

Moć glasa

*Kako da vas čuju i vole
slušati*

Judy Apps

Ilustrirala Helen Clare Brienza

OSTVARENJE



Ispravno te Ostvaruje

Naslov izvornika:

“VOICE OF INFLUENCE: How to get people to love to listen to you”

Copyright © 2009 by Judy Apps

Illustration © Helen Clare Brienza

Copyright © za hrvatsko izdanje: Ostvarenje d.o.o.

First published by:

Crown house Publishing Ltd, Crown Buildings, Bancyfelin, Carmarthen, Wales, SA33 5ND, UK, www.crownhouse.co.uk and Crown House Publishing Company LLC, 6 Trowbridge Drive, Suite 5, Bethel, CT 06801-2858, USA, www.crownhousepublishing.com

Prijevod: Katja Hlup

Lektura: Natalija Štimac

Obrada i prijelom: Ostvarenje d.o.o.

I. izdanje: ožujak 2011.

Nakladnik:

OSTVARENJE d.o.o.

Donji Vukojevac 12, 44272 Lekenik, tel/faks: 044 732-246, 732-230

01 6255-314, 6255-751

<http://www.izvorznanja.com>

ostvarenje@hi.htnet.hr

CIP zapis dostupan u računalnome katalogu
Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod
brojem 771392

ISBN: 978-953-306-010-1

Sadržaj

Zahvala	ix
Prolog	xi
Predgovor	xv
Prvi dio: Upoznajte svoj glas	
Prvo poglavlje: Uvod	3
Drugo poglavlje: Glasovi, glasovi	7
Treće poglavlje: Vaš glas kazuje određenu priču	17
Drugi dio: Što učiniti - osnove	
Četvrto poglavlje: Dišite!	29
Peto poglavlje: Opustite se!	37
Šesto poglavlje: Neka vam glas odzvanja!	45
Sedmo poglavlje: Govorite jasno	63
Treći dio: Kako si pomoći - odgovori na najčešća pitanja	
Osmo poglavlje: Kako navesti druge da me slušaju?	73
Deveto poglavlje: Kako zvučati samopouzdanije?	95
Deseto poglavlje: Kako glasom mogu utjecati na druge ljude?	117
Četvrti dio: U srži problema	
Jedanaesto poglavlje: Nadahnuće	131
Dvanaesto poglavlje: Pod pritiskom	147
Trinaesto poglavlje: Dva načina postojanja	155
Peti dio: Vi ste vaš glas	
Četrnaesto poglavlje: Energija i namjera	167
Petnaesto poglavlje: Zadnja riječ	177
Dodatak: Otkrivanje smetnji u glasu	185
Bilješke	201
Indeks	203
Pohvale za <i>Moć glasa</i>	209
O autorici	213

Zahvala

Željela bih zahvaliti svima koji su mi svjesno ili nesvjesno pomogli u stvaranju ove knjige, od mojih roditelja i obitelji, učitelja i drugih mentora do polaznika tečaja, klijenata i ljudi koje sam susretala; a tu su i svi oni koji su mi govorili kroz svoje tekstove. Hvala vam svima.

Posebno sam zahvalna Johnu Appsu, Philu Hardsu i Peteru Youngu na dragocjenim prijedlozima koje su dali nakon što su pročitali rukopis knjige, kao i izdavačkoj kući Crown House Publishing na potpori.

Prolog

Gaving je sada u punom pogonu. Ističe se na sastancima. Čvrstim, samouvjerenim tonovima lako preuzima kontrolu dok nabraja različite probleme s kojima se u trenutnoj poslovnoj klimi suočava tvrtkin odjel za odnose s javnošću.

"U pitanju su rokovi", objašnjava, "dok sve utvrdimo, posebno proračun, i počnemo s kampanjom, već ćemo imati problem: proći će tri mjeseca i tržište će se promijeniti. To je upravo ono što je rekao Stephen na sastanku uprave prošlog mjeseca."

June se ubacuje s nekoliko ispravaka: ona pazi na detalje, uvijek je spremna dati svoj doprinos ispravkom, preciznim pitanjem ili žalbom: "Mislim da to nije točno ono što je predsjednik uprave rekao, zar ne, Gavine? Mislim da je spomenuo dva mjeseca, a ne tri. Govoriš o sastanku održanom prije tri tjedna, zar ne?"

"Hvala ti, June", Bob će opušteno i nastavlja sa sljedećom točkom.

"Sve je uzalud", gunda Angela, "ako Financije i dalje budu tako štedljive, nećemo se pomaknuti s mjesta. Netko im mora reći da koče napredak tvrtke."

"Da, to je istina", složio se Raj, "netko im to mora reći!"

Jim sjedi i sve ih promatra. Ovo su prolazili već nekoliko puta. Jasno je da se nešto treba učiniti, i to ubrzo, ali oni samo nastavljaju razgovarati. I sam je mnogo razmišljao o problemu i zaključio da je potrebno brže dopirati do ljudi; to znači širu upotrebu interneta i manje novca potrošenog na dugoročne promotivne kampanje koje će već biti zastarjele kad počnu donositi rezultate. Došlo je vrijeme da iznese svoja razmišljanja, ali nekome tko se drži po strani teško je doći do riječi na ovim sastancima. Svi imaju toliko toga reći, a nitko ne želi slušati druge.

