



СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА ПЕРВАЯ.. ВВЕДЕНИЕ: ВЫ И ВАШ ОБЛИК

ГЛАВА ВТОРАЯ. ОТКРЫТИЕ СВОЕГО ИМИДЖА

ГЛАВА ТРЕТЬЯ. ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

ГЛАВА ЧЕТВЕРТАЯ. РАЗГОВОР ТЕЛА

ГЛАВА ПЯТАЯ. ВАШ ВНЕШНИЙ ВИД

ГЛАВА ШЕСТАЯ. ВАШ ГОЛОС И РЕЧЬ

ГЛАВА СЕДЬМАЯ. ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ

ГЛАВА ВОСЬМАЯ. КАК ПОДДЕРЖИВАТЬ ИМИДЖ НА РАБОТЕ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

"Создай себе имидж" - идеальное руководство для тех, кто хотел бы идти вперед и добиться успеха в своей жизни.

В этой важной и толковой книге Филиппа Дэвис демонстрирует, как за счет правильного выбора внешнего вида, осанки, "Языка тела", голоса и манеры говорить, окружения и даже канцелярских принадлежностей появляется возможность посылать другим людям важные сообщения. Она дает советы по всем наиболее важным аспектам самопрезентации и объясняет, как можно:
- извлечь максимум возможного из самого первого жизненно важного впечатления о вас;

- как использовать "язык тела";
- как сделать так, чтобы ваш внешний вид выражал вашу индивидуальность и усиливал впечатление от вашей работы;
- как успешно вести общение на встречах, собраниях, презентациях и собеседованиях;
- как эффективно и уверенно выступать перед публикой;
- как выбирать окружающую обстановку и принадлежности, которые будут способствовать поддержанию нужного имиджа.

"Создай себе имидж" - источник неоценимой помощи для всех, кто хотел бы развить свои навыки презентации и преуспеть как в личной, так и в профессиональной сферах деятельности.

Если вам по роду своей деятельности приходится часто присутствовать на различного рода встречах, посещать собрания, заниматься развитием своей карьеры, если вы создаете свой бизнес или просто часто бываете в обществе, "Создай себе имидж" откроет вам глаза на то, какое впечатление вы производите на других людей и подскажет, как можно всякий раз обеспечить максимально возможное положительное воздействие.

Перевёл с английского С. И. Ананин по изданию: Your total image (How to communicate success) by Philippa Davies. - London, Piatkus, 1996.

На англ. языке книга впервые увидела свет в 1990 г., переиздавалась в 1990, 1991, 1993, 1996 гг. На русском языке публикуется впервые с разрешения автора и его литературного агентства "Права и Переводы".

Художник обложки М. В. Драко На современном рынке профессий с его духом соперничества и непредсказуемостью просто быть мастером своего дела ещё недостаточно. Важно, чтобы о Ваших способностях узнали правду и другие. Английская предпринимательница и учёная, специализирующаяся на вопросах социальной психологии, адресуется широкому кругу читателей детальное рассмотрение способов самопрезентации и методов уверенного управления своим имиджем.

ВВЕДЕНИЕ: ВЫ И ВАШ ОБЛИК

Глава первая

Эта книга адресована тем, кто преуспел в каком-то виде деятельности. Вы можете быть и профессионалом с блестящей карьерой, и предпринимателем с процветающим делом, и женщиной, вернувшейся на работу после отпуска по уходу за ребенком. Кем бы вы ни были, вам приходится тратить немало времени и усилий на то, чтобы быть мастером своего дела. Понятно, что при этом вы могли упустить из виду наиболее важный аспект своего самопродвижения, а именно способ "подачи", представления или презентации себя окружающим: свой общий имидж.

На современном рынке профессий с его духом соперничества и непредсказуемостью просто быть мастером своего дела еще недостаточно; важно, чтобы о ваших способностях узнали и другие. Через посылаемые вами сигналы окружающие составляют о вас представление; каналов же подачи таких сигналов существует великое множество. Ваш внешний вид, осанка и "язык тела" (мимика и жесты), ваш голос и манера говорить, окружающие вас вещи ("среда обитания") и даже сорт почтовой бумаги, которому вы отдаете предпочтение, способны передавать другим красноречивые сообщения. В последующих главах будет детально рассмотрено, как заставить эти сигналы работать на вас.

Эта книга о том, как развить себя. Вы не найдете здесь рекомендаций, как выдавать себя за кого-то другого или как использовать для самопрезентации способы, которые вам не подходят. Всем нам приходилось быть знакомыми? или встречаться с людьми, пытающимися выдавать себя вовсе не за тех, каковыми они, по нашему мнению, являются на самом деле. Мы явственно ощущаем, как неуютно чувствует себя их истинное "я" в этой роли. Ваш имидж только выиграет, если будет являться подлинным отражением вас самих, а не результатом применения искусственно привитых навыков прилично выглядеть и гладко говорить. Цель этой книги - научиться задавать себе правильные вопросы о том, как вы подаете себя другим, а вовсе не давать каких-то обтекаемых наставлений.

Итак, в книге "Создай себе имидж" речь идет не о том, что хорошо, а что плохо. Никто не может объективно заявить, что существует некий "правильный" способ представлять себя. Наилучший вариант личности, преподносимый вами окружающему миру, полностью строится на системе взаимодействий: суть ее состоит в подаче сигналов, отвечающих как конкретной ситуации, так и особенностям ее участников. Обретя понимание того, как используются эти сигналы, можно сделать себя несравненно более адаптируемыми не только в личном, но и в профессиональном плане.

Исходя из этих целей, книга "Создай себе имидж" начинается с обращения к внутреннему миру читателя, после чего переходит к его окружению. В следующей за этим введением второй главе обсуждаются вопросы связи самоимиджа с психологической ориентацией личности - почему и как мы выбираем ту или иную манеру подачи сигналов. Далее рассматривается, как другие воспринимают нас и как добиться того, чтобы произведенное нами первое впечатление оказалось удачным. Затем идет анализ сигналов, подаваемых с помощью языка тела, осанки, одежды и ухоженности. Следующая глава посвящена голосовым и речевым сигналам. Далее обсуждаются вопросы создания имиджа в ходе выступления на публике. В восьмой главе уделено внимание имиджу, представляемому вами на работе; в ней анализируются сигналы, которые вы посылаете при разговорах, на заседаниях, в ходе обсуждений и беседах по телефону. В заключение рассматриваются сообщения, посылаемые вами через посредство своего окружения и "аксессуаров", начиная от того, как обставлен офис и заканчивая тем, какую вы используете бумагу для заметок. Поскольку эта тема достаточно широкоохватна, в конце книги приводится список рекомендованной литературы на случай, если вам захочется углубить знания по той или иной теме.

Как бы вам ни хотелось временами этого избежать, вы не в силах воспрепятствовать тому, что передаваемые вашим имиджем сигналы будут восприниматься другими людьми. Любой человек, впервые встретившись с вами, будет так или иначе их "считывать". В ситуациях, когда первые впечатления значат максимально много, воздействие подобных сигналов оказывается наиболее сильным. Роль этих сигналов, однако, не ограничивается ситуациями, когда важны первые впечатления. Ваша внешность и поведение постоянно влияют на других, и даже хорошо знающие вас люди будут воспринимать и "переводить" эти сигналы, чтобы правильно истолковывать ваше настроение. Чем увереннее мы управляем своим имиджем, тем меньше робости будем испытывать и тем легче нам будет реализовывать свои цели.

Поскольку моя профессия требует умения анализировать презентационные сигналы, а нередко и выделять их из других, я по мере сил стараюсь не судить о людях по тому, как они подают себя, а пытаюсь отделить личность от производимого ею впечатления. Нередко сделать это достаточно сложно. По моим наблюдениям, многие люди, какими бы способностями они ни обладали, остаются невостребованными именно в силу неправильной самопрезентации. Но, по счастью, часто бывает достаточно изменить всего два-три аспекта в манере подавать себя, и производимое впечатление может существенно улучшиться. И окружающие начинают реагировать на них совсем иначе, и они, в свою очередь, изменяют мнение о себе в лучшую сторону. Например, если говорящий отрывисто человек, предпочитающий строгий стиль в одежде и обычно расхаживающий быстро и нетерпеливо, изменит эти свои

стереотипы, он может со временем обнаружить, что стал гораздо доступнее для окружающих.

В той или иной мере усовершенствовать способ самопрезентации может практически любой человек. Требование "превосходного умения общаться" в наши дни встречается во множестве объявлений о найме на работу, но обучены этому искусству лишь немногие. Я обнаружила, что правительственные чиновники в той же степени озабочены проблемой совершенствования этого умения, как молодые администраторы, только начинающие свою карьеру. Это и понятно, ведь чтобы внушать окружающим уверенность и руководить, необходимо развить в себе навыки самопрезентации.

ИМИДЖ И ОБЩЕСТВО

До всеобщих выборов осталось всего три недели. Правящая партия, судя по результатам опросов общественного мнения, не пользуется особой популярностью, а люди у власти в глазах избирателей представляют интересы богатого и привилегированного меньшинства. И в это время в средствах массовой информации проходит репортаж о визите партийного лидера (кстати, всегда одевающегося безукоризненно, как подобает преуспевающему бизнесмену) в детский дом и на крупное предприятие. Здесь он, одетый уже в демисезонную куртку и джинсы, дружелюбно болтает как с детьми, так и с рабочими. Такая корректировка имиджа этого деятеля приносит успех, и рейтинг его партии стремительно повышается. Его наружность, поведение, обстановка, в которой он показан, сообща сработали на то, чтобы убедительно донести до зрителя определенный имидж.

В политике значение имиджа - то есть того, как ваш образ воспринимается другими, - трудно переоценить. Скажем, в США все президентские кампании в этом веке, за исключением одной (когда победил Джимми Картер) выигрывал кандидат более высокорослый. А нежелание Майкла Дукакиса, кандидата от демократической партии на выборах в 1988 году, носить накладные плечи, чтобы выглядеть покрупнее, пресса назвала одним из решающих факторов, определивших поражение его партии. Женам политиков тоже приходится находить "правильный" имидж - взять хотя бы Хиллари Клинтон, превратившую себя из "мышки в очках" в "блондинку с пышным бюстом".

Подобное внимание к имиджу, зародившееся в США, сейчас достигло и берегов Европы. Примечательно, что Маргарет Тэтчер сменила прическу, зубы, манеру одеваться и даже голос. И на том же историческом отрезке времени лейбористская партия усилиями Питера Мендельсона и Барбары Фоллетт превратилась из

неряшливых социалистов во франтоватых демократов. Это разительно контрастирует со стилем таких политиков прошлого, как, скажем, Ширли Уильямс и Майкл Фут.

По мере того, как политики с целью выставить себя на всеобщее обозрение все чаще прибегают к услугам средств массовой информации, вместо того чтобы совершать турне для живого общения, все большую значимость будет приобретать способ подачи имиджа. Средства массовой информации (масс-медиа) имеют дело главным образом именно с имиджем; там знают, как представлять людей и события и как мы, читатели, слушатели и зрители, воспримем их. Итак, чтобы стать знаменитым в обществе и закрепить в сознании публики свой образ, приходится использовать масс-медиа.

Именно по этой причине многие организации сейчас направляют своих работников на курсы обучения умению держаться перед телекамерой и говорить с журналистами. Однако обучение общению с представителями масс-медиа теряет всякий смысл, если выступающий не берет в расчет такой важный момент, как самопрезентация. Репутация организации или компании - а значит, и ее доходы - может как упасть, так и, напротив, возрасти в зависимости от того, как ее служащие подают себя в средствах массовой информации.

