылмыскердің үйге кіргенін түсіндіргендегі есіктің «негізінен ашық» болғанын айтқаны. Бұл «негізінен жүкті» болумен бірдей емес пе? Ол есік ашық немесе жабық болды. Бұл ту-

ралы «негізінен» деп айтудың еш мағынасы жоқ.

«Hopefully» (деген үміттемін) сөзі 1970 жылдары кеңінен қолданысқа енді. Кенеттен ешкім болашақта не болуы мүмкін екендігі туралы «деген үміттемін» дегенді қоспай ештеңе айта алмайтындай болып қалды. Дегенмен, көп жағдайда адамдар бұл сөзді дұрыс пайдаланбайды. Олар «I hope» (үміттенемін) деп айтқысы келеді, бірақ «hopefully» (деген үміттемін) ондай мағынада қолданылмайды.

«Кездесу бейсенбіде болады деген үміттенемін» дегенде, «бейсенбіде болатын кездесудің жақсы өтетінін» айтып тұрсыз; ал шын мәнінде «кездесу бейсенбіде болады деп үміттенемін» деп айтқыңыз келді.

Айтып жатқаныңызға ешқандай мағына қоспайтын тағы бір бос сөз – «Whatever» (соған ұқсас тағы бірдене). Мысалы, «When you called, I was out shopping or whatever» (Сіз қоңырау шалған кезде мен дүкен аралап немесе соған ұқсас тағы бірдене істеп жүр едім), «I thought it would be nice this weekend if we went to the beach or whatever» (Мен осы демалыс күндері жағажайға немесе соған ұқсас тағы бір жерге бару жақсы болар еді деп ойладым) және «I have to finish these letters or whatever» (Мен бұл хаттарды аяқтауым немесе соған ұқсас тағы бірдене істеуім керек).

Сіз не туралы айтып жатсаңыз да, осы бос сөздердің барлығын әңгімеңізден алып тастауға тырысыңыз.

1960 жылдары зең сияқты тараған және әлі күнге дейін

келе жатқан тағы бір бос сөз – «like» (әлгі немесе сияқты). Содан кейін адамдар әр сөзін «Like, you know» (Әлгі, білесіз бе) деп бастайтындарды мазақтап, күлетін. Ал қазір сол «әлгі» немесе «сияқтының» түр-түрін естуге болады: «Мен оны өткен сейсенбіде сияқты көрдім». Ол өткен сейсенбіде *сияқты емес*, өткен сейсенбіде *болды*. Егер сізді *біртүрлі* деп ойлап қалғанын қаламасаңыз, мұндай сөздерді пайдаланудан аулақ болыңыз.

Осылардың барлығы жеткіліксіз болған болса, абай болмасаңыз, сөздеріңізге әр түрлі мағынасы жоқ дыбыстар енуі де мүмкін – әсіресе «аа» және «мм» екеуі. Сіздің оларды бірден білетініңіз сөзсіз. Оларды сөйлегенде көп қолдансаңыз, сізді басқа адамдар секілді дұрыс сөйлей алмайды деп ойлайтын болады.

Сөйлеу барысында жаман әдеттерден қалай арылуға болады?

Сіз бұл әдеттерден қалай арыласыз? Кез келген әдет сияқты, ол тәртіпті қажет етеді. Мына үш әдісті қолданып көріңіз.

Біріншіден, таныс сөзді пайдаланып, өзіңізді *тыңдаңыз*. Жай ғана сөйлеу кезінде айтып жатқан сөздеріңізге назар аудару өте тиімді болуы мүмкін. Сіз қанша рет тоқтап, бастағаныңызды, қайталағаныңызды және «аа» дегеннің сөйлеуіңізге қалай кедергі жасайтынын түсінесіз. Осы әдістің өзі сіздің сөйлеуіңізді ретке келтіруге көмектеседі.

Екіншіден, не айтқыңыз келетінін алдын ала ойластырыңыз. Бұл сізге былайша да анық зат сияқты естілетінін білемін, бірақ көбінесе сөйлегенде бос сөздерді қолданудың себебі – сіз сөйлемнің ортасына жеткенде оны қалай аяқтау керектігін білмегендігіңізден болуы мүмкін. Бұл аузыңызды ашпас бұрын ойыңызда тұтас айтатын сөздеріңізді дайындап алу керек деген сөз емес, өйткені сіз бірінші сөйлеміңізді айтып жатып, екіншісін жоспарлай аласыз. Егер бұл қиын болып көрінсе де солай істеп көріңіз, сонда оның қиын емес екеніне көз жеткізесіз. Миымыз бізге бір уақытта екі нәрсені жасауға мүмкіндік беретін үлкен қабілетке ие. Кішкене жаттықсаңыз, кейін сізге бұлай жасау тіптен оңай көрінетін болады.

Үшіншіден, өзіңіздің сөйлегеніңізді мұқият тыңдап, сіз бос сөздер мен клишеге айналған фразаларды қолданған әр сәтте сізді тоқтатып отыратын «бақылаушыны» табыңыз. Бұл әдістің тиімділігі сізді таңқалдырады. «Бақылаушы» ретінде жұбайыңыздың, жақсы досыңыздың немесе жұмыстағы әріптесіңіздің көмегіне жүгінсеңіз болады. Әрбір бос сөз бен клише фраза үшін сізді бірден тоқтатуын сұраңыз (ол үшін «Тоқта!» сөзін қолдансаңыз болады). Сіздің «бақылаушыңыз» сізбен күніне кемінде бірнеше сағат уақытын өткізетін адам болуы керек. Бұл сіз үшін жағымсыз болады деп ойлайсыз ба? Әдістің тиімділігі де сонда. Бірнеше күн бойы осындай «теріс нығайтудан» кейін, сіздің өзіңіз қаламайтын сөздерді қолданудан аулақ бола бастайтыныңызға кепілдік беремін. Айтпақшы, бір уақытта тек бір сөзбен немесе фразамен жұмыс жасаңыз. Егер сізге бірнеше сөздерден құтылу қажет болса, оларды кезекпен алыңыз, әйтпесе бақылаушының өміріне сізді аса көп тоқтатқаны үшін қауіп төнуі мүмкін.

Жетіспейтін сөздер

Кейбір жағдайларда әдеттегіден *аз* сөз қолданылады, әсіресе жаңалық дикторлары мен спорт комментаторлары өздерінің сөйлемдерінен етістіктерді алып тастауды әдетке айналдырған, ал бұл сөйлем мағынасының өзгеруіне әкеледі.

Баскетбол комментаторы: «Patrick Ewing fouled on the play» (Патрик Юинг ойын шартын бұзды) десе, ол әдетте Юингке қатысты ойын шарты бұзылды дегенді білдіреді. Бірақ оның айтқаны Юингтің *ойын шартын* бұзғанын білдіреді. Неліктен мұны әдеттегідей айтпасақ? Репортёрлар мен кешкі жаңалық жүргізушілер дәл осылай етістіктерді алып тастайтын әдет шығарған.

Мүмкін, олар бұл айтқысы келетін нәрсені қызықты етеді деп ойлайтын шығар, мысалы, мәлімдеме соншалықты шұғыл болғандықтан, етістіктерді қолдануға уақыты болмағандай. Бірақ бұл – «сәнді» сөйлеудің тағы бір түрі.

Егер сіз әлі де осы әдеттердің бәрі зиянсыз, бірдеңені айтудың бір жолы екіншісінен жаман емес деп ойласаңыз, менің кейде көңіл көтеру үшін жасайтын ой жаттығуын қолданып көріңіз. Ол үшін мен ұлттың ең үлкен шешендік сөздерін қазіргі уақыттың спикерлері айтса қалай естілетіні туралы ойланамын.

Классиканың мына етістіксіз мысалдарын қарастырыңыз: «Сексен жеті жыл бұрын біздің ата-бабаларымыз жаңа

Ұлт құрды».

Авраам Линкольн

«Мен басқалардың қандай жолды таңдайтынын білмеймін, бірақ мен үшін ол – бостандық немесе өлім».

Патрик Генри

Немесе мына бос сөзге толы инаугурациялық сөйлеу:

«Негізінде, еліңіз сіз үшін не істей алатыны туралы емес, сіздің, аа, өз еліңіз үшін не істей алатыныңыз туралы сұраңыз».

Джон Кеннеди

Немесе Флоренс Кингтің «Gone with the Wind» (Желмен жүйткіген) фильміндегі модернизациясы: «Шынымды айтсам, қымбаттым, бұл маған әсер етпейді».

Саяси сауаттылық

Саяси сауаттылық туралы көп айтылды және бұл истерия тудырғаны соншалық, мен бұл терминді мүлдем қолданғым келмейді. Бізге ұнай ма, жоқ па, біз бұл терминді де, тұжырымдаманы да күнделікті өмірімізде, демек, күнделікті әңгімелерімізде кездестіреміз. Себебі, бүгінде біздің қоғамда ұзақ уақыт бойы қоғамдағы биліктен шеттетілген әйелдер мен азшылық топтарөз құқықтарын талап ете бастады. Сол талаптар олардың сөздеріне де таралды.

Олар бір нәрсені *қалай* айту жолын жеткізу ойымызбен бірдей маңызды деп санайды, өйткені сөздер идеялар мен көзқарастарды жеткізеді. Менің ойымша, олар дұрыс айтады. Егер сіз әдет бойынша әйелдерді «әлсіз жыныс» деп айтсаңыз, сіз жыныстардың теңсіздігі туралы ескірген түсінікті қолдаған болар едіңіз. Егер сіз біреуді «*жар*» («*жапон*») деп атаған болсаңыз, бұл сіздің сөзіңізде кездейсоқ жаргон сөз болып қана қоймай, тыңдаушыға Екінші дүниежүзілік соғыс дәуіріндегі жапондықтар туралы «Сары қауіп» туралы ойды байқаусызда еске саласыз. Бұл мысалдар бірдей емес, бірақ олар осы топтардың мүшелерін неліктен өздерін солай атайтынына сезімталдықпен қарайтынын және неге басқалар мұны есте ұстауы керек екенін анық көрсетеді.

Біздің 1990-шы жылдардағы Америкада өмір сүріп жатқанымыз, біз үшін терең моральдық және практикалық

мағынаға толы. Моральдық маңыздылығы – азшылық топтардың сезімдерін елемей – этикалық тұрғыдан дұрыс емес.

Практикалық маңыздылығы – мұндай тақырыптар туралы абайсыз сөйлеу сізге зиян тигізуі мүмкін. Эл Кампанис, Джимми Грек және басқалардың қара нәсілді спортшыларды талқылауда абай болмағандықтан, мансаптары құлдырағаны туралы ойланыңыз.

Сіз терминологияның уақыт өте қалай өзгеретініне мұқият болуыңыз керек. Мен жаңа ғана *қара* нәсілді спортшылар туралы айттым. Бұл сөздің қолдануын 1960 жылдардан бастап осы этникалық топтың көпшілігі қолдады. Бірақ бұл әрдайым солай болған жоқ және әлі күнге дейін дамып келеді.

Мен ер жеткенде, тіпті теледидардағы алғашқы он жылымда да қара нәсілді адамды атаудың дұрыс жолы оны «Negro» деп атау болды. 1960 жылдардағы қара нәсілділердің төңкерісі кезінде қара нәсілділердің басшылары өз халқын «negro» емес, «қара» деп атағанын қалайтынын айтты, сондықтан біз бұл түзетулерді – эфирге және журналистиканың басқа түрлеріне, басқа кәсіптерге және американдықтардың көпшілігінің күнделікті әңгімелеріне енгіздік.

1980 жылдары жаңа терминдер енгізілді. Қара нәсілділердің басшылары өздері мен халқының «Африкандық Американдықтар» деп аталуы керек деп мәлімдеді. Мексикалық және испандық көшбасшылар «Испандық» деп аталуды жөн көрді, бұл термин қазір «Латын американдықтар» деген терминге ауысып жатыр. Шығыстан келгендерді қазір «Азиялы-

қтар» деп атайды. Көптеген американдық үндістер өздерін «Американың байырғы тұрғындары» деп атағанын қалайтынын айтты; басқалары ақ нәсілділердің атауларынан гөрі өздерінің жеке тайпалары бойынша аталғанды жөн көрді.

Тәжірибе көрсеткендей, бұл терминдер алдағы уақытта жаңа терминдермен ауыстырылады. Жақында жарияланған мақалада «The Washington Post» өзгеріп жатқан терминологияға деген көзқарасы туралы деректерді келтірді. 1987 жылы «африкандық американдық» термині, сол кезде салыстырмалы түрде жаңа болып, «Post»-та 42 рет қолданылған. 1993 жылы ол 1422 рет қолданылған. «*Латындық Американдық*» сөзі 1987 жылы 85 рет және 1993 жылы 389 рет қолданылған. «*Американың байырғы тұрғыны*» терминіне келетін болсақ, ол 1987 жылы 112 рет, ал 1993 жылы 339 рет қолданылғаны анық болды.

Мұның бәрі біз басқаларға басынан бастап көрсетуіміз керек болған құрметпен қарауда ұзақ жолдан өткенімізді дәлелдейді. Біздің қазір осы терминдерді дұрыс қолданып сөйлеуіміз, сол топтардың соңғы жиырма жыл бойы күресіп келе жатқан әрекеттеріне деген құрметімізді көрсетеді.

Екінші жағынан, құрмет пен паранойяның арасында шек бар ма? Барлық әйелдер «ханым» емес екендігіне сүйене отырып, әйелдерді енді топ ретінде «ханым» деп атай алмайтынымыз ақымақтық емес пе? 1994 жылы бір журналдың редакторы болып табылатын әйел (ханым емес) бұл мәселеге өзінің әріптес *редакторының* назарын аудартыпты. Біз әлі

де «әріптес редактор» деп айта аламыз ба?

Сіз жұмыс орныңыздағы әйелге оның көйлегі туралы комплимент жасаған кезде тәуекелге барасыз. Бұрын «Сіз мына көйлекпен керемет көрінесіз!» немесе «Бұл көйлек сізге өте жарасады» деп айта алатын едік. Ал қазір сондай комплименттерді «Әдемі көйлек екен» деп айтумен шектеу ұсынылады.

Ақылға қонымсыз емес пе?

Бірақ бұл қауіпсіз жол. Ал қазіргі уақытта ең маңыздысы – қауіпсіздік. Ер адамның (біз бұрын «ұлдар» деп атаушы едік) әйелге (бұрын «қыздар» деп атайтынбыз) оның фигурасы жақсы екенін айтқанын соңғы рет қашан естідіңіз? Немесе аяқтарының әдемі екенін айтқанын ше? *Алайда!* Ер адам әйелден сөмкесінде мүшеқап бар ма екенін сұрай *алғанында* тұрған ештеңе жоқ. Ондай заттарды айтуға, сұрауға ешқандай тыйым жоқ.

Бұрын айту тәртіпсіздік болып саналған заттарды қазір айта беруге болады, ал бұрын айтуға болған сөздерді қолдану қазір тәртіпсіздік болып саналады. Сиам патшасы «The King and I» (Патша екеуміз) фильмінде айтқандай: «Не болса, болған. Не болмаса, болмаған. Ал қазір бұл үлкен жұмбақ!»

Әрине, бұл күндері патшаның айтқанын саяси тұрғыдан дұрыс емес деп санауға болады. Бірақ жақсы этникалық әзілдің несі жаман? Мазақ пен орынсыз фанатизмге негізделмеген жақсы еврей әзілінен күлкілі не болуы мүмкін? Немесе ирландиялық әзіл болса? Әлде итальяндық па? Мүмкін,

тіпті қара нәсілділердің ойлап тапқан әзілі болса ше? Онда Майрон Коэн, Сэм Левенсон және Джеки Глисон сияқты тамаша комиктер үшін бүгінде өмір сүру қиын болар еді. Ричард Прайор өзінің «That Nigger's Crazy» (Мына қара нәсілді есінен ауысқан) альбомын ыңғайлы уақытта шығарған. Бүгінде ол өзінің альбомын сондай атаумен шығаруға дайын компания таба алмас еді.

Бұл – саяси сауаттылыққа шамадан тыс назар аударудың қаупі.

Ешкімді ренжітпеу туралы көп уайымдамайық, әйтпесе құрмет пен паранойяны ажырату қабілетімізді жоғалтамыз.

6

Іскери әңгіме

- *Бизнес негіздері*
- *Сату өнері және өзіңізді тиімді сата білу*
- *Бастығыңызбен және қарамағыңыздағылармен сөйлесу*
- *Жиналыстар мен презентациялар*
- *Кейси Штенгельдің техникасы*

Мен нақты неше пайыз екенін білмеймін, бірақ көпшілігіміз жүргізетін әңгімелердің жартысына жуығы біздің жұмысымызға байланысты деп болжауға болады. Мен, ең алдымен, тележүргізушімін, бизнес жетекшісі емеспін, бірақ мен спикер, панелист, төраға немесе қатысушы ретінде жеткілікті іскерлік кездесулерге қатыстым және іскерлік әңгімелерде сізге көмектесетін бірнеше кеңестерді меңгеру үшін Американың көптеген жоғары басшыларымен сөйлестім.

Бизнес негіздері

Мен білетін әрбір табысты кәсіпкердің тілі өткір спикер екені таңқаларлық емес. Бұл тарауда мен олардан үйренген үш кетәсілден бастап, өз тәжірибемнен алған кеңестеріммен бөлісемін:

1. Искерлік әңгімеде зайырлы әңгімедегідей негізгі принциптер қолданылады. Тура және ашық болыңыз, егер сіз жақсы спикер болғыңыз келсе, жақсы тындаушы да болуыңыз шарт.

2. Егер сіз өз салаңызға немесе мамандығыңызға қатысы бар адамдармен сөйлесетін болсаңыз, сіз сөйлесетін адамдар сіз қолданатын техникалық терминдерді біледі деп ойлауыңыз мүмкін, бірақ сонда да өз ойыңызды түсінікті етіп жеткізіңіз. Ал егер өзіңіздің қызмет салаңызға кірмейтін адамдармен сөйлесетін болсаңыз, керісінше, аудиторияңыздың немесе жиналыстың басқа мүшелерінің сіздің техникалық терминдеріңізді білмейтіндігін түсінуіңіз керек, сондықтан кәсіби емес тілде сөйлеңіз.

3. Уақыт – өте бағалы зат. Сізбен сөйлесетін адамдардың уақытын босқа өткізбеңіз. Кездесудің шынайы мақсатын пікірталасқа түсіруден алдын кешегі матч немесе Гольф ойынының соңғы раунды туралы әңгіме бастамаңыз, бұл сіз ойлағаннан әлдеқайда ұзақ уақытқа созылып кетуі мүмкін. Жиырма минуттық монологпен кездесуді жандандыруға ты-

рыспаңыз, өйткені басқалардың оған уақыты жоқ, олар іске кірісуге асығыс болып келеді.

Үшінші мәселе туралы тағы да айтып кетейік, ол нақтылауға лайық. Мысалы, сізге шұғыл түрде келісімшарт ұсынысын бітіру керек болды делік, дәл осы сәтте сізге бір *танысыңыз* қоңырау шалып, жарты сағат бойы өз әңгімелерін айтып, сіздің уақытыңызды босқа құртса сіз не сезінер едіңіз? Ал егер сіздің бастығыңыз сіздің кеңсеңізге келіп, не үшін келгенін айтудың орнына бес минут бойы әр нәрсені бір түртіп, ары-бері жүргені сізге қаншалықты ұнайтын еді?

Олардың қателігін қайталамаңыз. Адамдар не туралы сөйлесіп жатқанын біліп алыңыз, әріптесіңіздің кеңсесіндегі жиын немесе салтанатты кездесу болсын, сіз оған дайын болыңыз. Тақырып туралы алдын-ала ойланып, сізге қандай сұрақтар қойылатынын, оларға жауап берудің ең сенімді, нақты әдісі туралы шешім қабылдаңыз.

Басқа адамдар не қалайтынын және не қажет ететінін есте сақтаңыз. Мысалы, бәріміз басымыздан өткізген жағдай: егер сізге өткен айдағы сату деректері қажет болса, сіз оны сату бөлімінің мүшесі Сюзаннан сұрайсыз. Бірақ оған келесі сатылым жылына арналған бүкіл корпоративтік маркетингтік стратегияны айтудың қажеті жоқ. Бұл оның да, сіздің де уақытыңызды ысырап етеді.

Бұл сіздің ешкіммен сөйлеспеуіңіз керек дегенім емес. Қызметкерлеріңіздің рухын жоғары және еңбек өнімділігін сақтаудың ең тиімді әдістерінің бірі – оларды хабардар ету,

сондықтан адамдарға оларды қызықтыратын немесе ынталандыратын негізгі ақпаратты беретін кездер болады. Бірақ сіз біреумен сөйлескен сайын ол адамға толық нұсқаулық беріп, барлық мән жайды айтудың қажеті жоқ. Сағат неше болды деп сұраған кезде сағаттың ішкі механизмі қалай жұмыс істейтінін түсіндіре бастайтын ақымақтарға ұқсап басқаларды жалықтырмаңыз.

Сату өнері

Барлығы бірдеңе сатады. Сіз шынымен сатушы болып жұмыс істесеңіз де, басқа мамандық иесі болсаңыз да, сіз өзіңізді, біліміңізді және тәжірибеңізді күн сайын өз жұмысыңызда сатасыз. Мүмкін сіз бұл кітапты өзіңізді жақсы сатқыңыз келгендіктен оқып жатқан шығарсыз. Сату туралы айтатын болсақ, іскери әңгімелерде жетістікке жеткендер бұған белгілі бір ережелерді сақтау арқылы қол жеткізеді. Сіз өзіңіздің өнімдеріңізді немесе қызметтеріңізді сатқан кезде қандай әдіс жұмыс істейтінін, қайсысы істемейтінін зерттеуіңіз керек. Мұны білудің жалғыз жолы – әріптестеріңізбен сөйлесу және басқа адамдардың тәжірибесі туралы материалдың бәрін қолыңыздан келгенше оқу.

Көптеген табысты адамдар маған сәтті сатудың құпиясы туралы да айтты. Олардың бірі – Американың ең бай адамдарының бірі Джек Кент Кук, ол сәтті сатудың құпиясын он төрт жасында білген. Джектің байлығы 600 миллионнан 1 миллиард долларға дейін бағаланады және оның активтерінің қатарына Нью-Йорктегі «Крайслер» ғимаратынан Вашингтондағы «Редскинс» футбол командасы да кіреді.

Біз Вашингтондағы Дьюк Зайберттің мейрамханасында түскі ас ішіп отырғанда, ол маған өзінің алғашқы сатылымы туралы айтып берді. Бұл Құлдырау (дағдарыс) жылдарының өріс алған кезінде болған оқиға. Канададағы Джектің

бала кезі. Ешкімнің еш нәрсе сатып алуға ақшасы болмаған уақыт еді. Сату мансабын бастауға болатын уақыт әлі келмеген. Бірақ Джектің анасына отбасылық телефон шотын төлеу үшін 2,50 доллар қажет болды, алайда қалтасында көк тиында да жоқ еді.

Сол себептен Джек бос жатқанша үйлерді аралап, жұртқа энциклопедияларды ұсынып, осылай сатушы ретінде жұмыс тапты. Кітаптарда оларды қалай сәтті сатуға болатындығы туралы жинақ болды. Алайда он төрт жасар жасөспірім болғандықтан, Джек өзінің сүйкімділігі мен сенімділігінің арқасында табысқа жете алатынына сеніп, ол кеңестерді елемеді.

Джек Кент Кукты білетін кез келген адам оның сүйкімді және сенімді екенін растайды, бірақ табысты сатушы болу үшін сізге одан да көп нәрсе керек, әсіресе он төрт жасыңызда. Сонымен, ол Пикеринг мырза есімді дүкен иесімен іскерлік келіссөздер жүргізудегі алғашқы тәжірибесінде қатты сәтсіздікке ұшырады. Содан кейін ол осы нұсқауларды қарастыруды шешті. Ол отырып алып, оларды мұқият оқып шықты, оқуға жұмыс күнінің екі сағатын жұмсады.

Екінші сатып алуы мүмкін адамға келгенде, ол сату жиынтығындағы нұсқауларды орындап, өз мақсатына жетті. Атап айтқанда, Джектің «Біздің кітаптарды қайда жібергенімізді қалайсыз?» деген сұрағы шешуші рөл атқарды.

Содан кейін ол Пикеринг мырзаға қайтып барып, онымен алғашқы кездесуіне мүлдем қарама-қайшы нәтижеге

қол жеткізді: Пикеринг те энциклопедиялар жинағын сатып алды. Кеш батқанда Джек үйіне жүгіріп келіп, анасына телефон шотын төлеуге 2,50 доллар, сонымен бірге қосымша 24,50 доллар да берді.

«Менің ойымша, бұл менің өмірімдегі ең мақтан тұтатын сәт, – дейді Джек бүгін, – біздің барлық Суперкубоктарымызды қоса алғанда».

Ол сатудың екі ережесін ұстанып табысқа жетті: не сатушыныңызды біліңіз; және сіз мәміле жасағаннан кейін сатуды жалғастырмаңыз. Бұл жағдайда кітаптарды қайда жіберу керектігі туралы сұрақты қойғанда, Джек ережелердің екеуін де орындады, тұтынушысы одан кітап сатып алды, сонымен мәміле бітті.

Сату туралы келіссөздердің тағы бір негізгі ережесі бар: өнімнің ерекшеліктерін емес, *артықшылықтарын* сатыңыз. Тостерде өнімнің «дайын» болғанын көрсететін осы керемет микрочип бар деп айтпаңыз. Оның орнына бумен пісірілген кофе мен сарғайып піскен ағылшын тоқашымен таңғы ас ішу туралы сөйлесіңіз. Сақтандыру полисі бойынша сыйақылар мен төлемдер туралы айтқанша, сіздің тұтынушыңыз сезінетін қауіпсіздік туралы және оның жұбайы мен балаларының сатып алынған затқа қаншалықты қуанатыны туралы айтыңыз.

Жұмысқа қабылдау кезінде әңгімелесу

Өзіңізді тиімді сата білу өнері

Сіз сатуға тура келетін ең маңызды өнім – бұл өзіңізсіз, сондықтан оны дұрыс жасау керек. Өзіңізді сату – жұмысқа орналасу барысындағы сұхбат кезінде жағымды әсер қалдыру, жұмыс орнында жоғарылау үшін маңызды, нәтижесінде сіз өзіңізді басқа компаниялар үшін тартымды ете аласыз және осылайша мансаптық өсу мен табыс табу қабілетіңізді арттыра аласыз – бұл сіздің сатудағы басты міндетіңіз. Бизнес саласында жұмыс істейтін кез келген адам өзінің мансабында бұл процестен кем дегенде бірнеше рет өтуі керек.

Өзім бірнеше рет осындай жағдайды бастан өткергендіктен, менің төрт негізгі ережем бар. Олар маған көмектесті, олар сізге де пайдалы бола алады:

1. Потенциалды жұмыс берушілерге *олар* үшін не істей алатыныңызды көрсетіңіз.
2. Мүмкіндігінше ашық болыңыз.
3. Дайын болыңыз.
4. Сұрақтар қойыңыз.

Енді әр тармақ бойынша толығырақ айтып кетейік:

Тек сіз ғана істей алатын не бар? Президент Кеннедидің сөздерін басқаша қарастырсақ, жұмыс берушінің сіз үшін не істей алатыны туралы емес, жұмыс беруші үшін сіз не істей алатыныңыз туралы сұраңыз. Сізбен сұхбаттасушыға түйіндемеңізде жазылғандарды айтпаңыз, ол оны оқып алған. Оның орнына, бұл жұмысты басқаларға қарағанда қалай жақсырақ орындайтыныңызды айтыңыз; сізді жалдаған бастық қаншалықты жақсы көрінетіні туралы ой салыңыз. Басқаша айтқанда, ерекшеліктеріңізді емес, артықшылықтарыңызды сатыңыз. Сіз мұны өз біліміңіз бен дағдыларыңыз – өз салаңызда алған тәжірибелеріңізбен байланыстарыңыз және мансап барысында дамытқан қабілеттеріңіз туралы айту арқылы жасайсыз.