Ipak, to treba učiniti pa se on priprema i čeka stanku u razgovoru kako bi drugima iznio svoju ideju. Konačno nastaje kratka pauza i on ne propušta priliku. "Trebamo se početi više služiti internetom", izgovara brzo. "Kod drugih se tvrtki to pokazalo uspješnim. Ako počnemo novac trošiti na Google Ads, možemo pratiti svoje rezultate i kontrolirati potrošnju proračuna."

Angela ga pogleda, ali June ga prekida. "Ne govori mi o proračunu. Do travnja smo čekali konačnu potvrdu prošlogodišnjih brojki i s Peterom moramo porazgovarati o razlozima kašnjenja. O tome sam mu poslala e-mail petoga, ali mi je sedmoga odgovorio da mu je potrebno još vremena. Kada bismo pritisnuli Petera, konačno bismo to riješili..."

"Dobro, ako mogu nastaviti," najavljuje Gavin. "Dakle, da zaključimo, osnovni su problemi, kako ih ja vidim..."

Jim se zavaljuje u svoj stolac razmišljajući: "Nitko me ne sluša. Nekada se pitam zašto uopće dolazim na posao".

Sastanak se nastavlja u uobičajeno nejasnom smjeru.

Deset minuta kasnije Angela stavlja obje ruke na stol. "Ovo", objavljuje čvrstim tonom pružajući ruke, "zahtijeva radikalno - radikalno - promišljanje. A ono što nam je potrebno", nastavlja samouvjerenom "nešto je potpuno drukčije". Ogladava se oko sebe.

"Dakle, zato sam razmišljala." Svi se u iščekivanju okreću prema njoj.

Čeka njihovu pozornost. "Moramo biti brži, reagirati na tržište."

Zastajkuje kako bi izazvala pozornost, a zatim oduševljeno objavljuje: "Ono što nam treba je Google Ads".

"Google Ads! U pravu si!" uzvikuje Gavin. "To je to! Trebamo više iskoristiti internet."

"Pa, barem imamo zbilja razuman prijedlog", odobravajuće će June. "Dobra ideja, ha, Jime?"

Jim se ugrize za usnu.

"Ova će uspjeti", složio se i Raj. "Ta ti je dobra, Angela."

"Dakle, svi smo odlučili", zaključuje Gavin, "pozabavite se oglašavanjem na internetu, manjim proračunima, povratnim informacijama, visokom učinkovitošću. Hvala, Angela. Mislim da si pogodila jack pot!"

Hodam kroz impozantne hodnike Sothebyja, velike londonske aukcijske kuće. Nosim violinu koja je nekada bila djedova. Njezino je kućište teško i drveno, oblikovano poput sanduka s ručkom na poklopcu. Brazgotine ukazuju na čestu upotrebu; sviralo se na njoj na vojnim akademijama, u zadimljenim prostorijama, u kinu tijekom prikazivanja nijemih filmova. Želim znati njezinu vrijednost. Međutim, ova zgrada zastrašuje, a procedure koje nalaže su nejasne. Prilazim recepciji koja se nalazi za pultom gotovo višim od mene. Službenik se okreće prema meni nezainteresiran, tupo zureći.

Pročišćavam grlo. "Hmm, oprostite, željela bih..." Moj glas zvuči piskutavo i visoko. "Ovaj, to jest, željela bih..."

A zatim se na trenutak prisjetim svog putovanja od bojažljive mlade žene do nekoga tko se zna postaviti. Pronalazim svoj glas. On se iznenada prolama, dubok i glasan, odjekujući po velikoj dvorani. "Molim vas, željela bih procjenu ove violine."

Službenik je odjednom pun pažnje i poštovanja. "Naravno, gospodo. Ako biste pošli za mnom, pronaći ću jednoga od naših stručnjaka koji će vam se posvetiti. Ovaj... jeste li došli izdaleka?" I tako zajedno, rame uz rame, ulazimo u središte zgrade.

Predgovor

Ništa na nečiji karakter ne ukazuje bolje od njegova glasa.

Benjamin Disraeli (1804. - 1881.; britanski premijer u dva mandata i član parlamenta, književnik)

Dakle, što biste željeli činiti sa svojim glasom?

Biste li željeli zvučati snažnije, govoriti jasnije?

Biste li željeli zvučati uvjerljivije, da ono što kažete ima važnost?

Da li samo želite da vas ljudi slušaju?

Biste li se željeli izražavati raznolikije, s više svjetla i sjene razgovarati s ljudima i zvučati zanimljivije?

Biste li željeli znati kako nadahnjivati ljude svojom strašću, utjecati na njih svojim glasom?

Želite li glas koristiti kako biste izrazili suosjećanje, da ljudi znaju da vam je stalo?

Želite li da vaš glas prestane biti mana zbog koje ostali ne cijene ono što vi zapravo jeste?

U ovoj knjizi pronaći ćete odgovore na ova i još mnoga pitanja.