Люди, так же как средства массовой информации, подходят к оценке общества с точки зрения имиджа. Через свой имидж мы показываем, какое место в этом обществе отводим самим себе. Я могу по желанию представить себя окружающим и как феминистку, и как предпринимателя, и как работающую мать и использовать эти ярлыки, что поможет мне лучше почувствовать, в какой ячейке общества я нахожусь. Я могу решить и не представлять ни одного из этих образов и тогда, просто отстранившись и зная, чем я не являюсь, я получаю более ясное представление о своем месте в "общей раскладке".

В любой конкретный отрезок времени общество имеет конкретную систему ценностей и занятий. И тот образ, который вы демонстрируете на людях, показывает, насколько эти ценности созвучны вашим убеждениям. К примеру, в шестидесятых годах многие люди выбирали для себя образ бунтарей, протестующих против консерватизма пятидесятых. Чудаковатые одежды, произношение, свойственное кокни, и пренебрежение приличиями показывало, что вы являетесь частью некоего альтернативного общества. В восьмидесятых многим пришлось по душе имидж энергичного хваткого дельца; в последующее десятилетие стало модным быть неформалом, исповедующим альтернативные воззрения. На пороге двадцать первого века мы оказались в эпохе смены занятий с ее состоянием значительной неопределенности - вопросы прав животных и забот об окружающей среде соперничают за первенство с проблемами выживания в бизнесе и Интернетом.

Пару лет назад по телевидению прошло интервью с группой специалистов в области

языка тела. Среди прочих им задали и такой вопрос: как повлияет на общество, если все будут знать и понимать язык тела. И они в один голос заявили, что это принесло бы громадную пользу: мы стали бы гораздо цивилизованнее и несравненно лучше понимали бы и осознавали запросы и нужды окружающих. Будем надеяться, что нынешняя популярность психологии как университетской дисциплины указывает на рост интереса к тому, как мы взаимодействуем ДРУ!" с другом. Итак, обращаясь ко всем тем, кто уже преуспел в каком-то деле, выражаю надежду, что эта книга поможет выработать адаптируемый имидж, посредством которого вам воздается по вашим способностям. Надеюсь также, что и вы, в свою очередь, станете лучше понимать, почему другие представляют себя именно так, а не иначе.

ОТКРЫТИЕ СВОЕГО ИМИДЖА

Глава вторая

Почему одни люди умеют подать себя гораздо лучше других? Почему одним удается быстро завоевывать ваше доверие и расположение, тогда как с другими вы чувствуете себя неуютно? Какова связь между тем, как индивидуумы видят себя, и как они представляют свой имидж другим?

Вы можете улучшить свой образ, представляемый окружающим, только через познание самого себя. Если вы слабо представляете свои сильные и слабые стороны, тогда, скорее всего, вам не удастся установить, какие черты нуждаются в совершенствовании. И здесь поможет самоанализ.

ПОСМОТРИТЕ НА СЕБЯ

Наличие у окружающих умения подать себя у некоторых людей вызывает ощущение угрозы из-за существования сильной связи между историей жизни индивидуума и самопрезентацией. Скажем, если вам в детстве постоянно твердили, что вы некрасивее своего красавчика-брата или сестры, вы, возможно, будете избегать мыслей о своей внешности. Или если ваше многословие поощряли, и будучи ребенком вы нередко оказывались в центре внимания, не исключено, что, став взрослым, вы начнете говорить помногу и громким голосом, с удовольствием доминируя в беседе.

Познавая себя, следует присмотреться к своим недостаткам и положительным чертам. При этом, возможно, придется несколько "потерять лицо" и признать, что всем нам свойственна уязвимость. Кое для кого слово "уязвимость" звучит как ругательство. Такие люди предпочитают делать вид, что никогда не знали и не испытывали страха,

что они всемогущи и всезнающи. И они являют миру свой агрессивный обманчивый имидж. Отрицая уязвимость, боясь сказать "Я не знаю", или "Я хотел бы научиться", или "За мной водятся кое-какие слабости", они смотрят на мир зашоренными глазами. Но страх для ребенка является одним из способов познания мира и выработки взгляда на него. Мы узнаем, что сломав игрушку другого ребенка, будем наказаны, поэтому боимся сделать это еще раз. Ребенок, которого мать на некоторое время оставила одного, начинает пугаться, теряет уверенность и беспокоится, что это может повториться опять. Ранние переживания страха и ощущение незащищенности оказывает на нас, когда мы становимся взрослыми, сильное влияние.

Если вы начнете выдавать себя за преуспевающую личность, другие будут реагировать на вас соответствующим образом, и вам придется подкреплять такой имидж своими действиями. Кое-кто боится метить слишком высоко, понимая, что успеха не достичь, не научившись терпеть поражения. Нередко легче остаться тем, кто ты есть, нежели принять вызов. Но лишь приняв этот вызов, можно вести речь о совершенствовании имиджа.

КОНСТРУКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КРИТИКИ

Без обратной связи с другими людьми усовершенствование невозможно. Разумеется, здесь термин "обратная связь" служит лишь для более "благозвучного" определения критики. Зачастую мы настолько свыкаемся с тем, как подаем себя окружающим, что, если только не ищем критических замечаний от других или они добровольно не делают их нам, мы не в состоянии замечать свои слабые места, требующие совершенствования.

Обратная связь позволяет проверить, работает ли представляемый вами миру имидж как надо. Если вы выдаете себя за уверенного в себе, преуспевающего индивидуума и видите, что этот образ принят окружающими, тогда ваш самоимидж получает подкрепление. Когда же другие не воспринимают этот образ и реагируют на вас так, словно вы ненадежны и несостоятельны, ваш самоимидж может поколебаться. Одним для укрепления самоимиджа требуется надежная поддержка окружающих. Другие же уверены, что любой, кто не согласен с ними или смотрит на мир совершенно иначе, есть не кто иной как глупец.

Передавать и воспринимать сигналы обратной связи бывает достаточно трудно. Нет смысла критиковать какой-то недостаток человека, неспособного измениться - как нет смысла говорить коротышке, "Было бы недурно, если бы вы чуток подросли". И тем не менее есть прямой резон внушить ему, что ношение одноцветной одежды вместо "укорачивающей" фигуру разноцветной делает его зрительно более высоким. Имеет

также смысл указать, что если стоять и сидеть прямо, а вместо "защитного" языка телодвижений использовать раскованный, это делает человека более значительным. Критикуя других, не забывайте отмечать положительные стороны и давайте реалистичные, конструктивные рекомендации.

Чтобы обратиться к другим с просьбой высказывать критические замечания в свой адрес, требуется изрядное мужество. Многие из нас предпочитают оставлять все как есть, лишь бы не травмировать себя предстоящими переменами. И все-таки выберите кого-нибудь, кому доверяете, кого хорошо знаете и кто, по вашему мнению, искренне заинтересован в ваших интересах. Объясните, что вы хотите изменить какой-то аспект вашей презентации и ждете помощи и совета. Попросите поддерживать с вами обратную связь и поблагодарите, если он или она так и сделает. Обязайте человека, установившего с вами обратную связь, быть как можно более конкретным и обстоятельным, а при необходимости спросите мнение и других лиц.

Нередко люди отпускают критические замечания даже не осознавая этого. Compliments есть форма позитивной критики, и многие из нас стесняются, отпуская или принимая их. Говоря кому-то комплимент, мы опасаемся вторгнуться в слишком личные сферы, а принимаем его от других зачастую со смущением и в замешательстве произносим фразы типа "ах, да это старая вещь", если восхищаются каким-то предметом нашего гардероба, или "я не уверен, что это так", принимая поздравления по поводу произведенного на кого-то хорошего впечатления. А ведь можно было вместо этого любезно принять комплимент, поблагодарить произнесшего его и позволить дружески пошлепать себя по спине.

Есть такие люди, которые отпускают комплименты буквально на каждом шагу, используя их как средство заискивания перед другими, поэтому иногда приходится сомневаться в искренности мотивов. Наиболее эффективными оказываются те комплименты, с которыми вы внутренне согласны, и которые впоследствии получают подтверждение из других источников.

Иногда окружающие подвергают критике ваше умение подавать себя совершенно произвольно. Скажем, когда беседующие то и дело просят вас повторить только что сказанное, будучи не в силах разобрать вашу речь, тем самым они критикуют некий аспект вашего способа самопрезентации. Или если ваша добрая приятельница сообщает, что ей больше нравится, когда у вас длинные волосы, она тоже задействует обратную связь. Возможно также, что если люди постоянно советуют вам не падать духом, то вам нужно подумать о смене свойственной вам осанки, мимики, характерных жестов, позы или выражения лица. Чем больше вы исследуете полученные по обратной связи сообщения, задавая вопросы, касающиеся конкретных деталей - "Как, по-вашему, не слишком ли быстро я говорю?", "Ты полагаешь, мне следует опять отрастить волосы?" или "Я выгляжу угрюмым или сутулюсь?" - тем успешнее сможете

справляться со своими недостатками.

Иногда критика оказывается необоснованно разрушительной. Обычно критические замечания из вторых рук типа "говорят, что..." оказываются несправедливыми, разве что вам самим не составит труда подтвердить их достоверность. Спросите себя, какие мотивы стоят за такой критикой, и решайте, принять ее или нет. Помните, вы всегда можете спросить человека, не будет ли он против, если его покритикуют: "Вы не возражаете, если я кое-что посоветую вам относительно вашей манеры выступать?"; тогда он или она имеет возможность отказаться выслушать вас.

Помимо друзей, коллег и родственников, для установления обратной связи можно использовать как специалистов, так и собственные ресурсы. Существует целая армия экспертов, готовых помочь вам усовершенствовать способ презентации и манеру общения. По возможности при выборе их руководствуйтесь личными рекомендациями. Контролировать степень прогресса можно с помощью аудио-оборудования, зеркала, магнитофонов или по реакции окружающих.

Упражнение

Самоимидж создается на основании оценок ваших сильных и слабых сторон. А для этого требуется некоторое мужество. Может оказаться полезным описать свои плюсы и минусы с точки зрения двух-трех человек, занимающих видное место в вашей жизни, а затем так, как вы видите себя сами. Прделав это упражнение, вы обнаружите, что видите себя совершенно иначе, чем другие, и имидж, который вы создаете, требует корректировки; или что у вас нет четкого представления, как видят вас другие, тогда будет полезно привнести в анализ некоторую долю критики; или что вы плохо видите себя со стороны, и следует активнее поддерживать свой самоимидж, обратившись к конструктивной помощи окружающих и установив с ними обратную связь.

САМОИМИДЖ

Образ, представляемый вами окружающему миру, нередко воспринимается окружающими как отражение уровня самооценки. Описывая других, мы даем им характеристики: "он слишком гордится собой", "ему нравится звук собственного голоса", "похоже, он не лишен самообладания". Проявление интереса к самосовершенствованию, выражающееся в желании получить ясное представление о собственной психологии или стремлении подкорректировать свою самопрезентацию показывает, что вы уже достигли определенного уровня самоуважения, верите, что вы

как личность уже в какой-то мере состоялись и имеете потенциал для роста и совершенствования.

Чтобы уметь хорошо подавать себя, нужно по достоинству оценивать свои положительные стороны и понимать, в чем заключаются слабые места. То, что вы можете ощущать как недостаток, вовсе не обязательно будет являться таковым: скажем, когда встречаются двое застенчивых людей, их робость помогает им моментально проникнуться симпатией друг к другу. То, как мы представляем себя в жизни, не есть нечто непосредственное. Невозможно в точности объяснить другим, что мы о них думаем или чего именно нам хочется; необходимо учитывать не только запросы других людей, но и то, до какой степени мы придерживаемся норм цивилизованного поведения. И лишь обретя полную уверенность относительно своих сильных сторон, можно выдвинуть их на передний план.