Ашықтық. Тағы да сол сөз. Егер сіз сәттілікке жетуді қаласаңыз, бұл – кез келген әңгімеде, зайырлы болсын, іскерлік болсын – қажет қасиет. Іскерлік ортаның сіздің ашықтығыңызды басып тастауына жол бермеңіз. Жұмысқа деген құлшынысыңыз туралы айтыңыз. Бұл сезімге сергектік беретін сипат, оны жұмыс берушілер әрдайым жұмысқа орналасу сұхбаттарында кездестіре бермейді, ал кейде оны көрсеткен үміткер кейінірек дәл осы қасиеттің шешуші екенін біліп жатады.

Мен Вашингтонның бұрынғы қоғаммен байланыс жөніндегі директорын білемін, оны жұмысқа қабылдағаннан кейін жаңа бастығы кейінірек оны сұхбатқа келген басқа үміткерлерден не ерекшелендіретінін айтып берген екен: «Сіз бізге

бұл жұмысты қалайтыныңызды анық көрсетіп, үлкен ынта білдірдіңіз және сізде бұл жұмысты сәтті орындау үшін жеткілікті тәжірибеңіз бар екенін түсіндірдіңіз. *Сіз адал болдыңыз».*

Менің бір таныс кинопродюсерім оған хатшы керек екендігі туралы хабарлама берді. Осы лауазымға қажетті іс жүргізу дағдыларын тізімдегеннен кейін хабарландыруда «Мұқият болуы керек» делінген. Сұхбатқа келген барлық үміткерлердің біреуі ғана: «Айтпақшы, мен өте мұқият боламын», – деген екен. Солайша ол жұмысқа қабылданды.

Тағы бір мысалға менің Майамидегі радиостанциядағы алғашқы жұмысыма қалай кіргенім туралы әңгімем жатады. Менде радиожурналистикада тәжірибе болған жоқ. Нөл еді. Бірақ менде қандай ынта болды десеңізші! Директор мұны бірден байқап, мені қабылдауға шешім қабылдады, өйткені оның алдында аздаған көмекпен қолынан барлығы келетін ынталы жігіт тұрды. Бұл отыз жеті жыл бұрын болды, мен әлі күнге дейін ол мені тәжірибемнің жоқтығына қарамастан алған лауазымда жұмыс істеймін.

Дайындық. Өзіңіз туралы айтқыңыз келетін негізгі ойлардың тізімін жасаңыз. Сіз тіпті оларды қағазға жазып, сұхбат алдында бірнеше рет қарап шығыңыз. Қиын сұрақтардан қашпаңыз – оларды жазып алыңыз, содан кейін оларға қалай жауап беретініңізді шешіңіз. Мысалы, егер сіз соңғы жеті жылда жұмысыңызды үш рет өзгерткен болсаңыз, неге деген сұраққа жауап беруге дайын болыңыз. Егер қаласаңыз,

жаттығып көріңіз: біреу сізден сұхбат алушының рөлін ойнап, сізбен «сұхбат» өткізсін. Бұл сізге қажетті жұмысқа орналасуда мүмкіндіктеріңізді әлдеқайда көбейтетін өте тиімді әдіс.

Сұрақтар қойыңыз! Бұл кітаптан менің сізді метрода сөйлесіп не сұхбаттасып жатсаңыз да, сұрақтар қоюға шақыратынымды оқығанда ешкім таң қалмауы керек. Тек сұрау арқылы сіз бір нәрсені біле аласыз, ал сұхбат барысында сіз, әрине, жұмысқа тұрып жатқан фирма туралы білгіңіз келетін жауаптарға қол жеткізе аласыз.

Сіздің болашақ жұмыс орныңыз немесе бастығыңыз туралы ақпарат алудың ең жақсы мүмкіндігін ойлап табу мүмкін емес. Сонымен қатар, жұмыс берушілер өздерінің бастамашылығын көрсететін және фирмаға қатысты маңызды сұрақтар қоятын адамды құрметтейді. Бұл сізде біз жаңа ғана талқылаған екі шешуші қасиет дегенді білдіреді: сіз дайын және мұқият болдыңыз.

Миннеаполистегі «Maskay Envelope Corporation» компаниясының төрағасы және басшысы Харви Маккей өзінің керемет іскерлік жетістіктерінің арқасында бірнеше рет менің радио және телешоуларымның қонағы болды. Оның бірінші жетістігі «Swim with the Sharks Without Being Eaten Alive» (Акулалар арасында жүзіп, тірідей жем болмау жолдары) кітабының арқасында болды. Харвидің 1993 жылы жарық көрген үшінші бестселлері «Sharkproof: Get the Job You Want, Keep the Job You Love... in Today's Frenzied Job

Market» (Ақуаларға қарсы құрал: Қазіргі ессіз еңбек нарығында... қалаған жұмысыңды тап, сүйген жұмысыңды сақта), – деп аталды.

«Sharkproof» кітабы жұмысқа орналасу кезінде сұхбатта дұрыс сұрақтар қоюдың маңыздылығын атап көрсетеді және қандай сұрақтар қою керектігі туралы тамаша кеңестер береді. Мысал ретінде ол әр компанияға оның құндылықтары туралы қойылған сұрақтың ұнайтынын айтады. «Егер сіз компанияның құндылықтарын оның нәтижелерімен байланыстыратын қызықты сұрақ қоя алсаңыз, сіздің оларды түсінетініңізді көрсете алдыңыз деген сөз».

Егер компания өз саласының көшбасшыларының бірі болса, оның жетістіктері туралы сұраңыз. Харви айтқандай: «Табысты компаниялар, табысты адамдар сияқты, әдетте қарапайымдылықты өздерінің ең жақсы қасиеттерінің бірі деп санамайды; олар сондай-ақ ұтымды жағымпаздыққа қарсы емес», мен мұны корпорациялардың алдында сөйлеген көптеген сөздерімнен растай аламын. Екінші жағынан, егер компания нарықта жетекші орындарда болмаса, сіз: «Сіз компанияның саладағы қай компаниялардың жетістігіне қол жеткізгенін қалар едіңіз? Бұған қалай қол жеткізесіз деп ойлайсыз?» деп сұрасаңыз болады.

Харви сонымен қатар *тыңдай* білу де өте маңызды екенін атап көрсетеді. Оның айтуынша, «сұрақ қойғаннан кейін жауапты мұқият тыңдауыңыз қажет. Жауаптарды естігеннен және оларға жауап бергеннен гөрі, өзіңіздің ақылды сұрақта-

рыңызға көбірек қызығушылық танытқандай әсер қалдырмаңыз».

Егер сіз жұмыс беруші болсаңыз

Егер сіз сұхбатты өзіңіз жүргізсеңіз, сіз үміткерде көргіңіз келетін қасиеттерге – ашықтық, ынта, зейінге – ие екеніңізді көрсетуіңіз керек және сұрақтар қоюға дайын болуыңыз керек.

Тек біліктілікке ғана назар аудармаңыз. Сіздің алдыңызда қандай адам бар екенін көруге тырысыңыз. Оның жұмысқа ынтасы бар ма? Ол еңбекқор жұмысшы бола ала ма? Егер сіз адамның ұялып немесе қорқып тұрғанын сезсеңіз, 2 тарауда сипатталған әдістердің бірімен жағдайды түзетуге тырысыңыз. Егер сіз түйіндемеде әдеттен тыс нәрсені көрсеңіз, мәселен, үміткер Гонконгта тұрды немесе циркте жұмыс істеді деген секілді, бұл туралы толығырақ айтуды сұраңыз. Көбінесе бұл адамға сөйлеуге көмектеседі, ал сіз оның басқа лауазымдардағы тәжірибесіне біртіндеп ауыса аласыз.

Есіңізде болсын, ашықтық пен ынта екі жақтан да шығуы керек. Жұмыс пен өзіңіздің қандай бастық екеніңіз туралы айтқанда адал болыңыз. Егер сізде өзіңіздің компанияңызға деген ынта болмаса, онда неге біреудің ол жерде жұмыс істегісі келуі керек?

Бастығыңызбен сөйлесу

Сіз жұмысқа тұрдыңыз делік. Енді сізді күтіп тұрған әңгімелер туралы не деуге болады? Біз бәрімен және кез келген жағдайда, соның ішінде жұмыста да бірдей қарым-қатынас жасаймыз деп айту қателік болар еді. Себебі – олай емес.

Сіз өз бастығыңызбен басқа әріптестеріңізбен немесе қарамағыңыздағылармен сөйлескендей сөйлеспейсіз. Мұны адами тұрғыдан түсінуге болады, өйткені бастығыңыздың сізден лауазым бойынша жоғары тұрғанын сіз жақсы білесіз.

Армиядағы кіші лейтенант өзінің командирі генералмен өзінің лейтенанттарымен сөйлескендей сөйлеспейді. Әрі ол өзінің тікелей бастығы болып табылатын майормен генералға қарағанда бейресми түрде сөйлеседі.

Бастығыңызбен құрметпен сөйлесу орынды болады. Бәріміз бұл туралы бастығымызбен сөйлескен кезде ұмытпаймыз және онымен сөйлесу тәсілі, егер сөзбен болмаса да, тонмен және мәнермен, басқаша екенін мойындаймыз.

Бірақ бастығыңызбен сөйлескенде «тым ресми» болудың қажеті жоқ. Мен Тед Тернермен олай сөйлеспеймін және солай сөйлесетін басқа ешкімді көрмеппін. Барлығымен келісе беретін немесе шектен тыс сыпайы болудың қажеті жоқ, өйткені көптеген бастықтар ондай қызметкерлерге аса құрметпен қарамайды.

Кез келген жұмыста, көптеген себептерге байланысты, тек

сөйлесу ғана емес, бастығыңызды білу де пайдалы. «Жұмыстан кейін ішейік» деген деңгейде оны білуді айтып тұрған жоқпын. Бірақ мен өзімнің жұмысымда өзімді, өз рөлімді, компанияға қосатын үлесімді, күшті және әлсіз жақтарымды, қай жерде жетілу керектігін және басымдықтарым қандай екенін білудің жақсы себептері бойынша бастығыммен жақынырақ танысар едім. Бастығыңыз туралы да дәл осындай нәрселерді біліңіз.

Мен мұны өз тәжірибемнен білемін: егер бәрі жақсы болса, бастығыңызбен қалай сөйлесуге болатындығы туралы алаңдамауға болады. Бірақ егер сіз бірдеңе дұрыс емес деп ойласаңыз, демек бірдеңе шынымен де дұрыс емес деген сөз. Тағы түйсігіңізге сүйеніңіз.

Сондықтан бастықпен ашық түрде сөйлесіңіз, ол үшін Херб Коэн ұсынған екі сөзді қолдануды ұмытпаңыз: «*Маған көмектесіңізші*». Бастығыңыздың наразылығынан қорқатыныңыз бен ренжитініңізді көрсетпеңіз. Оның орнына дилеммаңызды келесідегідей тұжырымдаңыз:

«Менің ойымша, мен өз жұмысымды тиімдірек орындай алар едім. Сіз маған қандай бағыттарға назар аударуым керек екенін анықтауға көмектесе аласыз ба?»

Немесе «Мен бұл жобаны қалай бастау керектігіне сенімді емеспін. Егер сіз бірінші кезекте қандай қадамдар жасау керектігін түсіндіре алсаңыз, маған *көмектесер* едіңіз».

Егер айтылғандай істесеңіз, онда сіздің бастығыңыз параноик немесе ақымақ болмаса, дегеніңізге жетесіз. Ал

керісінше болған жағдайда, сізге жаңа амал емес, жаңа жұмыс іздеу керек болуы әбден мүмкін, себебі мәселе сізде емес, бастығыңызда екені анық.

Қарамағыңыздағылармен сөйлесу

Ол үшін қарапайым ереже бар: *сіздің* қол астыңызда жұмыс істейтін адамдармен өз бастығыңыздың *сізбен* қалай сөйлескенін қалайтыныңыздай сөйлесіңіз.

Ірі ұйымдарда әр қызметкердің мақсаттары мен міндеттерін анықтайтын бағалау мезгіл-мезгіл сайын өткізіліп тұрады. Кішігірім компанияларда бұл процесс аса ресми түрде өте бермеуі мүмкін. Бірақ олар ресми ме, жоқ па, мұндай бағалаулар біз айтып отырған нәрсеге қол жеткізуге арналған – олар сіздің әрбір қызметкеріңізбен үнемі сөйлесіп тұруыңызға, олардың жұмысының нақты не екенін, олар мұны жақсырақ жасау үшін не істеу керек деп ойлайтыныңызды және келесі бағалауға дейін нақты не істеу керектігін түсіндіруге кепілдік береді.

Персоналды басқару бөлімінің қызметкерлері сізге осы тармақтарды қарастыратын бағалау жиналысы екі жақты процесс болуы керек екенін айтады – сіз өзіңіздің қызметкерлеріңіздің сіз туралы не айтатынын, кеңсе жұмысының күшті және әлсіз жақтарын және ондағы рөліңіз туралы құлақ асуға және олардың пікірінше, *сіз* қалай қазіргіден де жақсырақ бастық болу үшін не істей алатыныңыз бен не істеуіңіз керектігі туралы естуге дайын болуыңыз керек.

Сіздің қызметкерлеріңіздің мүшелерімен мерзімді бағалау кездесулері – бұл сіздің қызметкерлеріңізбен *қарым-қа-*

тынас жасаудың (олармен сөйлесу ғана емес) жалғыз әдісі. Бірақ мұны жарты жылда бір рет қана жасамаңыз. Күнделікті жұмыс жағдайында қызметкерлеріңізге олардың жұмыстары қалай жүріп жатқанын айтып тұрыңыз. Нақты нұсқаулар беріңіз. Егер уақыт тығыз болса, олар мұны түсінетініне көз жеткізіп, оларға жұмысты тапсыру мерзімін тағайындаңыз. Олардың нұсқауларды түсінетініне сенімді болу үшін сұрақтар қоюға шақырыңыз.

Жақсы жұмыс үшін мақтауға жомарт болыңыз. Егер сіз бір нәрсеге риза болмасаңыз, оларға бұл туралы айтыңыз. Мәселе өздігінен шешіледі деп үміттеніп, қарама-қайшылықтан аулақ болмаңыз. Уақытында шешілмеген мәселенің кесірінен қан қысымыңыз көтеріліп, ашуыңызды қызметкерден алып жүрмеңіз. Ол – ересектермен, соның ішінде қол астыңызда жұмыс істейтіндермен қарым-қатынас жасаудың ескірген тәсілі және бұл сіздің сол қызметкермен, сондай-ақ қалған жұмысшыларыңызбен қызметтегі қарым-қатынасыңыздың біржолата бұзылуына әкелуі мүмкін.

Сондай-ақ, бір қызметкеріңізді екіншісінің жұмысына наразылығыңызды білдіру үшін пайдаланбаңыз. Одан да батылдық танытып, наразылығыңызды өзіңіз айтыңыз, осылайша жұмыс орныңыздағы кәсіби адалдықты сақтап қала аласыз.

Көмекшілердің пайдасы

Бұрын хатшы немесе тіпті «жұма қыздары» деп аталатын қызметкерлерді қазір «көмекшілер» деп атайды. Дегенмен қандай атауға ие болса да, мұндай адамдар көптеген кеңселерде құпия қару болып табылады – олар бүкіл жұмыс барысының сәтті болуын қамтамасыз етеді. Олар уақытты үнемдеп, жұмысты тек бастықтары үшін ғана емес, әріптестері үшін де тиімдірек етеді, тіпті сіз үшін де солай істей алады.

Маған келетін болсақ, менімен жұмыс істейтін адамдар менің жеке көмекшім және «Larry King Live» штатындағы менің продюсер көмекшілерімнің бірі Джудит Томас менің жұмыс кестеме қатысты мәселелер туралы сөйлесетін бірінші адам екенін біледі. Біреу маған бір апта бойы қоңырау шалуға тырысуы мүмкін, бірақ кез келген жағдайда Джуди сіздің сұрағыңызға өзі жауап беріп, сізді менің жұмыс кестеме енгізе алады, бұл жерде оның осы қабілетінен асып түсетін ешкім жоқ. Ол бұл туралы кітап жазып, оған «Call Judy» (Джудиге қоңырау шалыңыз) деген атау берілетінін әрдайым қорқыта айтады, өйткені егер біз кездесу ұйымдастырмақшы болсақ немесе тіпті телефон арқылы шешім қабылдауға тырыссақ та, мен бәріне осыны айтамын.

Егер сізге біреуден қарапайым ақпарат қажет болса, алдымен сол адамның көмекшісімен сөйлесіңіз. Көмекші көбінесе керекті мәліметті бере алады немесе бастыққа қараған-

да кездесуді тезірек тағайындайды. Егер сіз қойғыңыз келген сұрақтарға көмекші жауап бере алатын болса, оның бастығынан сізге қайта қоңырау шалуды сұрайтын хабарлама қалдырудың қажеті не? Көмекшіге хабарласу үшеуіңізге де тиімді әрі уақытыңызды үнемдейсіз және керекті ақпаратты алуға мүмкіндік береді.

Көмекшінің құзыреттілігі мен білімін құрметтейтіндігіңізді көрсетіңіз. Жақсы көмекші – кез келген ұйым үшін құндылық және ол тиісті құрметке лайық. Бұл тек құрмет қана емес, сонымен қатар сіздің ақыл-ойыңыздың көрінісі. Өйткені, көмекші сіздің оны бағалайтыныңызды біліп, онымен кәсіби түрде сөйлесетініңізді байқаса, ол сізге көмектесу үшін барын салады және сіз үшін бірдеңе жасаймын деп тауларды қопаруға да дайын болады.

Келіссөздер кезінде қалай сөйлеу керек?

Менің досым Хёрб Коэн өзінің көптеген басқа таланттарынан басқа кәсіби келіссөз жүргізуші болып табылады. Ол жылына екі жүз күн саяхаттап, Американың ең ірі корпорациялары үшін келіссөздер жүргізеді. Оның «You Can Negotiate Anything» (Кез келген нәрсе туралы келісуге болады) кітабы тоғыз ай бойы «New York Times» бестселлерлерінің тізімінде және үш жыл бойы Австралияда бестселлер болды! Ол Картер мен Рейган президенттердің кезінде терроризммен күрес бойынша кеңесшісі болды. Хёрби

келіссөздерді қалай жүргізу керегін біледі.

Оның алғашқы және ең үлкен жетістіктерінің бірі ерте жаста, біз Бенсонхёрст орта мектебінің тоғызыншы сыныбын бітіріп, Лафайетт мектебіне ауысуға дайындалып жатқан кезде болды. Бұл, былайша айтқанда, ықтимал жеңілісті келіссөздер арқылы жеңіске қалай айналдыруға болатынының тамаша мысалы, бар болғаны жағдай сізге барынша тиімсіз болса да, өзіңіздің басымдыққа ие секілді сөйлегеніңізге көз жеткізу керек.

Хёрб Коэн, Брэззи Эббейт және мен үшеуіміздің Гил Мермелштейн атты сыныптасымыз болды, оны барлығымыз «Еден жуғыш» деп атайтынбыз – қызыл шашы өте қалың еді, шынымен де еден жуғышқа ұқсайтын. Бірде біз «Еден жуғыштың» отбасы ол туберкулезге шалдыққаннан кейін жедел түрде Аризонаға көшіп кеткенін білгенде, біз мектепке сол туралы хабар жеткізуді ойластырдық. Бірақ Хёрб оларға «Еден жуғыштың» көшіп кеткенін айтудың орнына, оның *қайтыс* болғанын айтып, гүлдерге ақша жинаймыз, кейін жиналған ақшаға сүйікті Натанның дәмханасында хот-догтар мен газдалған сусындар сатып алуға жұмсаймыз деген жоспар құрды.

Өкінішке қарай, біздің жоспарымыздың іске асуы біз ойлағаннан да сәтті болды. Директордың кеңсесінен «Еден жуғыштың» үйіне қоңырау шалып, оның нөмірі шынымен өшіп тұрғанын білгеннен кейін, мектептегілер қатты қайғырып, бізге Натанның дәмханасында тойғанымызша та-

мақтануға жетерлік қаражат жинап берді. Бірақ бәрі мұнымен аяқталған жоқ. Мектеп директоры, доктор Ирвинг Коэн (Хёрбтің туысы емес, жай ғана тектері бірдей) әр жылдың үздік оқушысы үшін «Гилберт Мермелштейн құрметіне арналған сыйлығын» тағайындауға шешім қабылдады және бізді «Еден жуғыштың» құрметіне ақша жинағанымыз үшін жеке-жеке мақтап өтті.

Біздің өкінішімізге қарай, «Еден жуғыш» өзінің құрметіне ұйымдастырылған еске алу рәсіміне келді. Директор Коэн ол туралы жылы сөздер айтып, біздің мектеп жиналысындағы игі ісімізді мақтап жатқан кезде, «Еден жуғыш» аудиторияға кіріп келді. Жағдайы әлдеқайда жақсарғандықтан, күзгі семестрге тіркелу үшін келген екен.

Хёрби орнынан атып тұрып, дауысы қаттырақ шығу үшін алақанын аузының айналысына қойып, залдың артқы жағына қарай былай айқайлады: «Еден жуғыш! Үйіңе кет! Сен өлдің!» Отырғандар алдымен не болғанын түсіне алмай, түсінген мезетте күлкіден жарылды. Директор Коэнға бұл жайт мүлдем күлкілі көрінген жоқ. Одан кейін жасөспірімдердің өмірінде болатын ең қорқынышты сәттердің бірі орын алды, дегенмен ол келіссөздердегі жеңістің де бастамасына айналды.

Директор Коэн бізді өз кабинетіне шақырып алып, мынаны айтты:

– Сен үшеуің мектептеп қуылдыңдар. Мектеп бітірмейсіңдер. Биыл емес. Келесі жылы да, одан кейінгі кез келген

басқа жылда да. Сендердің істегендерің – мектепте істеп келе жатқан бүкіл жылдарымда көрген ең жиіркенішті әрекет.

Брэззи екеуіміз түрмеде мерзімінен бұрын босату құқығынсыз өмір сүру туралы ойлап тұрғанда, Хёрби әрекет етуге бел буды. Ол директорға:

– Бір минут күте тұрыңыз, док. Сіз үлкен қателік жасап жатырсыз, – деді.

– Сен не деп тұрсың?

– Егер бізді мектептеп шығарып жіберсеңіз, мансабыңыз құрдымға кетті дей беріңіз.

– Сенің не айтқың келіп тұр? – деп сұрады директор.

Хёрб сөзін жалғастырды:

– Біздің мектепті бітірмейтініміз рас... бірақ сізге не болады?

Содан кейін ол кісі өлтіруге көшті.

– Егер сіз бізді мектептен шығарсаңыз, бұл істі тергей бастайды. Ал тергеудегі сұрақтардың бірі – сіз неге біреудің қайтыс болғанын айтқан он үш жасар үш баланың сөзіне сеніп қоя салдыңыз? Неліктен олардың сөздерінің растығын тексермедіңіз?

Директор Коэн:

– Біз тексердік қой, – деді.

Директордың докторлық дәрежесіне мән бермей, «док» деп атап, Хёрби ары қарай жалғастырды:

– Сіз жағдайды одан жақсырақ тексеруіңіз керек емес пе еді, док? Бір рет қоңырау шалдыңыз да, оператор нөмір-

дің өшірілгенін айтқан соң қоя салдыңыз. Осы бір телефон қоңырауының негізінде сіз оның жеке ісіне «қайтыс болған» деп жазуға дайын болдыңыз ба? Біздің тәртібіміздің өте нашар екенінен хабардарсыз, соны біле тұра бір рет *қоңырау шалу* жеткілікті деп ойладыңыз ба?

Содан кейін Хёрб өзінің соңғы дәлелін келтірді:

– Док, біз мектептеп қуылуымыз мүмкін, бірақ онда сіз де жұмыссыз қаласыз.

Аздаған кідірістен кейін:

– Неге бізге мұның бәрін ұмыта салмасқа? – деді.

Хёрбтің келіссөздері сәтті өтті, бұл үшеуміздің – оның алғашқы клиенттерінің – нағыз жеңісі болды. Директор Коэн бұл оқиғаны ұмытуға келісіп, бізге мектепті бітіруге мүмкіндік берді.

Сол оқиғадан Хёрб өзінің келіссөздер саласындағы мансабын бастады. Ол ең жоғары корпоративтік деңгейде, тіпті халықаралық деңгейде жұмыс істесе де, банктік несие сияқты нәрсе туралы келіссөздер жүргізу кезінде өзінің кеңестерін жеке, күнделікті деңгейге дейін төмендете алды. Өзінің «You Can Negotiate Anything» (Кез келген нәрсе туралы келісуге болады) атты кітабында ол былай деп жазады:

Менде сіз қолдана алатын тәсіл бар. Егер сіз ер адам болсаңыз, сұр түсті костюм киіңіз. Егер әйел болсаңыз, ресми көрінетін костюм кигеңіз жөн. Егер мүмкіндік болса, таныстарыңыздан қымбат алтын сағат пен «Phi Beta Каппа» (Фи Бета Каппа) кілтін сұрап

алыңыз. Жаныңызда жүретін үш досыңыздан да дәл осылай киінуін сұраңыз. «Сәлем! Мен Банкті аралап жүрген топ-менеджермін. Ақшаңызды менен аулақ ұстаңыз... Маған олар қажет емес. Мен хат жіберуге бара жатырмын» деп айтып тұратын түрмен банкке кірсеңіз, сонда несие ұйымының қызметкері банктен сізден қалмай еріп шығады және сіздің үйге қайтатын жолыңыздың жартысына дейін артыңыздан барады.

Хёрбтің айтқысы келгені мынау: сіздің сөздеріңізде ғана емес, сыртқы келбетіңізде де, ымдарыңызда да сізден үміт-сіздік емес, сәттілік аурасын көрсетуіңізді керек етеді. Сіз *егер* келіссөзде басымдыққа ие болмасаңыз да, басымдық сіздің жағыңызда екеніндей әрекет ете отырып, басымдық сізде болмаған жағдайда да жеңіске жете аласыз.

Боб Вульфтың Кодексі

Сіз не туралы келіссөздер жүргізсеңіз де, менің жеке тәжірибеме негізделген сізге берер кеңесім – Боб Вулфтың тілінде сөйлеу. Бобтың американдық ойын-сауық, спорт және бұқаралық ақпарат құралдарындағы ең атақты адамдармен жұмыс істегені кездейсоқ емес. Оған клиенттер көп келетін, ал қарсыластары оны құрметтейтін, өйткені ол істі қалай жүргізсе, сөйлегені де соған сай еді – адалдықпен, кәсібилікпен және әзілмен сөйлейтін.

Сондықтан мен әрқашан адамдарға «Менің агентім – Боб

Вульф» деп мақтанышпен айта алдым. Менің әрқашан Боб сияқты құрметті адаммен жұмыс жасағаным адамдарға өзім туралы жақсы әсер қалдыратынына сенімді болдым.

Боб ешқашан қоқан-лоқы көрсетіп немесе дұшпандықпен сөйлеген емес. Ол біз келіссөздер жүргізген тарапты біздің жауымыз емес, лайықты қарсыласымыз деп санайтын. Олармен сөйлескенде де сол көзқарасты ұстанатын. Ол «Бостон Селтикс» командасының менеджеріне: «Егер сіз Ларри Бердке қалағанын бермесеңіз, оны енді жаттығу базасында көрмейтін боласыз» деп айту мүмкін емес деп ойлады. Ол келісімшарттарды бұзуға болады деп санамады. Боб ешқашан Тед Тернерге: «Егер біздің шарттарымызбен келіспесеңіз, сізге бүгін “Larry King Live” бағдарламасының ескі шығарылымын көрсетуге тура келеді, өйткені мен оның студияға келуіне жол бермеймін», – деп айтқан емес.

Алайда, ол бізде басқа да қандай тандаулардың бар екенін айтып түсіндіретін еді. Бірақ Боб келіссөздер барысында серіктесін қорқыту амалдарын ешқашан қолданбаған. Бұл оның стилінде емес еді.

Боб ешқашан қымбатқа түсетін, бір сәттік жеңістерге сенбеді. Ол әрдайым менің есіме мынаны салып жүретін: Егер қазір көбірек ақша табу үшін серіктестеріңізді өзіңізден мүлдем алыстатсаңыз, ал бұл сіздің олармен соңғы келісімшартыңыз болса, онда сіздің жеңісіңіз ұзаққа созылмайды. Сол философияны Хёрб Коэн мен Харви Маккей де ұстанады.