Knjiga je nastala nakon više od deset godina promatranja i suočavanja s problemima i pitanjima klijenata u glasovnom treningu. Tijekom godina postala sam stručnjak za dijagnosticanje onoga što ne valja u načinu na koji ljudi govore i uglavnom sam im uspješno pomagala da govore učinkovitije. Međutim, to što sam im rekla što ne valja i pomogla da shvate što treba učiniti nije donosilo rezultate svaki put. Radeći s ljudima, postala sam svjesna da, dok sam ih podučavala onome što bi različitim dijelovima tijela trebali činiti kako bi poboljšali svoje govorne vještine, neki pojedinci postaju još smeteniji i nespretniji pa ne napreduju onoliko koliko bi trebali.

Kasnih devedesetih zaokupljala me psihološka praksa neurolingvističkog programiranja (NLP) i otkrila sam koliko se može naučiti pomnim promatranjem osoba koje su uspješne u nekim područjima (to se u NLP-u zove "oponašanje uzora", engl. "modeling"). NLP kroz holistički pristup uči od uspješnih ljudi, ne

propuštajući ništa od početka, te kod promatranja uzora primjenjuje određenu kvalitetu svjesnosti kojom se uočava više od očiglednih karakteristika.

NLP je prvotno nastao iz modeliranja prakse uspješnih psihoterapeuta. Prve modele - psihoterapeuta Fritza Perlsa, obiteljsku terapeutkinju Virginiju Satir i hipnoterapeuta Milтона H. Ericksona - promatralo se, imitiralo i pomno ispitivalo tijekom određenog razdoblja, a istraživanja su dovela do uzoraka koje su drugi mogli replicirati. Tako ljudi kroz modeliranje mogu naučiti kako ostvariti slične rezultate.

Kada se uspješni praktičar u nekom području modelira terminima NLP-a, često se pokazuje da se njegov uspjeh uvelike (a često i više od toga) zasniva na njegovu unutrašnjem svijetu - uvjerenjima, vrijednostima, stavovima i tako dalje - jednako kao i na njegovim tehničkim vještinama. Nakon što sam godinama promatrala i slušala velike govornike, počela sam uvidati kako tehničke vokalne vještine nisu temelj njihova uspjeha. Prije je taj uspjeh rezultat nečeg mnogo važnijeg u samom govorniku. Taj je unutarnji svijet stvorio glas, a ne obrnuto. Na osnovi tih zapažanja odlučila sam da moram više pozornosti posvetiti i tim unutrašnjim čimbenicima da bih otkrila kako govoriti učinkovitiije.

Nakon mojih otkrića o modeliranju, proučavajući glasove otkrila sam da ljudi mnogo brže i lakše uče kada se uzmu u obzir unutarnji čimbenici poput njihova mentalnog stanja, uvjerenja itd. To nije bio tek "običan" dodatak pravilnom podučavanju kod glasovnog treninga. Bilo je to glavno sredstvo koje je polaznicima pomoglo da pronađu svoj glas i uštedjelo im je mjesece rada na fizičkim vježbama kao što su disanje, glasanje i artikulacija.

Dakle, ovo je knjiga o tome "kako nešto učiniti", ali je neobična jer se bavi stvarima koje u sličnim knjigama nedostaju. Ona istražuje unutrašnju povezanost govornika s glasom koji proizvodi. To može u početku biti frustrirajuće jer je vašem umu lakše pojmiti vanjštinu koja proizlazi iz upotrebe određene tehnike, ali ne odustajte i uvidjet ćete da je to vrlo učinkovit i brz način učenja. Fizičko uvježbavanje također je potrebno, ali većina se fizičke sposobnosti javlja vrlo prirodno i brzo kao rezultat pristupanja problemu na ovaj drukčiji način.

Prvo poglavlje

Uvod

Vaš zapanjujući glas

Vaš glas je izvanredan alat koji nosi potencijalu dobrobit vama i drugima oko vas. Kroz povijest veliki vode služili su se glasom kako bi nadahnjivali i utjecali. Od doba grčkih oratora na tržnicama do današnjih političara i vođa na javnim događanjima, živa je riječ oduvijek na publiku više utjecala od pisane. Vibracije glasa na ljudska bića djeluju na moćne načine. Ako želite imati utjecaja, morate govoriti strasno i odlučno: morate znati kako svoj glas najučinkovitije upotrijebiti.

Zvukovi koje proizvodite imaju svoju priču. Čim otvorite usta, vaš glas već mnogo govori o vama, ne samo o vašem razmišljanju ovdje i sada već i o tome odakle dolazite i kako ste se do sada nosili sa životnim izazovima. Vaš je glas uvelike povezan s onim što vi jeste. Ako želite razviti svoj glas, ne krećete samo na putovanje u različite oblike govora već započinjete i istraživanje vlastite srži i načina na koji uspostavljate međuodnos sa svijetom.