Вы можете иметь лишний вес и стесняться своих размеров. Но полный человек, принимающий свою комплекцию как должное, здоровый и бодрый, одевающийся со вкусом и осознающий, что любит общаться, вызывая ответную реакцию окружающих и таким образом оттачивая свои навыки, будет иметь вполне привлекательный имидж. Осознав свое постоянное стремление навязывать свои взгляды другим, можно отказаться от выделения себя для создания более сдержанного облика и научиться больше слушать других, побуждая высказываться и их. А может быть, вы сочтете более подходящим для себя по-прежнему наслаждаться умением эффективно держать внимание аудитории. Вы можете заметить, что ваш интересный галстук или красивая брошь обычно вызывают комментарии со стороны окружающих, и это облегчает начало разговора; вы можете расценить свое чувство юмора как ценное достояние и начать активно искать людей, которые, на ваш взгляд, придерживаются того же стиля.

Самоимидж подвержен всевозможным видам влияния, и наиболее сильное оказывают родители и воспитание. Ребенка в значительной степени формируют родители, обеспечивая ему определенный взгляд на самого себя. Возможно, родители или воспитатели недооценивали ваших достижений в детском возрасте или недостаточно поощряли вас. В этом случае может развиться тенденция быть излишне самокритичными, и вы не сможете достаточно часто удостоивать себя одобрительным "поглаживанием" - похвалой, в которой мы все так нуждаемся. Может статься и так, что вы всегда устанавливали для себя невероятно высокие стандарты и постоянно были не в состоянии их достичь. И когда другие критикуют вас, можете реагировать на их слова с излишней чувствительностью. С другой стороны, устанавливая столь же высокие стандарты и для других людей, вы и сами будете готовы чуть что критиковать их...

Подумайте о подгонке своих стандартов для себя и окружающих к более реалистичному уровню и возьмите тайм-аут, занявшись такими видами активности, которые не требуют целеустремленности (ходите на прогулки, слушайте музыку,

играйте с детьми или животными).

На самоимидж оказывает влияние и жизненный опыт. Множество людей, всего лишь однажды испытав неприятное переживание при выступлении перед аудиторией, считают себя совершенно непригодными для публичных выступлений.

Неодобрительные замечания со стороны присутствующих только укрепляют в этом мнении, усиливая чувство самоосуждения. Если вы изо дня в день познаете на собственном опыте и по реакции окружающих, что вас не ценят, то самооценка может лечь на вас тяжким бременем, противовесом которому может оказаться лишь достаточный запас чувства самоуважения и осознания своих достижений.

При слишком низкой самооценке улучшение "внешнего" имиджа даст лишь ограниченный эффект. В этом случае проблему надо решать изнутри с помощью профессионального консультанта, психотерапевта или психоаналитика.

Уровень самоуважения можно повысить, поработав над представлением имиджа в целом. Например, если вы научились преодолевать нервозность во время выступлений на публике, окружающие заметят вашу уверенность и станут реагировать на вас соответственно. Ваша аудитория будет с нетерпением ждать, что вы скажете дальше. Если вы заботитесь о своей внешности, люди делают вывод, что вы уважаете и цените себя как индивидуума, а значит, способны уважать и ценить других.

ОТОЖДЕСТВЛЕНИЕ И ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ

Люди нуждаются в сопричастности и отождествлении с себе подобными, и вместе с тем они ощущают потребность в утверждении своей индивидуальности. Всем нам присущи обе эти потребности, иногда приходящие в столкновение и вызывающие конфликты как внутри нас, так и между нами и другими людьми. Все существование человека вращается вокруг этих потребностей. Ребенком вы нуждались в своей матери, но в то же время стремились вырваться из-под ее опеки и стать независимыми. По моему мнению, эти две основные потребности оказывают громадное влияние на то, как мы подаем себя окружающим и как с ними взаимодействуем.

Сопричастность и отождествление с другими людьми

Показать свое желание вовлеченности (сопричастности) и отождествления с другими людьми можно разными способами:

- внешним видом - одежда может сигнализировать, что вы хотите слиться с определенной группой людей, что вы - член конкретного клана, будь то группа

молодых преуспевающих интеллектуалов или племя зулу;

- осанкой и языком телодвижений - понаблюдайте за группой слоняющихся по улицам четырнадцатилетних подростков, и вы заметите, что у всех у них схожие повадки;
- манерой говорить - в какой степени вы подражаете речи и произношению тех, с кем общаетесь? Некоторые так стремятся быть признанными, что вечно меняют произношение в зависимости от того, с кем говорят;
- языком - члены одной группировки подростков могут громко сквернословить, употребляя одинаковые ругательства, чтобы показывать свою принадлежность к этой группировке и демонстрировать солидарность с ее членами;
- аксессуарами - такие символы статуса как старые школьные галстуки, мобильные телефоны или автомобили марки Citroën 2CV, указывают на принадлежность к определенной социальной группе;
- своим окружением - новейший дизайн интерьера дома и офиса может показывать, что вы причисляете себя к избранной группе лидеров в области следования моде.

Утверждение индивидуальности

И в силу того, что все мы являем собой смесь этих двух конфликтующих потребностей, данные особенности общего имиджа могут указывать и на желание утвердить и отстаивать индивидуальность за счет:

- внешности - одеждой вызывающего характера и необычной стрижкой вы обособляетесь от других, особенно если по работе приходится заниматься каким-нибудь традиционным бизнесом;
- осанки и языка тела - во время прогулки вы можете "отгородиться" от прочих пешеходов, подражая манерам Мэрилин Монро. В ситуации, когда вы находитесь в разладе с окружающими, языком тела (мимикой, жестами, позой) можно недвусмысленно дать понять, что вы думаете иначе, чем остальная группа;
- голоса и речи - чтобы отстоять свою индивидуальность в какой-то группе, можно намеренно выделить свой акцент; кое-кто стремится дать другим почувствовать свое присутствие в общественных местах вроде библиотек или ресторанов, разговаривая громче окружающих;
- языка - чтобы установить свое превосходство над окружающими, вводятся в речь сложные языковые конструкции;
- аксессуаров - бриллиантовые подвески, вручную расписанные шарфы, антикварные карманные часы и прочие безделушки отражают успехи и демонстрируют

уровень общественного и финансового положения;

- окружения - индивидуальность иногда выражают с помощью интересных произведений искусства, необычной мебели и т.д.

Из сказанного выше можно заключить, что успех затеи с обозначением принадлежности к какой-то определенной группе или, напротив, с демонстрацией индивидуальности зависит от конкретной ситуации и от того, кто эту группу составляет. К примеру, наличие у вас на руке часов Rolex (известных у представителей некоторых профессий под названием "бэджи") может означать, что вы разделяете убеждения группы крупно зарабатывающих торговцев, и вполне возможно, что и другие члены этой группы щеголяют в таких же "бэджах". Но те же часы на собрании Общества друзей Земли несомненно выделяют вас из общей массы и заставят кое-кого недоуменно поднять бровь и даже спровоцировать обсуждение ваших приоритетов.

К этим двум основным потребностям примыкают и другие фундаментальные потребности. Сила стремления снискать одобрение и признание со стороны других людей, желание приноровиться и адаптироваться к их нуждам связана с потребностью в принадлежности и отождествлении. Если в какой-то конкретной ситуации вы более всего озабочены стремлением отстоять свою индивидуальность, тогда на первый план могут выйти такие задачи, как выделение себя, акцентирование своих успехов и демонстрация того, что у вас есть собственные аргументированные мнения. Но эти потребности нельзя разложить по полочкам. Ведь может случиться и так, что вам захочется завоевать признание других людей и завязать с ними отношения, подчеркнув свои достижения и проявив тем самым индивидуальность.

Все наши поступки и действия, в том числе и совершаемые при презентации своего имиджа, по большей части определяются тонким балансированием этих двух потребностей. Мужчина или женщина, постоянно со всеми соглашающиеся, внимательно слушающие и редко отваживающиеся на высказывание собственного мнения, являют имидж человека, действия которого мотивируются сильной потребностью в принадлежности (я говорю "являют имидж", поскольку неизвестно, что в действительности у этих людей на уме), в то время как "говорун", непрерывно подвергающий сомнению слова окружающих и берущий верх в разговоре своими "неоспоримыми" высказываниями, не смущаясь возможностью обидеть этим других, подает совершенно иной имидж человека - человека, сильно стимулируемого желанием продемонстрировать свою индивидуальность.

ЭКСТРАВЕРТЫ И ИНТРОВЕРТЫ

На имидж влияет также и соотношение экстраверсии и интроверсии в личности. Нет

людей, которые целиком подпадают под ту или иную категорию. Индивидуум с ярко выраженными чертами экстраверта, почти всегда открытый и дружелюбный, временами и в определенных ситуациях может проявлять и интроверсивную сторону своей личности. И наоборот, спокойный, задумчивый, погруженный в себя интроверт может развить в себе задатки экстраверта, чтобы соответствовать конкретным жизненным требованиям. Итак, личность большинства людей представляет собой своего рода смесь этих тенденций, хотя и с доминированием одной из них.

Экстраверты обращены во "внешнюю реальность". Иными словами, им нравится быть в компании, помногу общаться с другими, они предпочитают созерцанию действие, стремятся нравиться окружающим и подлаживаться под них. Самоимидж экстраверта часто подразумевает высокую оценку его или ее "знания людей".

У интровертов сильна "внутренняя реальность". Иначе говоря, они с большим удовольствием проводят время в одиночестве, предаваясь размышлениям, в ходе которых формируют вполне конкретные мнения и ставят перед собой четкие задачи. Самоимидж интроверта часто содержит в себе признание его "независимых идей".

Таким образом, экстраверты в целом испытывают более сильную потребность в принадлежности и отождествлении с другими, тогда как интроверты больше стремятся отстаивать независимость. Экстраверты часто вполне обходятся без самоанализа и чувствуют себя неуютно, если большую часть времени им приходится проводить в одиночестве. Интроверты иногда всеми силами избегают таких ситуаций как публичные выступления и испытывают неудобство, если им приходится много общаться с другими людьми.

Каково воздействие экстраверсии и интроверсии на ваш имидж? Дороти Роу в своей прекрасной книге *The Successful Self* ("Преуспевающее Эго"), посвященной исследованию этих противоположных ориентации, объясняет, почему интроверты и экстраверты по-разному подходят к любому делу, в том числе и к самопрезентации (см. ее комментарии по поводу внешности в пятой главе). По ее мнению, экстравертам требуется сильное стимулирование со стороны окружающих, тогда как интроверты избегают риска "передозировки" стимулирования извне.

Интроверт в своем стремлении стимулировать окружающих с тем, чтобы добиться их реакции и тем самым достичь большей степени сопричастности, часто прибегает к следующим приемам:

- пользуется выразительным, экспансивным языком тела;
- носит яркие цвета, одежды, вызывающие реакцию окружающих, принимает дружелюбный вид, который, по его мнению, должен понравиться окружающим;
- много говорит, стремясь привлечь внимание других людей, или, напротив, боится высказываться из опасения навлечь на себя их неодобрение;
- помногу и возбужденно говорит с целью непрерывного стимулирования, других,

уделяет им много внимания, интенсивно использует мимику, задает окружающим массу вопросов, чтобы вызвать у них чувство сопричастности;

- рассказывая о событиях, драматизирует их описание;
- заполняет окружающую рабочую среду массой стимулирующих безделушек и предметов материальной культуры, придает обстановке "дружелюбный" вид, украшая ее растениями и цветами и развешивая портреты членов семьи и друзей.