Бұл менің жеке тәжірибеме және осы саладағы мамандармен – жаңағы үш досым да солардың қатарында – сөйлесуге негізделген келіссөздер жүргізуге қатысты соңғы кеңесім: қарсыласыңызбен достасуға тырысыңыз – бұл сізге келесі жолы жеңіске жетуге мүмкіндік береді. Бұл өте жақсы келіссөздер жүргізетін мамандардың тәжірибесінен үйренуге болатын көптеген сабақтардың бірі.

Егер сіз олардың кеңесін ұстанып, олар сияқты *сөйлесетін* болсаңыз, онда сіз бүгін де, ертең де табысқа жетесіз.

Жиналыстар

Барлығы жиналыстар туралы шағымданғанды ұнатады, сондықтан тым болмаса біреуіміз жиналыстарды жақтауымыз керек. Ол туралы көп нәрсе айтуға болады: бірнеше адам бірігіп шешім қабылдау керек болған кезде, бір нәрсеге қалай жетуге болатынын шешу немесе жоспарлау керек болған жағдайда, жақсы жиналыс – мұны істеудің ең жақсы және тиімді жолы. Сәтсіз жиналыс, бәріміз білетініміздей, азапқа айналады.

Кездесулерге қатысты бірнеше қарапайым жайттар:

Сіз жиналысқа қатысушы болған кезде

Уақытты үнемдеудің ең жақсы тәсілін білгіңіз келе ме? Кездесуге бармай-ақ қойыңыз. Егер сіздің қатысуыңыз міндетті болмаса, алдын-ала кешірім сұрап, басқа жерде өтетін іс-шаралар туралы ойлап табыңыз.

Неғұрлым аз сөйлесеңіз, соғұрлым жақсы. Егер талқыланып жатқан мәселеге тікелей қатысыңыз болмаса, тек өзіңізге назар аудару үшін беталды сөйлеуден аулақ болыңыз.

Кейбір адамдар өз ойын пікірталасқа қосу міндетті деп санайды, сонда ғана басқалар олардың әңгіме барысында өз үлесін қосқанын есте сақтап қалады деп ойлайды. Әрбір мәселе бойынша қыстырылысып, аузына келгенді айта беретін

адам ретінде танымал болғанша, тек өз орнымен сөйлейтін адам ретінде беделге ие болу әлдеқайда жақсы.

Мен Вашингтонда Келвин Кулидждің президент ретінде алғашқы жалақысын қалай алғаны туралы бір әңгіме естідім. Қаржы министрлігінің курьері Вермонттағы кішкентай ауылдан шыққан адамның чекте жазылған үлкен қаражатты көргендегі реакциясын білу үшін «Сопакша» атты кеңседен кетуге асықпаған екен.

Кулидж одан не күтіп тұрғанын сұрағанда, курьер президенттің чек туралы не ойлайтынын білгісі келгенін айтады.

Кулидж чекке тағы бір қарап, курьерге көзін қадап: «Қайта беріңіз», – деген екен.

Оның «Үнсіз Кэл» деген беделі танымал болғаны соншалық, Ақ үйге шай ішуге барған әйелдер тобының бір мүшесі оған: «Президент мырза, мен біздің топтың басқа ханымдарымен сізді екі сөзден артық айтуға мәжбүр ете аламын деп бәс тіктім», – депті.

Кулидж оған: «Сіз ұтылдыңыз», – деген жауаптан артық бір сөз де айтпапты.

Ол әйел бәс тігуден ұтылған шығар, алайда Кулидж бірдеңе айта бастағанда адамдар барлық назарын оған аударатыны факт.

Басқа адамдарды кемсітпеңіз. Егер сіз біраз жиналыстарға қатысқан болсаңыз, сіздің орынсыз, қажетсіз, түсініксіз және мүлдем ақымақ нәрселерді естігеніңіз анық, бірақ бұл да өмірдің бір бөлігі. Жиналыс үстелінде сізге қа-

рама-қарсы отырған өкілге оның айтқан сөзі сіз естіген ең ақымақ нәрсе екенін айтпағаныңыз жөн. Бұл өзіңізге ұзақ мерзімді жау табудың ең қысқа тәсілі және сізге оның пайдасы тимейді.

«Ақымақ» сұрақтар қоюға дайын болыңыз. Кейде талқылау жиналыс басында қатысушылардың бірі айтқан тезиске тіреліп, одан ары қарай жылжымай тұрып қалатын кездер болады. Сондай сәтте жиналысты жандандыру үшін тақырыпқа мүлдем қатысы жоқ риторикалық, мүмкін күлкілі сұрақ қою керек. Мысалы «бірақ император сол жерде ұзақ уақыт жалаңаш тұрып қатып қалмай ма?»

Дайындыққа көз жұмып қарамаңыз. Егер сіздің сөз сөйлеуіңіз керек екенін білсеңіз немесе нақты бір нәрсе айтуға деген құлшынысыңыз болса, алдын-ала өзіңізге ескертулер жазып алыңыз. Оны істемеген жағдайда, мен сіздің тым ұзақ сөйлейтіндігіңізге және үстел басында отырған әріптестеріңіздің қолдауынан айырылатыныңызға кепілдік бере аламын. Жоспарламай сөйлеген кезде сіз алаңдайсыз, тым көп рет «хмм» деп ойланып қаласыз және жалпы сіздің презентацияңыз сіз ойлағандай тиімді болмайды.

Қалай болғанда да, әзіл айтудан қорықпаңыз. Кейде жиналыстар тым ұзаққа созылып кетсе де, ешқандай шешім қабылданбауы әбден мүмкін. Әдетте ондай жиналысқа қатысушылардың талқылауды тоқтатайық деп айтуға батылы жетпейді, сол үшін жиналысты тоқтатудың ең жақсы тәсілі – әзіл айту. Мен Вашингтонда 1980 жылдардың басында жалға

берілетін пәтерлерді кондоминиумға айналдырудың өсіп келе жатқан тәжірибесі туралы өте ұзақ, жалықтыратын кездесуді бастан өткерген адамды білемін. Жиналыс нәтижелі болмағаннан кейін, қатысушылардың арасындағы бір жігіт байсалды түрмен: «католик ретінде мен кондоминиумдарды пайдалануға қарсымын» депті. Содан кейін жиналыс аяқталыпты.

Сіз жиналыс өткізген кезде

Жылжымайтын мүлік бизнесінде ең маңызды нәрсе – сатылатын нысанның орналасқан жері деп айтып жатады. Ал жиналысты өткізудегі ең маңызды нәрсе – дайындық. Сондықтан, қысқа ескертулерден тұратын бейресми жиналыс болса да, онда талқылағыңыз келетін тақырыптар туралы не айтатыныңызға сенімді болу үшін жиналыстың жоспарын жасаңыз. Бұл сіздің мақсатқа жету мүмкіндігіңізді едәуір арттырады, өйткені жиналысқа сіз қалаған сұрақтар қойылады.

Одан басқа мына пайдалы кеңестерге назар аударыңыз:

Уақытында бастаңыз. Бұл қарапайым нәрсе болып көрінеді, бірақ сіз қатысқан қанша жиналыс бұл талапты орындамағанын есіңізге түсіріңіз. Шағын әңгімелер жиналыс басталғанға дейін аяқталуы керек және жиналыс біткеннен кейін ғана жалғасуы керек. Егер сіз кешегі футбол матчын жиналыс үстелінің басында талқылауға мүмкіндік берсеңіз,

жемісті және нәтижелі жиналыс өткізуге қажет серпін болмайды. Бұл кеңесті адамдарға алғашқы он-он бес минут ішінде процеске қосылуға мүмкіндік беру үшін де қолданады.

Шешім қабылдауға дайын болыңыз. Сіз қарастырылып отырған мәселелердің ауқымын анықтадыңыз. Әр мәселеге қатысты соңғы екі сұрақ болғаны жөн: Қандай әрекеттер жасау керек және оны кім жасайды? Егер сіз осы сәтті түсініксіз қалдырсаңыз, онда бұл кездесуді өткізудің мәні болмайды.

Берік болыңыз. Айналаңыздағылардың уақытты босқа өткізуіне немесе бір-бірімен есеп айырысуға тырысуына жол бермеңіз. Біреу шамадан көп уақыт бойы сөйлеп жатса, «Кешіріңіз, Пит, бірақ біз келесі сұраққа көшуіміз керек» деп айтыңыз. Дөрекі немесе қатал болып көрінуден қорықпаңыз. Оның үстіне сіздің қызметкерлеріңізге қысқа және нәтижелі жиналыстар әркімнің айтқанын бөлмегендіктен ұзақ уақытқа созылған сәтсіз жиналыстардан гөрі қаттырақ ұнайды.

Сәтсіз кездесулерден аулақ болу үшін Шекспирдің олар туралы не жазуы мүмкін екенін есіңізге түсіріңіз: «Қиындық, қымбатты Брут, біздің кездесулерімізде емес, біздің өзімізде».

Презентациялар

Презентациялар – бұл мен келесі тараулардың бірінде айтатын көпшілік алдында сөйлеу түрі. Бірақ, әсіресе бүгінгі күні көптеген презентациялар *сөйлеумен* шектелмейді. Визуализация дәуірінде сөздеріңізді слайдтар, кестелер және диаграммалар сияқты графикалық *көру* құралдарын тиімді пайдалану арқылы толықтырсаңыз болады.

Росс Перо 1992 жылғы президенттік науқанда жақсы кестенің маңыздылығы мен тиімділігін көрсетті. Бұл техниканы ойлап тапқан ол емес. Кеңесшілер, жарнама берушілер және басқа салалардағы адамдар көптеген жылдар бойы түрлі-түсті, оқуға оңай графиканы өз істерін сәтті ұсынудың тиімді құралы ретінде қолданып келеді. Мұғалімдер оның тиімділігін жақсы біледі, сондықтан мектептің бірінші сыныбынан бастап «аудиовизуалды оқулықтар» туралы естіп келдіңіз.

Көрнекі құралдар бірінші ту жасалғаннан бері саясаттың бір бөлігі болып келді. Тиімді көрнекі құрал жасау қолдың ептілігін қажет етеді. Мен білетін ең тиімді көрнекі презентациялардың бірін Президент Кеннеди өзінің «The Strategy of Peace» (Бейбітшілік стратегиясы) кітабында сипаттаған.

Бұл 1840 жылдары болды. Американдық мемлекет хатшысы Дэниел Вебстер мен арнайы британдық елші Лорд Эш-бёртон дайындаған Америка Құрама Штаттары мен Канада

арасындағы шекара жайындағы келісімшарттың қалай ұсынылғаны болды. Кеннеди бұл ұсыныстың екі елдегі қатаң оппозицияға қарамастан ұсынылуы шарттың қабылдануына және екі ұлт арасындағы үйлесімді қарым-қатынасқа әкелді деп былай жазды:

1842 жылы Америка Құрама Штаттары мен Канада арасындағы Вебстер – Эшбёртон келісімі шекараның екі жағында да қолдау таппады. Вебстер мырза мен Лорд Эшбертон өз халқының құқықтарын құрбан еткені үшін сотталды. Вебстер мен Эшбертон Сенат пен Парламентті өз сөздерінің растығына көз жеткізу үшін әркім өз отандастары мен заң шығарушыларын басқасымен салыстырғанда жақсы мәмілеге келгенін дәлелдеу мақсатында әртүрлі карталарды көрсеткеннен кейін ғана қолдау тапқан. Бір ғасырдан астам уақыт бойы зорлық-зомбылыққа ұшыраған континентте пайда болған екі мемлекеттің осы келісімшартының нәтижесінде ұзақ жылдар бойы өркендеуі сол кезде даулы деп саналған аумақтардан бірнеше мың есе көп болды.

Сондықтан, сіз презентация жасаған кезде, не айтқаныңызға және оны қалай айтқаныңызға ғана емес, оны қалай *көрсететіні*ізге де назар аударыңыз.

Көрнекі материалдар туралы соңғы ескерту: егер оларды қолданғыңыз келсе, алдын-ала қалай көрсететініңізді ойластырып, жаттығыңыз. Көрнекіліктер сізге көптеген артықшылықтар беретініне қарамастан, егер презентацияңыздың

ортасында оларды түзету үшін тоқтауға тура келсе немесе олар дұрыс тұрмаған жағдайда олардан еш пайда болмайды.

Штенгель техникасы: шатастыру өнері

Көрнекі құралдар сіздің идеяларыңызды нақтылауға көмектеседі, бірақ кейде аздаған бұлыңғырлық сізге пайда әкелетін нәрсе ретіндегі жағдайға тап болуыңыз да мүмкін.

Саясаткерлер бұл техниканы ежелден бері қолданып келеді, өздерін қыспаққа алмауы үшін сұрақтарға нақты ештеңе айтпайтын сөздермен жауап береді. Осы әдісті тиімді қолданудағы абсолютті чемпион саясаткерлер емес, бейсбол қауымының өкілі, «Нью-Йорк Янкиз» командасының менеджері болған кездегі – Кейси Штенгель.

Кейси көп сөйлесе де нақты ештеңе айтпау техникасын ең жоғарғы деңгейге жеткізді. Ол бұл техниканы сұраққа жауап беруден жалтарғысы келгенде немесе, тіпті, сұрақ қойған адамды шатастырғысы келгенде қолданатын. Ол кез келген адам сияқты өз қалағанын анық жеткізе алатын, бірақ өзіне ыңғайлы болса, автоматты түрде «Штенгель техникасына» көшетін.

Оның сол техниканы ең сәтті қолданған кезі – 1958 жылы 9 шілдеде Сенаттың кіші комитетінің отырысында сөйлеген сөзі, оны әлі күнге дейін шедевр деп санауға болады. Теннесси штатының сенаторы Эстес Кифовер трестке қарсы және монополияға қарсы саясат жөніндегі кіші комитеттің төрағасы болды. Ол 1920 жылдары Жоғарғы Сот берген мо-

нополияға қарсы заңнамадан босатуды қамтамасыз ету үшін бейсболдың жоғарғы лигасы сұраған заң жобасы бойынша тыңдаулар өткізді. Штенгель команданың жетекші бейсболшысы Мики Мантлмен және бірнеше жоғары лига командаларының өкілдерімен бірге осы тыңдауларға шақырылды.

Сенатор Кифовер Штенгельден кіші комитет қараған заң жобасын қолдай ма деп сұрады. Кейсидің жауабының бір бөлігі:

– Айта кету керек, қазіргі уақытта бейсбол ойыншыларға көмектесу тұрғысынан алға жылжыды деп ойлаймын... Мен қазір зейнетақы қорының мүшесі емеспін. Мұнда бейсбол клубтарын ұсынатын жастар бар, атап айтқанда – ойыншылар. Мен клуб мүшесі емеспін және сіз ойлаған қордан зейнетақы алмаймын. Дегенмен, мен бұл заңнаманың бейсбол ойыншылары үшін жақсы болатынын айтар едім. Менің бейсбол ойыншылары туралы айта алатын жалғыз нәрсем: олардың көбейтілген зейнетақы қоры бар. Мен бұған радио мен теледидар арқылы қол жеткізілді деп ойлаймын, әйтпесе сізде осындай нәрсені төлеуге ақша қайдан жетер еді.

Штенгельдің айтқанынан мүлдем абдырап қалған сенатор Кифовер:

– Штенгель мырза, мен өз сұрағымды дұрыс қойғаныма сенімді емеспін, – деді.

«Қартаң перфессор» деген лақап атқа ие болған Штенгель:

– Иә, мырза. Бәрі жақсы. Мен де сіздің сұрағыңызға дұрыс жауап бере алатыныма сенімді емеспін.

Кифовер тағы да сұрады:

– Мен сізден сұрап тұрмын, бейсбол қауымы неге бұл заң жобасының қабылданғанын қалайды?

Штенгель өзінің стратегиясын жалғастырды:

Мен білмеймін деп айтар едім, бірақ мен олардың оны қабылдағысы келетін себебі бейсболдың ең көп төленетін спорт түрі болып қала бергенін қалайтынында, бұл тек бейсбол тұрғысынан айтылған мәлімдеме, басқа спорт түрлері туралы сөйлесу менің бүгінгі келген мақсатыма жатпайды. Мен бейсбол бизнесімен айналысамын. Ол қазіргі уақытта соңғы жүз жылда іске қосылған кез келген басқа бизнеске қарағанда таза басқарылады. Мен теледидар туралы да, бейсбол алаңдарына түсетін табыс туралы да айтып тұрған жоқпын. Оны бұл жерге қоспаңыз. Мен ол туралы көп білмеймін. Менің айтайын дегенім, қазіргі уақытта бейсбол ойыншылары үшін жақсы мүмкіндіктер жасалған.

Сенатор Кифовердің Штенгельдің айтқан әрбір сөзіне көңілі түсе бастады, ол әлі де өз сұрағына жауап күтіп тұр, ақыры куәгерлер үстелінде Штенгельдің жанында отырған Мантлға бұрылды.

– Мантл мырза, – деді ол, – сіздің монополияға қарсы заңнаманың бейсболға қатысты қолданылуы туралы айтарыңыз бар ма?

Мики үстелдегі микрофонға жақындап:

– Менің Кейсидің айтқанымен толық келісемін, – деді.

Студияның ең жақсы және ең жаман қонақтары, олардың жақсы/жаман болу себептері

- *Қонақты керемет ететін төрт қасиет*
- *Бойында сол төрт қасиет те бар санаулы адамдар*
- *Менің қайтып шақырмайтын қонақтарым*
- *Жақсы және жаман қонақтардан не үйренуге болады*

Мен эфирде болған сайын, маған жиі қойылатын сұрақтардың бірі: «шоуда болған ең жақсы және ең нашар қонақтар кімдер?» Бұл тарауда мен сол сұраққа жауап беремін, сонымен бірге олардың мысалында жақсы әңгімелесуші болуға не әсер ететінін айтып өтемін.

Қонақты жақсы ететін не?

Мен қонақтың әлеуеті мен өзін көрсетуін төрт шарт бойынша бағалаймын. Тақырып пен кестені жоспарлаумен қатар, бұл қасиеттер продюсерлермен бірге белгілі бір қонақты біздің шоуға шақыру-шақырмау туралы талқылағанда шешім қабылдауымыздың шешуші бөлігі болып табылады. Егер адамда сол қасиеттердің төртеуі де болса, ол әрқашан керемет қонақ болады. Біз шақыратын қонақтар кем дегенде төрт қасиеттің үшеуіне ие адамдар.

Әлеуетті қонақта болуы керек қасиеттер:

1. Өз жұмысына деген құштарлық.
2. Өзінің жұмысын біздің көрермендеріміз көбірек білгісі келетіндей етіп қызықтырып, анық түсіндіре білу қабілеті.
3. Жауынгерлік мінез.
4. Әзілдей білу, әсіресе өзіне деген ирония.

Әрине, ток-шоудың жақсы жүргізушісі болу жақсы әңгімелесуші болудан сәл өзгеше. «Larry King Live» шоуы мен туралы емес, сондықтан егер Билл Клинтон келіп, бір сағат бойы маған өзім туралы сұрақтар қойса, мен жақсы уақыт өткізер едім, бірақ менің продюсерлерім оны сәттілік деп бағалайтынына сенімді емеспін. Сондықтан шоу үшін мен қонақтардың *өздері* туралы, әсіресе олардың не істеп жатқаны туралы қызық әңгімелер айтқанын қалаймын. Алайда, көп жағдайда мен ток-шоудың жақсы қонақтарын жасай-

тын құрамдас бөліктер кешкі асқа немесе коктейль кешіне де сәйкес келеді деп айтар едім.

Тек жауынгерлік мінез ғана сізді жақсы әңгімелесуші етеді деп ойламағаныңыз жөн, дегенмен кейде соның өзі жеткілікті болатын кездер болады. Егер сіз жай ғана қалалық әкімдікпен немесе аудандық сотпен қар тазалағыштың сіздің көшенізді қашан тазалайтыны жайлы сөзге келісіп қалсаңыз, онда сіз студияның ең көңілді қонағы боласыз, әрине, егер сіз басқа қасиеттерді де ұмытпасаңыз, мысалы, әзілдей білу және т.б. Егер әмбебап дүкендегі сатушы қыздың сізге жұмыстан бесте шығатынын айтқанда, сізге көмектесетін басқа біреуді табу керектігін ойлап ашулансаңыз, бұл бәрімізде болатын мәселе екенін ұмытпаңыз және әркім өзінің даулы оқиғаларын айта бастаса, ондай әңгімелер тоқтаусыз жалғаса береді.

Менің ең жақсы қонақтарым

Мен осы төрт қасиеттің барлығына ие бір адам туралы айттым: ол – Фрэнк Синатра. Оның өз жұмысына деген құштарлығы бар, ол өз кәсібінің қыр-сырын бәрінен жақсы біледі және Нью-Джерси штатының Хобокен қаласында өткен балалық шағының арқасында жауынгерлік мінезге де ие.

Ол бұқаралық ақпарат құралдарын ұнатпайды және әдетте репортерлармен ашық сөйлеспейді, бірақ ток-шоуда ол өзін жайлы сезінеді, сондықтан ашық сөйлеседі, ал бұл шоу үшін өте маңызды. Фрэнк өзінің өмірі, мансабы және музыкалық кәсібі туралы кез келген сұрақтарға жауап береді және оның жауаптары әрқашан мағыналы. Ең бастысы, сұрақ қойған адамға «құрып кетші» деп айта салатын дөрекі, жағымсыз мінезді адам ретіндегі бейнесіне қарамастан, Синатра әзілдей біледі және көрермендерге өз кемшіліктерін айтып, оларды күлдіруге дайын.

Синатраның өзі туралы айтатын бір оқиғасы Дон Риклстің Голливудтағы «Chasen» мейрамханасында Фрэнктің үстеліне келіп, көмек көрсетуін сұрағаны жайлы еді. Дон жақында ғана үйленген еді және онымен бірге әйелінің туыстары келген екен.

– Сен оларға сәлем деп айтуға қалай қарайсың, Фрэнк? – деп сұрайды Дон.

– Жоқ, әрине айта аламын. Оларды осында шақыр.

Мұны естіген Дон одан қатты дәмеленіп, егер Фрэнк олардың үстеліне өзі келсе, бұл оны қайын енесі мен қайын атасының көз алдында одан да жақсырақ көрсететінін айтады. Синатра бұған да келіседі. Міне, ол бүкіл зал арқылы өтіп Риклздардың үстеліне барады, Донның иығынан қағып, өзінің ең жақын досын көргеніне қуанышты екенін айтады.

Ал Риклс болса:

– Жарайды, жарайды, Фрэнк. Бұл – жеке кешкі ас, – деп жауап береді.

Фрэнк өзі туралы сол оқиғаны қуана айтады. Сондай өзін-өзі мазақ ететін оқиғалар туралы әзілмен айта алу – ток-шоу жүргізушілерінің өз қонақтарында болса екен деп үміттенетін төрт қасиеттің бірі болып табылады.

Міне, менің ең жақсы қонақтарымның жұлдызды құрамы, олардың әрқайсысы менің төрт шартымның кем дегенде үшеуіне сәйкес келеді:

Гарри Трумэн – Трумэнмен сөйлескенде, Флип Уилсон айтқандай, не көрсеніз, соны аласыз. Ол – төрт жұлдызды қонақтардың бірі. Ол әрқашан өз жұмысына құмар болды, қазіргі оқиғалар мен тарихты білді, қарапайым, түсінікті ағылшын тілінде сөйлей алды, өте батыл болды, әсіресе баспасөзге және республикашыларға қатысты, әрі ешкім ешқашан Гарри Трумэнның өзін-өзі мазақ еткендегісінен гөрі қаттырақ күлкілі болған адамды көрмеген.

Тед Уильямс – мен көрген ең ұлы шабуылшы ғана емес, сонымен қатар Трумэнде болған қасиеттерге ие ең жақсы

қонақтардың бірі. Ол – бейсболдың Джон Уэйны. Уильямсты керемет қонақ қылатын нәрселердің бірі – оның бұқаралық ақпарат құралдарын жек көретіндігінде. Баспасөзді жек көретін адамдар көбінесе керемет қонақтарға айналады, өйткені көптеген көрермендер де оларды ұната бермейді. Әрине, көптеген жағдайларда бұқаралық ақпарат құралдарын қарғайтын қонаққа өзінің бүкіл мансабында бұқаралық ақпарат құралдары берген жарнамалар шексіз көмектескені анық.

Бірақ Уильямстың жетістікке жетуінде баспасөз өкілдерінің қосқан үлесі болған емес. Оның соңғы елу жылда 400-ден астам ұпай жинаған жалғыз ойыншы атануы өзінің еңбегінің арқасында. Сондықтан ол бір кездері «пернетақтаның қара батырлары» деп атаған жазушыларды сынап бастағанда, студиядағы телефондар оны қолдағысы келетін көрермендердің қоңырауларының астында қалды. Ол саясат туралы айта бастағанда, оның көзқарасы көптеген адамдар үшін жақын болып шықты, мен де солардың қатарындамын. Құдай Тед Уильямсты жарылқапты. Ол маған қонақ ретінде де, адам ретінде де ұнайды.

Ричард Никсон – менің төртінші шартым – Никсонды әзілқой адам деп атау қиын. Ол өзін-өзі мазақ етіп әзілдеуге тырысты, бірақ ол оның қолынан келді деп айта алмаймын, себебі сондай әзілдер әдетте сәтсіз аяқталады.

Ал қалған үш шарт бойынша ол керемет қонақ болды. Маған оның шоуыма келген кездерінің барлығы ұнады.

Ол аналитикалық қабілеттер тұрғысынан менің студиямда болған ең жақсы қонақ болуы мүмкін. Өйткені ол кез келген нәрсені талдап, содан кейін аудиторияға түсіндіре алатын еді.

Егер менде желі болса, мен Никсонды біздің қызметімізді, ұзақ мерзімді мақсаттарымызды және оларға қалай қол жеткізе алатынымызды талдау үшін жалдайтын едім. Егер Никсоннан 1993 жылы немесе 1994 жылдың басында Солтүстік Корея үкіметінен келетін қауіпті түсіндіруді сұрасаңыз, ол барлық жауаптарды біліп, оларды біздің көрермендерге түсінікті және қызықты етіп баяндай алар еді.

Никсон қонақтар үшін бонус болып табылатын бесінші қасиетке ие болды – ол көптеген түрлі тақырыптарға қызығушылық танытты. Шоу-бизнес, танымал әндер және бейсбол туралы да сөйлесе алады. Әрқашан бейсбол туралы айтатын. Спорт оның ең үлкен құмарлықтарының бірі болды. Кейінгі жылдары берген бірнеше сұхбатында ол саясаткер мансабын таңдамағанда, спорт комментаторы болғысы келгенін айтқан.

Оның өз күйеу баласы Дэвид Эйзенхауэрмен бірге иелік ететін кіші лигадағы бейсбол командасы болатын. Ол кейде теледидардан ойын көрумен шектелмей, командасының матчтарына баратын. Стадионда миллионерлер люксінде емес, жалпы стендте отырып, әрқашан матчты соңына дейін мұқият қарайтын, мен оны сол үшін одан да қатты құрметтеймін.

Никсонның басты артықшылығы – оның жан-жақты қызығушылықтары оны кез келген ток-шоу жүргізушісінің арманына айналдырды. Студияда Ричард Никсон болған кезде, әңгіме тақырыптары жеткіліксіз болады деп қорықпауға болады.

Эдлай Стивенсон – Кеннедидің президент болған жылдарында Майамидегі шоуымда Стивенсоннан сұхбат алдым, ол сол кезде біздің Біріккен Ұлттар Ұйымындағы елшіміз еді. Бастапқыда ол менен өзін «Елші мырза» дегеннің орнына өзінің Иллинойс штатының атқарушы билігінің басшысы болған кезіндегі лауазымы бойынша «Губернатор» деп атауымды сұрады.