Svrha ove knjige

Čitanjem ove knjige otkrit ćete tri moćne tajne:

- Kako razviti glas tako da imate više opcija kada komunicirate s drugim ljudima te sposobnost da se prilagodite različitim situacijama i utječete na njih.
- Kako izraziti različite aspekte samih sebe tako da ideje, misli i osjećaje koje imate iznutra autentično iznesete van.
- Kako biti pronicljiv slušač tako da ispod riječi i akcenta jasnije čujete što vam nečiji glas govori ili ne govori. Dobit ćete

spособnost da "čujete unutar drugih" baš kao što neki imaju sposobnost da "vide unutar drugih". Kada naučite razlikovati nijanse glasa, moći ćete čuti cjelovitiju poruku koja se nalazi iza nečijih riječi i otkriti mnogo o njihovu osobnom psihološkom ustroju, prošlosti i iskrenosti. To je učinkovit alat za razumijevanje drugih i odlična zaštita od manipulacije.

Provođenjem fizičkih i psiholoških procesa kako biste razvili svoj glas vi ćete:

- naučiti razne fizičke tehnike koje ćete vježbati kako biste doveli svoj glas u formu.
- otkriti kako povezati tijelo i um u svom glasu te ćete tako biti u boljem dodiru sa samim sobom. Većina se glasovnih problema događa jer je vaš glas na neki način odvojen od vašeg tijela i emocionalnog života pa "potraga za vašim glasom" postaje proces povezivanja sa samima sobom.

Kako se koristiti ovom knjigom

Svi bi trebali imati trenera za glas.

Richard Bandler (američki psiholog i pisac)

Ova knjiga ispričat će vam priču o vašem glasu i možda ćete toliko uživati u prvom čitanju da se nećete zaustavljati kako biste vježbali. I tako možete mnogo naučiti. Zatim knjigu prođite još jednom, iskušavajte vježbe i eksperimentirajte nekim idejama kako biste počeli učiti i "uvježbavati mišiće", pa ćete uvidjeti da su primjeri vrlo prirodni i da ih možete uvijek uvježbavati.

Izgled knjige odražava koncept nazvan Neurološke razine (Neurological Levels, op. prev.) koji je razvio tvorac NLP-a i pisac Robert Dilts. Koncept predlaže da različite razine učenja zahtijevaju sukcesivno dublju angažiranost neurološkog "sklopa". Postoji šest razina na kojima se prvo počinje djelovati naširoko i izvan osobe, pa se sve više i više veže na intimnu povezanost sa srži osobe. Prva se razina odnosi na vanjski svijet, stvaranje okoline potrebne za učenje; druga se razina

bavim onim što radite, vašim ponašanjem; na trećoj kako to radite, vašim kognitivnim sposobnostima; na četvrtoj zašto to radite, zbog kojih vam je uvjerenja i vrijednosti to što činite važno; na petoj se razini promatra kako učenjem izražavate svoj identitet; a zadnja razmatra kako se sve to povezuje s vašom životnom misijom i osjećajem smisla.

Svaki se dio ove knjige temeljito bavi određenom razinom. Tako prvi dio počinje informacijama o vašem glasu, kako on radi, pričom koju mora ispričati i zašto ljudi zvuče različito.

U drugom dijelu učit ćete što učiniti kako biste govorili učinkovitije. Dat će vam osnovno znanje o tome kako dobro zvučati, vrijedne informacije o disanju, opuštanju, rezonanci glasa i artikulaciji.

Treći dio pokazuje vam kako se nositi s određenim glasovnim problemima. Ako vas, na primjer, ljudi ne slušaju ili vam nedostaje samopouzdanja, ili možda ne utječete na ljude onako kako biste željeli, u ovom ćete dijelu za samopomoć pronaći praktična rješenja za određene komunikacijske probleme.

U četvrtom poglavlju ulazimo u srž stvari kako bismo otkrili čaroliju u vašem glasu: zašto neki govornici na nas imaju snažan utjecaj, a neki drugi koji imaju dobar glas to ne uspijevaju. Ovdje ćete naći pomno čuvane tajne najpoznatijih, utjecajnih govornika.

U petom dijelu sve naučeno sjedinjujemo kako bismo ispitali može li vaš glas odraziti ono tko ste vi zapravo. U izražavanju stvarnog sebe pronaći ćete svoj istinski glas, a time i kanal za utjecanje na druge.

Kao zaključak knjige, Dodatak nudi savjete o tome kako se brinuti o glasu i predlaže rješenja za određene glasovne probleme kao što su promuklost, zamor i slično.

Knjiga ne može potpuno zamijeniti trenera za glas koji bi poradio na vašem glasu, ali može vam biti koristan vodič. Mnogo toga možete naučiti sami, a možete doći do mnogih otkrića dok razigrano i iz znatiželje iskušavate vježbe opisane u ovoj

knjizi. Nema određenog načina na koji možete vježbati - radi se o eksperimentiranju, iskušavanju i opažanju učinaka.

Nadam se da će vas ova knjiga možda navesti da potražite pravog trenera ili tečaj za uvježbavanje glasa kako biste otkrili još neke načine da postanete samouvjereniji, nadahnutiji ili utjecajniji govornik. Mogli biste početi s mojom internetskom stranicom <http://www.voiceofinfluence.co.uk>.

A sada se opustite i uživajte u priči o glasu.