Интроверт предпочитает избегать стимулирования и занимается обдумыванием собственных успехов и идей, не забывая голову делами других. Он проявляет это свое намерение следующим образом:

- использует сдержанный язык тела, не ищет стимулирования со стороны других людей и не прибегает к драматизации повествования с помощью языка тела;
- носит одежду, не вызывающую активной реакции окружающих, спокойных цветов и простого покроя. Его или ее внешний вид может выражать индивидуальность, безразличие к мнению окружающих или подчеркивать исключительность и отражать тем самым стремление добиться восхищения в рядах немногих избранных;
- не видит особой необходимости в разговорах, поскольку потребность в сопричастности с другими не входит в круг приоритетов; либо если и говорит много, то лишь чтобы выразить свои идеи;
- говорит спокойно, давая себе время на обдумывание; вдаваясь в детали, выражается конкретно, точно и аккуратно, тщательно подбирает слова;
- выражает тщательно продуманные взгляды и мнения, не стремится вызвать реакцию окружающих. Интересуется больше идеями, нежели чувствами; • равнодушен к окружающей обстановке; не смущается беспорядочностью рабочей среды (Дороти Роу отмечает, что интроверты могут спокойно относиться к внешнему беспорядку, лишь бы в порядке оставалась их "внутренняя реальность"); ничем не показывает, что его заботят мысли окружающих. Или выбирает голую и минималистскую обстановку, отражающую его разборчивость и индивидуальность, свободную от чрезмерного стимулирования извне.

Каждый из нас создает собственный вариант реальности. Чтобы развиваться, приходится принимать это к сведению и понимать, что реальности окружающих могут сильно отличаться от нашей собственной. Будучи экстравертом, вы можете углубить смысл своей "внутренней жизни", найдя время для спокойной, вдумчивой деятельности в одиночестве. Интроверт, испытывающий ограниченность своей натуры, может заняться совершенствованием навыков в "знании людей" - сосредоточиться на внешнем мире и стать более сопричастным с другими людьми.

Упражнение

- Кто вы по большей части - интроверт или экстраверт? Не конфликтует ли ваша манера самопрезентации с преобладающей в вас тенденцией? Сформулируйте свое отношение к пребыванию в одиночестве и к времяпрепровождению в большом кругу других людей. Что вы находите более привлекательным для себя - одиночество или пребывание в компании? Не пытаетесь ли быть экстравертом или интровертом в большей степени, чем вы есть на самом деле?

РАЗЫГРЫВАНИЕ РОЛЕЙ И ЯРЛЫКИ

В жизни нам приходится разыгрывать множество ролей, представляя миру различные имиджи в зависимости от того, с кем общаемся. Скажем, человек, изображающий в офисе эдакого "деспота со львиным оскалом", может с таким же успехом играть роль робкой мыши дома со своей женой.

В своей самопрезентации вы навешиваете на себя ярлыки, обозначающие эти роли. Временами эти ярлыки могут ограничивать вашу приспособляемость. Скажем, женщина-администратор, привыкшая говорить тихим девичьим голоском, вряд ли приобретет у персонала подобающий ее должности авторитет. Точно так же мужчина, не вылезавший из щегольских темных костюмов в узкую полоску и полосатых рубашек, скорее всего, не убедит своего несчастного сына-подростка, что в состоянии проникнуться его проблемами.

Роли, которые мы принимаем, нередко определяются чувством долга. Кое-кто в стремлении понравиться окружающим постоянно взваливает на себя больше обязанностей, чем может осилить. Другие, желая упрочить свое чувство независимости и проявить индивидуальность, предпочитают разыгрывать роль лидера. По противоположным же мотивам можно уклоняться от ответственности. Возможно, вы не хотите утвердить свой авторитет из опасения, что обособитесь от других и тем самым можете кого-то обидеть. Или же избегаете ответственности, не желая быть как все: вы - вольная птица, независимый и свободомыслящий индивидуум.

Ваш общий имидж должен отражать эти роли и показывать, насколько успешно вы справляетесь с ними. Одни из этих ролей обретаются уже в момент появления на свет - раса, пол, возраст, особенности психики и место в семье. Другие же будут создаваться по мере социального и профессионального развития. У вас появятся роли со вполне очевидными именами вроде названия профессии - начальник отдела кадров, учитель, писатель - а ваши увлечения пополнят этот список - футболист, читатель, телефанат. Если вы живете с другими, то должны иметь и такую роль, которая отражает место в рамках этой структуры - мать, иждивенец, кормилец, любовник, муж.

Имея каждую из этих ролей, приходится проявлять определенные качества. Скажем, менеджеру полезно обладать навыками лидера, уметь считаться с подчиненными и вдохновлять их. От футболиста же требуется умение работать в составе команды, проявлять боевой дух и иметь хорошую физическую форму.

У нас есть ярлыки и для "внутреннего употребления". Несколько ранее, говоря о роли критики, я останавливалась на одной широко распространенной тенденции - а именно чрезмерной самокритичности. Среди сообщений, доносимых до нас внутренними голосами, немало таких, что были "записаны" родителями в пору нашего взросления. Эти сообщения имеют, главным образом, вид характеризующих формулировок вроде "ты ленив", "ты привлекательна"; либо приказаний и правил: "ты должен упорно трудиться", "никогда не разговаривай с незнакомыми", "жизнь - нудная и тяжелая борьба". Поскольку нам доводилось выслушивать их достаточно часто, причем именно в годы формирования, они прочно "застревают" в сознании. Некоторые из них имеют самое непосредственное отношение к тому имиджу, который мы являем миру. Не удивительно, что тот, кому постоянно навешивали ярлык "ты слишком толст, тебе непременно нужно похудеть", использует язык телодвижений, маскирующий изъяны его фигуры. И если кому-то беспрестанно твердили "замолчи, ты действуешь мне на нервы", то он, скорее всего, будет испытывать неловкость в беседе с незнакомцем.

Упражнения

- Какие роли вы разыгрываете на работе, в семье, в свободное время? Наблюдается ли равновесие между принятой на себя ответственностью и достижениями вверенной вам группы? Как бы вы описали качества, проявляемые вами в этих ролях? Достигли ли вы достаточного уровня сопричастности, и если да, то способны ли в то же время выражать свою индивидуальность и достигать поставленной цели?

- Какими ярлыками и сообщениями вы постоянно пользуетесь, адресуясь к себе? Не слишком ли часто твердите себе "я виноват", "сам за все отвечаю", "я сделаю это, потому что мне очень нужно угодить", или, наоборот, "я прав, и я заставлю всех переменить мнение"? Проанализируйте этот момент и примите к сведению, что подобные сообщения могут быть заменены другими: "я не в состоянии переделать всех дел", "мне нужно время и на себя самого", "у вас свои взгляды, и я могу уважать ваше мнение, хотя сам придерживаюсь совершенно иного".

"ТЕЛЕСНЫЙ" ИМИДЖ

Между сознанием и телом существует тесная взаимосвязь и взаимозависимость. В былые времена их рассматривали как две отдельные сущности; другое дело сейчас - для снятия стрессов, депрессии и состояния тревоги нам назначат физиотерапевтические средства, а страдающим от СПИДа, рака или ожирения могут предложить консультационную помощь и разные формы терапии.

Немаловажным фактором, заметно влияющим на самооценку, является обладание хорошим телесным имиджем. Это совсем не то же самое, что иметь хорошее тело. Преувеличить значение тела в ущерб мозгу, равно как и наоборот, чрезвычайно легко. Знаменитые атлеты иногда бывают одержимы желанием побеждать до такой степени, что начинают дурно обращаться со своим телом, пичкая себя различными препаратами типа анаболических стероидов. А администраторы временами доводят себя до физического коллапса, ежедневно в течение нескольких часов подряд перегружая мозг служебными проблемами. В обоих случаях происходит разрыв связи между мозгом и телом; атлеты видят в теле лишь машину, а не часть своего цельного "я", администраторы же, сосредоточенные на мозге, совершенно забывают о теле.

Хороший телесный имидж в значительной мере помогает установить сбалансированное единение между мозгом и телом. Телесный имидж может быть и невзрачным, даже при идеальных с точки зрения требований моды современного общества формах фигуры. Даже те, кого многие из нас сочли бы близкими к физическому "совершенству", скажем атлеты и танцоры, могут иметь проблемы с телесным имиджем. Когда тело становится средством зарабатывания на жизнь, средством утверждения своего превосходства над другими людьми или еще чем-либо подобным, требующим сурового контроля, тогда равновесие мозг-тело может нарушиться. Мозг может стать одержим навязчивой идеей попытаться довести тело до предела его физических возможностей, придать ему идеальные пропорции и непрерывно изнурять строгой диетой и сверхсуровыми режимами. У некоторых "разлад" между мозгом и телом приводит к расстройству пищеварения, отказу в чувствах мозгу и к выражению их посредством тела. Приобретенные за счет навязчивых идей физические навыки могут стать внешним проявлением внутренних несоответствий.

Общество налагает на нас бремя необходимости приспособлять свой телесный имидж к определенным действующим стандартам. Средства массовой информации все больше тяготеют к телу, а потому и реклама, и сводки новостей пестрят изображениями гибких и мускулистых молодых людей и демонстрирующих изящные торсы в облегающей лайкре женщин, которые отвечают нынешнему физическому идеалу. Опять же, с точки зрения телесного имиджа мы испытываем необходимость отождествить себя с другими и в то же время выделиться из этой среды: нам часто

хочется соответствовать физическому идеалу или добиться того, чтобы нашим телом восхищались. Тех людей, фигуры которых не удовлетворяют современным требованиям по высоте или стройности, часто довольно бесцеремонно рассматривают на улицах.

Ваш телесный имидж связан и с сексуальностью. Вы можете испытывать трудности на сексуальной почве, если находите свое тело безобразным, внушающим отвращение или достойным сожаления. Относясь к своему телу как к механизму, вы и на секс будете смотреть просто как на механический процесс, в котором эмоциям нет места. Избыточное беспокойство по поводу физического идеала может означать, что вы связываете с сексом непомерно высокие ожидания. Возможно, вы привычно используете свое тело, чтобы доминировать над окружающими или, напротив, подчиняться им.

И, конечно же, мы выражаем свою сексуальность в самопрезентации. Некоторым людям, по-видимому, присуща сильная тяга к выражению своей сексуальности, и они реализуют это через соблазнительные одежды, походку самца, покачивание бедрами наподобие Мэрилин Монро, кокетливый визуальный контакт или капризно надутые губки. Есть и такие люди, которые гораздо меньше озабочены тем, чтобы казаться "сексуальными", следуя мнению, что "наиболее важным половым органом является мозг". И чтобы не демонстрировать или замаскировать свою сексуальность, мы иногда можем набирать или сбрасывать лишний вес.

Телесный имидж может отражать восприятие собственной значимости и своего положения на фоне других людей. Считая кого-то не заслуживающим внимания, мы говорим, что он - "никто". Мы подходим к оценке тела со стереотипными мерками; крупные люди могущественны, пугающи, значительны, могут принять на себя большую ответственность, а у женщин вдобавок может быть сильно развит материнский инстинкт. Люди невысокого роста могут компенсировать недостаток фигуры за счет сильного самомнения ("синдром Наполеона") или, напротив, используют свою "малость", чтобы избежать ответственности, оставляя роль покровителей людям более крупным. Рост имеет отношение и к таким понятиям, как контроль и власть; настойчивое увлечение диетами дает смущающимся и не наделенным властью людям возможность строго контролировать хоть что-то, пусть даже и габариты своего тела, тогда как беспорядочное питание может доставлять удовольствие тем, кто чрезмерно занят проблемами управления в других областях своей жизнедеятельности.

Если вы стесняетесь своего тела или слишком критичны к нему, такое отношение отразится на имидже в целом. Ведь ваше тело в конечном итоге видят все. И под пристальными взглядами окружающих вам вряд ли будет уютно. Если же у вас позитивный телесный имидж, если вы принимаете свое тело таким, какое оно есть, настроившись на его сигналы и заботясь о нем, то ваш общий имидж выиграет во

многих отношениях за счет:

- осанки и языка тела - с помощью поз и языка тела можно казаться крупнее или меньше, чем в действительности, выглядеть извиняющимися за свое присутствие и даже скрывать не нравящиеся нам части тела (например, сидя со скрещенными на животе руками). Если же ваше тело вам нравится, можно сойти и за некую "высокопоставленную особу".