Оның дауысы – мәнерлі, көгілдір көздері жарқырап тұрады. Ол президенттікке үміткерлікте екі рет сәтсіздікке ұшырады, бірақ Эйзенхауэрге екі рет қарсы шығып, сәтсіздікке ұшырамаған адам бар ма екен?! Ол науқанда жеңіліп қалғанымен, бірақ американдық жастардың мемлекеттік қызметке және өзекті мәселелерге деген қызығушылығын Кеннедиге дейін оятқан еді. Ол мен дауыс берген алғашқы үміткер болды және ол менің шоуыма келгенде мен бұрын да, кейін де ешқашан жасамаған нәрсені жасадым. Мен оған деген үлкен құрметімді мойындадым.

Шоу басталып жатқан кезде мен оған: «Губернатор, мен мұндай нәрселерді тікелей эфирде жиі айтпаймын, бірақ мен сізге дауыс бердім. Сіз мен үшін батырлықтың үлгісісіз. Мен сізге қатты таңданамын», – дедім.

Көк көздерінің бұрыштарында күлгеннен түскен әжімдер пайда болды, әдетте бұл әжімдер Стивенсонның атақты даналығын көрсетер алдында пайда болатын еді, ол маған: «Біз бұрын кездескен емеспіз, бірақ сіздің адамдарды жақсы тани алатындығыңыз туралы сеніммен айта аламын», – деді.

Стивенсон өзінің терең ақыл-ойы мен керемет сөйлесу дағдыларының арқасында ерекше қонақ болды. Ол өзін сол уақыттағы кез келген адамға қарағанда жақсы көрсете алды, жақсы болғаны соншалық, интеллект деңгейі жоғары адамдарды атайтын «жұмыртқа басты» деген атқа ие болған. Алайда ол бұл атты мақтау емес, қорлау деп санады.

Бірақ бұл қонақта болатын керемет қасиет еді. Мен ешқашан Стивенсонның ашуланғанын немесе жауынгерлік мінезі болғанын сезінген емеспін, бірақ қалған үш қасиет оның бойында молынан болды. Өзін-өзі мазақ етіп әзілдей алуы оның көптеген ұлы адамдарға тән басқа қасиетке ие екенін көрсетті: ол ешқашан өзін толығымен салмақты қабылдамады.

Бұл қарама-қайшы болып естілуі мүмкін. Біздің елімізде және бүкіл әлемде үстемдік ететін кез келген адам өзін байыпты қабылдайды деп ойлайтын шығарсыз, бірақ көбінесе керісінше болады. Үкіметтің, бизнестің, ойын-сауық индустриясының және басқа салалардың көптеген жетекші қайраткерлері өздерін тым байыпты қабылдамау және ұзақ уақыт бойы ештеңеге салмақты қарамауға жететін сенімділікке ие. Бұл – керемет қонақтар арасында тағы бір кең

таралған қасиет, бірақ ең қажет қасиеттердің бірі емес.

Роберт Кеннеди – Бобби әзілдей білу қабілеті тиімді қонақ болуға көмектескен тағы бір адам, ол тыңдаушылармен көрермендерге өзін мазақ етіп, күлуден қорықпайтынын көрсету арқылы ерекшеленді.

Оның Вашингтонда болған жылдарында ол туралы айтқанда ең көп қолданылатын сын есім «қатыгез» деген сөз болды. Бірақ мен одан сұхбат алған кезде оның қатыгез болғанын ешқашан байқамаппын. Бұл сізді таң қалдыратын шығар, бірақ мен оны бұрын-соңды болмаған ең көңілді қонақ ретінде бағалаймын. Оның күлкісі мен көрген ең жақсы күлкілердің бірі болғанын айта аламын.

Марио Куомо – дайындалған мәтінмен немесе онсыз да – Америкадағы ең жақсы спикер бола алады. Ол сізді сұхбат алушы ретінде сынайды, өйткені ол ойландырып қояды. Мен 1984 жылы Сан-Францискодағы Демократиялық Конвенцияда сөз сөйледім, Губернатор Куомо өзінің әйгілі баяндамасын жасады. Бұл конференц-залдағы атмосфера өте шиеленісті болды.

Мен кездейсоқ Оклахома делегациясының қасында тұрып қалдым және делегаттардың бірінің: «Мен бұл адамды білмеймін, бірақ ол менің демократ екенімді еске салды», – дегенін естідім. Куомо дәл сондай әсерді сахнада немесе тоқшоу қонағының креслосында отырған кезде де қалдыра алады.

Марио маған 1950 жылдары өзінің «Питтсбург Пайрэтс»

фермерлік жүйесінде аутизмдер ретінде алған тәжірибесі туралы айтты. Ол басынан соққы алып, бірнеше ойынды өткізіп алуға мәжбүр болыпты. Бірнеше күннен кейін, ол қайтадан жаттыға бастаған кезде, оған менің жас кезімдегі Бруклиндегі барлық ұлы бейсбол командаларын жинаған данышпан Рики Бранч келіпті. Ол кезде Рики «Питтсбург» командасының менеджері болды. Рики Куомомен оның мансабы туралы сөйлесті: «Балам, – деді ол, – сен ешқашан жоғары лигаға жете алмайсың. Бейсбол саған арналмаған. Бірақ сен өте ақылдысың. Заң мектебіне түскенің жөн болады».

Рикидің кеңесіне құлақ асқаннан кейін, Марио табысты адамдарға тән тағы екі қасиетті көрсетті: ол жақсы кеңесті жаманнан ажырата білді және оның қабілеттері мен шектеулерін адал мойындай алды.

Билли Грэм – бұл адамның көрнекті тұлға болғаны соншалықты, ол кез келген шоуға тамаша қонақ болар еді және ол әрқашан менің ең жақсы қонақтарымның қатарында болады. Ол өзінше ерекше – оның жауынгерлік мінезі жоқ, алайда ол сондай мінезі бар адамдарға көмектескісі келеді.

Ол – әр түрлі қызығушылықтары көп белсенді, әрі мінезі жұмсақ жан. Ол 1994 жылдың сәуірінде, Солтүстік Корея сапарынан оралғаннан бірнеше күн өткен соң «Larry King Live» шоуына келді. Ол өзімен бірге Солтүстік Корея президенті Ким Ир-Сеннан Президент Клинтонға хабарлама алып келді: ол Ким қайтыс болардан үш ай бұрын Солтүстік Кореяның ядролық державаға айналу әрекеттеріне байланысты

екі ел арасындағы шиеленістің күшейген кезі еді.

Мен одан оның қандай хабар алып келгенін айта ма деп сұрадым. Ол жай ғана «жоқ» деді. Ол – өте әділ. Біз келесі тақырыпқа көштік. Дегенмен, Доктор Грэм Солтүстік Кореядағы жағдай туралы, сондай-ақ әлем халықтарына жолдауын таратудың жаңа бағдарламалары туралы айта алды. Ол әдеттегідей қызықты, әрі көп нәрсе айтып бере алатын қонақ болды.

Билли Грэм екеуміз жақсы жүргізуші-қонақ командасын құра аламыз, мұның бір себебі менің агностик болғанымда екеніне сенімдімін. Атеист емес, агностик. (Атеистер Құдайға сенбейді. Агностиктер сенімді емес.) Менің агностик екенім менің ізденімпаз, жаңа заттар білуге құштар табиғатыма байланысты. Осы жылдар ішінде мен көптеген адамдардан Құдай туралы эфир барысында да, былайша да сұрадым. Қонақ діни қызметкер немесе теолог болған кезде, агностиктер жақсы сұхбат алушы болады, өйткені олар қызығушылық танытып, себебін сұрай береді. Ал атеистер әңгімелесуші ретінде онша жақсы емес, өйткені олар Құдай жоқ деген сенімдерінің дұрыстығына күмән келтірмейді. Агностиктер – «мен білмеймін» деп айтатын адамдар. Олар қызығушылық танытады және барлық сұрақтардың ішіндегі ең маңыздысын қояды: «Неге?» деген сұрақ.

Билли Грэм бұл сұраққа үнемі жақсы, адами жауаптар береді. Әрине, ол барлық телевангелистердің ішіндегі ең көп сенім тудыратыны. Сондықтан ол менің радио және телешо-

уларыма бірнеше рет қонақ болды.

Майкл Милкен – бағалы қағаздар бойынша алаяқтыққа қатысты алты қылмыстық іс бойынша кінәсін мойындағаннан кейін түрмеге түскен «облигациялар патшасы», тоқшоудың тамаша қонағы болып табылады. Ол мен кездестірген ең жарқын адамдардың бірі, мұны оның кейбір жетекші американдық корпорацияларды – «MCI», «Turner Broadcasting», «Taco Bell» және басқаларын біріктірудегі жетістігі дәлелдейді.

Сұхбаттар барысында мен оның сұрақтарыма шынайы, тікелей жауап беретін тамаша коммуникатор екенін анықтадым. Қазір ол өз уақытының, ақшасының, энергиясының және шығармашылығының көп бөлігін өзі күресіп жатқан қуық асты безінің қатерлі ісігінен ем табуға көмектесуге арнайды.

Дэнни Кей – Дэнни Кэй болып қала береді. Біздің жақсы тіл табысып кеткеніміздің себебі – екеуміздің де Бруклиннен болғанымызда ғана жатқан жоқ. Дэнниді ұнатпау мүмкін емес. Көп әртістердің ұлылыққа жетуіне олардың шынайылығы көмектеседі, ал Дэнни Кэйдің күнделікті өмірдегі бейнесі сахна мен экраннан көретініізбен бірдей.

Бірде ол менің радио шоуымның қонағы болған кезде бізге Толедо қаласында тұратын бір әйел қоңырау шалып:

– Мен өмірімде сізбен сөйлесемін деп ойлаған емеспін. Менің қоятын сұрағым жоқ, бірақ сізге бір оқиғаны айтып бергім келеді: менің ұлым сізді жақсы көретін. Ол сізге ұқсағысы келді. Ол сізге қатты еліктейтін, сіз ұлым үшін ға-

ламның орталығы болдыңыз, – деді.

Оның содан кейін айтқанынан біз абдырап қалдық:

– Ұлымды он тоғыз жасында Кореяда өлтіріп кетті. Ол флотта қызмет ететін. Маған оның жеке заттарын, соның ішінде сіздің фотосуретіңізді де жіберді – бұл оның кеуде тұсында ұстаған жалғыз суреті екен. Мен сол суретті оның соңғы суретімен бірге жақтауға қойдым және отыз жыл бойы күн сайын олардың шаңын сүртіп келемін. Сіздің бұл туралы білуіңіз керек деп шештім.

Дэнни екеуіміз жылады. Қоңырау шалған әйел де жылады. Содан кейін Дэнни сұрады:

– Сіздің ұлыңыздың сүйікті әні болды ма?

– Иә. «Dena», – деді ол.

Содан кейін Дэнни Кэй өзінің ең танымал әндерінің бірін осы Корея соғысының Алтын жұлдыз анасы үшін топсыз, фортепианосыз, тек өз дауысымен, көзіне жас алып шырқады.

Сол оқиға менің эфирде болған ең ұлы сәттерімнің бірі болды, өйткені ол адамдардың жүрегін елжіретті. Бұл Дэннидің ашықтығы мен басқаға жанашырлық танытуға және өз сезімдерін шын жүректен көрсетуге деген ұмтылысының арқасында болды. Ол көптеген адамдардың қолынан келе бермейді.

Розанна Арнольд – маған Розанна адам ретінде ұнайды және мен оны аяймын. Оның өмірі қиын. Бірақ ол сонымен қатар көп қырлы, әр түрлі салада қызығушылықтары бар

және табысты комедия актрисасы ғана емес, сонымен қатар оның екі желілік телешоулар мен басқа да бизнес-кәсіптерге иелік етіп, басқаратын көшбасшы ретінде тәжірибесі бар.

Маған Розаннадан сұхбат алған ұнайды. Ол өз саласын жақсы біледі, әрі жұмысына деген құштарлығымен танымал, өзін-өзі мазақ етіп, әзілдей алады және оның жауынгерлік мінезі бар екені сөзсіз.

Розанна соңғы рет «Larry King Live» шоуында болған кезде, ол мені – тәжірибелі теледидар жүргізушісін – таң қалдырған қателік жіберді. Ол сол күні қатты боянып келді және маған немесе камераға қараудың орнына басқа жаққа қарай берді. Мен сөйлесушіңіздің көзіне тіке қараудың маңыздылығы туралы бұрын айтқан болатынмын. Бұл – тікелей эфир үшін бетпе-бет сөйлесумен бірдей дәрежеде қажет нәрсе.

Көрермендер қонақтың қатты боянғанына күлер немесе оны елемес те, бірақ камераға қарамағаны қонақтың бірдене жасырып тұрғандай немесе қандай да бір себептермен сұхбат алушыдан қашып отырғандай әсер қалдырады, әсіресе Розанна сияқты даулы қоғам қайраткері үшін мұндай әрекет қатты көзге түседі.

Менің ең жаман қонақтарым

Кейде сізді қызықтыратын, керемет оқиғалар айтып береді-ау деп күткен адамдар іс жүзінде жаман немесе орташа қонақтар болып шығады. Сіз ешқашан ток-шоу жүргізушісінің креслосында отыруды жоспарламасаңыз да, оларға қарап үйренуге болатын нәрселер бар.

Тақырып саяси, эмоционалды немесе философиялық болсын, бір айтқанын қайталай беретін адам жаман қонаққа айналады.

Анита Брайант негізі жақсы қонақ бола алатын еді. Менің ойымша, ол мансабының басында керемет сұхбаттасушы болған, бірақ менің шоуыма келген кезде өзінің діни көзқарасына тым қатты беріліп кеткен еді. Анита үшін дін өте маңызды екені анық. Алайда, «қайта туылған» адамдардың эфирде жақсы қонақ болуы қиын, өйткені Құдай мен діннің тақырыбы олар талқылағысы келетін жалғыз нәрсе сияқты. Сіз үшін де олардың назарын басқа тақырыпқа аудару оңайға соқпас.

Боб Хоуп та менің көңілімді соған ұқсас себеппен қалдырды. Бобтың жағдайында мәселе оның белгілі бір тақырыпқа құмарлығы емес, әр сұраққа беталды әзілмен жауап беретіндігіне байланысты.

Айтқанымдай, ол бейресми жағдайда олай жасамайды, бірақ камера қосылған сәттен бастап өз өнерін көрсетпей тұ-

ра алмайды. Ол сұрақтарға қысқа сөйлемдермен жауап береді және өз жауаптарына тым көп афоризмдер тіркестіруге тырысады. Мен оны көрермендерімізді қызықтыратын жалпы тақырыптар туралы сөйлетуге тырыстым, бірақ Хоуп әңгімеден гөрі өз әзілдеріне көбірек қызығушылық танытты. Комик болған соң әзілдеу ол үшін табиғи нәрсе. Алайда тек қана әзілдеумен жақсы сұхбат бере алмайсың.

Уильям Рашердің бойында менің төрт шартымның үшеуі болғандығымен жақсы қонақ атана алуы мүмкін еді, алайда оның менің титығыма тиетін тағы бір қасиеті бар. Көрермендер де менің сезіміммен келісетініне сенімдімін, «тым дұрыс» көзқарастарды ұстанатындарды қоспағанда. Ол бұрын «The National Review» баспагері еді, ал қазір болса катал, догматикалық саяси шолушыға айналған.

Бруклиндегі адамдар Рашер мені *тітіркендіреді* десем, менің не туралы айтып тұрғанымды түсінеді.

«Тітіркену» Бруклинде кең қолданылатын сөз. Бұл біреудің мінезі сізге тура біреу тақтаны немесе металды тырнап жатқанда шығатын дыбыс сияқты тітіркендіре әсер ететінін білдіретін сөз.

Рашердің жаман қонақ болуының себебі оның «тым дұрыс» саяси көзқарастарында емес. Әділеттілік үшін күресушілердің көбісі керемет қонақтар болып келеді. Ньют Гингрич, Пэт Бьюкенен, Дэн Куэйл – сондай қонақтар. Олардың көзқарастары Рашердікімен бірдей. Бірақ олар күлуге, әзілдесуге, қоңырау шалушының немесе басқа қонақтың басқа

көзқарасын тыңдауға дайын.

Ал Рашер болса тыңдамағанымен қоймай, тіпті дәрекілік те танытуға дайын тұрады. Ричард Никсон қайтыс болған кезде, «The Washington Post» газетінің қызметкері Фил Маккомбс Рашердің сөздерін келтірді: «Менің Никсон туралы айтқан ең сорақы нәрсем – оның қағидасыз кінәсі, анасы талидомид қабылдағанның кесірінен қолсыз туылған баланың кінәсінен артық емес».

Енді Рашердің сөзін онымен бір саяси сатыда тұрған, алайда саяси спектрде басқаша көзқарас ұстанатын адаммен салыстырыңыз, мысалы, Бобби Кеннедидің баспасөз хатшысы Фрэнк Манкевичті алайық. Никсон туралы сөйлегенде, ол: «Мен Никсон өзін басқа табысты американдық саясаткерлерге қарағанда төмен бағалайды деп ойладым. Ол американдық саясатта Вилли Ломен сияқты еді – деп, “Death of a Salesman” (Сатушының өлімі) фильміндегі кейіпкерге сілтеме жасай отырып айтқан еді, – ол басқалардың өзін *аса* ұната бермейтініне шағымданатын».

Бұл миллиондаған американдықтар келісетін Никсонға деген ортақ көзқарас. Джон мен Роберт Кеннедидің көптеген кеңесшілері сияқты, Манкевич те 1960 жылдары Никсон мен оның жақтастарының күштерімен бірнеше рет қақтығысқа түскен болатын. Осы екі лагерьдің арасындағы қырғи-қабақ қарым-қатынасқа қарамастан Фрэнк Никсонды өтежек көретінін айтпаған және бұл адамды түкке тұрғысыз зұлым деп атамаған. Ол Никсонға сол жылдардағы көптеген амери-

кандықтар келісетін адам және Президент ретінде әділ баға берді. Рашердің айтқаны сізге Никсоннан гөрі Рашердің өзі қандай адам екені туралы көбірек айтады.

Бірақ менің ең нашар қонағыма келетін болсақ, менің жауабым әрқашан бірдей – Роберт Митчем.

Бір күні кешке ол менің телешоуымда болды, мен оның неге олай әрекет еткенін әлі күнге дейін білмеймін. Митчем әрдайым қатал, аз сөзді Джон Уэйн сияқты «өзінше, күшті» жігіттің рөлін ойнады. Алайда Митчем кейде қара қалпақ киген жаман жігіт болатын, ал Уэйн әрқашан ақ қалпақ кетін. Екеуіне ортақ ұқсастықтар да бар еді: екеуі де үлкен ер кейіпкерлер ретінде таңдалды, олар сөзге сараң, бірақ іс жүзінде көреген. Дегенмен бұл тек қана осындай рөл ғана. Шындығында, күнделікті өмірде олар ондай емес еді. Әлде сондай болып шығуы мүмкін бе?

Менің Уэйннен сұхбат алатын мүмкіндігім болған жоқ, бірақ Митчпен сөйлестім. Тек *мен* ғана сөйледім десем жөн болады. Ол мені мазақ қылды ма, көңіл-күйі нашар болды ма, әлде сол кеште студияда болғысы келмеді ме немесе кешкі асқа не ішетінін ойлап мазасыз отырды ма, мен оны білмеймін.

Бірақ қандай себеп болмасын, бұл жігіттен мен ештеңе біле алмадым. Өзіңіз қарап көріңіз:

– Режиссер Джон Хьюстонның фильміне түсу қалай болды?

– Жаман емес.

– Ал Джон *Хьюстонның* жетекшілігі мен Джон *Смиттің* жетекшілігімен түсу арасында айырмашылық болды ма?

– Жоқ.

Менің келесі бірнеше сұрақтарыма тек бір буынды сөздермен ғана емес, тіпті бір сөзден тұратын жауаптар ғана берді. Бар айтқаны «иә» мен «жоқ». Кейін мен одан қазіргі заманның ең танымал актерлерінің бірі Роберт Де Ниро туралы сұраған едім, ол:

– Мен оны білмеймін, – деді.

Мұндай жауапты естігенде мен аң-таң болып, көңілім қалды. Әсіресе менің көрермендерім үшін көңілім қалды, өйткені Митчем ол кезде халық қаһарманы болып, танымал тұлғаға айналған еді. Өзім үшін де көңілім қалды. Мен сенбі күндіз Бруклиндегі Бенсон театрына Хёрби Коэнмен және Дэви Фрид, Ху-Ха және Мазасыз Бен сияқты басқа достарымызбен бірге баратын кездерімізде Митчем біз үшін кумир болатын. Ал сұхбат барысында оның ініне кіріп алған жануарға ұқсап, жалпы қоғаммен еш байланысқысы келмейтін сияқты әрекет етуі мен үшін нағыз соққы болды, ал көрермендерімізге қалай тигенін ойлауға да қорқамын.

Шоуға Роберт Митчемнің келген эпизодынан мынаны түсінуге болады: сіз тарихтағы ең ұлы сұхбат беруші немесе сұхбаттасушы бола аласыз және қорқытуға, азаптауға, параберуге немесе кез келген нәрсеге жүгінсеңіз де, біреу сөйлемеймін деп шешсе, оны сөйлете алмайсыз. Мұны көңіліңізге алмаңыз, жай ғана сөйлесетін басқа адам табыңыз. Егер сіз

ток-шоудың жүргізушісі болсаңыз, продюсеріңізге бұл қонақты шақырудың керегі жоқ екенін айтыңыз.

8

Сәтсіздіктер мен оларды жеңу жолдары

- *Менің ең үлкен сәтсіздіктерім*
- *Өзіңізді қателікке қалай бейімдеуге болады?*
- *Шоуды жалғастырыңыз*

Сөйлеген соң қателік болады

Адам сөйлеуді үйренгеннен бері үнемі қателіктерге жол береді. Бұқаралық коммуникация дәуірінде қателіктер тек үлкенірек және бұрынғыдан да күштірек болып келеді. Ондай қателіктердің көбісі радио, тікелей эфирлер тарихының бір бөлігіне айналады. Мысалы, Гарри Фон Целлдің микрофонға жақындап, көрермендерге келген қонағын таныстырғанда жасаған қателігі: «Ханымдар мен мырзалар, Америка Құрама Штаттарының Президенті – Губерт Хивер».

Әрине, қателіктер тек эфирде ғана орын алмайды. Сондықтан, егер сіз бір нәрсені қате айтып жатқаныңызды байқасаңыз, абыржымаңыз. Өзіңізді қолға алып, ары қарай жалғастырыңыз.

Гарри Фон Целл дәл солай істеді. Гуверді таныстырғандағы қателігі сол секілді қателіктердің атасы болып қала береді, соған қарамастан ол радиода үлкен жетістікке жетті, содан кейін уақыт жоғалтпай теледидарға ауысты. Ол 1950 жылдары танымал «George Burns and Gracie Allen» телешоуының жүргізушісі және актері ретінде есте қалды.

Қалай сөйлесу керектігі туралы кітап жаза алатыным менің ондай қателіктерді жібермейтінімді білдірмейді. Егер мансабыма қайта шолу жасасам, мен мақтан тұтатын сәттердің арасында ұмытқым келетін, бірақ ұмыта алмайтын сәттер де бар.

Қателікке қадалып қалмау

Мені ең қатты ұялтатын жағдайлардың бірі мен Майами-дегі «Плейджер ағайындылар – ең жақсы нан үшін» деген ұраны бар Плейджер ағайындылар наны туралы жарнамаға түскен кезде болды.

Жаңа жарнамалық науқанды бастау үшін демеуші мен оның жарнама агенттігі менің үш теледидарлық станцияда кешкі жаңалықтар кезінде түсірілім алаңында тікелей эфирде жарнама жасауым керек деп шешті. Бірінші станцияда мен жарнамалық роликті оқыдым, содан кейін «Плейджер ағайындылар – ең жақсы нан үшін» деген ұранын айттым.

Мұның қаншалықты жаман болғанын ойлап отырған шығарсыз, себебі шынымен де солай болды. Бірақ мен сол қателікті екінші станцияда да жасадым. Тіпті үшінші станцияда да.

Мен өзімнің алғашқы қателігімді оны қайтадан *жасамауға* қорыққандықтан ушықтырып алдым. Сондықтан бұл сіздің айтқан қателігіңіз туралы алаңдамай, оны қайталауға қорықпай, жалғастыра беру керектігі басты себептердің бірі. Егер қателесемін деп қорқатын болсаңыз, шынымен қателесесіз. Мен мұны қателікке *қадалып* қалмау деп атаймын.

Джордж Бёрнс адамдармен – әсіресе оның бірінші қарсыласы, Бёрнстің Нью-Йорктің шығыс жағында өткізген балалық шағындағы ескі досы, Джек Беннимен – осылай істеуді

әдетке айналдырды. Бёрнс бөлмеге ештеңе айтпай, жай кірсе де, Бенни күліп жібереді. Бёрнс, әрине, бұл туралы білді және оған Беннидің күлгені ұнайтын. Ол Джекті істеме деп ескерткен қателікті жасауға итермелеуге қарсы емес еді.

Бёрнс маған Бенни екеуі Джанетт Макдональдтың үйіне жексенбілік кешкі асқа қалай шақырылғанын айтты. Джанетт – 1930–1940 жылдары Нельсон Эддмен бірігіп, Американың ең танымал дуэтіне айналған әйгілі әнші болатын. Өзінің әзілдерін бағалайды деп санайтын кез келген адаммен сөйлесе бастайтын Бёрнс Беннимен әңгімелесе бастайды, Бенни ол үшін әрқашан оның әзілдерін ең жақсы түсінетін адам болып көрінетін:

– Джек, сен жексенбіде Джанетт Макдональдтың үйіне кешкі асқа барасың ба?

– Иә, әрине. Ол мені әрдайым шақырады.

– Онда сен кешкі астан кейін Джанетт бірнеше ән айтуды ұнататынын білесің ғой.

– Білемін. Оның кешкі астарына бірнеше рет барғанмын. Кейін Бёрнс оған ескерте айтады:

– Күлме.

– Мен неге күледі екенмін?

– Күлме.

Жексенбі болып, Бёрнс Бенниге қоңырау шалып, оны алып кететінін айтады. Содан кейін ол:

– Есінде болсын, күлме! – деп тағы да ескертеді.

Джанетт Макдональд өзінің алғашқы әнін айту үшін ор-

нынан тұрғанда, Бенни күлкіден жарылды, ал Бёрнс күлкісін әрең дегенде ұстап, күлімсіреп отырды. Ақыр соңында, Бенни Лас-Вегаста өзінің комедиялық нөмірімен өнер көрсеткен кезде алдыңғы қатарда газет оқып отыра берген Бёрнс дым өзгермеген.

Мен бұл оқиғаларды жайдан жай емес, сізге ойыңызды алаңдаушы нәрсенің жаулап алуына мүмкіндік берсеңіз не болатынын көрсету үшін айтып жатырмын. Сіз белгілі бір нәрсе болуы мүмкін деп ойлаған сәттен бастап, сол нәрсенің шынымен болуы әбден ықтимал. Сізге ол туралы ойлардан құтылу керек. Бұл концентрацияны, күш пен шешімділікті қажет етеді, дегенмен сіздің қолыңыздан келеді.

Сіздің ойыңыздан шықпаған қателіктердің бәрін бірдей сәтсіздік деп санау дұрыс емес, өйткені қанша тырысып бақсаңыз да, кейде сіз әсер ете алмайтын жағдайлар орын алып тұрады. Мысал ретінде «Майами Долфинс» футбол командасының ойынын алайық.

Біз Буффалодамыз. Шамамен 1960 жылдардың аяғы еді. «Майами Долфинс» «Network» радиостанциясының эфирінде жүргізуші Джо Кроганмен бірге комментатор болған едім. Ойын басталмас бұрын, қарлы боран қатты соғады. Желдің ызғары соншалық, дәл сол сәтте біздің барлық қағаздарымызды – жарнамалық роликтерді, тереңдік графиктерін, статистиканы және басқаларын стадионнан *ұшырып* әкетеді.