Drugo poglavlje

Glasovi, glasovi

Uspješan javni govornik kakav je Obama točno zna kako intonirati svoj glas da bi uzbudio ili umirio gomilu. Kada govorite pravim tonom u pravom trenutku i na pravi način zastajkujete u određenom momentu, osvajate publiku.

Logan S. Freeth (američki trener glasa)

Nitko ne zvuči poput nečije bivše žene ili djevojke više od Hillary kad počne govoriti onim svojim kreštavim glasom.

Novinar Timothy Perry opisuje Hillary Clinton na Demokratskoj konvenciji u srpnju 2004.

Ona zvuči kao Knjiga otkrivenja koju na razglasu željezničke stanice naglas čita upraviteljica postarije dobi u pamučnim gaćama.

Clive James (australski kritičar, pisac, TV voditelj) o Margaret Thatcher

Čini se da Bush ima dva različita glasa, glas "šarmantnog momka iz Teksasa" kojim se služi u neformalnim raspravama te glas koji zvuči kao "ispresijecani, brzi, zvučni ugriz" kojim se koristi u službenim prilikama.

Renee Grant-Williams, trener glasa iz Nashvillia, Tennessee

Glas joj je uvježban tako da sa mnom razgovara kao da mi je upravo uginuo pas.

Keith Waterhouse (britanski pisac, kolumnist i scenarist) o Margaret Thatcher

Zvuči kao da jede špagete vilicom i žlicom.

Anonimni kritičar opisuje glas Janet Street-Porter (britanska medijska ličnost, novinarka i TV voditeljica, producentica)

Njegov glas, punoća vokala i zamuckivanje, zvuči bahato.

Novinar Michael Wolff o Borisu Johnsonu, londonskom Lordu Majoru (za razliku od gradonačelnika Londona,

on je po časnoj tituli gradonačelnik užeg središta
Londona, op. prev.)

U svakom suprotstavljanju podjednakih kandidata u posljednjih četrdeset godina pobjeđivao je onaj koji je imao najrezonantniji, najdublji i najizražajniji glas... To svakako znači prednost senatora Obame, s čijim se glasom ne može usporediti nitko u modernoj politici.

Blogger Patrick the Rogue, uoči Obamine pobjede na američkim predsjedničkim izborima 2008.

Glasovi, glasovi... glasovi su svugdje: radio, TV, DVD, internet, ljudi u dućanima i barovima, na poslu, u igri; svaka osoba ima drukčiji glas. Što možemo dobiti od svih tih različitih glasova koji dolaze od ljudskih bića?

Neki ljudi kao da govore samo za sebe i njihov glas nikada ne dopire do slušatelja. Neki su vrlo izravni, njihov vas glas gotovo preplavljuje, a oni izgledaju zainteresirani samo za jednosmjernu komunikaciju. Drugi govore tako pažljivo i ispravno da zvuče kao da čitaju tekst. Neki kao da teško izvlače glas iz sebe. Govorimo o toplim glasovima, jakim glasovima, hladnim glasovima, bogatim, teškim, jasnim glasovima. Zaista ima mnogo načina za komuniciranje!

Glas koji ljudi čuju samo su zvukovi, ali koliko li informacija ti zvukovi nose! Vaš glas je vaš otisak. Vaš naglasak govori odakle dolazite i gdje ste proveli različita razdoblja svog života. A ton vašega glasa otkriva vaše držanje, vaše samopouzdanje, koliko se dobro osjećate u svojoj koži te druge osjećaje.

Vaš glas također govori o vašem prijašnjem emocionalnom iskustvu, svojom opuštenošću i napetošću otkriva kako ste se nosili sa životnim padovima i usponima. Ukazuje na vašu iskrenost i prijetvornost, vašu energiju i namjere.

Govor glasa/govor tijela

Ljudska bića imaju pet osjetila uz pomoć kojih dolaze do informacija i komuniciraju, a tri od njih su posebna - vid, zvuk i dodir služe nam u međusobnoj komunikaciji.

Vizualni dio komunikacije - govor tijela - postao je popularna tema našeg doba i napisane su brojne knjige o neverbalnim znakovima u komunikaciji: držanju, gestikuliranju rukama, izrazima lica itd. Postali smo doista dobri u uočavanju neverbalnih prokazivača kod naših vođa: mali znak neugode kod intervjuja, suptilni nagovještaji nemira kada političari izražavaju mišljenje, sitni pokreti koji odaju neiskrenost.

Malcolm Gladwell u svojoj zabavnoj knjizi *Blink* opisuje kako psiholog Paul Ekman uspijeva u snimanju sitnih vizualnih znakova kada osoba laže. Kada su špijuna Kima Philbyja (britanski obavještajac koji je prebjegao u SSSR, op. prev.) pitali je li počinio izdaju, Ekman opisuje kratkotrajni izraz koji u milisekundi promiče Philbyjevim licem, "poput mačke koja je pojela kanarinca", prije nego što se vrati svome ozbiljnom držanju. Na minutu možemo zamijetiti špijunovo zadovoljstvo dok zavarava svog ispitivača.¹

Istraživači komunikacije mnogo su se manje bavili samim govorom - - zvukom koji ljudi proizvode. A većina nas, osim možda uočavanja regionalnog ili klasnog naglaska, raspoznaje vrlo malo: visok glas, dubok glas, piskutav glas, bogat glas, i na tome ostajemo. Iz Philbyjeva glasa ništa se ne može iščitati. Philby odgovara samouvjerenom, "bogatom tonom engleske više klase". Da li njegov glas uopće išta otkriva? Koliko nam zvukovi o nekome mogu reći? Je li zvuk točan indikator nečijeg unutrašnjeg života kao i izgled?