- внешнего вида - при неважном отношении к телу легко сделать вид, что "одежда не имеет значения", и тем самым избежать необходимости привести их в согласие. При уравновешенном восприятии своего телесного имиджа вы можете одеваться так, чтобы подчеркивать выигрышные стороны и затушевывать слабые.

- голоса - если вам свойственно принимать неудобные позы и игнорировать посылаемые телом сигналы, говорящие о накоплении напряжения и эмоций (см. четвертую главу), то окраска вашего голоса, зависящая от эффективности использования тела, может пострадать.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ТЕЛЕСНОГО ИМИДЖА

Чтобы улучшить телесный образ, нужно упорно работать как над умом, так и над телом. Упражнения помогают снять напряжение, приводя к выработке в организме эндорфинов, способствующих борьбе со стрессом. Отдохнуть помогают и другие физиотерапевтические средства, например, массаж и ароматерапия; при этом вам придется на время распротиться с ролью "водителя" и расположиться в "кресле пассажира". Уже одно это освобождение от груза ответственности способно помочь. Вот еще несколько советов, которые стоит принять во внимание:

- Уж если мы считаем, что, будучи людьми, имеем потенциал к развитию и совершенствованию своей личности, то нужно работать как над мозгом, так и над телом. Можно обладать здоровым и крепким за счет регулярных тренировок телом и вместе с тем иметь на редкость невзрачный телесный имидж. Чтобы этого избежать, нужно исследовать и стимулировать мозг. Приобретайте новые навыки, больше читайте и расширяйте круг своих интересов, поступите на вечерние курсы или в группу активности, занимающуюся проблемами сознания. Некоторые виды физической деятельности, такие как боевые искусства и йога, немало внимания уделяют "церебральной" стороне личности, поддающейся исследованию.

- Если вы относили телесный имидж к второстепенным приоритетам, тогда, возможно, сейчас самое время начать уделять ему больше внимания. Только не поддавайтесь искушению сходу приняться за изматывающую систему тренировок, иначе рискуете впасть в отчаяние, потерпев неудачу в попытке достичь слишком

многого. Увеличивайте нагрузки - но постепенно. Если у вас очень слабая подготовка, начните с энергичных ежедневных прогулок. Проконсультируйтесь со специалистами - они оценят степень вашей подготовленности и разработают программу с постепенным увеличением нагрузок. Подвергайте себя физическим "методам обработки", например массажу, ароматерапии, методам релаксации (см. четвертую главу), массажу шиацу (китайский метод, основанный на принципах аку-пунктуры), рефлексологии (массаж ног).

- Выберите для тела занятие, которое подходит вашей личности и способно уравновешивать вашу деятельность в других областях жизни. Скажем, если вы проводите много времени в одиночестве, остановитесь на групповых упражнениях вроде занятий аэробикой или командных спортивных игр, которые могут послужить хорошим стимулом. Если же большую часть времени вы находитесь в окружении людей, займитесь плаванием или бегом, дающими прекрасную возможность без помех предаваться размышлениям. Такие занятия должны отвечать вашему образу жизни; если вы много путешествуете, вам могут подойти бег или упражнения под видео, которыми можно заниматься практически везде. "Жаворонки", встающие очень рано и обладающие высокой работоспособностью по утрам, могут упражняться в полуденное или вечернее время; "совам" же, у которых пик работоспособности приходится на поздние дневные часы, лучше заниматься по утрам.

- Стремитесь к равновесию между "бытием" и "делом". Если ваша трудовая жизнь не очень обременена ответственностью, и вы в основном заняты обслуживанием других, при выполнении упражнений ставьте перед собой конкретные цели. Если же по работе вам приходится решать много задач, найдите такую физическую деятельность, которой можно наслаждаться без необходимости постоянно ставить перед собой цели.

- Подойдите к своей диете с реалистических позиций. Не будьте одержимыми проблемой переедания и избавьтесь от чувства, будто вы постоянно отказываете себе в чем-то. Если вы едите помногу, то следуйте немногим простым правилам: всегда пейте с вином минеральную воду, не слишком налегайте на пудинги и не пейте слишком много кофе, особенно на ночь. Для некоторых страсть к обсуждению вопросов диеты становится главной целью в жизни; это происходит в ущерб другим сторонам их личности (например, за счет моральной и духовной самооценки), и они превращаются в занудливых людей, способных говорить лишь на одну тему.

- Принимайте свой телесный имидж как нечто определяющее вашу индивидуальность. Это не значит, что если ваш лишний вес отрицательно сказывается на здоровье, то вы не должны предпринимать никаких контрмер. Относитесь к своему телу с вниманием, заботясь и ухаживая за ним, и учитесь правильной осанке, языку тела и умению одеваться, что пойдет вам на пользу. Находите удовольствие в своей

"исключительности".

- "Трудоголики" способны работать эффективно лишь в течение определенного времени. Уж лучше эффективно выполнять умственную работу в течение семи часов, а затем на некоторое время переключиться на физическую деятельность, чем неэффективно трудиться по десять часов кряду. Упражнения помогут вам нарастить энергию. Если вы улучшите свой телесный имидж, то наверняка станете чувствовать себя уверенней, беседуя с людьми, выступая на собраниях и презентациях - словом, всюду, где будете находиться под пристальными взглядами окружающих.

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Глава третья

Представляемый вами имидж окажется эффективным лишь в том случае, когда другие его примут. Если же вы подаете сигналы, а окружающие интерпретируют их неверно, то вы почувствуете, что понимания не возникло. Презентация имиджа включает три компонента:

- самоимидж;
- "подаваемый" имидж - это то, как, по вашему мнению, мир видит вас. Чем ближе это представление к вашему самоимиджу, тем лучше и тем увереннее вы будете себя чувствовать в этом отношении;
- "принимаемый" имидж - то, как другие в действительности видят вас. Если он не в ладах с "посылаемым" имиджем, то лишь потому, что вы не уделили достаточно времени и сил на то, чтобы подумать, правильно ли подаете себя. Вторая глава была посвящена анализу самоимиджа. В этой главе мы двинемся "наружу" и рассмотрим, как вы подаете свой имидж и как другие воспринимают ваши сигналы.

КАК ПРАВИЛЬНО ПОДАТЬ СЕБЯ

Нередко я слышу заявления типа: "Мне постоянно твердят, что я выгляжу замкнутым/любителем покомандовать/надменным/несобранным, но я вовсе не такой. Что мне делать?" В таких случаях я советую задавать себе следующие вопросы.

Не слишком ли часто я сравниваю себя с другими?

Излишне самокритичные и не ценящие свою индивидуальность люди очень часто проводят неблагоприятные для себя сравнения. Принижая свои достижения и положительные качества, они постоянно делают выводы не в свою пользу. Но ведь

можно высоко оценивать достоинства других людей и при этом не стремиться быть похожими на них. Попробуйте изменить характер своего внутреннего монолога. Например, "Она выглядит гораздо лучше, чем я" необходимо преобразовать в "Она выглядит замечательно, и этот стиль ей очень подходит. Я выгляжу совсем иначе, но мой стиль более удобен для меня". Или "Он произнес замечательную речь - мне такая никогда не удастся" замените на "Он произнес замечательную речь, и мне есть чему поучиться. Хотя стиль и содержание моей речи были бы, конечно, другими". Сравнение себя с другими людьми в разумных пределах необходимо в качестве критерия оценки своих достижений, но чрезмерная самокритичность и принижение собственных достоинств может иметь пагубные последствия.

Не слишком ли рьяно я навязываю свою индивидуальность?

Вы можете настолько самозабвенно начать создавать свой образ, что перестанете обращать внимание на реакции и потребности других людей. Постоянно пытаюсь поразить окружающих своим вызывающим и неординарным поведением, вы не всегда будете отдавать себе отчет, что это может раздражать их и даже восприниматься как проявление агрессивности. Людям с достаточным самообладанием здесь не следует прилагать особых усилий. Им никто не угрожает и нет нужды ни с кем бороться. Пусть и другие выразят свою индивидуальность - необходим баланс между тем, что вы берете и даете. Так "Я должен доминировать в этой беседе, чтобы показать свою значимость" можно заменить на "Прежде чем высказаться, я выслушаю других и постараюсь их понять". Или "Я заклею плакатами все стены офиса, чтобы у всех поднялось настроение" можно заменить на "Чтобы поднять себе настроение, я повешу плакат возле рабочего места".

Не следую ли я в своем поведении некоторым стереотипам?

Поскольку средства массовой информации буквально наводнены стереотипами, едва ли стоит удивляться, что некоторые из нас пытаются моделировать себя по их образу и подобию. Вместо того чтобы, изучив себя, оценить свои силы и слабости, мы принимаем готовый имидж. Мы можем поступать так, стараясь реализовать свои желания присоединиться к остальным, отождествляясь с ними, либо, напротив, подчеркнуть свою индивидуальность. Например, одни подростки стараются отождествлять себя с поп-идолами, копируя их манеру одеваться, а других начинают привлекать образы молодых интеллектуалов (юппи). В свою очередь, торговые империи Next и Conran обеспечивают всем необходимым для выбора адекватного образа и стиля жизни и упрощают формирование этих групп как членов определенной части общества. Конечно, можно следовать и более ярким стереотипам, что позволит занять особую позицию. Например, выбрав в качестве образца для подражания

блистательную королеву образца пятидесятих годов или увлеченного охотой и рыбалкой сельского джентльмена времен короля Эдуарда, вы, несомненно, будете заметно выделяться на фоне остальных.

Иногда следование стереотипам способно сослужить и плохую службу. Окружающие могут воспринимать вас также стереотипно - они заметят лишь обесцвеченные перекисью волосы, вызывающее ерзанье или войлочную охотничью шляпу и грубоватый акцент. Они могут не поверить вашей явной "маскировке" и воспринять все как подделку. Конечно, в шоу-бизнесе такие "сногшибательные" образы могут помочь людям занять видное положение.

Не выгляжу ли я слишком старомодно?

Старые привычки отмирают с трудом, и некоторые аспекты своего образа вы иногда по-прежнему считаете вполне естественными. Возможно, вы продолжаете одеваться как и десять лет назад, или используете макияж, который был моден в шестидесятые годы. Мы склонны сохранять отдельные привычки долгие годы, хотя весь облик при этом меняется. Словно девушка-подросток, вы можете смущаться большой груди и округляете плечи, чтобы она была не столь заметной. Вас может беспокоить ломающийся голос, как у мальчика в период полового созревания, и в результате вырабатывается привычка бормотать себе под нос. Все эти привычки могут преследовать и во взрослой жизни, если не предпринимать сознательных усилий побороть их.

Удастся ли мне контролировать свой образ в целом?

Когда индивидуум посылает противоречивые сигналы, окружающие приходят в замешательство. Вы можете быть безупречно ухожены, но грубость и неряшливость речи разрушит первое впечатление о вас, и люди будут теряться. Ваш внешний вид, поведение и окружение должны согласованно подчеркивать эффективность, творческую натуру или доброжелательность - в зависимости от того, какие качества вы хотите продемонстрировать.

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Когда вы впервые встречаете другого человека, яркое впечатление о нем у вас формируется в первые несколько мгновений, а устойчивое мнение - в пределах от тридцати секунд до четырех минут. Первые впечатления очень сильны и долговременны.

Всем известно, что нельзя судить о человеке по "одежке", но людям бывает трудно

что-либо с собой поделаться в этом плане. Почему так происходит? Умом-то многие понимают, что то, как некоторые подают себя, их внешний облик, может вовсе не соответствовать истинным достоинствам. Тем не менее, мы продолжаем выносить один другому свои скоропалительные приговоры.