Міне, ойын басталды. Джо екеуміз ойынды «Долфинс» командасы бастағанын білдік, өйткені біз қарлы боранға

қарамастан олардың шабуылдаушысын тани алдық. Бірақ «Билс» ойыншыларының ешқайсысын танып білу мүмкін емес еді, ұшқындап жауған қардың кесірінен не сандарын, не ауладағы сызықтарды көре алмадық. Бәрін қалың қар басып кеткен соң, біз жерде не болып жатқанынан хабарымыз жоқ. Не істеу керек? Біз жылы және күншуақты Майамидегі тыңдаушыларымызға не болып жатқанын айтуды шештік, ақыр соңы тікелей репортаж осындай күтпеген жайтты айтып жеткізу үшін арналған емес пе?

Эри көлінің жағасындағы және Ниагара сарқырамасының артындағы қатыгез ауа райын сипаттағаннан кейін, біз эфирді бастадық. Біздің шолуымыз әдеттегіден ерекше, ешкімдікіне ұқсамайтын болып шықты:

– Біреу доппен жүгіріп келеді... Біреу пас беру үшін шегінді... Біреу допты алмақшы... Біреу оны қағып кетті... Ол құлады. Жоқ, орнынан тұрды! ... Кім екенін көріп тұрған жоқпын...

Ойын жалғасып жатты, ал бізде керекті қағаздардың біреуі де болмады. Әдетте әр команданың шабуылдағы, қорғаныстағы ойыншыларының алаңдағы позициясы, нөмірлері мен аттары сол қағаздарда болады. Ол қағаздар комментаторларға алаң жап-жақсы көрініп тұрғанның өзінде керек болып жатады. Сол ойын барысында олар бізге ауадай қажет болды, алайда ойын басталмай жатып оларды жел ұшырып кетті.

Енді логикаға сенсек, бізге қол қусырып қарап отырған-

ша, өз тобымыздан қайтадан қағаздар алып беруін сұрасақ болатын еді. Бірақ біз жоғарыда шатырда тұрдық, ал басқалар төменде. Қырсыққанда лифт те орнында қатып қалған.

Джо екеуміз матчтың бірінші бөлігінің эфирін қолымыздан келгенше жүргіздік. Ауа-райы жақсарған жоқ, алайда ойынның екінші бөлігінің басынан бастап лифт қайтадан жүре бастады. Бізге жаңадан ойынға керек қағаздарды алып келді. Әлі де еш нәрсені жақсы көре алмасақ та, ең болмағанда, жарамды болжамдар жасай алдық.

Дауылдың басталғаны біздің кінәміздан емес еді. Біз әсер ете алмайтын нәрсе жұмысымызды қиындатты. Сонда да қобалжып, қателіктер жасаудың орнына біз тыңдаушыларымызбен шынайы болып, бұл күні ешкім күтпеген «жағымсыз тосын сый» – дауылды – әкелген біз емес, қаһарлы қыс екенін түсіндірдік.

Дон Шула жаттықтырушы болғаннан кейін көп ұзамай «Долфинс» командасының тағы бір ойынында олардың қорғаушысы Ларри Шонка жарақат алды. Ойыннан кейін мен әдеттегі матчтан кейінгі сұхбаттарды алу үшін киім ауыстыратын бөлмеге бара жатып, медициналық бөлмеде отырған Шонканы байқап қалдым. Ол да мені көріп, қолын бұлғап шақырды.

Шуланың ойыншылардың медициналық кабинетінде сұхбат бермейді деген қатаң ережесі болатын. Бірақ мен ол туралы білген жоқпын. Сөйтіп, Шонка екеуміз тікелей эфирге шықтық. Шула бөлменің қарама-қарсы жағындағы есіктен

менің микрофонымды байқап қалып, жақындап келіп бізді көрді де, бар дауысымен айғайлап:

– Сен екеуің не ... істеп отырсыңдар?

– Ол кімге сөйлеп жатыр деп ойлайсың – саған ба, әлде маған ба? – деп сұрады Шонка.

Шула мені бөлмеден қуып шықты. Сондықтан мен дереу дикторлардың төтенше тактикасын қолдандым: «Біз қазір студиямызға қайта ораламыз».

Кейінірек, ойыннан кейінгі кеште Дон менен:

– Сол кезде біз эфирде болдық па? – деп сұрады.

Мен оған «Иә» дегенде, ол оның айғайлағанын командасының жанкүйерлері естігенін түсініп, салы суға кетті. Мен оның көңілін көтеру үшін «Уайымдама, Дон, сені көрсеткен жоқпыз, ешкім айғайлаған адам сен екенінді түсіне қоймас» дедім. Бірақ екеуміз де мұның өтірік екенін білдік. Шуланың дауысы сол кездің өзінде Майамидегі ең танымал дауыстардың біріне айналған болатын.

Мен «Долфинс» командасының матчының бағдарлама-сын жүргізгенде одан өткен сәтсіздікке ұшыратқан қателік жасадым: таймдар арасында мен көрермендерге «Балтимор Колтс Драг» пен «Бюгал Корпс» командаларының матчын көріп отырғанын айттым.

Шоуды жалғастырыңыз

Бірде мен радио шоуымның қонағынан оның балалары бар-жоғын сұрадым. Диспетчерлік бөлмеде отырған қызметкерлер мұны естігенде есінен танып қала жаздады, себебі менің қонағым католиктік діни қызметкер еді. Қонағым діни қызметкерлердің некесіз өмір салтын ұстанғандықтан, үйленбейтінін есіме түсірмейінше, мен қателікке жол бергенімді аңғарған да жоқпын.

Мен неліктен осындай ақымақ сұрақ қойдым? Өзім де білмеймін. Әдетте ондай сұрақтарды көрермендерге шоуудың басында келген қонақ туралы қысқаша ақпарат беру мақсатында қояды. Қандай себеп болмасын, сұрағымның орынсыздығы соншалықты, тіпті күлкілі болды. Мен не істедім деп ойлайсыз? Істеуге болатын жалғыз амалды жасадым, бірден келесі сұраққа көштім.

Бір кездері мен Майамиде өткен төртінші шілдеге арналған үлкен ашық аспан астындағы фестивальдің жүргізушісі болдым: өтетін орнын жалаулармен безендіріп, музыка қойылып, конгрессмен Клод Пеппер сөз сөйлеген болатын. Ис-шараның ауқымды болғаны соншалық, продюсерлер екі сахнаны біріктіріп, олардың арасында кішкене ғана тесік қалды. Мені көпшілікке таныстырған кезде сахнаға жүгіріп шығып бара жатқанда, бір аяғым дәл сол тесікке түсіп кетіп, мен құлап түстім де, ғайып болдым.

Бірақ қолымда микрофоным бар еді, сондықтан қолымнан келгеннің бәрін жасадым. Болған жағдайды кезекпен айтып беремін деп шештім – өйткені көрермендер менің қайда және не үшін жоқ болып кеткенімді білмеді. Мен көзден таса болған мезетте, олар микрофон арқылы менің дауысымды естіді: «Мен құлап түстім... бірақ алаңдамаңыздар... менде бәрі ойдағыдай...»

Көп ұзамай көрермендердің күлкісі естілді. Шындығында, бұл оларды фестивальға дайындаудың тамаша тәсілі болды, дегенмен мен ол тәсілді қайталамас едім.

Бірде мен Майамиде тұратын достарымның бірі Джим Бишоп менің ток-шоуыма келгенде сәтсіздікке ұшыраудан, тіпті одан да жаман қателікті жасаудан *аман* қалдым. Осы уақытқа дейін Джим өзінің тікелей және ашық сөйлеуінің арқасында газет айдарының жүргізушісі және журналист ретінде үлкен құрмет пен танымалдылыққа ие болды. Сондай-ақ оның маскүнемдіктен емделіп жүргеніне жиырма бес жыл болған еді.

Бірақ бұлай болады деп кім ойлаған? Сол күні кешке ол радиостанцияға әбден мас болып, есі ауысқан күйінде келді; оның осындай жағдайын танысқаннан бері бірінші рет көруім. Мүмкін ол шоуға қатысуы керек болғандықтан қобалжып, батылдық жинау үшін ішкен шығар.

Джимнің қандай күйде екенін түсінгенде, мен қобалжи бастадым. Әрқашан тікелей және ашық сөйлейтін адамның мас болып келгені эфирде қиындықтар туғызатыны анық.

Джимнің мастығы мені тікелей эфирде қателік жіберуден әлдеқайда қаттырақ алаңдатты. Өйткені федералды байланыс комиссиясы біздің лицензиямызды алып қоюы мүмкін, ал менің радиостанциядан жұмыстан шығып, Бруклинге үйге қайтуға билет алуыма тура келетін еді.

Досымның мұндай жағдайына көз жұмып, ештеңе болмағандай эфирге шығару мүмкін емес еді. Станция мен онда істейтін топ мүшелерін қорғап қалу үшін батыл әрі тез әрекет етуіміз керек еді. Мен әйнек арқылы дыбыс операторына белгі беріп, үстелдегі микрофонға: «Таблоны қосыңыз», — дедім.

Таблода осындай жазу шықты:

ТІКЕЛЕЙ ЭФИР

Джим оны көрген сәтте мен бірден қолымды созып, сөйлей бастадым:

— Джим, рақмет, уақыт керемет өтті! Бүгін де әдеттегідей қызықты кеш болды.

Біраз танданғаны түрінен көрініп тұрған ол жауап ретінде маған қайтара алғыс айтып, кетіп қалды. Шоуға бөлінген сол бір сағатты біз тыңдаушылардың телефон қоңырауларына жауап берумен толтырдық.

Менің ұмытпас қателігім

Мен үшін ең қымбатқа түскен сәтсіз жағдай менің айтқан қателігімнің кесірінен болған жоқ. Мен тек белгілі бір дыбыс шығардым – қорылдадым. Мен неліктен тікелей эфирде қорылдадым деп ойлайсыз?

Бұл сұраққа менің нақты жауабым бар: мен тікелей эфирде ұйықтап кеттім.

Бұл Майамидегі жаңа жылдың таңы еді – 1959 жылдың бірінші күні. Алдыңғы кеште ит жарысында комментатор болып жұмыс істедім. Содан кейін жаңа жылдық кешке бардым – 1958 жылмен қоштасып, 1959 жылды күтіп алдық, бірақ мен мұндай шараларға көп қатыса бермейтінмін, өйткені ішпейтін едім. Кейін «WKAT» радиостанциясында толық ауысыммен жұмыс істедім, онда мен таңғы алтыдан тоғызға дейін өз шоуымды жүргіздім, содан кейін тоғыз жарымға дейін үзілісте болдым, менің үзілісім Чикагода жүргізілетін «Don McNeill's Breakfast Club» бағдарламасымен бір уақытта болатын.

Үзілістен кейін мені сол келесі бағдарламаның жүргізушісі ауыстыруы керек еді. Шоуымды жүргізген уақыт бойы өзіме «Ұйықтама! Ұйықтама!» – деп қайталаумен болдым. Радиостанцияда менен басқа ешкім болған жоқ. Мен шоуымның бітіп, «Don McNeill's Breakfast Club»-тың басталатын уақытына дейін шыдадым. Сол сәтте ұйықтамағаным

жиырма төрт сағат болған еді.

Тоғыздан жиырма тоғыз кеткенде, Дон Макнил үзіліс жапп, «бұл “ABC” радио желісі» деп айтады. Бұл бүкіл елдегі барлық «ABC» радиостанциялары жауап қайтару керек командасы еді. Маған тек «ABC» желісінен шығып, микрофонды қосып: «бұл “WKAT” – Майами, Майами-Бич», – деп айтуым керек болатын. Радиостанцияның ғимаратының қасбеті толығымен әйнектен жасалған, сондықтан көшеде өтіп бара жатқан кез келген адам менің не істеп жатқанымды көре алады. Адамдар ішке қарап, дикторлар мен инженерлердің жұмысын бақылай алатын еді.

Сөйтіп, мен «ABC» желісінен шығып, микрофонымды қостым да, ұйықтап қалдым.

Сол жана жыл күні таңертең тыңдаушылар ояна салып естіген жалғыз дыбыс – бәріне жұмбақ болған менің қорылым. «Breakfast Club» шоуы үзілістен кейін қайта эфирге шықпады, себебі «ABC» желісін қосқыш әлі өшірулі еді. Эфирде жұмбақ дыбыс жалғаса берді, басқа ештеңе жоқ. Музыка да қосылмаған; жарнама да қойылмайды; тіпті дикторлар да ештеңе айтпайды. Тек қана түсініксіз дыбыс естіледі.

Тыңдаушылар станцияға қоңырау шала бастайды, бірақ ешкім жауап бермеді. Өтіп бара жатқан адамдар терезелерден қарап, микрофонның үстінде жатқан адамды көрді. Оқиганың ары қарай қалай дамығанын болжау оңай: өрт сөндірушілер мен құтқарушылар келіп, сиреналар айқайлай ба-

стады.

Олар ғимараттың қасбетіндегі әйнекті балталарымен сындыруға көшті, ал радионың тыңдаушылары сол сәтте адамдардың айқайы мен сынған әйнек дауыстарын естіп, танданып жатты. Кейін өрт сөндірушілер мен дәрігерлер айқайлап: «Бұл жерде не болды?! Сізде бәрі жақсы ма?!» – деп сұраумен болды.

Мен оянып, астаң-кестеңі шыққан студионың еденінде шашылып жатқан әйнек сынықтарына қарап, «не...?» деп айтқаным есімде.

Келесі күні таңертең радиостанцияның иесі, полковник Фрэнк Катцентайн мені өз кабинетіне шақырып алып, жұмыстан шығарды. Содан кейін ол сәл жұмсарып:

– Сен маған ұнайсың. Талантың зор. Болған жағдайды түсіндіре аласың ба? Сені жұмыстан шығармаудың себебі бар ма?

– Сіз менің кеше не істегенімді білесіз бе, полковник? – деп сұрадым.

– Жоқ. Не істедің?

– Мен Майамидегі өрт сөндірушілер мен құтқарушылар бөлімшесінің төтенше жағдайға қаншалықты жылдам жауап беретінін тексердім.

Осылайша ол мені жұмыстан шығармай алып қалды, бірақ сынған терезе үшін ақша төлеуге тура келді.

* * *

Ең жақсы спикерлер, ең шебер келіссөз жүргізушілер, кез-келген саладағы ең үздік адамдар болсын, олардың барлығы қателіктер жібереді. Бейсболда тіпті қателерді санайтын статистика категориясы да бар. Сондықтан, қателік жасаған кезде, ашуланбаңыз. «Жаңылмайтын жақ, сүрінбейтін тұяқ болмайды» деген мақалды есте сақтаңыз.

Мен не істеуге тиіспін? Қалай сөз сөйлеу керек?

- *Менің сөз сөйлеудегі «құпиям»*
- *Бойскауттық тәсіл*
- *Сөз сөйлегенде пайдалы болатын кеңестер*
- *Әзілді қалай қолдануға болады*

Сөз сөйлеу өмірде жасалатын кез келген басқа әрекеттерден еш айырмашылығы жоқ, міндетті түрде алғаш рет сөйлеу керек уақыт болады. Адамдар, тіпті керемет сұхбаттасушылар деп аталатындары да, көбінесе көпшілік алдында алғаш рет сөз сөйлеуден қорқады. Кейбіреулер қаншама рет сөз сөйлегеніне қарамастан, әрбір сөз сөйлеудің алдында үрейленіп жатады.

Біз көпшілік алдында сөйлеудің адамды сөзге шешен ететін қандай да бір құпиясы бар деп ойлаймыз. Бұл тақырыпта көптеген кітаптар жазылған, сондықтан сіз трибунаға шығу үшін кем дегенде университеттік білім алуыңыз керек деп ойлайсыз.

Мен әр түрлі топтардың алдында жылына бірнеше рет сөз сөйлеймін. Менің «құпиям» – көпшілік алдында сөз сөйлеу кез келген басқа сөйлеу формасынан өзгеше емес деп са-

найтынымда. Бұл өз ойларыңызды басқа адамдармен бөлісудің тәсілі. Бір жағынан, бұл кішігірім әңгімеге қарағанда оңайырақ, өйткені сіз әңгіме барысын толығымен өз бақылауыңызда ұстай аласыз. Сонымен қатар, сізде міндетті түрде айтатын сөзіңіз болуы керек. Сіз одан «Солай ма? Бұл туралы көбірек айтып беріңізші» деп айтып құтыла алмайсыз (дәретханаға бару керек деп айту да сізді одан құтқармайды).

Бұл сәтті спикер болудың бірінші қадамы: сіз жақсы білетін тақырыбыңыз туралы сөйлесіңіз. Бұл онсыз да айқын зат болып көрінетін шығар, дегенмен, спикерлер үнемі жақсы білмейтін тақырыпты таңдап қателеседі, бұл қателік оларды бірден екі себепке байланысты қауіпті жағдайда қалдырады:

1. Егер аудиторияңыз тақырыбыңызды сізден гөрі көбірек білсе, тез жалығып кетуі мүмкін.
2. Егер тақырыбыңызды жетік білмесеңіз, сөз сөйлеу барысында өзіңізді дұрыс ұстай алмауыңыз мүмкін.

Сондықтан жетік білетін тақырыпты табыңыз немесе ауқымды тақырыпқа деген жеке көзқарасыңызбен бөлісіңіз. Егер шіркеу қауымдастығы немесе синагога сізден қасиетті жерге сапарыңыз туралы айтуды сұраса, Израиль мен Палестинаны азат ету ұйымы арасындағы бейбіт келісімі туралы айтудың қажеті жоқ. Өзіңіз көрген нәрселер туралы, сондай-ақ саяси жағдай *сіз* кездескен және сөйлескен адамдарға қалай әсер еткені туралы айтыңыз. Сонда сіз өзіңізді сенімді сезініп, нәтижесінде тыңдаушыларыңызға айтқаныңыз қы-

зықты болатынына кепілдік бере аламын.

Он үш жасымда алғаш рет көпшілік алдында сөйлеген сөзім

Мен алғашқы сөзімді он үш жасымда айта отырып, өзіме өте жақын тақырыпты таңдадым. Ол менің бар-мицвам, еврейлердің ұл балаларға арналған кәмелетке толу рәсімі туралы болды. Ол кезде бізде көп ақша болған жоқ. Әкемнің қайтыс болғанына үш жыл толған еді, ал анам бізді әлеуметтік қамсыздандырудың қаражатына өмір сүруімізді тоқтату үшін көп еңбек етіп, көп ұзамай дегеніне жетті.

Анам сонда да ағам екеуіміздің бар-мицва рәсімдерімізді міндетті түрде өткізуге тырысты. Ал ондай шараларда өз құрметіне рәсім өткізіліп жатқан жас жігіт сөз сөйлеуге міндетті. Мен әр баланың мектепте қатысатын концерттері мен кітап туралы айтып беруге тақтаға шыққанын қоспағанда, бұрын-соңды көпшілік алдында сөз сөйлеген емеспін. Бірақ бұл мектеппен салыстырғанда нағыз көпшілік болды – әрі олардың көбісі ересектер болды.

Он үште біздің айта алатынымыз көп емес еді, сондықтан мен ең жақсы білетін әкем туралы айтуды жөн көрдім. Жиналғандардың барлығы дерлік оны танитын, мен олармен өз естеліктеріммен бөлістім. Мен оларға әрқашан әкеммен жақын болғанымды айттым. Әкем аптасына алты күн өзінің «Eddie's» гриль-барының істерін басқаруы керек болса да, әр бос минутын менімен өткізуге дайын еді.

Ховард даңғылымен Саратога саябағына бара жатқанда айтқан әңгімелерімізбен, әкемнің маған балмұздақ сатып алғанда «Анаңа айтпа. Ол мені кешкі астың алдында балмұздақ жегенің үшін ұрсады» деп айтатынымен бөлістім. Тыңдаушыларыма сол әңгімелердің мен үшін балмұздақтан, тіпті саябақтан да маңыздырақ әрі қызықтырақ болғанын айттым. Әкем Джо ДиМаджио ойнаған «Янкиз» командасы туралы, 1941 жылы Лу Геригтің жерлеу рәсіміне барғаны туралы айтып беретін. Менен сол күні еврей мектебінде не өткенімізді сұрайтын. Сондай-ақ ол өзінің жиырма жасында тастап көшіп кеткен Ресейде емес, Америкада тұратынына қаншалықты қуанышты екенін айтатын.

Мен бұл естеліктермен өз тыңдаушыларыммен бөлістім және оларға әкем туралы ойлаған кезде оның Саратога саябағында әңгімелер айтқандағы дауысын естігенімді айттым. Менің әкем туралы естеліктерді бар-мицвамның тақырыбы ету мен үшін қисынды тандау болды. Әкем менің осындай маңызды рәсімде еске алуыма әбден лайық. Көпшілік алдында сөз сөйлеу тұрғысынан бұл мен үшін жағымды тақырып болды, мен ол туралы жақсы білетінмін және үлкен сеніммен сөйлей алатын едім.

Кейбір ересектер мен сөйлеп болған соң маған жылы сөздер айтты, сонда мен олармен естеліктерімді бөліскенді ұнататынымды түсіндім. Бұл мені сөйлеуді өмір сүру үшін табыс көзіне айналдырғым келетініне сендірген жағдайлардың бірі болды.

Бойскауттық тәсіл

Жақсы спикер болудың екінші қадамы – бойскауттардын «Дайын бол» ұранын ұстану. Мен берген кеңес бойынша жақсы білетін тақырып туралы айтпақшы болсаңыз, сөзіңізді дайындау қатты қиын болмауы керек.

Егер мына қарапайым сөйлеу құрылымын есте сақтайтын болсаңыз, өз ойларыңызды оңай және тиімді ұйымдастыра аласыз:

1. Оларға не айтайын деп жатқаныңызды айтыңыз.
2. Оларға айтатыныңызды айтыңыз.
3. Оларға не айтқаныңызды айтыңыз.

Егер сіз ең басында не туралы айтқалы жатқаныңызды түсіндірсеңіз, тыңдаушыларға сөздің негізгі бөлігінде сіздің ойыңызды түсіну оңайырақ болады. Соңында, сөзіңіздің ең маңызды идеяларын басында қолданылған сөздерден сәл өзгеше сөздермен қорытындылауға тырысыңыз.

Дайындық

Менің жолым болғыш, өйткені жиі сөз сөйлейтініме байланысты маған дайындалуға көп уақыт қажет емес. Қазіргі кезде мені бір жерде сөйлеуге шақырғанда, тыңдаушылар әдетте мен білетін тақырыптар туралы білгісі келеді – тоқшоулардың саясатқа қалай әсер ететіні туралы; менің шоуымда болған Клинтон, Буш, Перо және басқа да президенттікке кандидаттар туралы; Гор – Перо пікірталастары туралы; радио мен теледидардың қағаз баспасөзге әсері және оның өткен мен болашақ үшін маңызы туралы; сонымен қатар Бруклиндік «Доджерс» командасы туралы да болуы мүмкін. Сондықтан дайындық арнайы күш пен уақытты қажет етпейді. Дегенмен, сіз бұрын айтпаған тақырып бойынша сөз сөйлемек болсаңыз, дайындықсыз болмайды.

Өзіңізге сәйкес келетін кез келген тәсілмен дайындалсаңыз болады. Айтатын сөзіңізді жазып, мәтін ретінде оқи аласыз. Көптеген спикерлер солай істейді. Осы тәсілге тоқтаған болсаңыз, бүкіл сөз сөйлеген уақытыңызды қағазға қарап тұрып өткізбеу үшін аудиторияңызға жиі қарап тұру керектігін ұмытпаңыз, керек болса алдын ала жаттығып көріңіз.

Кейбіреулері стандартты А4 парағында басылған ақпарат бойынша сөйлеуді жөн көреді. Басқалары керекті ескертпелерді карточкаларға жазуды ыңғайлы деп санайды. Ескерт-

пелердің артықшылығы – сіз барынша табиғи сөйлейсіз және қағазға жазылған мәтінге тәуелді болмайсыз. Дегенмен, сөйлеу тәсілі қимыл немесе киіну тәсілімен бірдей: өзіңізге қолайлысын таңдағаныңыз дұрыс.

Жазылған мәтінді немесе жазбаларды пайдалансаңыз да, мазмұнмен танысу және оның стилі мен қарқынына үйрену үшін сөзіңізді бірнеше рет қайталап жаттығуыңыз керек. Сіз оны айна алдында оқысаңыз болады немесе жұмыстағы әріптесіңізден не болмаса, отбасыңыздағылардан сөйлегеніңізді тыңдауын сұрай аласыз.

Жаттығу кезінде уақытты қадағалау жақсы идея. Сөзіңіз оны жазу кезінде ойлағаннан әлдеқайда көп немесе әлдеқайда аз уақыт алуы мүмкін. Сондықтан сөйлеу алдында сізге қанша уақыт берілетінін анықтап, жаттығу барысында сөзіңізді сол уақытпен сәйкестендіруге тырысуыңыз керек.

Сәтсіз тәжірибелерімнен бірнеше мысалдар

Сөйлейтін сөзіңізді алдын-ала жаттықтыру әрқашан пайдалы. Тақырыбыңызды есте сақтау да сол сияқты, мен оны мансабымның басында сөйлей бастаған кезде білдім. Мен әрқашан сөз сөйлегенді ұнататынымын, сол себептен басында баруға болады-ау деген кез келген жерден қалмайтынмын. Көпшілік алдында сөз сөйлеуге ұмтылғаным соншалық, менде ешқандай талап болған жоқ: қалағаныңызша төлеңіз; сізде ақша жоқ па? Онда мен ақысыз сөз сөйлеймін. Маған қашан және қайда екенін айтыңыз. Мен сонда боламын.

Бірде радиостанцияда отырғанымда, «Майами Шорс Ротари» клубының төрағасы қоңырау шалды. Ол мені маусым айында өтетін клубтың жылдық жиналысында сөз сөйлеуге шақырды. Қаңтар айы болатын. Мен келіскен соң, төраға уақытын, күнін, орнын айтты. Сосын сұрады:

– Тақырыбың қандай болмақ?

Мен жауап бердім:

– Менде тақырып жоқ. Мен жай сөйлей беремін. Мен жиналғандардың көңілін көтеремін.

Ол Эйзенхауэр білігінің соңғы жылы болған сияқты еді. Төраға маған былай деді:

– Біз «Ротари» клубы туралы айтып тұрмыз. Эйзенхауэрді

шақырған күннің өзінде мен одан тақырыбы болуын *талап* етер едім.

– Онда соған қоңырау шалыңыз, – дедім мен. Осымен әңгіме аяқталды.

Бірнеше күннен кейін мен станцияға келіп, трансляциямды бастауға дайындалып жаттым. Эфирге бір минут қалғанда телефон шырылдайды. Продюсер маған айғайлайды:

– Ларри, саған шұғыл қоңырау шалып жатыр!

Мен телефонды алдым. Ырғақты гуіл естіліп тұрды. Қоңырау шалған «Ротари» клубының жігіті болып шықты. Ол:

– Мен – баспаханадамын. Біз жыл сайынғы кездесуімізге шақыру қағазын дайындап жатырмыз, маған сіздің сөзіңіздің тақырыбы керек, – деді.

Бұл оқиға отыз жылдан астам уақыт бұрын болды, бірақ мен неге солай жауап бергенімді әлі күнге дейін білмеймін. Қалай болғанда да, мен анық айттым:

– Менің тақырыбым – американдық сауда флотының болашағы.

Мені таң қалдырғаны, ол бұл тақырыптың өте қызық екенін және «Ротари» клубының мүшелері бұған қуанатынын айтқаны болды. Сосын ол менің есіме жиналыстың қашан өтетінін салды: 10 маусым күні, сағат 20:00-де, «Майами Шорс Ротари» клубы.

Алты айдан кейін белгіленген уақытта белгіленген жерге келдім, көлік тұрағы толы болды. Көліктен шығып бара жа-

тып, кіреберістің үстінде үлкен жазуды көрдім:

БҮГІНГІ КЕШТЕ! АМЕРИКАНДЫҚ САУДА ФЛОТЫНЫҢ БОЛАШАҒЫ!

Мен іштей ойлаймын: «Қарғыс атсын! Олар *екі* спикер шақырыпты!» Сонда өзімнің сол тақырыпта сөз сөйлеймін дегенім есімнен мүлдем шығып кетіпті.

Төраға, маған телефон соққан жігіт екеуі клубтың есігінен атып шығып, мені ерекше ықыласпен қарсы алады:

– Ларри! Барлығы жиналып қалды, олар сізді күтуде. Сіздің тақырыбыңыздың арқасында біз клубқа қатысушылар санының рекордын жаңарттық!