Pa, da, jest. Čitav se svijet informacija otkriva kroz zvuk koji ljudi proizvode. A želimo li utjecati na druge, moramo saznati koje su to informacije, tako da vlastiti glas iskoristimo na način koji nam pomaže, a ne odmaže.

Umjetnost slušanja nijansi tuđega glasa seže daleko u prošlost. U šestom je stoljeću kineski budistički učitelj T'ien-T'ai ustvrdio da je glas fino ogledalo naše unutrašnje dobrobiti, te da otkriva naše mentalno stanje i fizičko zdravlje onome tko zna tumačiti znakove. "Kako možete prepoznati odličnoga liječnika", pita on. "Lošiji liječnik traži puls, obični liječnik opaža boju pacijentova tena, a vrhunski liječnik sluša pacijentov glas."²

Psihoterapeut Fritz Perls također govori o osluškivanju stvarnoga zvuka glasa i uočavanju više od riječi: "Dobar terapeut", kaže on, "ne sluša sadržaj gluposti koje pacijent proizvodi, već zvuk, glazbu, oklijevanje".³

Većina će nas tvrditi da nismo osjetljivi na zvuk poput njega. Ipak, neki ljudi uspijevaju razviti čulne vještine do nevjerojatnog stupnja. Jednom sam o glasu raspravljala s grupom u kojoj je bila i televizijska producentica. Kazala je grupi kako misli da njezin glas previše otkriva, a rekla je to s postojanim, hrpavim metalnim brujanjem. Članovi grupe pogledavali su se međusobno. Bila je to čudna izjava, jer se njezin glas nije mijenjao što god ona rekla. Međutim, objasnila je da njezina kći već nakon telefonskog razgovora zna je li njena majka sretna ili uzrujana.

Kasnije sam saznala da je to vještina koju je djevojka razvila u djetinjstvu. Dok je odrastala, njih su dvije, kao obitelj s jednim roditeljem, prolazile kroz različita nestabilna razdoblja, često su mijenjale dom, a bilo je i raznih zbunjujućih odnosa s drugima. Dijete je osjećalo veliku odgovornost za zajedničku sigurnost i zadovoljstvo. Kao posljedica toga, djevojčica je vrlo rano razvila visoku čulnu osjetljivost na majčin glas kako bi otkrila njeno mentalno stanje i situaciju u kojoj se nalaze. Postala je svjesna svake nijanse iako je ton majčina glasa tako malo varirao. Iz nužde je razvila vještinu slušanja koju mnogi od nas nikada ne razvijaju.

Naša osjetila sigurno nam mogu donijeti veću osviještenost. Malo je ljudi koji imaju visoko razvijen osjet okusa i mirisa te vam mogu reći točno odakle potječe vino. Onjuše čašu, pogledaju boju, srknu gutljaj i na trenutak ga promućkaju u ustima pa objave: "Mmm... ovo je sigurno Montepulciano. Mislim da dolazi s jednoga od onih polja nalijevo kada se spuštate cestom iz Pienze..." Mi ostali možemo samo zijevati zapanjeni i zadivljeni.

Ima ljudi koji na sličan način mogu prepoznati naglaske - "Mmm... Cambridge... južni Cambridge... Shelfords, mislim" - iako je to sve rjeđa vještina. Danas se svi toliko krećemo uoko-

lo i susrećemo se s mnoštvom naglasaka da je naš vlastiti naglasak manje karakterističan nego prije.

Naglasci

Naglasak je jedan aspekt zvuka koji proizvodite. Mogli bismo ga nazvati površinskom strukturom glasa. Diljem svijeta ljudi govore različitim jezicima, a u dijelovima u kojima se govori engleskim jezikom govori se drukčijim naglascima. Naglasci su sastavni dio veličanstvene raznolikosti ljudskih zvukova. U mnogim se zemljama ljudi ponose svojim regionalnim naglaskom. U Italiji, na primjer, ljudi vole govoriti lokalnim naglaskom ako je u blizini itko tko bi ga mogao prepoznati. Ljudi mogu ostati vrlo vjerni mjestu iz kojeg potječu, a svoju vjernost pokazuju obožavanjem lokalnoga govora.

U Engleskoj je situacija upravo obrnuta. Naglasak je još uvijek toliko vezan uz klasu da ljudima koji dolaze iz određenih područja predstavlja hendikep. Smiješnu stranu toga vidimo kada komičari poput Billa Baileyja imitiraju Jamesa Bonda na naglasku jugozapadnog dijela Engleske. Komično je kada poznatom političaru, koji se služi tzv. standardnim engleskim govorom ("received pronunciation", op prev.), na filmskoj vrpici daju glas sa snažnim regionalnim naglaskom. Standardni govor: sâm termin označava vrlo zatvoreno razmišljanje. Mnogi ljudi pokušavaju promijeniti naglasak kojim govore kako bi povećali svoje šanse za uspjeh i karijeru. Drugi su u određenoj mjeri vokalni rasisti zbog svog nastupa prema onima koji imaju drukčiji naglasak.