При встрече приходится составлять мнение о других людях с тем, чтобы знать, как начинать и продолжать общение с ними. Например, если при встрече со мной вы попытаетесь не связывать себя первым впечатлением, вы не будете знать, как далее со мной общаться. Вы не обратите внимания на мою одежду и волосы; не заметите, что я женщина и мне около тридцати, не отметите мой рост - пять футов и три дюйма - и "кельтский" цвет волос; не обратите внимание на мое настроение, о котором способны рассказать осанка, язык тела (мимика и жесты) и лица. Вы предположите, что я говорю по-английски, поскольку мы находимся в Англии. И с этой единственной информацией вам надо будет как-то ко мне подступиться.

Хотя большинство согласится, что столь рассеянные по отношению к окружающим люди действительно существуют, очевидно, что мы не прекращаем формировать впечатления о других, пока чувства бодрствуют. Эти впечатления определяют, как мы будем воспринимать другого человека в дальнейшем.

На этой гипотетической нашей с вами встрече у вас будет формироваться дальнейший ряд впечатлений после того, как я начну говорить. Вы можете заметить, что у меня во время разговора выразительная мимика лица, низкий голос с валлийским акцентом, во время разговора я довольно часто киваю головой и улыбаюсь, когда слушаю. Вы можете отметить, что я создаю впечатление человека, который очень любит поговорить...

Возможно, вы обратите внимание и на некоторые другие детали: отметите мои сережки, зубы, косметику, прическу, то, как я использую зрительный контакт, и блузку, которая на мне надета. Вы можете также заметить, как я стараюсь углубиться в беседу и насколько заинтересована вами.

При встрече со мной вы можете:

- попытаться разобраться во мне, найти общие с вами черты;
- отстаивать собственную индивидуальность;
- попытаться оценить мою личность.

Здесь снова вступают в игру два конфликтующих инстинкта - желание присоединиться к другим, но при этом подчеркнуть свою "отдельность". То, какой из них возьмет верх, зависит от особенностей вашего характера.

Давайте посмотрим, как эти потребности могут сыграть свою роль при формировании первого впечатления.

Попытка разобраться во мне

По выражению моего лица у вас может сложиться мгновенное впечатление, что я

выгляжу дружелюбной и коммуникабельной. Вы можете решить, что мне по виду столько же лет, сколько и вам. На основе мириадом сигналов, которые исходят от меня, вы можете заключить, что "она неплохо выглядит" и почувствовать, что у нас может быть много общего.

Защита собственной индивидуальности

Формируя впечатление обо мне, вы можете решить, что я выгляжу доступной/угрожающей/веселой/застенчивой, и будете реагировать соответствующим образом. По своему усмотрению вы можете предстать восприимчивым, принять просительный либо скупающий вид. Вы можете решить, что у нас имеется явное расхождение в ценностях; скажем, я одета лучше, поэтому вы считаете, что мы в чем-то заметно отличаемся. Или, например, вы - хороший оратор, а моя речь невнятна и сбивчива.

Вы можете обозначить различия между нами, противопоставив наши манеры и поведя себя так, чтобы выглядеть существенно иначе, чем я. Мне, например, свойственно беспокойство, проявляемое в быстроте визуального (зрительного) контакта, суетливости движений и сгорбленности осанки, вы же можете произвести впечатление раскованного (человека, пользуясь открытым взглядом, легкой улыбкой и (экспансивным языком тела с несколько отвлекающими внимание движениями. Вы можете использовать отличный стиль ведения беседы (см. раздел "Встреча с новыми людьми" далее в данной главе): если я говорю быстро и оживленно, вы можете усилить различия между нами, замедлив (скорость своей речи и проявляя большую сдержанность.

Оценка моей индивидуальности

Формируя свое впечатление обо мне, вы захотите узнать, какими качествами, достойными уважения и восхищения, я обладаю. Вы будете оценивать, в чем мы с вами схожи, а в чем различаемся. Если те качества, которые отличают нас, способны вызывать у вас восхищение, тем лучше. Возможно, мой валлийский акцент приятен вашему уху, а моя осанка и язык тела указывают, по вашему мнению, на уверенность в себе и чувство собственного достоинства. Возможно, вы сочтете, что моя одежда свидетельствует о наличии вкуса, а выражение лица говорит об интеллигентности. Во всяком случае, я надеюсь на это...

Мы редко осознаем воздействие подобных факторов, формируя впечатления друг о друге, и к тому же зачастую они действуют одновременно.

У каждого из нас существует своя система ценностей и убеждений, которые вступают в игру, когда складывается первое впечатление о другом человеке. Когда эти ценности и убеждения носят иррациональный, крайний характер, нам свойственна предвзятость. Далее приводится порядок, в котором индивидуумы отмечают характерные черты других людей:

- цвет кожи
- пол
- возраст
- размеры
- выражение лица
- визуальный контакт

- волосы
- сложение
- одежда
- характер движений

Конечно, если у человека предвзятое мнение о людях определенной расы или пола, встреча может быть обречена с самого начала. Он сразу же заметит, что собеседник принадлежит к расе или полу, которого он боится (поскольку предубежденность обычно бывает связана со страхом и невежеством), и будет слеп к тем качествам, которые способны смягчить этот страх. Иногда, конечно, предубежденность бывает не столь радикальной и может относиться, например, к акценту или выражению лица. Тем не менее, это также способно привести к неприятию собеседника в первые минуты встречи.

Предвзятое отношение является примером "эффекта отрицательного нимба". Многим из нас, по-видимому, хотелось бы верить в ангелов и чертей. Встречая кого-либо в первый раз, мы ищем мгновенные подтверждения того положительного или отрицательного впечатления, которое он произвел на нас. Если человек сразу же понравился, большая часть его поступков и слов будет, как правило, лишь усиливать наше первое благоприятное впечатление о нем. Людям хочется чувствовать себя правыми. Мы желаем видеть другого человека с определенным (положительным или отрицательным) "нимбом" над головой. Мир становится проще и понятнее, если нас окружают "хорошие парни" и "плохие парни".

Плохим парням мы навешиваем "отрицательный нимб". Если при первой встрече они выглядели неряшливо, если, скажем, у них плохие зубы или своей осанкой либо языком тела они продемонстрировали, что мы нагоняем скуку, то на них сразу же ставится крест. И что бы они ни говорили и ни делали впоследствии, все будет трактоваться не в их пользу. Должно произойти нечто из ряда вон выходящее, чтобы мы изменили свое мнение.

Сможете ли вы изменить свое первое отрицательное впечатление о ком-либо, если услышите противоположное мнение от очень авторитетного человека либо близкого друга? Подозреваю, что в лучшем случае большинство из нас всего лишь решит "бросить второй взгляд". "Эффект нимба" может сыграть роковую роль в судьбе человека, не дав проводящему собеседование получить объективное представление о человеке при приеме его на работу.

ЛЮДИ, ПОХОЖИЕ НА НАС

Всем нравятся "такие, как мы". Мы пытаемся сблизиться с другими людьми и отыскать у них схожие с нашими ценности и жизненный опыт. Часто бывает, что если общие интересы не находятся, прогресса в отношениях не происходит.

Итак, рассмотрим, какое влияние оказывает фактор "таких, как мы" на формирование первого впечатления. У другого человека может существовать сложившееся отношение к вашей расе, возрасту и полу, и вам, возможно, придется бороться против подобной предвзятости. Сосредоточение внимания на улучшении других аспектов вашего имиджа может привести к определенным противодействиям отрицательным стереотипам, которые продолжают отравлять вам жизнь. Вы можете

выглядеть моложе или старше с помощью прически, косметики, одежды, осанки, а также за счет энергичности движений, или можете побороться с возрастом посредством пластической операции.

Если вы молоды и надо произвести нужное первое впечатление на человека намного старше, необходимо учитывать, что противоположная сторона может относиться к вашему возрасту добродушно, покровительственно либо с благоговением. Чтобы продемонстрировать свою ответственность и использовать фактор "таких, как мы", можно одеться с определенной долей консерватизма, не злоупотреблять временем при разговоре и избегать действующих на нервы манер, например, хихиканья. Длинные волосы выглядят у женщины не столь "по-девичьи", если они опрятно собраны.

Если вы уже в возрасте и надо произвести первое впечатление на человека намного моложе, необходимо учитывать, что противоположная сторона может относиться к вам с почтением, по-бунтарски или считать, что контакт невозможен. Можно выбрать модную одежду и прическу, показывая, что современные тенденции вам не чужды, но вы пользуетесь ими в меру. Если вы постараетесь не опускаться тяжело в кресло и располагать свое тело так, чтобы подчеркивать подтянутость и хорошую физическую форму, будете говорить четко и в хорошем темпе, фактор "таких, как мы", несомненно, поможет произвести первое хорошее впечатление.

Избегайте крайностей. Одежда двадцатилетнего в сочетании с манерами сорокалетнего человека выглядит нелепо; сорокалетнему будет неприятно услышать о себе, как об "овце, одетой под ягненка". Сегодня возраст уже не является тем барьером, каким он был прежде.

Нет ничего удивительного в том, что на общественных мероприятиях люди одного пола собираются вместе. Рассмотрим, какое первое впечатление производите вы как женщина на мужчин на работе. Множество складок и оборок на одежде, масса косметики на лице, высокий с придыханием голос, частые улыбки и обилие характерных защитных жестов языка тела подчеркнет "принципиальное отличие" от мужчины. Преимущества, обеспечиваемые воздействием фактора "таких, как мы", будут не использованы. А какое первое впечатление производите вы как мужчина на женщин на работе? Густая борода, строгая одежда, подчеркивающая мощную мускулатуру, низкий глубокий голос, практически не используемый язык тела - в этом случае фактором "таких, как мы" воспользоваться не удастся. Конечно, при этом нельзя сказать, что противоположная сторона не может не счесть вас необыкновенно сексуально привлекательными...

Далее в данной главе мы остановимся на различных стилях самопрезентации мужчин и женщин.

Правильное использование своих "габаритов" и внешнего вида способно помочь установить отношения с "такими, как вы". Можете использовать одежду, осанку и язык тела, позволяющие выглядеть крупнее, если вы мелкого телосложения. Когда вы подходите очень близко к высокому человеку, подчеркивается миниатюрность вашей фигуры. У крупного человека проблемы обратные. Он либо она могут казаться устрашающими или доминирующими для маленьких людей. Здесь рекомендуется общаться по возможности сидя и правильно использовать язык тела. Вы можете сильно отличаться физически от другого человека, но тем не менее демонстрировать общие с ним взгляды с помощью одежды и аксессуаров. Многие из нас тратят массу времени и сил на свой внешний вид, но при этом уделяют недостаточное внимание тому, как с

помощью сигналов одежды можно продемонстрировать свою взаимосвязь с другими. Подробнее поговорим об этом в пятой главе.

Иногда, когда вы хотите произвести хорошее первое впечатление на другого человека, перед вами может оказаться непреодолимая стена предубеждений, с которой ничего нельзя поделать. Это тем более неприятно, если речь идет о влиятельной персоне. Пусть некоторым утешением будет мысль, что если бы от вас зависело налаживание взаимоотношений с этим человеком, он непременно испытывал бы страх перед вами.

Нам нравятся "такие, как мы", когда у нас схожие ценности и поведение. Соответствующая общая почва может быть очевидной: вас может привлекать тот, кто выглядит как вы. На подсознательном уровне вы можете чувствовать расположение к человеку без видимых на то оснований. И лишь позже, узнав его поближе, вы поймете, что дело в схожести семейного воспитания или жизненного опыта.