Сонымен қатар, жиналысты жүргізушінің тақырыпқа қызығушылық танытқаны соншалық, ол бір күн демалыс алып, кітапханаға барып, мені таныстырған кезде бірдеңе айта алу үшін осы тақырыпты зерттеген екен.

Сонымен, жүргізуші мені таныстырып жатып, флоттардың жүк көтергіштігі, порттардың ауданы, кеме қатынасы, оқ-дәрілер және мен білмейтін және білгім келмейтін біраз нәрселер туралы айтады. Сауда флотының *тарихын* айтып, мені таныстырып, жұртшылыққа былай дейді:

– Ал енді Ларри Кинг бізді сауда флотының *болашағымен* таныстырады.

Мен жарты сағат сөйледім. Мен білмейтін нәрселер туралы айтпаған жөн деп шештім, сондықтан сауда флоты туралы ештеңе айтқан жоқпын. Сөзімді аяқтағанымда, ешкім қол соққан жоқ; мүлде ештеңе болған жоқ. Мен бірден шы-

ғып, көлікке отырдым да, ойлана бастадым: олар енді мені сөз сөйлеуге ешқашан шақырмайды; мен ешқашан спикер болмаймын. Мүмкін бұл мен үшін дұрыс болатын шығар. Бұл маған керек емес.

Мен көлігімді оталдырайын деп жаттым; өзім қорқып, терлеп тұрсам, сол кезде жүргізуші мені қуып жетіп, терезені қаға бастады. Түймені басып, терезе төмен түскенде, ол басын көліктің ішіне қарай тықты. Мен күш-жігерім тасып бара жатқандай сезіндім. Осы түймені басып, оның басын кесіп тастай алатындай сезімде болдым.

Ол маған айқайлады:

– Сіз сауда флотының болашағы туралы айтамын деп уәде бергенсіз! Мен бұл тақырыпты зерттеп, оның тарихы туралы айттым, ал сіз сауда флотының *болашағы* туралы бір ауыз сөз айтпадыңыз!

– Оның болашағы жоқ, – деп жауап бердім мен.

Кейін жүріп кеттім. Мен өзімді кінәлі сезіндім. Қатты емес, аздап қана, өйткені, жиырмадағы жігіттің жауапкершілік сезімі әрқашан бола бермейді, бірақ мен оларға өздері қалаған қызықты сөзді сөйледім деп ойладым. Бірнеше күннен кейін мен «Ротари» клубының мүшелеріне менің сөзім ұнағанын білдім, олар не болып жатқанын түсінбегендіктен ғана қол соқпаған екен: ақыр соңында оларға американдық сауда флотының болашағы туралы әңгіме уәде етілген. Десе де, мен өзім айтам деген тақырыпты есіме түсірсем, оңайырақ болатын еді.

Майамиде бұдан мүлдем басқа оқиға болды. Мені шақырғандар менің не туралы сөйлейтінімді ойламады, ең бастысы келгенімді ғана қалады – немесе басқа себеп болған шығар.

Барлығы радиостанцияға келген кезекті телефон қоңырауынан басталды. Менің бір әріптесім телефонды алып:

– Ларри, сені екінші желіде сұрап жатыр, – деді.

Мен телефонды алып:

– Сәлеметсіз бе, – дедім. Бұл мен айтқан соңғы сөз болды.

Телефонның арғы жағындағы дауыс:

– Кинг? Бум-Бум Джорнода. Үшінші қараша күні. Соғысты еске алу залы, Форт-Лодердейл. Қайырымдылық кешкі ас. Шақырылған әнші: Серджио Франчи. Кешті жүргізесің. Қара галстук тағып кел. Сағат сегізде басталады. Күтеміз, – деп айтты да, телефонды қоя салды.

Бірнеше айдан кейін шақырған орынға келсем, Бум-Бум мені күлімсіреп қарсы алды да:

– Сенің келгеніңе өте қуаныштымыз, – деді.

Ішімнен *«қуаныштысыңдар ма?»* деп ойлап қойдым.

Мен сахна артында Серджиомен кездестіріп, одан:

– Серджио, олар сені бұл кешке қалай шақырып алды? – деп сұрадым.

– Маған Бум-Бум Джорно есімді жігіт қоңырау шалды, – деп жауап берді.

Содан кейін Бум-Бум маған нақты нұсқаулар берді:

– Жарайды, балам. Сахнаға шық. Қалағаныңды жасап,

білгенінді қыл. Сенің жиырма минутың бар. Содан кейін Серджионы сахнаға шақырасың. Жарықты қосушы болма.

– Неге жарықты қосуым керек екен?

– Жарықты қосушы *болма*. Отырғандардың арасында бәсекелестер көп.

– Қандай бәсекелестерді мензеп тұрсыз?

– Зәйтүн майын өндірумен айналысатын адамдар бар; кейбіреулері макарон бизнесімен айналысады; арасында ФТБ агенттері де бар. Сондықтан жарықты қосуға болмайды.

Сөйтіп мен жиырма минут бойы отырғандардың көңілін көтердім, біраз адамдар күліп алды, артынша Серджионы сахнаға шақырдым да, өзім отырдым. Кештің соңында көлігіме бара жатқанда, Бум-Бум мені қуып жетіп, қуана айтты:

– Балам, сен бүгін керемет болдың!

– Рақмет, Бум-Бум.

– Балам, мен әзілдеп тұрған жоқпын. Сен *шынымен* де керемет жүргізуші болдың, – деді ол қайталап.

Мен де қайта алғысымды білдірдім. Кейін ол былай дейді:

– Тыңда, балам, біз саған қарыздармыз.

– Жоқ, ешқандай қарыз жоқ. Мен бүгінгі кешке жүргізуші болғанымға қуаныштымын, – дедім.

Содан кейін Бум-Бум мен соған дейін немесе содан кейін ешкімнен естімеген алты сөзді айтты. Бұл менің құлағымда әлі күнге дейін жаңғырып тұрған сұрақ болды. Тіпті сол кезде айдың мұхит үстіндегі көкжиекте қай жерде тұрға-

ны есімде. Күзгі ауаның салқындығы мен Бум-Бум қойған сұрағын естігенде арқамнан аққан салқын тер әлі есімде: «Сенің ұнатпай жүрген адамың бар ма?»

Егер біреу сізге ұқсас сұрақ қойса, мен сіздің реакцияңыздың қандай болатынын *нақты* айта аламын: сіз жадыңызда бар бүкіл есімдерді қарастыра бастайсыз. Мен солай істедім. Бірақ содан кейін есімді жиып, ешкімді өлтіруге бұйрық бермеуді шештім. Төртінші телеарнаның менеджері сол кеште мен оның өмірін сақтап қалғанымнан бейхабар. Оның орнына мен:

– Жоқ, Бум-Бум, рақмет. Мен мұны істей алмаймын, – дедім.

Кейін ол тағы бір сұрақ қойды:

– Саған ат жарысы ұнай ма?

– Иә, ұнайды.

– Онда байланыста боламыз.

Үш аптадан кейін телефон қайтадан шырылдады. Телефонды көтерсем, олар тек «Хайалидегі үшінші жарыстағы «Алма ағашы»», – деп айтып, қоңырауды аяқтай салды.

Менің банктік шотымда сегіз жүз доллар бар еді. Мен тағы бес жүз қарызға алып, «Алма ағашының» жеңіске жететініне мың үш жүз доллар тіктім. Мен бұл аттың бір орын алатынына немесе қандай да бір нәтиже беретініне емес, өзімде барымды тіктім. Алғашқы екі жарысты бақылай отырып, өз-өзіме: «Өмірде құтылу мүмкін емес үш нәрсе бар: өлім, салықтар және «Алма Ағашының» бүгін үшінші жа-

рыста жеңіске жетуі», – деп қайталай бердім.

Мен қалған бес жокейдің «кездейсоқ» мәре алдында аттардан құлап кететінін жоққа шығармадым, бірақ жарыс ешбір жазатайым оқиғасыз өтті. Таңқаларлық нәрсе – «Алма Ағашы» жеңді! Ұтысқа лайықты сома тігілген болатын, сондықтан мен сегіз мың долларға жуық ақша ұтып алдым. Енді Бум-Бум тынышталуы керек. Ол маған бұдан артық ештеңеге қарыз емес.

Басқа кеңестер

Міне, менің көпшілік алдында сөйлеу тәжірибеме негізделген және басқа спикерлерден байқаған тағы да маңызды кеңестер:

Аудиторияңызға қараңыз. Мен сөйлеген кезде отырғандардың көзіне қарау қаншалықты маңызды екенін айтып кеткенмін. Біріншіден, дайындаған сөзіңіздің мәтініне қарай бермей, мезгіл-мезгіл тыңдаушыларыңызға қарап қоюды ұмытпаңыз. Екіншіден, қарама-қарсы тұрған қабырғаға немесе терезеге қарап тұрғандай сөйлеменіз. Олар сіздің тыңдаушыларыңыз емес. Басыңызды көтерген сайын, аудиторияның әртүрлі бөлігіне қараңыз, сонда отырғандар сіздің сөзіңіздің олардың барлығына арналғанын түсінетін болады.

Қандай қарқын мен интонацияда сөйлейтініңізді анықтаңыз. Кейбір спикерлер дайын мәтінді оқи отырып, онда екпін жасағысы келетін сөздерге баса назар аударып, астын сызып қояды. Ал жоспарды немесе ескертпелерді қолдана отырып сөйлесемек болсаңыз, онда екпінмен оқығыңыз келетін ойларды немесе сөз тіркестерін белгілеп қойыңыз. Осымен сіз бірден екі мақсатқа жетесіз: екпіндер дәл сізге қажет жерде қойылады және сіздің сөзіңіз тыңдаушылардың ұйқысы келетіндей монотонды болып естілмейді, бұл әсіресе түскі астан кейін сөз сөйлегенде маңызды.

Тік тұрыңыз. Бұл сіз шеру кезіндегідей қатаң позада

тұруыңыз керек дегенім емес, дегенмен, мінбердің үстіне еңкеймей, ыңғайлы тұрғаныңыз жөн. Еңкейген кезде тыныс алуыңыз қиындайды, әрі еңкейіп тұрған адам көзге әдемі көрінбейді.

Егер алдыңызда *микрофон болса*, оны бойыңызға келетіндей етіп ыңғайлап алыңыз немесе техниктен солай істеп беруін сұраңыз, сонда еңкейіп немесе бүгіліп тұрудың қажеті болмайды (мүмкін болса, микрофонның биіктігін алдын-ала тексеріңіз). Микрофонға дауысыңызды көтеріп сөйлеудің керегі жоқ – микрофон сол үшін тұр емес пе? Егер дауысыңызды көтеріп сөйлесеңіз, сізді түсіну қиынырақ болады.

Аузыңыздың әрқашан микрофонға жақын жерде екеніне көз жеткізіңіз; залдың шеткі жақтарынан қойылған сұрақтарға жауап беремін деп басыңызды бұрып сөйлесеңіз, не айтқаныңыз дұрыс естілмейді.

Әзіл

Қатерлі ісік ауруынан ем табу туралы мәлімдеме немесе соғыстың басталғанын жариялап жатқан болмасаңыз, кейбіреулердің көпшілік алдында сөйлеуді адамзат баласының қасіреті деп санайтынын есте ұстағаныңыз дұрыс болады. Қажет болмаса, үнемі байсалды бола бермеңіз. Ал тіпті маңызды нәрселер туралы айтып жатсаңыз да, тыңдаушыларыңыздың көпшілігі сөзіңізге әзіл қосқаныңызға риза болары сөзсіз.

Ешқашан төменде берілген сөйлемдерді әзілдеу, қалжың айту үшін қолданбаңыз:

● «Сіздерге кішігірім әзіл айтайын». (Ешкім ешқашан ұзақ әзіл айтамын деп айтпайды.)

● «Бүгін осында келе жатқанымда бір күлкілі оқиға болды».

● «Күшті анекдот білемін. Саған ұнайтыны сөзсіз. Өте күлкілі».

● «Бұл есіме бір анекдотты түсірді. Мүмкін бұрын естіген шығарсыз, бірақ мен бәрібір айтып берейін».

Неліктен бұлай қалжыңдауға болмайды? Өйткені бұлар әзіліңізді бастаудың немесе аяқтаудың клишеге айналған тәсілдері.

Сонымен қатар, егер әзіліңіздің өте күлкілі болатынына алдын ала кепілдік берсеңіз, ал іс жүзінде олай бол-

май қалған жағдайда, тыңдаушыларыңыздың көңілін қалдыру қаупі пайда болады. Сондай-ақ, ешқандай жағдайда отырғандардың оны естіген болуы мүмкін екенін алдын ала ескертпеу керек. Мұндай кіріспелер, әдетте, тыңдаушыларыңыздың сіздің әзіліңізді тыңдауға деген ынтасын қашырып жібереді.

Сол себептерге байланысты әзіліңізді «Бірақ шын мәніне келетін болсақ...» деп *аяқтаудан* аулақ болыңыз.

Оның орнына айтқыңыз келген әзіліңізді өз сөзіңізге бейімдеуіңіз керек. Сіз басқарушылар тобымен стратегиялық жоспарлар мен оларды орындау жолдары тақырыбында сөйлесіп жатырсыз делік. Мынау менің осы тақырыптағы сүйікті әңгімелерімнің бірі:

Уилл Роджерс өзінде Бірінші дүниежүзілік соғысты жеңіспен аяқтаудың жоспары бар екенін айтқанда былай деген:

– Менің түсінуімше, мәселе неміс сүңгуір қайықтарының біздің кемелерімізді суға батыруында. Мен Атлант мұхитын қайнау температурасына дейін қыздыруды ұсынамын. Мұхит қызған кезде неміс сүңгуірлері төтеп бере алмай, су бетіне жүзуге мәжбүр болады. Сонда біз оларды күтіп, су бетіне шыққанда Оклахомадағы балық аулау кезеңіндегі сияқты бәрін бір-бірлеп ұстаймыз.

Кейін Роджерс:

– Әрине, сіздер менен Атлант мұхитын Фаренгейт

бойынша 212 градусқа дейін қалай қыздыратынымды сұрайтын шығарсыздар, менің жауабым: бұл туралы инженерлер ойлансын. Менің міндетім – стратегия ұсыну, – деп қосты.

Аудиторияда күлкі басылғаннан кейін, сіз әзіліңіз бен тақырыбыңыздың арасындағы байланысты түсіндіресіз. Роджерстің жағдайында сіз отырғандарға: «*Стратегиялық жоспарды* әзірлеу мен оны *жүзеге асырудың* айырмашылығы сонда», – деп айта аласыз.

Ал егер инженерлер тобымен сөйлесіп жатсаңыз, оның орнына басқа бірдеңе айтуыңыз керек. Мысалы: «Инженерлердің тапсырмалары жеткілікті екеніне көз жеткізетін осындай жоспарлаушылардың болғаны керемет емес пе?»

Аудиторияға бұл тәсіл екі себеп бойынша ұнайды:

1. Ол күлкілі.
2. Ол тыңдаушылардың өмірлік тәжірибесімен байланысты.

Менде көптеген кәсіпкерлер мен мамандар үшін маңызды мәселелерді шешу тақырыбында тағы бір мысал бар. Сіз менің досым Джеки Глисонның бұл туралы айтқан данышпан сөзін келтіре аласыз. Бірде ол Нью-Йорктегі көлік кептелісі мәселесін шешу туралы ұсыныс жасады: «Барлық көшелерді солтүстікке қарай біржақты қозғалыс жүретін етіп жасау керек, ал оны қалай жасауға болатыны туралы Албани ойлансын».

Күлкі басылғаннан кейін әзіліңізді айтқан сөзіңізбен бай-

ланыстырасыз: «Глисонның тәсілі – бұл мәселені шешу тәсілдерін қажет болғаннан гөрі қиындатпау керектігін жақсы еске салады».

Қарапайым тіл мен қолдануға арналмаған сөздер

Басқа тарауларда мен сәнді фразалар мен жаргондардан аулақ бола отырып, қарапайым ағылшын тілінде сөйлеудің маңыздылығы туралы айттым. Бұл сөз сөйлеуге де қатысты. Егер сіз көпшілік алдында сөз сөйлеу жай ғана әңгіменің өзгертілген түрі екенін есте сақтап, табиғи стильде сөйле-сеңіз, адамдар сізді түсінетінін білесіз. Олар сіздің жай сөй-леп қоймай, өздерімен сөйлесіп тұрғаныңызды сезінеді.

Алайда, шамадан тыс қарапайым сөйлеуге де тыры-спаңыз. Тіпті көп нәрсеге рұқсат берілген 1990-шы жылдар-дың өзінде, балағат сөздерді айтудың аудиторияңыздың на-зарын аударуға көмектескенінен гөрі зияны әлдеқайда көп болатын. Егер сіз күнделікті өмірде балағат сөздерді көп қолданатын теңіз жаяу әскері болсаңыз, сөз сөйлегенде ай-тқаныңызға абай болуыңыз керек деген сөз. Тыңдап отырған ер адам балағат сөздер қолданғаныңызға қарсы болмаса да, сөз барысында «қарғыс атсын» десеңіз, бұл оның қасында отырған әйеліне ұнамаса, ақыр соңында сол адамның өзі-не де ыңғайсыз болады. Ал аудиторияңызбен жақсы таныс болсаңыз, өзіңіздің ротаңызбен сөйлесіп жатсаңыз делік, қа-лаған сөздеріңізді қолдана беріңіз, бірақ олай болмаса, сөй-леген кезде әдептілікті естен шығармаңыз.

10

Тағы да ма? Көпшілік алдында сөйлеу туралы қосымша ескертулер

- *Аудиторияны өз жағыңызға өткізу жолдары*
- *Күтпеген нәрсені қашан жасаған дұрыс*
- *Аз сөз – алтын*
- *Қарапайым болыңыз*

Аудиторияңыздың кім екенін біліңіз

Мен көпшілік алдында сөйлеудің киелі кітабында қанша өсиет бар екенін білмеймін, бірақ аудиторияңызды білу солардың бірі болуы керек деп ойлаймын. Бұл олардың көзқарасын түсінетіндігіңізді көрсете отырып, аудиторияңыздың сеніміне кіруге мүмкіндік береді.

Вашингтондағы бір тәжірибелі ардагер спикердің айтуынша, ол үшін бір қулық тәсіл бар – «олардың жанды жеріне тию». Аудиторияңыздың кім екенін, олардың қызығушылықтары қандай екенін және ол сізден не естігісі келетінін естен шығармаңыз.

Егер бейтаныс аудиторияның алдында сөйлеуіңіз керек болса, шақырушы тараптан алдын-ала мына сұрақтарды біліп алуыңыз керек: Сіз қай ұйымнансыз? Оның мүшелері кімдер? Олар қайдан келген? Қазіргі уақытта қандай күрделі мәселелер болып жатыр? Өзім туралы не айтып бергенімді қалайсыз? Менің қанша уақыт сөйлегенімді қалайсыз? (Бұл өте маңызды!) Мен сөзімді аяқтағаннан кейін көрермендер сұрақтар қоя ма?

Менің бруклиндік ескі досым Сэм Левенсон сол қулықты тиімді қолдана білді. Соның арқасында «The Ed Sullivan Show»-ының жиі қонағы болды және түнгі клубтарда аса танымал еді. Сэм ашық, әрі күлкілі сөйлейтін, оның тартымдылығы өзінің аудиториядағы ерлер мен әйелдер сияқты

қарапайым адам екенін білдіріп, жақсы әсер қалдыруында болды. Сэм өз аудиториясының сеніміне оларға өзінің орташа отбасынан шыққанын, әкесінің ауыр еңбек етіп, ұлының мұғалім болуы үшін барын жасағанын айтып беру арқылы кіретін. Ол өзінің сыртқы келбетіне де баса назар аудартын – шашын қысқа қылып қиып, көзілдірікпен, ақ көйлекпен түймелері міндетті түрде тағылған костюм киіп, жіңішке галстук тағып жүретін.

Ол өз аудиториясына: «Менің әкем бұл жерге жас кезінде келді, өйткені Американың мүмкіндіктерге толы ел екенін, ал көшелері алтынмен төселгенін естіпті».

Бірақ осында келген соң, ол мына үш нәрсені түсінді:

1. Көшелер алтынмен төселмеген.
2. Көшелер мүлде төселмеген.
3. Көшелерді өзіне төсеуге тура келген.

Сол кезде оның отбасылары Америкаға қоныс аударғанына көп болмаған, жұмыс табынан шыққан өкілдерінен құралған аудиториясы бірден оның жағына өтетін.

Және керісінше

Алдыңызда отырған адамдар да сізді біледі деп ойламаңыз. «The Washington Post» газетінің марапатты шолушысы және тележүргізуші Мори Повичтің әкесі Ширли Пович мұны өз тәжірибесінде болған бір оқиғадан кейін ғана түсінді.

Православ еврей және әлі күнге дейін Вашингтонның ең танымал адамдарының бірі – Ширли еврейлердің «Бней Брит» ұйымының жиналысында сөз сөйлеуге шақырылды. Ол еврейлерге толы аудиторияда мынаны айтудан бастады:

– Мен бүгін кеште осында болғанымға қуаныштымын, өйткені менің ең жақсы достарымның кейбіреулері еврейлер...

Көрермендер спикердің өз сөзін осы клишеге айналған жағымсыз сөздермен бастағанына таңқалып, үнсіз қатып қалды. Ширли оның себебін бірден түсінді: ешкім тыңдаушыларға оның да еврей екенін айтпаған. Кейін ол бірден:

– ...барлық туыстарым да еврейлер, – деп қосты.

Келесі күні «Post»-тағы әріптестеріне:

– Сол сәтте көзім ашылды. Кейін олар менің айтқанымның бәрін мұқият тыңдады, – деп айтты.

Ағымға қарсы жүру

Кейде аудиторияға сізден ешкім *күтпеген* нәрселерді айту арқылы табысқа жете аласыз.

Бірде мен прокурорлар мен полиция басшыларынан тұратын аудитория алдында сөз сөйледім. Көптеген жылдар бойы Майамидегі аудандық прокурор болған марқұм Дик Герштейн маған қоңырау шалды. Ол:

– Ларри, мен бір мәселеге тап болдым. Біздің қалада бір мезгілде құқық қорғау органдары өкілдерінің екі ірі съезі өтеді: ұлттық аудандық прокурорлар қауымдастығы және халықаралық полиция бастықтары қауымдастығы. Екеуі де сол жексенбі күні кешке аяқталады, сондықтан олар Фонтенблода бір үлкен кешкі ас ішеміз деп шешті.

– Сонда мәселе неде? – деп сұрадым.

– Мәселе мынада, конгресстің ең соңғы спикері дәл кешкі ас алдында сөз сөйлейді, алайда ол Флоридадағы қылмысқа қарсы комиссияның төрағасы Фрэнк Салливан – әлемдегі ең нашар спикер. Сен одан кейін сахнаға шыға аласың ба?

Мен ешкім ешқашан мен туралы естімегенін айтып, оның ұсынысына қарсылық білдірдім.

– Салливан сөзін сөйлеп болғанша жұрттың бәрі қалғып кетеді, сол үшін маған оларды оятатын адам керек. Уайымдама, мен сені бәріне жақсылап таныстырам, – деді Дик.

Мен кешкі асқа келгенде, Диктің асыра сілтемегенін

түсіндім. Салливанның сөйлеу мәнері таңқаларлықтай монотонды екен, соншама слайд, диаграммалар мен графикалық суреттер адамдардың назарын аударуға көмектеспеді. Солай ол бүкіл бөлмені, екі мың адамды, тіпті өз әйелін де ұйықтатып тастады.

Мен өмірімде бірінші рет смокинг киіп, бас үстелдің басында, форма киген барлық полиция басшылары мен прокурорларға қарап отырмын, олар ұйықтап бара жатты. Салливан жарты сағат бойы сөйлейді. Сөз аяқталғаннан кейін көрермендер бірден кетуге асығып тұра бастады.

Дик мұны көріп, дүрбелеңге түсті. Бірінші үстелдің ортасындағы микрофон мен мінберге жүгіріп барып:

– Сіздер тарқап кетпес бұрын, менің жақсы досым Ларри Кингті тыңдауға шақырамын, – деп асыға айтты.

«Уайымдама, мен сені бәріне жақсылап таныстырам» дегені осы ма?!

Енді мен дүрбелеңге түстім. Көрермендер мен туралы ешқашан естімеген. Ағылшын тілінде әлем тарихындағы ең ұзақ, қызықсыз сөзді енді ғана басынан өткізіп, қатты шаршап, тез арада бұл жерден аулақ кеткісі келіп тұрған қауым.

Мен микрофонға жақындап, сөзімді бастадым. Сол кезде айтқан нәрселерді бүгінгі таңда айта алмайтыным анық, өйткені қылмыс жалпы алаңдаушылық тудыратын күрделі мәселеге айналды. Бірақ бұл отыз жыл бұрын болған. Мен үлкен екпінмен:

– Ханымдар мен мырзалар, мен – тележүргізушімін. Ха-

бар таратуда бізде әділеттілік доктринасы деген зат бар. Бұл тең уақыт коды деп аталады. Мен шын жүректен әділеттілікке сенемін. Біз жаңа ғана Фрэнк Салливанның қылмысқа қарсы сөзін естідік. Сол үшін, әділет доктринасына сәйкес, мен бүгін кешке *қылмыс атынан* сөйлеу үшін келдім, – деп айттым.

Барлығы кенет тоқтап, тыныштық орнады. Бәрінің үн-түнсіз болғаны соншалық, бір шерифтің белгішесінің құлаған дыбысы естіледі. Мен барлығының назарын бірден өзіме аудардым. Енді бұдан әрі не айту керектігі туралы ойлануым керек.

– Осында отырған адамдардың қаншасы Монтана штатының Бьютт қаласында өмір сүргісі келер еді? – деген сұрақ қойдым.

Ешкім қол көтерген жоқ. Мен жалғастырдым:

– Монтана штатының Бьютт қаласында Батыс әлеміндегі барлық қалалар арасында қылмыс деңгейі ең төмен. Өткен жылы Монтана штатының Бьютт қаласында ешқандай қылмыс болған жоқ. Бірақ ол жерге ешкім барғысы келмейді.

Содан кейін мен екі сұрақ қойып, оларға да жауап бердім:

– Американың ең танымал бес туристік қаласын атай аласыз ба? Нью-Йорк, Чикаго, Лос-Анджелес, Лас-Вегас, Майами. Қылмыс тұрғысынан көрсеткіші ең жоғары бес қаласын атаңызшы? Нью-Йорк, Чикаго, Лос-Анджелес, Лас-Вегас, Майами. Қорытынды анық: қылмыс – туристерді тартып тұрады. Қай жерде қылмыс көп болса, адамдар сол жерге ба-

рады.

Салливанның әйелі оянды.

– Қылмыстың тағы бір үлкен артықшылығы бар, егер ойланып қарасақ, ақша жергілікті болып қалады. Федералды үкіметке төленбеген салық жергілікті мейрамханаларға жұмсалынады. Сонда қолма-қол ақша қоғамда қалады.

Мен өз сөзіме өзім сене бастадым.

Содан кейін мен шешуші соққы қолдандым:

– Тағы бір нәрсе бар. Егер біз Салливан мырзаны тыңдасақ, оның кестелері мен графиктеріне назар аударып, оның айтқанын орындасақ, біз Америкадағы қылмысты жоямыз. Сонда не болады? Бұл бөлмедегі әрбір адам жұмыссыз қалады.

Кентукки штатындағы Луисвилл қаласының полициясының бастығы, құқық қорғау органының қызметкері болса да әзілді түсініп, орнынан атып тұрып:

– Біз қалай көмектесе аламыз? – деген сұрақ қойды.

Бұл сөзім жылдар бойы мақтан тұтып айтатындай керемет емес еді, бірақ мен жағдайды өзгертіп, ешкім менен күтпеген сөздерді айтқанымның арқасында кеш сәтті өтті. Маған тағы да әзілдер көмектесті.