Međutim, naglasak je tema za drugu knjigu. Sam naglasak ne otkriva osobine onako kako to čine vibracije u glasu. Ispod površinske strukture naglasaka svi mi izražavamo i uobičajene energije poput ljubavi i mržnje, otvorenosti i inhibicije, žudnji, velikodušnosti i empatije. Dublja je struktura glasa vibracija koja se proteže našom glavom i tijelom te udiše život u zvuk; za razliku od naglasaka, iznutra dolaze boja, visina, ton, brzina i ritam. To su zvukovi koje ćemo naučiti prepoznavati i bolje razumijevati.

Kada ste usklađeni s onim što želite reći, glas će prirodno prenositi vaše emocije i namjere. Bogatstvo izražavanja koje će biti sadržano u vibracijama zvukova što ih proizvodite donijet će vam utjecaj na druge koji će vas početi slušati. Međutim, ako pazite kako komunicirate, vaš glas neće biti slobodan i vi se ne možete izraziti iskreno. Glas postaje dosadan instrument ili maska. Kako budete postajali sve veći "znalac", tako ćete bolje raspoznavati nijanse u vibracijama glasa. Točno onako kako stručnjak za vina procjenjuje vino, tako ćete i vi dobivati bogatstvo informacija o osobi koju slušate. Također ćete uočiti kada te informacije nema jer je glas sputan.

Kako vi zvučite?

Pokušaj da razvijete glas koncentrirajući se na stvaran zvuk koji proizvodite nezahvalan je zadatak jer nikada nećete znati kako točno zvučite, a ni jedna naprava za snimanje vaš glas neće savršeno zabilježiti.

Jeste li kada čuli vlastiti glas na snimci i razočarali se? Često zvuči više i tanje nego što očekujete. Naravno da to dijelom može biti i zbog nedostataka opreme za snimanje, ali i zato što ne možemo razaznati kako zvučimo jer se nikada nismo čuli onako kako nas čuju drugi. Zvuk koji čujemo dok govorimo onaj je koji osjećamo i čujemo unutra, preko vibracija kosti, a ne toliko zvuk koji dopire izvana kroz zrak. Taj unutarnji zvuk koji čujemo može biti varljivo rezonantan i pun, za razliku od zvuka koji čuju drugi. Na nas također utječe i to kako želimo zvučati pa se može reći da je naša sposobnost da čujemo sami sebe izuzetno subjektivna.

Da biste ugrubo dobili ideju o tome kako zbilja zvučite, iskušajte sljedeće.

To je samo zvuk, zar ne?

Često odbijamo ideju samo zato što ne suosjećamo s bojom glasa kojom je ta ideja izražena.

Friedrich Nietzsche (1844. - 1900., njemački filozof)

Slušajte se

Jednom rukom nježno gurnite ušku naprijed i dlanom zaoblite dlan iza uha. Držite drugu ruku ispred lica nekoliko centimetara od usta, nježno zaoblite dlan, a prsti neka vam pokazuju naprijed i gotovo dodiruju drugi zaobljeni dlan. Tada govorite u dlan ispred svog lica. Iskušavajte zvuk pomicanjem ruke ispred lica bliže i dalje od usta. Čut ćete zvuk sličan onome koji drugi čuju kada vas slušaju.

Što se događa kad netko s vama razgovara? On proizvodi zvuk, a vi tražite značenje u tim zvukovima. Do značenja dolazite uz pomoć dva elementa: smisla same riječi u jeziku kojim se slušate te stvarnog zvuka kojim je riječ izgovorena. Mnogi ljudi cijene razum više od emocionalnih reakcija pa se može pretpostaviti da ćete više važnosti pridati njezinu jezičnom smislu; nakon svega, riječ je zapravo to, zar ne? Ali u stvarnosti na vas vjerojatno više utječe zvuk nego smisao, što ćemo uskoro razjasniti.

Povijesno gledano, jezik je započeo zvukom. Životinje proizvode zvukove: zvukove parenja, zvukove za uzbunu, zvukove zadovoljstva. Zvuk ljudskog jezika često je povezan sa smislom. Onomatopejski zvukovi poput "šuš", "klik", "plop" i "vrrrr" imitacija su zvukova koje opisuju.

Ima i drugih primjera fonaestezije (phonaesthesia; znanost koja se bavi proučavanjem ugodnih ili neugodnih prizvuka riječi ili rečenica, op. prev.) koji su neobaveznije povezani sa značenjem. Na primjer, riječi poput "bol", "batina", "bat", "borba" povezane su s udaranjem, a počinju slovom "b" koji je poprilično eksplozivan konsonant. Drugi su zvukovi izražajni zbog osobitog korištenja naše fiziologije dok ih proizvodimo. Na primjer, zvuk /sm/ se vrlo lako oblikuje nabiranjem nosa, gestom koja se povezuje s gađenjem ili neodobravanjem. Kada potražimo riječi koje počinju sa /sm/, uvidamo da mnoge imaju negativnu konotaciju: "smrad", "smog", "smeće", "smetište", "smetnja". Konsonanti pomažu u prenošenju značenja. Dugački /m/, s druge strane, zbog kojega se usta

oblikuju u smiješak, u mnogim jezicima ima nježno značenje: "majka", "majčinsko", "mmm" (zvuk odobravanja) itd. Očigledno je da se u tim riječima zvuk direktno povezuje s onim što želimo izraziti.