На вечеринке, где вы щеголяете в одежде, которая подчеркивает ваше положение и богатство, к вам с большей вероятностью потянутся гости в костюмах от Армани и других кутюрье, чем люди в куртках со значками СМС. Они распознают "таких, как они". Если вы новичок в компании и чувствуете себя довольно спокойно и незащищенно на каком-нибудь ежегодном обеде, то можете быть очень хорошо восприняты другим "новобранцем", которому тоже нужна поддержка. Через первые впечатления вы продемонстрируете схожее отношение к данной ситуации.

Но чересчур большое сходство может превратить фактор "таких, как вы" в проблему. Если вы придете на собеседование при приеме на работу в точно таком же костюме, что и принимающее лицо, это принесет лишь неловкость и размоеет важное различие ваших ролей. Если на вечеринке на ком-то будет точно такое же платье, как на вас, вы можете почувствовать ущемленность своей индивидуальности и, возможно, захотите вернуться домой, чтобы переодеться. Точно так же, неприятно, когда вас представляют кому-либо только потому, что у него такой же характерный акцент - сразу же возникает чувство ущемленной индивидуальности. Почему кому-то пришлось в голову, что если речь звучит одинаково, то у вас много общего? "Джоан, ты должна познакомиться с Кати - она тоже из Штатов". Хотя Джоан живет в Англии уже пятнадцать лет, некоторым кажется, что ей должно быть приятно знакомиться с другими американцами. На самом деле ей доставляет удовольствие ощущать свое отличие от других, и у нее нет никакого желания утратить это ощущение в компании с земляками-американцами.

ПОДОБНОЕ РОЖДАЕТ ПОДОБНОЕ

На какой-нибудь встрече или собрании вы, скорее всего, сразу же обратите внимание на Майка, который, на первый взгляд, полон энтузиазма и очень выразителен. Если вы считаете, что и сами обладаете такими качествами и цените их, Майк вам понравится: он "такой, как вы". Однако, если он слишком похож на вас, вы оба начнете отстаивать свою индивидуальность, и дело закончится соперничеством. Тем не менее, поначалу все выглядит так, что вы с Майком можете отлично проводить время, не теряя при этом энтузиазма и выразительности. Ваше поведение будет поощрять и одобрять поведение Майка и наоборот.

Поведение очень заразительно. Лишь очень немногим из нас, проведя несколько часов с приятелем, у которого плохое настроение, удавалось не испортить его самим себе. Если на первой встрече перед вами скованный раздраженный человек, очень трудно не "заразиться" подобными настроениями. В частности, заметное влияние на окружающих оказывает невербальное поведение: осанка, поза, язык тела, зрительный контакт, выражение лица и звучание голоса.

Психолог Альберт Мехрабян утверждает:

55% впечатлений, которые мы производим на других людей, определяются тем, что они ВИДЯТ. Это касается цвета кожи и волос, внешнего вида, позы, мимики и жестов, выражения лица, характера зрительного контакта;

38% впечатлений, которые мы производим на других людей, определяются тем, что они СЛЫШАТ, то есть тоном и высотой голоса, темпом речи и использованием пауз, ясностью речи, произношением и акцентом;

7% впечатлений, которые мы производим на других людей, определяются теми СЛОВАМИ, которые они слышат.

Исследования, проведенные среди телезрителей, подтверждают эти статистические данные. На нас значительно большее влияние оказывает то, как человек выглядит и как говорит, чем то, что именно он говорит. Внешний вид и невербальное поведение используется нами для оценки других людей гораздо раньше, чем их действия и слова, а когда бывает не совсем понятно их значение, для прояснения ситуации используется то, что мы видим и слышим.

Поясним это на примере.

Мужчина сталкивается с вами на улице. Он останавливается и произносит "простите" (действия и слова). Незнакомец говорит, не глядя на вас, и при этом агрессивно трясет головой. Его туловище отклонено назад, грудь выпячена, кулаки сжаты, подбородок выдвинут вперед, на лице раздражение. Голос звучит напряженно, он произносит "простите" быстро и резко, словно выговор. Другой мужчина, столкнувшись с вами на улице, останавливается и произносит "простите". Когда незнакомец говорит, смотрит на вас, приближая лицо. Он наклоняет туловище и опускает плечи, чтобы выглядеть немного ниже. Мужчина поднимает ладони рук в жесте примирения, выглядит огорченным, в голосе слышится извинение. Слово "простите" произносит мягко и медленно.

Вот так первое впечатление значит больше, чем произнесенные слова.

ЗАСТЕНЧИВОСТЬ

Фактически до 40 лет я не мог войти в комнату и спросить себя: "Что я думаю об этих людях?" Раньше я всегда думал: "Что они думают обо мне?" Когда мне исполнилось 40 лет, я заявил себе: "Либо сейчас ты ощутишь себя цельным человеком, либо не станешь им никогда. Поверь в себя!"

- Брук Астор

Кто может сказать о себе, что никогда не был застенчивым?

Застенчивость начинает одолевать вас в самые неожиданные моменты, являясь неприятным напоминанием о прошлом опыте, когда критический "внутренний голос"

не давал вам покоя.

Очень застенчивых людей отличает болезненное отношение к своим недостаткам. В их воображении эти недостатки могут выглядеть гораздо хуже, чем они есть на самом деле. Повышенное чувство собственной неполноценности заставляет их краснеть, держаться настороженно, постоянно помнить о своих физических и умственных недочетах. Для них может оказаться невозможным спокойно сидеть в кресле, или они будут запинаться на каждом слове. Критический голос у них внутри звучит не умолкая. Когда застенчивость проявляется подобным образом, внешний образ смущенного, ощущающего неловкость человека представляет собой довольно точное отражение того, что творится у него в душе.

Некоторые люди компенсируют свою внутреннюю застенчивость совершенно иным внешним образом, который предстает перед окружающими. Например, человека, который без конца прихорашивается, постоянно следит за своими волосами и телом, окружающие могут считать "пустой, заиклившей на себе особой", хотя такое поведение иногда является следствием ощущения собственной внешней неполноценности. Другой человек может быть в душе очень робким, но сигналы, которые он посылает окружающим, - отсутствие зрительного контакта, видимое отсутствие интереса - приводят к тому, что другие считают его "высокомерным и невнимательным к людям".

Застенчивый человек остро ощущает, когда другие люди испытующе рассматривают его и выносят свой "приговор". В некоторых ситуациях, типа публичных выступлений, презентаций или интервью ощущение, что вас оценивают, существенно усиливается. В данном случае дело не ограничивается осмотром одним человеком, а решения, принимаемые во время либо после события, могут иметь значительные и далеко идущие последствия.

Маленьким детям застенчивость не свойственна; данное качество приобретается уже в более позднем возрасте. Имеет смысл проанализировать свое прошлое и попытаться понять, когда у вас зародилось это чувство. Возможно, родители редко хвалили и одобряли вас, поэтому было нормой, что другие не замечают ваших достижений либо отвергают их. Возможно, вы были толстым ребенком, которого постоянно дразнили по этому поводу, и с тех пор осталось негативное отношение к своему телу. Или вы могли воспитываться в семье, где регулярно заставляли подчиняться и приравниваться к существующим правилам; возможно, вы чувствуете себя некомфортно, проявляя индивидуальность и выделяясь среди других. Вероятно, существовало несколько причин, сформировавших ваш характер.

Как можно преодолеть застенчивость на практике? Ощущая неловкость и застенчивость, вспомните, что вы проявляете явно чрезмерное внимание к мнению окружающих. Иногда кажется (я полагаю, в большинстве случаев ошибочно), что другие люди очень интересуются вами или уделяют гораздо больше внимания, чем следует.

Рассмотрим ситуацию, в которой очень многие чувствуют себя неловко, - вы стоите на трибуне, готовясь произнести речь. Вас пристально изучают, с этим ничего нельзя поделать. О чем думает аудитория? Быть может, все внимание публики направлено на вас и сигналы, посылаемые вами? Интересуете ли их вы и то, о чем собираетесь говорить? Полностью ли сконцентрировались они именно на вас? А может, их тревожат совсем другие мысли, например: "Закрыв ли я входную дверь на оба замка?";

"Не съесть ли мне бифштекс или парочку отбивных на ужин?"; "Установят ли здесь когда-нибудь кондиционер?" Полагаю, именно так скорее всего и происходит.

Общепринятым мнением является то, что экстравертам гораздо проще говорить на публике и встречаться с новыми людьми, чем интровертам. Экстраверты, как описывается во второй главе, фокусируют внимание на внешней действительности. Психологам удалось добиться определенного успеха, помогая людям преодолеть хроническую застенчивость путем произнесения "внутреннего монолога", который фокусирует внимание на других. Так, попадая в ситуацию, в которой вы чувствуете себя неловко, стимулируйте свой интерес к другим присутствующим. Задавайте себе о них вопросы. Например, сколько человек здесь носят очки? присутствуют ли бородатые мужчины? покрашены ли губы у женщин? Сконцентрируйтесь на том, как выглядят другие люди: какого они возраста? какие типы внешности можно выделить? в каком они настроении? Если это необходимо, если вы действительно очень застенчивы, выучите три последних вопроса и "прокручивайте" у себя в голове, давая на них ответы. Подобное фокусирование на других также поможет вам настроиться на то, что вы должны говорить, и как должны говорить, чтобы сообщение позволило показать себя в лучшем свете.

Другой способ преодоления застенчивости состоит в том, чтобы меньше думать об эффекте, который вы производите, и больше о том, что делаете. У некоторых из нас очень сильно развито фаталистское начало, и мы по привычке ожидаем ужасных результатов, живем в мрачном будущем, а не в настоящем. При этом страх перед тем, что может произойти, господствует в жизни. Среди нас есть и те, кто преувеличивает значимость прошлого. Мы часто позволяем различным факторам и прошлому опыту доминировать над потребностями сегодняшнего дня. Думайте о том, чем заняты сейчас, а не концентрируйте внимание на впечатлении, которое производите. Прекратите думать о том, что ситуация с неизбежностью закончится плачевно или обязательно повторится отрицательный опыт прошлого. Живите своими действиями в настоящем. Если средства для презентации выбраны должным образом, положительный результат не заставит себя ждать. Думайте, как справиться с ситуацией в результате действий, которые вы можете совершить. Например, когда входите в комнату, заполненную незнакомыми людьми, можете улыбаться, кивками приветствовать всех, демонстрируя свою открытость. Этим можно убедить присутствующих, что стоит подойти к вам и заговорить. Необходимо осуществить все эти действия прежде, чем вы произнесете первое слово.

Подумайте, в каких ситуациях вы чувствуете себя неловко. Например, одни люди не любят разговаривать по телефону, в этом случае могут помочь определенные упражнения, которые позволят терпимее относиться к телефонным переговорам. Другие не любят стоять впереди группы, потому что у них неудовлетворительная фигура или плохо подобрана одежда. Эти проблемы вполне решаемы.

Очень полезно научиться контролировать внешние симптомы проявления застенчивости. Во всяком случае, можно сделать так, что другие не заметят того, что вам не по себе. В этом вам помогут соответствующие разделы из четвертой главы о языке тела и шестой главы о голосе. Женщины могут бороться с румянцем смущения с помощью увлажняющего крема на основе зелени, а краснеющую шею представители обоих полов могут скрыть, используя соответствующие детали одежды.

Помните, что разного рода физические симптомы кажутся вам гораздо ужаснее, чем

они в действительности выглядят для других. Во всяком случае, вы проявляете повышенную чувствительность, а большинство из нас предпочитает восприимчивых людей тем, кто не в состоянии оценить деликатность собеседника или ситуации.

ЗНАКОМСТВО С НОВЫМИ ЛЮДЬМИ

Проблемы при встречах и знакомствах с другими людьми могут быть даже у высокоразвитых, интеллигентных и уравновешенных людей. Имейте в виду следующее:

- Ваши невербальные знаки указывают, насколько вы доступны для других. И другие люди покажут вам, что готовы к контакту. Скажем, группа людей на вечеринке ведет беседу, но разговор малооживленный; они стоят довольно далеко друг от друга, а взгляды некоторых блуждают по всей комнате. Оценив ситуацию, вы можете спросить: "Можно к вам присоединиться?" Улыбка и зрительный контакт с гостями указывают, что вы не прочь с ними познакомиться.