Ал егер бұдан гөрі салмақты жайттар туралы айтсам, мен кезінде губернатор Марио Куомоның құқық қорғау органдарының қызметкерлерінің маңызды мәселе деген көзқарасын әзіл-ысқақ емес, шешендікке жүгіне отырып, басқа бағытқа ауыстырғанын көргенмін.

Бірнеше жыл бұрын мен Нью-Йорктегі шерифтердің салтанатты түскі асында жүргізуші болдым, губернатор Куомо сол жерде спикер ретінде қатысты. Тамақтану кезінде мен оған бұрылып:

– Марио, бүгін не туралы сөйлейсіз, мен сізді таныстырған кезде аудиторияға не айтқаным дұрыс? – деп сұрадым.

– Мен өлім жазасына қарсы шығамын, – дейді Куомо.

– Ойыңыз жақсы екен, Марио. Алайда бөлменің іші өлім жазасын *қолдайтын* мындаған шерифке толы, ал сіз оларға қарсы шығайын деп тұрсыз. Ол жігіттердің өз ойын өзгертуі екіталай, – дедім мен оған.

Ең қызығы, Марио сөйлеп болған соң, ол жігіттер шынымен өз ойын *өзгертті*. Шерифтерге толы залда өзінің өлім жазасына қарсы екенін айтып, Губернатор оларды өз сөзінің күшімен, сөздерінің шешендігімен және мәселенің екі жағының дәлелдерін білуімен таң қалдырды.

Куомо тек өзіне тән ерекше шешендік өнерге ие, бірақ кез келген спикер сол күні оның көрсеткен өнерінен екі нәрсені үйрене алады.

Біріншіден, дайындықтың маңыздылығы. Куомо өз аудиториясын жақсы біледі және оларға өзінің өлім жазасына қарсы болу себебі мәселені жан-жақты зерттеп, бүкіл ақпаратты сараптауға негізделгенін көрсетті.

Екіншіден, тақырыптың өзектілігі. Куомо көптеген саясаткерлер сияқты қауіпсіз және оңай тақырыпты таңдауына болатын еді. Алайда ол оның орнына өзі үшін де, қоғам үшін

де терең сезім тудыратын, әлеуметтік маңызы үлкен тақырыпты таңдады және оның өз қызығушылығы оны өткір спикер етті.

Аз сөз – алтын

Ағылшын тілі мұғалімдері бір адамның досынан кешірім сұраумен аяқталатын ұзақ хат алғаны туралы көп айтып береді.

«Мені осындай ұзақ хат жазғаным үшін кешіріңіз, – депті досы, – қысқа жазуға уақытым болмады». Қысқа сөйлеу оңай емес, әсіресе айтып жатқан тақырып сізге жақсы таныс болса. Дегенмен, кез келген сөйлесу мен сөйлеуде, сіз айтқыңыз келетін нәрсені барынша азайтуға тырысуыңыз керек.

Бұл қысқалыққа деген ұмтылыс әсіресе сөйлеу кезінде өте маңызды. Мұнда «сахнадан қашан түсу керегін білу қажет» деген шоу-бизнес қағидасы орынды болады. Ең жақсы спикерлер әрқашан қашан сөйлеуді, қашан тоқтату керегін біледі.

Оны Авраам Линкольн де білді. Оның Геттисбургтегі сөзі бес минуттан аз уақытқа созылды. 1863 жылдың қараша айында оның алдында сол кездегі ең танымал спикерлердің бірі Эдвард Эверетт *екі сағат бойы* сөз сөйлеген екен. Бүгінгі таңда сол екі сөздің қайсысы есте қалғаны бәрімізге белгілі.

Эвереттің өзі де олардың қайсысы маңыздырақ екенін жақсы білді. Кейінірек ол Линкольнге былай деп жазды: «Мен екі сағат ішінде болған оқиғаның мәнін сіз екі минут ішінде жеткізіп үлгерген сияқты дәл жеткізе алсам, қуанышты болар едім».

Америка жұртшылығы алдында айтылған ең ұзақ сөздер – біздің президенттеріміздің инаугурациялық сөздері. Мұндай сөздер аудиторияның ұйқысын келтіретінімен белгілі, бірақ бір жаңа президент Уильям Генри Харрисон ұзақ уақыт сөйлегені үшін өз ажалымен қауышты. 1841 жылы 4 наурызда қатты суықта бір сағаттан астам уақыт бойы инаугурациялық сөз сөйлеген Харрисон пневмонияға шалдығып, бір айдан кейін қайтыс болды.

Ал керісінше, ең қысқа инаугурациялық сөздер ең есте қаларлық және жиі келтірілетін сөздердің бірі болып табылады. Ол – Джон Кеннедидің 1961 жылдың 20 қаңтарында сөйлеген сөзі. Жаңа президент американдықтар үшін елуінші жылдардан кейінгі жаңа онжылдыққа арналған міндеттерді тұжырымдады, көбісі сол уақытты тоқырау кезені деп санады.

«Құрметті отандастар, – деді Кеннеди – еліңіз сіз үшін не істей алады деп емес, сіз еліңіз үшін не істей алатыңызды ойлаңыз».

Ол сондай-ақ қырғи қабақ соғыс қызып тұрған кезде Американың шетелдік державалардың күшінен қорықпауға бел буғаны туралы да айтты: «Бостандығымызды сақтап қалу үшін кез келген ұлт бізге жақсылық немесе жамандық тілесе де, біз кез келген бағаны төлейтінімізді, кез келген сынаққа төтеп беретінімізді, кез келген ауыртпалықпен арпалысатынымызды, кез келген досымызға көмектесіп, кез келген жауға қарсы тұратынымызды білсін».

Линкольн билігі туралы жазған еңбегі үшін «Pulitzer» сыйлығына ие болған атақты жазушы, ақын және тарихшы Карл Сандберг достарына Кеннедидің инаугурациялық сөзімен таңданысын былай білдірді: «Нағыз Линкольннің стилінде болды!»

Сол кезде Кеннеди он бес минуттан аз сөйледі. Алайда Уинстон Черчилль одан да асып түсті. Екінші дүниежүзілік соғыстың алғашқы кезеңінде оны Лондон маңындағы беделді ұлдар мектебінде сөз сөйлеуге шақырды. Сол кезде Черчилль өзінің саяси мансабының шарықтау шегінде еді – бүкіл Еуропа үшін Гитлердің «Лондон блиц» шабуылынан аман қалған және екі жылдан астам уақыт бойы (Америка Құрама Штаттарының Пёрл-Харбор үшін соғысқа қосылуына дейін) өз күшінен бірнеше есе жоғары неміс армиясына қарсы тұрған беделді және әйгілі халық көшбасшысы болды.

Ол 1941 жылы 29 қазанда Харроу мектебінің оқушыларына мынандай кеңес берген: «Ешқашан көнбендер – ешқашан, ешқашан, ешқашан, ешқашан – ұлы немесе ұсақ, үлкен немесе кіші болса да – ар-намыс пен парасаттылықтан басқа ештеңеге ешқашан *көнбеңдер*».

Осыны айтқаннан кейін ол отырды. Бар айтқан сөзі сол болды.

Көбіміз ешқашан еркін елдің көшбасшысы бола алмаймыз. Біздің сөздерімізде соғыс жариялау, бейбітшілік орнату және бүкіл халықтардың өмірі мен өлімі туралы тақырыптар қозғалмайды. Дегенмен, біздің сөйлеген сөздеріміз де өзі-

міз бен тыңдаушыларымыз үшін маңызды. Біз осы спикерлерден үлгі алуымыз керек, өйткені тиімді сөйлеу олардың жетістіктерінің негізі болды, жалпы барлық кәсіптердегі көптеген адамдардың жетістіктерінің негізі де сол еді. Біз олардан қысқа сөйлеуді үйренуіміз керек. Егер Линкольн, Кеннеди және Черчилль сияқты ұлы адамдар сөздерінің әсерін барынша арттыру үшін қысқа сөйлегенді жөн көрсе, онда біз де солай істегеніміз жөн.

Қарапайым болыңыз

Жоғарыда келтірілген үзінділерден ұлы спикерлердің көпшілігі жақсы сөйлеудің тағы бір негізгі ережесін ұстанғанын көруге болады. Ол – қарапайым бол деген ереже. Осы бүкіл әлемге танымал үш қайраткердің әсерлі сөздерінде бос сөздер де, күрделі сөйлемдер де, техникалық терминдер де, сәнді фразалар да жоқ. Солардан үлгі алыңыз, сонда Черчилль болмасаңыз да, өз ойыңызды бәріне жеткізе аласыз. Бұл жақсы спикерлерге ғана тән.

«Йоги Берраны шақырыңыздар»

Мен өзімнің көптеген сөздерімді аудиторияма «Келесі кездесуге Йоги Берраны шақырыңыздар» деген ұсыныспен аяқтаймын. Бұл оларды әрқашан таң қалдырады. Мен мұны айтқаннан кейін олардың не ойлайтынын білемін: Мынау шет ел президенттері мен басшыларынан, өнеркәсіп жетекшілерінен, атақты спортшылардан, актерлер мен актрисалардан, нейрохирургтардан, ғарышкерлерден сұхбат алған жүргізуші ғой. Ол бізге *Йоги Берраны* шақырындар деп тұр ма?

Олай айтуымның себебі бар. Йоги – ақылды адам. Ол мысалдармен сөйлейді; бір қарағанда, олардың мағынасы жоқ секілді, алайда олардың әрқайсысында бұлтартпас шындық жатыр.

Йогидің менің жұлдызды спикерлер тізіміме енуінің бірнеше мысалдары бар:

«Янкис» бейсбол командасынданың ойыншысы ретінде Йоги 250-ден астам матч өткізді. «Янки» стадионы көлеңкелерімен танымал болды, әсіресе қыркүйек пен қазан айларында күн қысқарған кезде өтетін Дүниежүзілік ойындарының сериясының мезгілінде. Көлеңкелер сол жақтағы ойыншыларға допты ұстауда қиындық туғызды, өйткені олар соққыдан кейін ұшып келе жатқан допты жіберіп алатын.

Бірде, Йоги маусымның соңында сол жақта ойнағаннан кейін, репортёр одан стадиондағы «танымал көлеңкелер» ту-

ралы пікірін сұрады. Сонда Йоги:

– Стадионның сол жағында кеш ерте батады, – деп жауап берді.

Бірде-бір *данышпан* бұл сұраққа дәл осылай жақсы жауап бере алмас еді. Оның жауабы қарапайым, әрі ол техникалық терминдер де қолданбаған – бір қарағанда, тіпті логикалық мағынасы да жоқ сияқты, бірақ ол қысқа, жалпыға қол жетімді және түсінікті болды. Бұл мен үшін Йогиді әлдеқайда ұзақ және күрделі жауап беретіндерге қарағанда жақсырақ сөйлесуші етеді.

Йоги 1964 жылы «Янкис» командасының менеджері болған кезде, тағы бір репортёр одан жақсы команда құру үшін не қажет екенін сұрады. Йоги «жақсы ойыншылар» деген екен. Йогидің айтқанымен бейсболдағы кез келген адам келіседі, ал ол болса мұның бәрін екі сөзбен айтып жеткізді.

Біреу Йогиден оның ұстанатын өмірлік қағидасы туралы сұрағанда ол: «жол айрығына жетіп, таңдау алдында тұрсаңыз – таңдаңыз», – депті.

Менің сүйікті йогизмдерімнің бірі: Біреу одан сағат неше екенін сұраса, ол «қазір неше екенін сұрап тұрсың ба?» – деп жауап берген. Йоги керемет спикер бола алатын еді, бірақ оған бұл қажет емес. Ол одан да гольф ойнағанды жөн көреді.

Қатал және әдеттен тыс жаза – эфирде қалай аман қалуға болады?

- *Сұхбат алу және сұхбат беру*
- *Теледидар мен радиоға арналған бес кеңес*
- *Жаман жаңалықтарды жақсы жаңалықтарға айналдыру*
- *Гор – Перо пікірталастарынан алынған сабақтар*

Егер көпшілік алдында сөйлеуде сәттілікке жетсеңіз, сіздің радиода немесе теледидарда сөйлеуіңізді сұрауы әбден мүмкін. Ондай жағдайда алаңдамаңыз. Осы кітапта үйренген дағдылармен сіз эфирде табысқа жетудің дұрыс жолындасыз. Бұл тарауда мен теледидардағы әңгімеге деген көзқарасым, қонақтармен қарым-қатынастан алған кейбір әсерлерім мен электронды медиа туралы есте сақтау керек кейбір жалпы кеңестер туралы айтамын.

Менің эфирде сөйлесуге деген көзқарасым

Мен «CNN»-дегі кешкі шоуымды камера алдында болатын әңгіме – онда біреуді сұрақ астына алу міндетті емес деп санаймын. Бұл мені Сэм Дональдсон сияқты басқа сұхбат алушылардан ерекшелендіреді. Менің ойымша, қонаққа шабуыл режимінде немесе прокурор секілді нақты, мағыналы жауаптар алу үшін сұрақ жаудырған дұрыс емес. Мен қонағымды жеке әңгімеге тартып, сұхбаттасқанды жөн көремін, сонда эфир ақпарат беретін және қызықты болып шығады.

Егер сұхбатта көрермендерге немесе тыңдаушыларға ешқандай ақпарат берілмесе, бұл менің қонағымға да, маған да көмектеспейді, сондықтан ақпараттың болуы маңызды. Ақпарат болмаса, қызықты да бола алмайды, ал бұл көрермендердің теледидарды басқа арнаға ауыстырып жіберуіне алып келеді.

Мен Дэн Куэйлмен сұхбатым жайлы айтып кеткенмін: онда ол қызын түсік жасатса да, қолдайтынын айтты. Айтқанымдай, ондай жағдайларда ең маңыздысы мұқият тыңдай білу болды.

Тағы бір фактор – менің сұхбатты екеуміз үшін де тиімді қылып өткізуім. Талпынуды тоқтатпай, сұрақты сұхбатта-сушыға ыңғайлы болатындай етіп қою сіз қалаған жауапты

алуға мүмкіндік береді.

Менің кіші Джо Димаджиомен өткізген сұхбатым дәл сондай тәжірибе болды. Майамидегі радио шоуымды су үстіндегі «Surfside 6» түнгі клубында өткізіп жатқан кезде кіші Джо досымен бірге келген еді. Қонағым джокей Билл Хартак болды. Шоуға Биллден кейін қонақ болған Джоның Америкадағы ең танымал адамдардың бірінің ұлы және есімі де аттас болғаны туралы жарты сағат сөйлестік.

Сөйлесіп жатып, оның әкесімен қарым-қатынасы тақырыбына көштік. Ақырында, мен оған адамға ата-анасы туралы қойылатын ең негізгі сұрақты қойдым:

– Сен әкенді жақсы көресің бе?

– Маған оның не істегені ұнайды, – деді Джо ұзақ ойла-нып.

– Оны жақсы көресің бе?

Тағы да үнсіздік. Содан кейін:

– Мен оны білмеймін, – деп жауап берді.

Мен Джоның әкесінің ұлымен қарым-қатынасы туралы өзіндік нұсқасы бар екеніне сенімдімін. Егер ол менің шоуыма келсе, мен оған бұл туралы сөйлесуге мүмкіндік берер едім, бірақ ол жеке өмірі туралы айтудан үзілді-кесілді бас тартқанындықтан, шоуға шақырсаң да келмейтіні анық.

Егер Джо Димаджиоға әкесі туралы сұрақты сұхбат басында қойсам, ол «әрине» деген стандартты жауап бере салатын еді. Бірақ мен сұрағымды ол өзін ыңғайлы сезінгеннен кейін, ақылға қонымды және ұстамды әңгіменің бір бөлігі

ретінде қойдым, ал ол шынайы, әрі анық жауап берді.

Менің көрермендеріме қызық болады-ау деген сұрақ басқаларға ақымақ сұрақ болып көрінсе де, оны қонаққа қоюдан ешқашан қорыққан емеспін. Мен мындаған көрермендердің көзінше Разер, Брокау және Дженнингс сияқты сұхбаттасушылар ешқашан қоймайтын сұрақты қойдым: президент Буштан 1992 жылғы сайлау науқаны кезінде: «Сізге Билл Клинтон ұнамай ма?» деп сұрадым. Көптеген кәсіби журналистер бұл сұрақтың сайлау науқанына ешқандай қатысы жоқ деп дауласар еді, бірақ оның қатысы болатындай етіп көрсетуге болады, өйткені ол елдегі ең жоғары лауазымда болған адамның адамгершілігін – бір адамның екіншісіне деген көз-қарасын – анықтауға көмектеседі.

Біз бәріміз адамбыз, тіпті президент болғандар да, ал мұндай сұрақтың теледидардың ар жағында отырғандар үшін қызық екені сөзсіз, сондықтан оны мен де қойдым.

Мен Ричард Никсоннан «Уотергейттің жанынан өтіп баратқанда, өзіңізді біртүрлі сезінесіз бе?» деп сұрағанмын. Президент Рейганнан соңғы рет сұхбат алған кезде, мен одан оққа ұшқан қандай болатынын сұрадым. Мүмкін, репортёр одан 1981 жылы 30 наурызда Джон Хинклидің өміріне жасалған қастандық туралы басқа бірдеңе сұрайтын шығар, бірақ менің ойымша, көптеген адамдар да менің сұрағымды қойғысы келеді. Эдвард Беннетт Уильямс маған сот залында қойылған әрбір сұрақтың жауабын алдын-ала білетінін айтты, бірақ сот залы қарапайым орын емес, ал адвокат-

тар тосын сыйларды ұнатпайды. Менің ток-шоуымда мен ешқашан жауабын бұрыннан білетін сұрақты қоймаймын, өйткені студия қонағының сөзіне аудиториямдағы адамдар тұрғысынан қарағым келеді. Ал егер сұрақтың жауабын алдын-ала білсем, олай істеу мүмкін болмайды.

Сізді сұрақтың астына алған жағдайда

Эфирде алғаш рет сұхбат алып жатқанда, сіз өзіңізді сұхбат алушы емес, сұхбат беруші секілді сезінуіңіз мүмкін.

Бойскауттық тәсілді еске түсіріп, дайын болыңыз. Кезкелген сұхбаттағы сәттіліктің бірінші құпиясы – сұхбатты басқа адам емес, сіз басқаратындығыңызға көз жеткізу, мейлі ол жұмысқа алу үшін өткізілетін сұхбат болсын, газеттегі мақала болсын немесе тікелей эфир болса да дайын болу керек.

Жағдайды сұхбат тақырыбын мұқият білетіндігіңізге сенімді болған кезде ғана басқаруға болады және бұл туралы сізге қарама-қарсы отырғаннан гөрі, көбірек білетініңізді еске түсіріңіз. Егер газетке немесе жаңалықтар бағдарламасына арналған сұхбат алып жатсаңыз, есіңізде болсын: Америка Құрама Штаттарының Конституциясында сізден әр сұраққа жауап беруді немесе әңгімелесушіңіз қалағандай егжей-тегжейлі мәлімет беруді немесе тіпті сұхбат *талап* ететін ештеңе жазылмаған. Сонымен қатар, мұнда, көптеген басқа жағдайлар сияқты, әңгімені әзілмен басқа тақырыпқа аудару арқылы жетістікке жетуге болады.

Егер сіз сотта куәлік беріп жатқан болмасаңыз, ешкім сізді ешкімнің сұрақтарына, соның ішінде менің сұрақтарыма да жауап беруге мәжбүрлей алмайды. Бірақ, тіпті сот-

та куәлік беріп жатқанда бір нәрсені есіңізге түсіре алмасаңыз, қобалжығаннан кейін ақиқатқа жанаспайтын жауап беруден аулақ болыңыз. Бірдеңе есіңізде болмаса, солай айтыңыз. Бір нәрсені ұмытып кеткеніңіз үшін сізді ешкім түрмеге қамамайды. Оқиға орын алған жерде *болмасаңыз*, солай айтыңыз. Бірақ есіңізде болсын: Егер сіз сонда *болған* болсаңыз және болмадым деп айтсаңыз, қиындыққа тап боласыз, қоғам алдында ұят немесе одан да жаманы, жазаға ұшырауыңыз мүмкін. Қаншалықты қарапайым болса да, мен әрқашан шындықты айтуды ұсынамын және есіңізде ештеңе болмаған жағдайда да мойындаңыз, сонда шын айтқан боласыз.

Егер сізден кез келген басқа ортада, соның ішінде бұқаралық ақпарат құралдарында сұхбат алып жатса, қиын сұрақтар туралы алаңдамаңыз. Қойылған сұрақ қандай да бір себептермен сізге ұнамаса, тіпті «Larry King Live» бағдарламасына қатысып жатсаңыз да, жауап беруден жалтарудың көптеген жолдары бар. Корпорация қызметкерлері, мемлекеттік қызметкерлер, атақты адамдар, тіпті менің радио мен теледидардағы әріптестерім де жауап беруден бас тартудың әртүрлі тәсілдеріне жүгінеді:

- «Қазіргі уақытта бұл сұраққа жауап бере алмаймын».
- «Мен бұл сұраққа жауап бере алмаймын, өйткені мен әлі баяндаманы көрмедім».
- «Бұл оқиға сотта қаралады, сондықтан мен оған түсініктеме бере алмаймын».

● «Біз қазірдің өзінде тергеуді бастадық және жақын арада толық баяндаманы шығарамыз».

● «Бұл болжамды сұрақ, ал мен болжам жасағанды ұнатпаймын».

Қазір жаңалықтар сұхбатындағы ең нашар жауаптардың бірі – «айтарға сөз жоқ». Бұрын мұндай жауап тым жақсы болмаса да қолдануға келетін, бірақ қазір ол барлық күшін жоғалтты. Кез келген затты сынауға бейім, таблоидтық менталитет өркендеп тұрған заманда «айтарға сөз жоқ» деп айту кінәсін жанама түрде мойындауды білдіреді: «Егер ол кінәлі болмаса, «айтарға сөз жоқ» деп айтпай, сұраққа жауап берер еді». «Айтарға сөз жоқ» дегенді қазір тек сюжеті нашар жазылған фильмде немесе телехикаяда ғана естисіз.

Егер сіз өзіңізді ыңғайсыз жағдайға тап болғаныңызды алдың-ала білсеңіз, бірақ оны істеуге тиісті болсаңыз ше? Сонда не істейсіз?

Жауабы: адал болыңыз. Мысалы: Тайленол (бас ауруы мен суық тиюге арналған дәрі).

1980 жылдары біреудің Тайленол өнімінің капсулаларына у қосқаны белгілі болғанда, дәріні өндіруші «Johnson & Johnson» жағдайдың салдарын азайтуға немесе жасыруға тырысудың орнына тікелей позицияны ұстанды.

Компания қызметкерлері теледидар камераларына шығып, американдық тұтынушылардан кешірім сұрады. Олардың қоғаммен байланыс стратегиясы сол салада қалыптасқан барлық қағидаларды бұзып, шындықты айтты: «Сұм-

дық оқиға болды, бірақ біздің өнімдер әлі де ешкімге қауіп төндірмейді, біз болашақта қайталану мүмкіндігін болдырмау үшін қосымша төтенше шаралар қабылдадық, енді Тайленолды қорықпай сатып ала берсеңіздер болады».

Нәтижесінде компанияның шынайылығы мен ашықтығының арқасында бүкіл елде құрметке ие болды және өніміне деген халықтың сенімін қалпына келтірді.

Джон Кеннеди мен Жанет Рено дәл солай жасады.

1961 жылы Кочинос шығанағындағы Кубаға басып кіру операциясы әскери сәтсіздікпен және елдің мазаққа қалуымен аяқталған кезде, Кеннеди бәрін өз мойнына алды. Ол Эйзенхауэр билігінің соңғы айларында басталған операцияның өзіне мұра болып қалғанын немесе барлаудың кінәсі деп айтуға болатын еді, бірақ ол олай істемеді. Ол жай ғана бәріне толық жауапты екенін айтты.

Сол сияқты, бас прокурор Жанет Рено да қызметке кіріскенінен бірнеше ай өткен соң болған Техас штатының Вако қаласындағы Давидиан филиалымен болған қайғылы оқиғада жауапкершілікті өз мойнына алды. Сіз бұл екі оқиғамен де келіспеуіңіз мүмкін, бірақ адамдар жауапкершілікті өз мойнына алуға күш тапқанын және олардың шынайылығы үшін жалпыға бірдей құрметке ие болғанын жоққа шығаруға болмайды.

Сұхбат барысында жауаптан бұлтартып, көзге шаң жіберуде біздің офицерлеріміз бәрінен асып түседі. Әскери авиация ұзақ уақыт бойы және біржола өзінің баспасөз қызметі-

не нұсқау берді: егер бейбіт уақытта апат орын алса, жергілікті әскери ақпарат бюросы дереу екі тармақтан тұратын мәлімдеме жасауы керек:

1. Бұл «әдеттегі оқу-жаттығу практикасы» болды.
2. Тергеу үшін лауазымды тұлғалардың комиссиясы тағайындалады.

Екі мәлімдеме де ақылға қонымды болды және тез арада әуе күштері апат туралы көпшіліктің хабардар болу құқығына оң қарайтын және жауапты болып көрінді. Сонымен қатар, осы екі мәлімдеме кез келген айыптауды немесе күдікті жеңілдетіп, әуе күштеріне тергеуді жалғастыруға құнды уақыт берді.

Сіздің арсеналыңыздағы қосымша қарулар

Міне, радио мен теледидарда аман қалуға және табысқа жетуге көмектесетін өз тәжірибемнен және басқа жүргізушілермен сөйлесу барысында алынған бес кеңес:

- Тек өзіңізге ыңғайлы нәрсені жасаңыз.
- Оқиғалардан хабардар болыңыз.
- Жаман ойламаңыз.
- Радиоға да, теледидарға да бірдей қараңыз.
- Маңызды элементтерді жақсартыңыз – дауысыңызбен, дикцияңызбен, ал егер теледидар туралы айтатын болсақ, сыртқы түріңізбен де жұмыс жасаңыз.

Өзіңізге ыңғайлы нәрсені ұстаныңыз – өзіңізді, компанияңызды немесе ұйымыңызды радиода немесе теледидарда сәтті көрсетудің құпияларының бірі, бұл істеп жатқан ісіңіздің өзіңізге ыңғайлы екеніне көз жеткізу керектігін білдіреді. Егер сұхбат алғыңыз келмесе, алмаңыз. Егер жиналыстан шыққан кезде біреу сізге микрофонымен жабысып жатса, мен ұсынған жауап беру әдістерінің бірін қолданыңыз. Джеки Глисон берген кеңесті қаперіңізге алыңыз: «Мен өз ісімнен ләззат алғым келеді. Өзімді жұмыс істеп жатқандай сезінгім келмейді».

Сұхбат сізге жағымсыз тақырып жайында болса немесе сіз тақырыпты жеткіліксіз білетіндігіңізді сезсеңіз, сұхбат-

тан бас тартыңыз. Орныңызға басқа біреуді жіберіңіз. Немесе оларға дұрыс емес адамды шақырып отырғанын айтыңыз.

Оқиғалардан хабардар болыңыз – барлығы туралы білетін мағынада «жас» болу керек. Қандай телешоулар мен фильмдердің танымал екенін, сүйікті әншілер мен актерлер кім екенін біліңіз. Сол күннің оқиғалары мен адамдар қандай жаңалықтар туралы сөйлесетіні жайында сарапшы деңгейінде білу міндетті емес, жалпы түсінікке ие болсаңыз жеткілікті.

Мен жасөспірім кезімде, жиырма-отыз жас шамасында болғанымда, Фрэнк Синатра, Гленн Миллер, Джо Димаджио және Франклин Рузвельт сияқты адамдар атақты болды. Алайда мен есейген сайын есімдер де, заман да өзгеріп жатты. Көп ұзамай Джеки Робинсон мен Дуайт Эйзенхауэр, содан кейін Джон Кеннеди мен Элвис туралы сөйлесетін болдық. Ал бүгінгі таңда Том Круз мен Розанна Арнольдтың кім екенін білуіміз керек. Менің жас кезімдегі джиттербаггерлер мен бобби соксшылардың орнына рок пен рэп келді. Мүмкін маған олар ұнамайтын шығар, бірақ мен мұндай нәрсе бар екенін білуім керек.