Veza između zvuka i smisla postoji u svakoj riječi. Izražavanje - stvaran zvuk koji proizvodimo - ima svoju ulogu u određivanju značenja riječi. Svaka se riječ može izreći na beskonačno mnogo načina. Kada bi se u obzir uzimalo samo značenje riječi navedeno u rječniku, trebalo bi samo slušati riječi koje drugi govore da bi se shvatilo njihovo značenje. Svi znamo da ista riječ može biti uvjerljiva kada je izgovori jedan glas, ali i slaba ili isprazna kada je izgovori drugi. Upravo nas zvuk upućuje na ono što govornik namjerava.

Pokušajte glasno, grubo vikati "Volim te". Što takav iskaz znači? Možda nešto poput "Da me se nisi usudila ostaviti. Ti si moja. Požalit ćeš ako me ostaviš". Sada recite "Volim te" bojažljivo, plaho. Ovaj put je značenje sličnije nečemu poput "Ne ostavljaj me! Trebam te. Izgubljen sam bez tebe". Sada pomislite na nekoga koga doista volite, zamislite kako vam se ta osoba smiješi i ponovite ove riječi "Volim te". Ponovno je drukčije, zar ne?

Zvuk je proizvod vaše unutarnje energije i kretanja vašeg daha i dijelova tijela. To je izuzetno važno imati na umu kada počnete raditi na svom glasu jer se do učinkovitog razvoja izražajnog glasa dolazi radom na unutarnjoj energiji i pokretima, a ne samo koncentriranjem na tehnike stvaranja zvuka. Vaš izričaj stvara kretanje misli i raspoloženja iznutra prema van. Riječ osjećaj ima jednako porijeklo.

Vibracije

Glazba je, dakle, osjećaj, a ne zvuk.

Wallace Stevens (1879. - 1955., američki pjesnik)

Kada razmotrite tri čula, vid, sluh i dodir, sluh i dodir imaju nešto što vid nema. Kada nekoga gledate, ne dolazite u fizičku vezu s tom osobom - čak i kada osjećate naboj u prepunoj

prostoriji! Ali kada čujete riječi koje vam druga osoba upućuje, vibracije njezina glasa - stvarni valovi zvuka - ulaze u vaše tijelo poput unutrašnjeg dodira. Kada i vi govorite, također proizvodite tjelesne vibracije. Zvukom doslovce bivate "dirnuti" ili "ganuti".

Kako zvuk ima sposobnost da nas intimno poveže putem dodira, "jezikom" zvuka često opisujemo svoju povezanost s drugim ljudima. Otkrivete da ste s nekim na istoj valnoj duljini. U skladu ste jedno s drugim. Govorite stvari koje imaju odjeka. Želite da vaše veze budu harmonične.

Slušanje i osjećanje odnosi se na dva različita čula: zvuk i dodir. Međutim, u nekim jezicima ista se riječ koristi za oba pojma bez razlike (talijanska *sentire* na primjer). Izvanredna gluha sviračica udaraljki Evelyn Glennie divno se služi povezanošću slušanja i osjećanja. Ona osjeća zvuk u svome tijelu tako jasno da može biti uspješna profesionalna glazbenica. Većina nas prepoznaje povezanost zvuka i osjećaja kada čujemo/osjetimo niske vibracije koje proizvodi veliki kamion u prolazu, ali, za razliku od drugih, Glennie je razvila takvu osjetljivost na dodir da osjeća tonove širokog spektra.

Vjerojatno smo svi zbog kinestetskog učinka zvuka vrlo podložni ljudskim glasovima. Druga osoba može nas se dojmiti vizualno i pobuditi u nama određen osjećaj svojim odijevanjem ili načinom na koji se predstavlja. Ali kada upoznate nekoga tko otvara usta i čiči - ili govori plačljivim, naričućim, nazalnim, metalnim ili grubim glasom - te vibracije doslovno vas uznemiruju i odmah mijenjaju stanje u kojem se nalazite. Možete zatvoriti oči da nešto ne gledate, ali teže ćete začepiti uši. Ponekad neki od nas požele imati ušne vjeđe.

Ipak, događa se i obrnuto: netko na vas utječe izuzetno negativno zbog načina na koji zvuči, ali se na vas može utjecati i pozitivno, zvukom za koji vam se čini da odjekuje harmonično ili vas uzbuđuje strast koja je sadržana u njemu.

Veliki govornici tijekom povijesti pronašli su način da riječima ne prenose samo znanje i informacije već i da se povežu sa slušateljima te da ih dirnu. Postigli su to stvaranjem harmoničnih zvukova koji dopiru do njihove publike. Ta moć