1950 жылдары және одан кейін қырғи қабақ соғыс туралы, оның қалай аяқталғанын білу керек. Бұрын бізден Кеңес одағы туралы хабардар болуды талап ететін. Ал қазір Босния туралы кем дегенде бірнеше сөз айта білуіміз керек.

Бұл президент Клинтонның «MTV»-ге келуінің басты себептерінің бірі. Клинтон бұл шоуға тек жаңалықтардан ха-

бардар болу үшін ғана емес, сонымен қатар американдық жастар мен олардың ата-аналарының мүдделері мен алаңдаушылықтарын білетіндігін *көрсету* үшін қатысуға келісті.

Негативтен аулақ болыңыз – қолыңыздан бірдеңе келмейді деп алаңдаудың қажеті жоқ. Егер жағымсыз ойларға ерік берсеңіз, нәтижесінде шынымен сәтсіздік орын алады. Шоудағы көрінісіңіз немесе сұхбаттағы жауаптарыңыз өзіңіз бен өзге көп адамдар үшін маңызды болуы мүмкін, дегенмен олар өркениеттің біз білетін бағытын өзгертпейтіні есіңізде болсын.

Он алты жыл бойы жоғары бейсбол лигасының талантты ойыншысы болған және қазір «Baltimore Orioles» телешоуларының жүргізушісі Джон Левенштейннен бірде репортёр ойындағы шешуші сәтте соққыны неліктен қайтара алмағаны туралы сұраған екен.

Левенштейн мүмкін Кейси Штенгель мен Йоги Беррадан кейінгі бейсболдағы ең жақсы философтардың бірі шығар, ол репортерге былай депті: «Қытайда миллиардтан астам адам тұрады және ертең таңертең менің бұл допты жіберіп алғанымды олардың ешқайсысы білмейтін болады».

Сондықтан алаңдамаңыз.

Радио мен теледидарға бірдей қараңыз – сіздің сыртқы келбетіңіз теледидарда маңызды. Радиода олай емес. Соған қарамастан, мен ол екеуіне бірдей дайындаламын.

Менің міндетім – сөйлеу.

Радиода жұмыс істеген отыз жеті жыл ішінде мен ра-

диоға келген қонақтарыма телешоуға келген қонақтармен бірдей қарап келемін. Теледидарда мені камераға түсіреді; мен оның артынан қумаймын. Радиода сыртқы түр маңызды емес болғандықтан, мен жиі джинсы киетінмін; телешоу үшін ешқашан олай киінбес едім. Кейде мен ақ көйлек пен галстукпен түскі ас ішемін (бірақ күртеше немесе пиджактың орнына 1937 жылдан бері жанкүйер болып келе жатқан «Доджерс» командасының аты жазылған жылы джемпер киемін), содан кейін Арлингтондағы (Вирджиния штаты) үйіме барып джинсы киемін, артынан кешкі телебағдарлама үшін көйлегімді киіп, галстук пен иық бауларымды тағып аламын.

Дауысыңыз бен сыртқы келбетіңізді жақсартыңыз – радиода да, теледидарда да сіздің дауысыңыз маңызды. Мүмкін дауыс маңызды болмауы керек шығар, бірақ ол маңызды. Сіздің сөйлегендегі дауысыңыз танылатын әрі үстемдікті көрсететін болуы керек. Кейбіреулер керемет дауысы болмаса да, жүргізуші ретінде жетістікке жетті. Эдвин Ньюман соған мысал бола алады. Ред Барбер де солардың ішінде. Бірақ олар бірегей жағдайлар ғана.

Олар жақсы дауыстың жоқтығын басқа қасиеттер – жақсы дикция, баяндаушының таланты және өз тақырыптарын жақсы білуі және жақсы көруі арқылы жеңе алды және көрермендердің есінде қалып, құрметіне ие болды.

Менің жолым болды, өйткені жүргізуші үшін жақсы деп саналатын дауыспен дүниеге келдім. Дауысым туралы алаңдауға еш себеп жоқ. Ал дауысым жақсы болмаған жағдай-

да, мен оны жақсарту үшін бар күшімді салар едім. Дауыс – жетістігіңіздің маңызды факторы. Президент Клинтонның дауысы одан да күшті және төмен болса, оның бейнесі қаншалықты әсерлі болатынын елестетіп көріңіз; онсыз да теледидарда Клинтоннан тиімдірек сөйлейтін адам бар деп айту қиын. Клинтон – біздің президенттеріміздің арасында Кеннедиден кейінгі ең жақсы сөз сөйлейтін президент, тіпті Рейганды да ұтып кетеді. Бірақ егер сіз Клинтонды Эдвард Марроудың дауысымен елестетуге тырыссаңыз, менің не айтқым келгенін түсінесіз.

Кез келген кәсіпте болсын, егер дауысымды жақсартуға болады деп ойласам, мен дауысымды жақсартуға көмектесетін мұғалім табар едім немесе кітапханаға барып кітап оқитын едім – немесе бірден екеуін де істеуге тырысатын едім. Мен жүргізуші әріптестерімнен дауысты жақсартатын жаттығулардың шынымен көмектесетінін білемін. Егер дауысыңыз жұмысыңыздың маңызды бөлігі *болса* және сіз оны пайдаға айналдыра алсаңыз, жоғарыда айтылған ұсыныстарға назар аударыңыз. Содан кейін көшедегі қарт адамнан Карнеги холлға қалай жетуге болатынын сұраған жас скрипкашы туралы ескі анекдотта айтылған кеңесті ұстаныңыз: «жаттығу, жаттығу, тағы да жаттығу».

Дауыстың тембріне қарамастан, дикция да өте маңызды. Егер Дон Ноттс секілді сөйлейтін болсаңыз немесе сөйлесіп отырған адамдар сізге ақырын немесе тым жылдам сөйлейсіз деп шағымданса, дикцияңызбен жұмыс жасаңыз. Баяу

сөйлеуге тырысыңыз, бұл өз кезегінде сізге *тыныштануға* мүмкіндік береді. Мұны істеудің ең жақсы жолы – өз дауысыңыздың дыбысына үйренуіңіз керек, бұл сіздің радиода немесе теледидарда табысқа жетуіңізді немесе сәтсіздігіңізді анықтайтын тағы бір негізгі фактор.

Магнитофон жазбасында өзіңізді алғаш естігенде (телефоныңыздың жауап беру құрылғысындағы хабарлама болса да) мен сіздің «Менің дауысым қандай қорқынышты!» деп айтқаныңызға сенімдімін.

Өйткені, өз дауысын алғаш естігенде барлығы солай ойлайды және солай деп айтады. Сондықтан, егер радиода немесе теледидарда сөйлемекші болсаңыз, дауысыңыздың дыбысына қанағаттанатыныңызға көз жеткізуіңіз керек. Қалай дейсіз бе? Дауыстап сөйлеу керек, көптеген спикерлер солай дайындалады.

Ойдан шығарылған сұрақтарға жауап беріп көріңіз немесе эфирде немесе баспасөз мәслихатында сөйлегенге дейін тәжірибелі бизнес пен үкімет көшбасшылары сияқты біреудің сізбен «сынақ нұсқасын» өткізуін сұраңыз. Дауысыңыздың дыбысына үйреніп, сөйлеу қарқыныңызды дамытыңыз, сонда сөйлегенде табиғи болып естілетін боласыз. Нәтижесінде эфирге шыққанда өзіңізді әлдеқайда сабырлы және сенімді сезінесіз, бұл сіздің сәтті және сенімді сөйлеу мүмкіндігіңізді айтарлықтай арттырады.

Теледидарда сөйлеген кезде сіздің сыртқы келбетіңіз өте маңызды болады, өйткені сіз басқа біреуді ғана емес, өзіңізді

де таныстырасыз. Сондықтан, әдемі костюм немесе көйлек киюіңіз керек; тырнақтарыңыздың таза болуы сияқты күтімдегі қарапайым заттар айтпаса да белгілі, мұнда жеке гигиенаны талқылаудың қажеті жоқ. Бірақ – менің сөзіме сеніңіз – теледидар камерасы өтірік айтпайды: ол көрерменге сіздің сыртқы келбетіңіз қандай болса, *дәл* сол күйінде көрсетеді. Егер көйлегіңіздегі немесе жейдеңіздегі үшінші түйме ағытылып кеткен болса, көрермендер оны міндетті түрде көреді; тырнақтарыңыздың асты сол күні көлігіңіздің майын ауыстырғаныңыздың салдарынан қара болып тұрса, көрермендер оны да көреді.

Бір жақсысы, егер шашыңыздан бастап барлығы тиянақты көрінсе, өзіңізді және ұйымыңызды теледидарда әсерлі етіп көрсете аласыз.

Баспасөзбен қалай жұмыс істеу керек: классикалық жағдай

Үлкен сәтсіздікке ұшыраған бір ұйымның баспасөзбен сөйлесу кезінде ашықтықтың арқасында беделін сақтап қана қоймай, қалай жақсартқаны туралы мысал келтірейін.

Алпысыншы жылдары Вашингтон маңындағы Мэриленд штатының Монтгомери округінде үш тұтқын түнде түрмеден қашып кетті. Келесі күні округ әкімшілігінің өкілі барлық газеттерге, Вашингтон мен Мэриленд маңындағы барлық радио және теледидар станцияларына қоңырау шалып, олардың өкілдерін баспасөз мәслихатына және түрмеге экскурсияға шақырды, журналистер мен редакторларға округ билігі бәрін ашып көрсеткісі келетінін айтты. Олар корреспонденттерге не болғанын және қалай болғанын, сондай-ақ қамаудағылар қашып кеткен округтік түрменің бір бөлігін көрсетпекші болды.

Олар Роквиллдегі округ орталығына бара жатқанда, ақпарат бөлімінің қызметкері округтің менеджері, беделді, позитивті ойлайтын және қабілетті басшы Мейсон Батчермен оған баспасөзге не айту керектігі туралы кеңес беру үшін кездесті.

Баспасөз өкілдері келгенде, Батчер мен түрме бастығы олардың сұрақтарына жауап беруге дайын болды: олар дәл солай жасады, сұрақтарға *жауап берді* және «айтарға сөз

жок» деп айтып, жауаптан қашпады, тіпті баспасөзге дұшпандық көзқарас та көрсетпеді. Содан кейін мұның бәрі шындық еді, Батчер мен оның қызметкерлері журналистерге түрме бойынша экскурсия ұйымдастырып, қашып кеткен жерді, сондай-ақ тұтқындар қашу үшін қолданған материалдар мен құралдарды да көрсетті.

Ақпарат офицерінің алдыңғы кеңесіне құлақ асқан есте сақтау қабілеті зор әуе күштерінің ардагері – Батчер содан кейін қашуды тергеу мен болашақта қашудың алдын алу туралы ұсыныстар әзірлеу үшін арнайы комиссия тағайындатынын мәлімдеді.

Қашқындар қысқа мерзім ішінде ұсталды. Бірнеше айдан кейін арнайы комиссия өз баяндамаларын жариялап, ұсыныстарын мәлімдеді. Көп ұзамай түрме бастығы зейнетке шықты.

Қашқындарды есептемегенде, округ үкіметі мен барлық тұрғындар үшін масқара болуы мүмкін жағдай олардың барлығын ашық көрсеткенінің арқасында бәрі үшін үлкен жеңіске айналды. Жергілікті газет бұл жағдайда ештеңені жасырмағаны үшін жергілікті билікке мақтау қағазын табыстады.

Өйткені округ үкіметі мен қызметкерлері керісінше барлығын жасыруға тырысқанда, жағдай одан да ушығып кетуі мүмкін еді. Оның орнына олар шынайылықты таңдады, осылайша өздері үшін үлкен жеңіске жетті. Шенеуніктер негативті позитивке айналдырған бұқаралық ақпарат құрал-

дарымен байланыс туралы классикалық жағдайдан басқа, бұл барлық мүдделі тараптарға, әсіресе сізге пайда әкелетін көзқарасы мен тиімділігі бар БАҚ сұрақтарына жауап берудің классикалық мысалы болды.

Алайда олар ашықтықты таңдады, әрі сол себепті олар жеңіске жетті. Бұл жағдай жағымсыз оқиғаны оңға айналдырудың мысалы ретінде баспасөзбен қарым-қатынас туралы оқулыққа енгеннен басқа, бұл барлық мүдделі тараптар үшін ыңғайсыз мәселелерді дұрыс тәсілмен өз пайдасына шешудің жақсы мысалына айналды.

Әзілдесу мен әзілдеспеу

Президент Кеннеди сұраққа жауап беруден жалтару үшін әзілдерді қолданудың шебері болды. Кеннедидің президенттігі кезінде жас демократтар оның кейбір саясатына наразылықтарын білдірді. Репортёр бұл туралы теледидар баспасөз мәслихатында сұрақ қойғанда, Кеннеди өзінің саясатын ұзақ уақыт қорғауға тырыспады.

Оның орнына ол күлімсіреп: «Мен жас демократтар мен жас республикашыларға не болғанын білмеймін, бірақ бақытымызға орай, уақыт біздің жағымызда», – деген екен. Қорғаныс позициясын ұстанудың орнына, ол олардың жасын мазақ етіп, күлкіге қалдырып, раундта жеңіске жетті.

Ал президент Никсонға мұны істеу қиын болды. Уотергейт күндерінің бірінде Дэн Разер Никсонға ұлттық прайм-таймда өткен баспасөз мәслихатында сұрақ қойды: ол сұрақ Никсонды қатты ашуландырды. Тікелей жауап берудің немесе келесі сұраққа көшудің орнына, Никсон одан:

– Сіздің бірдеңе айтқыңыз келіп тұр ма? – деп сұрады.

– Жоқ, мырза. Ал сіз ше? – деді Разер.

Кейбір көрермендер Разерді қарсыласын құрметтемегені үшін сынға алса, басқалары президент дәрежелік танытудың орнына қойылған сұраққа лайықты жауап беру керек еді деп санады. Ал Никсонның он жыл бұрынғы Кеннедимен салыстырғанда бұл раундта жеңіліп қалғанымен барлығы келісті.

Президенттік деңгейден төмен түссек, Вирджиния штатындағы Фэйрфакс округінің арнайы комиссиясын басқарған бір саясаткерінің сұхбат кезінде сөйлесетін тақырып туралы нашар білгендіктен кешірілмейтін қателік жіберіп, абыройынан айырылған оқиғаны да мысал ретінде алуға болады.

Басқа округтен сайланған шенеунік одан – репортёрлердің, микрофондардың және камералардың алдында – комитет жұмысының осал бөлігі туралы сұрағанда, жаңағы төраға сұраққа жауап беруге дайын болмай, әр екінші сөзден кейін «аа» дей беріп, түсініксіз жауап берген: «Комитеттің қазіргі уақытта ешқандай позицияға ие бола алмайтыны комитеттің позициясына байланысты».

Гор – Перо пікірталасы

Вице-президент Гор мен Росс Перо 1993 жылы Солтүстік Американың еркін сауда келісімін талқылау үшін «Larry King Live» эфиріне келген кездегі пікірталасы сөйлеудің, ым тілін қолданудың және негізгі қателіктер жіберу арқылы жеңіліп қалуға болатынын көрсеткен жақсы мысалға айналды.

Мұның бәрі 1993 жылдың күзінде, бейсенбі күні таңертеңгі сегіз жарымда келіп түскен телефон қоңырауынан басталды.

– Ларри? Бұл Эл, – деді қоңырау шалушы.

– Қай Эл? – деп сұрадым.

– Эл Гор.

Ары қарай әңгіме қыза түсті.

Вице-президент Гор Росс Перомен «NAFTA» мәселесіне қатысты қоғамдық пікірталас өткізгісі келетінін айтты. Көп ұзамай конгрессте дауыс беру өткізілуі керек еді және «NAFTA»-ны алға тартқан әкімшілік жеңіліп қалатын сияқты болды. Көбісі Росс Перо мен келісімді сынаушылардың жағына өткендей көрінді. Президент Клинтонның пікірталас өткізуге рұқсат бергенін Гор өзінің жеңісі деп санады, өйткені Клинтон екеуі өз әкімшіліктерінің Пероны жеңгісі келетін жалғыз мүшелері болды. Қалғандарының бәрі Перо Горды тірідей жұтып қояды деп сенді, сол үшін Пе-

роға өзінің жақтастарының санын одан әрі арттыруға, жалпыұлттық теледидарға шығып, әдеттегідей сенімді сөз сөйлеуге мүмкіндік беретінін білдірді.

Алайда, Перо қарсыласын жете бағаламады. Гордың тақырыпты жетік білуімен қатар, Сенатта жинақталған тәжірибенің арқасында мінез-құлқы да үлгілі болды: онда Гор ешқашан салқынқандылықты жоғалтпау қажеттігін, ешқашан қарсыласын көпшілік алдында құрметтемеуден, бетіне тіке қараудан, шешуші үнмен жауап беруден және қарсыласын мазақ етуден аулақ болу керектігін үйренген. Ал Пероға, керісінше, шыдамдылық жетіспеді, ол қарсыласының жеке басына көшіп, ым тілін дұрыстап қолдана алмады, нәтижесінде көптеген көрермендерді бұл миллиардер өзіне біреудің қарсылық білдіргенін бұрын көрмеген бе деп ойлауға итермеледі.

Саналы немесе ойланбай істеген ым-ишараның арқасында Гор көпшілік ойлағандай, жеңіске жетіп, Перо жеңілді. Гор қарсыластың бетіне үнемі қарап тұру үшін, бұрыш жаққа қарай отырды. Перо болса маған қарама-қарсы отырып, Гордың көзіне қарамауға тырысты. Гор сабырлы және өзіне сенімді, ал Перо агрессивті және ашуланшақ болып көрінді. Гор сенімді үнмен сөйледі, ал Перо Гордың өзінің сөзін бөлгеніне жиі шағымдана берді. Көрермендердің көбісіне ол пікірталас тақырыбы туралы жеткілікті тәжірибесі мен білімі жоқ болса да, мәселені мұқият зерттеп, пікірталасқа тиянақты дайындалған адаммен сайысқа түсу-

ге тырысатын адамның классикалық мысалы болып көрінді.

Росс Пероның айрықша қасиеттерінің бірі – оның позитивті болуы. Ол әлі де сол пікірталаста жеңіліп қалғанына сенбейді. Әлі күнге дейін Гормен және менімен достық қарым-қатынаста. Мен пікірталастан төрт күн өткеннен кейін Пероны кездестіріп қалдым. Сол төрт күн бойы барлығы маған шоудың сенсацияға айналғанын, тарихта қалатын түн болғанын қоймай айта берді, сондықтан мен оған:

– Росс, мен қайтыс болғанда, сенің атың менің азнамамның бірінші бетінде болады, – дедім.

– Сенің атың да менікінің бірінші бетінде болады, – деді ол.

Мен пікірталас болған эфирдің рекорд орнататынын білдім. Нәтижелер мұны растады. Бұл бағдарлама кабельдік теледидар тарихындағы ең үлкен аудиторияны – жиырма бес миллион көрерменді жинады. Енді бәрі де мүмкін. Көп ұзамай тек вице-президенттер ғана емес, тіпті президенттер де жеке азаматтармен басқа да жеке мәселелер бойынша ашық пікірталас өткізгісі келе бастайтынына куә боламыз.

Теледидар біздің өмір салтымызды ғана емес, сонымен қатар біздің басқару тәсілімізді де өзгертеді, ал Гор мен Перо арасындағы пікірталас болашақта теледидардың әсері қаншалықты артатынын айқын көрсетті. Бұл қоғамды басқарудың қандай өзгерістерге ұшырайтынын көрсететін керемет жетістік болды.

Президент Клинтон Еврей университетінің американдық

достары мені 1994 жылғы «Scopus» сыйлығының лауреаты етіп таңдаған кезде жазған хатында айтты. Хатта Клинтон біздің елдің негізін қалаушыларымыздың Конституцияны бүгінгі уақытта жазса, кем дегенде бір бабын басқаша жазар еді деп ойлайтынын айтқан.

«Конституция президенттен конгреске елдің жағдайы туралы жиі есеп беруін талап етеді, – деп жазды Клинтон. – Олар мұны не ойлап жазды екен? Егер олар сол кезде біз қазір білетін дүниелерді білсе, студия мен телефон желілеріндегі бірнеше қонақтардың көмегімен елдің және бүкіл әлемнің жағдайын “CNN” тікелей эфирінде отырып-ақ жақсы бағалауға болатындығын түсінер еді».

Әрине, бұл асыра сілтеу болды, бірақ белгілі бір уақытқа дейін ғана солай болған шығар.

Гор – Перо пікірталастарының алдында мен өзіме осындай жағдайларда не білетінімді еске түсірдім, ол бейсбол төрешілері мен барлық басқа спорт түрлеріндегі биліктегілер ешқашан ұмытпауы керек ескерту: ешкім төрешінің өнерін көруге келмейді. Гор мен Перо менің шоуымда «NAFTA»-ны талқылап жатқанда, мен көрермендердің барлығының эфирді мені көру үшін қарап отырмағанын алдын ала білдім. Гор мен Перо басты назарда болды, сондықтан мен көлеңкеде қалдым.

Мүмкін сізге жұмыста анда-санда осындай рөл атқару керек болатын шығар; бұл жағдайда менің тәжірибем сізге келесі жолы пікірталасқа, дөңгелек үстелге немесе кез кел-

ген осыған ұқсас кездесуге, семинарға немесе симпозиумға төрағалық етуге тура келгенде пайдалы болуы мүмкін.

Бұл ереже екі немесе одан да көп адам белгілі бір ұсыныстың немесе мәселенің жақсы және жаман жақтарын талқылайтын кез келген жағдайда қолданылады. Егер сіз төраға болсаңыз, бейтарап болыңыз, пікірталастың тығырыққа тірелуіне жол бермеңіз, екі жаққа да бірдей уақыт бөлуге тырысыңыз, қатысушылардың тақырыптан ауытқып кетпеуін қадағалаңыз және көпшіліктің қойған сұрақтарының үнін, ұзақтығын және мазмұнын қадағалаңыз. Мүмкін сіздің жағдайыңызда бұл Конгресстегі заң жобасын бекіту туралы пікірталас болмайтын шығар, бірақ таңдалған тақырып сіз үшін үлкен мәселе болуы мүмкін. Егер сіз жақсы төреші болсаңыз, өз міндетіңізді кіршіксіз орындайсыз және пікірталасқа қарсылас ретінде келгендер студиядан дос ретінде шығады.

Әңгімелесудің болашағы

Болашақ бұрынғыдай болмайды

1994 жылы мамырда Мен Жаңа Орлеандағы 1990-шы жылдары жиі еститін тақырыптардың бірі – «ақпараттық супермагистраль» тақырыбына арналған панельдік сессиясына төрағалық еттім. Ол Вашингтон маңындағы Вирджиния штатындағы Херндондағы «Newbridge Networks Inc.» компаниясының демеушілігімен өткен қызықты шара болды; спикерлер ретінде бірнеше жетекші ақпараттық фирмалардың өкілдері шақырылды.

Вашингтонға ұшақпен қайтып бара жатқанда, олардың талқылауының маған бір кәміл ой қалдырғанын түсіндім: болашақ бұрынғыдай болмайды.

Бұл әдемі естілетін сөз де, афоризм де емес. Егер сол кезде менің қасымда төралқада отырып, мамандардың қазіргі және болашақ байланыс құралдары және олардың біздің өмірімізге енгізетін түбегейлі өзгерістері туралы сөйлеген сөздерін тыңдасаңыз, сіз де сондай қорытындыға келер едіңіз.

Сарапшылар атап өткендей, «ақпараттық супермаги-

страль» қазірдің өзінде бар. Біз оны енді ғана кеңейтіп жатырмыз. Біз қазірдің өзінде пейджерлер, факстар, ұялы телефондар, бейнемагнитофондар, жауап беру машиналары және дауыстық пошта, ноутбуктар және электрондық хабарландыру тақталарын қолданысқа енгіздік. Келесі онжылдықта ақпаратты беруге арналған құрылғылардың саны бұдан да артады.

Сөйлеу өнері ескірген бе?

Кейбіреулер ақпаратты беру әр түрлі электронды тәсілдермен жүзеге асырылатындықтан, әңгімелесу өнері өткенге айналады деп қорқады. Менің пікірім – керісінше. Біз осы жаңа құрылғылардың арқасында бұрынғыдан да көп және әр түрлі жаңа *тәсілдермен* «сөйлесеміз». Бірақ әңгімелесу әрқашан адамдармен бірге болып қала береді. Шын мәнінде, конференцияда мені келесі ой таң қалдырды: жиырма бірінші ғасыр бізге осындай жаңа технологияны әкеле береді. Шын мәнінде, конференцияда мені келесі ой таң қалдырды: жиырма бірінші ғасыр сөзі өз өзектілігін сақтайды.

Біздегі барлық өнертабыстар мен «Жұлдызды соғыстар» технологияларына қарамастан, табысқа жету жолдары өзгермейді. Сіз келіссөздер үстелінде отырсаңыз да, компьютерлік желіде хабарламалар жазып жатсаңыз да, дұрыс сөйлесу қағидалары бірдей. Ең бастысы – басқа адаммен байланыс орнату.

Ашықтық, ынта және тындауға деген ұмтылыс сізді кез келген ортада жақсы әңгімелесуші етеді. Сіз қауымдастық орталығында он екі адаммен сөйлесіп жатсаңыз да немесе желілік теледидар арқылы баспасөз мәслихатын өткізіп жатсаңыз да, мұнда да қағида біреу – көпшілік алдында сөйлеу. Дайындық, аудиторияңызды білу, сондай-ақ түсінікті қарапайым тілде сөйлеу әрқашан жақсы әңгімелесуші болудың

негізгі ережелері болып қала бермек.

Соңғы сөз

Кітаптың соңғы беттерін жаза отырып, мен сіздің сөйлеу өнері туралы әлдеқайда көбірек біле алғаныңызға сенімді екенімді айтқым келеді. Осы кітаптың сізге көмегі тиді деп ойлаймын. Мен оны қайдан білемін деп ойлайтын шығарсыз. Өйткені бұл кітап маған да көмектесті. Оны жазу кезінде мен өмірдің іскерлік қарбаласында кейде ұмытып кететін кейбір ойлар мен әдістерді есіме түсірдім.

Оныншы тарауда мен «The Washington Post» газетінде істейтін Ширли Повичтің есімін атап кеткен едім. Ол Американың ең көрнекті журналистерінің біріне айналды, өйткені ол әрқашан өзінің жеке қағидасын ұстанатын: «Бұдан да жақсы жазуға болатын мақала әлі жазылмаған».

Бұл сөйлеуге де қатысты. Ол туралы қаншалықты көп білсек те, сөйлесу тәсілін жетілдіре береміз және жетілдіру барысында пайда болатын сенімділіктің арқасында сәттілікке жете аламыз. Тіпті мен сияқты өмір бойы сөйлеумен айналысып келе жатқан адам да осы әдістерді қолдана алады және қолдануы керек. Хёрб Коэн менің сөйлеу өнерін көбірек жаттықтырғым келетінін естігенде қатты қуанбауы мүмкін, өйткені ол мені елу жыл бойы тыңдап келеді. Дегенмен, ол бір нәрсеге риза болуы мүмкін: енді мен баратын бейсбол ойындары туралы толық есеп бермеймін, өйткені олар қазір үш сағаттан астам уақытқа созылады.

Осы кітапты оқып шыққаннан кейін өзіңіз үшін жасаған негізгі қорытынды болса, ол әңгімеге деген дұрыс көзқарас деп үміттенемін. Әңгіме сіз үшін сынақ, қиын міндет немесе уақытты өлтіру тәсілі болмауы керек. Әңгіме – адамзаттың ең үлкен өнертабысы, оның көмегімен біз бір-бірімізбен байланыс орнатамыз; бұл – өмірден алатын ләззаттардың бірі. Әрбір әңгімені сізге берілген мүмкіндік деп санаңыз.

Сөйлеу қабілетіңіз қандай болса да, мыналарды есте сақтаңыз:

1. Егер өзіңізді жаман сұхбаттасушы деп санасаңыз, жаман сұхбаттасушыға айналуыңыз мүмкін.
2. Егер өзіңізді жақсы сұхбаттасушы деп санасаңыз, одан да жақсы бола аласыз.

Сөз саптауды тоқтатпаңыз!