- Действия типа рукопожатия, контакта через прикосновение, предложения принести кому-нибудь выпить или повесить пальто отвлечет внимание и поможет скрыть смущение при оценке одного человека другим. Вы берете на себя инициативу и роль лидера, демонстрируя доверие, когда протягиваете руку кому-нибудь.

- Многих из нас воспитывали, советуя "никогда не разговаривать с незнакомыми людьми". Становясь взрослыми, мы начинаем понимать, что разговор с незнакомцами - не такая уж простая вещь. Перебросившись парой слов, можно показать готовность к более тесному знакомству. Таким образом, мы ненавязчиво намекаем, что у нас есть нечто общее.

- Если вы в компании почувствовали растерянность, осмотритесь и спросите себя: "Кто здесь больше всего похож на меня?" Сходство не обязательно должно быть физическим - речь может идти о поведении, одежде и языке тела. Не забывайте о факторе "таких, как мы".

- Ключевым моментом успешного знакомства с другими людьми является демонстрация своего интереса к ним. Этого можно достичь, задавая вопросы или высказывая суждения по проблемам, которые обычно затрагивают каждого человека. Конкретный стиль поведения каждый должен выбирать в зависимости от своих личных качеств.

- Задавая кому-либо вопросы, надо стараться, чтобы это не походило на допрос. Вопросы не должны быть вездливыми и носить слишком личный характер, иначе вы можете показаться навязчивыми. Если собеседнику трудно начать разговор, попытайтесь его раскрепостить, открыв ему какое-либо собственное беспокойство, например: "Я боялась опоздать сюда" или "Мне здесь многие незнакомы". Однако чрезмерная открытость может и отпугнуть собеседника. • Британцам свойственно обсуждать погоду, поскольку каждому есть что сказать на эту тему. Вполне уместны и комментарии о происходящем событии, а также о людях или причинах, которые ему способствовали.

- Традиционно человек с более низким положением в обществе или более молодой представляется занимающему более высокое положение или более старшему по возрасту. Очень полезно при этом сообщать некоторую информацию, которая поможет

завязать беседу, например: "Это Сара, она совсем недавно приобрела специальность бухгалтера" или "Это Джон, кузин Мери, он живет в Штатах".

- Успех беседы зависит от вашего такта и великодушия. Надо не только дать возможность собеседникам высказаться, но и чутко реагировать на все используемые ими невербальные сигналы, которые могут рассказать очень многое.

МУЖЧИНЫ И ЖЕНЩИНЫ

В последние тридцать лет произошли существенные перемены в отношении мужчин и женщин к ролям друг друга. Изменился также и "общий имидж" обоих полов. В шестидесятые годы вслед за "узакониванием" противозачаточных таблеток воцарилась "однополая" мода, по канонам которой мужчины и женщины начали подавать себя очень схожим образом. Мужчины переняли "женственный" стиль, проявлениями которого были длинные волосы, цветистая одежда и пейсли; у женщин стало модным одеваться и стричься "под мальчика". В семидесятые годы было практически невозможно различить пол панка, а женщины в то же время начали практиковать "силовой стиль", одеваясь так, будто пытались имитировать мужчин. В восьмидесятые годы и мужчины, и женщины традиционно оставались конформистами и консерваторами, причем в деловых отношениях все более видное положение стали занимать женщины; появился тип более мягкого "нового мужчины" и женщины, которая, одеваясь в строгие костюмы, часто носила длинные ниспадающие волосы. В 1990-е годы в результате прогнозируемого роста занятости женщин и обострения экологических проблем, по всей видимости, будет наблюдаться дальнейшее размытие границ между традиционным разделением ролей по половому признаку.

Социальные условия все еще продолжают влиять на "общий имидж", в котором мужчины и женщины предстают перед миром, и на то, как у них формируется первое впечатление друг о друге. У многих из нас сила и влияние по-прежнему ассоциируется с мужественностью, и бывает трудно примирить силу с женственностью. Поэтому в нашем обществе легче быть крупным мужчиной, чем мелким - "габариты" отождествляются с силой и значимостью. Точно так же у миниатюрной женщины меньше проблем, чем у женщины крупного сложения. Маленькие люди, помимо всего прочего, кажутся уязвимыми, располагая других к заботе о них.

Воспитание и внешние условия способствуют также тому, что мужчине оказывается проще продемонстрировать качества интроверта, а женщине - быть в большей степени экстравертом. Людям часто нравятся мужчины "сильного молчаливого типа", которых отличают четкие взгляды и мнения, ясные цели и которых меньше беспокоит то, что о них думают другие, а больше то, чего они добиваются. Мужчина часто оценивает себя почти полностью по своим делам.

С другой стороны, женщины в силу своего воспитания уделяют большее внимание взаимоотношениям. От них ожидается, что они будут следить за своей физической привлекательностью и посвящать себя нуждам других людей. Роли матери, жены и дочери требуют от женщин развития качеств, связанных с заботой и воспитанием, и сами они часто оценивают себя с точки зрения критериев семьи в неменьшей степени, чем по своим делам. Многие женщины стремятся сбалансировать профессиональные достижения со своими биологическими нуждами и обязанностями, связанными с

материнством.

"Мальчики не плачут". Во многих семьях только маленьким девочкам разрешается проявлять свои эмоции. Демонстрируя эмоции, вы открываете свою уязвимость, что для мужчин в обществе считается недопустимым. Мужчина олицетворяет силу, а, следовательно, и мужество, будучи сдержанным и невозмутимым. На их лицах обычно можно прочесть гораздо меньше, чем на лицах женщин, при этом мужчины стремятся выразить то, что думают, а не то, что чувствуют. Поскольку "внутренняя реальность" является у них доминирующей, мужчины не "настраиваются" на других людей в такой степени, как женщины. Мужчины часто больше говорят, менее внимательно слушают и имеют более непроницаемый вид, чем женщины. Они придают большее значение смыслу слов, чем невербальным сигналам. Мужчины чаще не считают внешний вид чем-то особо важным. При первой встрече они могут беспокоиться о том, чтобы продемонстрировать свою силу и самообладание.

Традиционно считается, что женщины преуспевают в тех областях, где нужны "общечеловеческие навыки". Многолетнее посвящение себя нуждам окружающих предполагает, что они придают большее значение невербальным сигналам, чем мужчины. Поскольку у женщин поощряется выразительность и чуткость, отзывчивость, они с большей готовностью проявляют свои мысли и чувства. В ситуациях типа переговоров это может сослужить плохую службу. Иногда в своем желании выказывать сочувствие и заслуживать одобрение женщина демонстрирует покорность, молчаливо слушая и проявляя великодушие к другим людям. Ее может очень сильно беспокоить "адекватность" ее внешнего вида, причем у женщины здесь гораздо больше возможностей допустить оплошность (ввиду огромного богатства выбора женской одежды). С точки зрения первого впечатления женщины часто уделяют основное внимание адекватному реагированию на других людей и тому, чтобы заслужить одобрение.

Представители обоих полов могут научиться адаптировать свой "общий образ" так, чтобы проявлять большую гибкость в общении друг с другом. Мужчинам стоит поработать над собой с целью лучшего понимания других людей и развития навыков общения; женщины могут научиться демонстрировать собственную силу и самообладание. Здесь можно поучиться друг у друга.

Чтобы извлечь максимум возможного из крайне важного первого впечатления, необходимо научиться контролировать сигналы, которые вы посылаете другим людям. Эти сигналы должны быть согласованными - в противном случае ваш цельный образ работать не будет. Если внешность безупречна, а речь неряшлива, другие люди получат сообщение, сбивающее с толку. Вполне можно выглядеть одновременно и уверенным в себе, и доступным; сохранять свою индивидуальность и легко вступать в контакт с окружающими. В следующих главах будет показано, как этого добиться.

РАЗГОВОР ТЕЛА

Глава четвертая

Помните, что ваше тело постоянно "ведет беседу", и от того, как вы используете язык тела и лица, зависит успешность создаваемого имиджа. Можно быть с головы до пят одетыми в дорогие вещи, но если вы не можете держаться спокойно, а глаза без

конца бегают, вид ваш будет оставлять желать лучшего. Можно быть со вкусом одетыми и отлично сложенными, но если ваша поза по привычке олицетворяет готовность защищаться, другим людям будет неловко в вашей компании. Помните, что "поведение порождает поведение".

Язык тела способен повлиять даже на образ, который формируется с помощью голоса, особенно по телефону. Если вы сутулитесь, то затрудняете этим дыхание, и голос не будет таким сильным и контролируемым, каким способен быть.

Хорошей новостью для вас может оказаться тот факт, что язык тела во многом управляется привычками, которые можно изменять. Очень часто мы не осознаем, какие сигналы посылаем по привычке. Такие привычки вырабатываются годами, становясь со временем второй натурой. Выявляя их и сознательно заменяя альтернативным поведением, можно не позволять им портить наше самовыражение.

Тела реагируют на наши мысли. При стрессе во рту пересыхает, плечи сутулятся, в желудке бурлит, колени дрожат. А если стресс очень сильный или продолжается длительное время, он сопровождается физическим истощением. Разум в то же время способен исцелять тело, что подтверждается примерами людей, побеждающих болезни, которые казались неизлечимыми. Он может вынудить тело совершать подвиги, требующие небывалой силы и выносливости.

Наша позиция и эмоциональные реакции управляются привычками, что отражается и на внешнем виде. В книге "Families and How to Survive It" ("Семьи, и как их сохранить") Робина Скиннера и Джона Клизе последний утверждает:

Эти привычные эмоции проявляются в позе, выражении лица и в том, как они [люди] обычно двигаются. Рассмотрим склонного к депрессии человека. Как правило, он сутулится, двигается вяло, апатично. И в силу того, что выражение подавленности не сходит с его лица годами, у него появляются характерные легко узнаваемые черты. Тот же ход рассуждений можно применить и к жизнерадостному человеку, который без конца улыбается - у него на лице появляются "линии смеха", и двигается он обычно более энергично, уверенно, держится прямо; человек с маниакальными наклонностями выделяется судорожностью движений, напряженностью и пристальностью взгляда.

В устной речи есть указания на то, как мы понимаем подобную связь тела и разума. Мы фигурально "выкручиваем кому-то руки", "взваливаем на плечи бремя ответственности", "разбиваем сердце возлюбленному". В одной из областей терапии - биоэнергетике - развитой Александром Лоуеном и основанной на трудах нетрадиционного терапевта Вильгельма Райча, пошли еще дальше, утверждая, что некоторые эмоции "хранятся" в определенных частях тела, создавая некий защитный панцирь. Челюсть способна накапливать несчастья, грудная клетка - пренебрежение, плечи - слишком большую ответственность. Люди выражают эти накопленные эмоции путем напряжения и утратой подвижности соответствующих частей тела.

Иногда физическая привычка может быть отражением "вас в прошлом", а не "вас в настоящем". Возможно, в жизни был период в несколько лет, когда большую часть времени неудачи буквально преследовали вас. Со временем все могло измениться к лучшему. Но если вы не предпринимаете специальных сознательных усилий, язык тела будет продолжать нести на себе печать прежней подавленности.

Весь "комплект" манер, связанных с владением телом, лицом и голосом, формирует физический облик человека. Многие в физическом облике перенимаются у родителей. Ребенок часто ходит как один из родителей, у него похожие осанка и язык тела.

Степень экспрессивности зависит и от "обучения": степень использования лица и тела для выражения мыслей определяется тем, насколько вы ограничиваете демонстрацию эмоций. Здесь имеет значение и культура, в рамках которой вы воспитывались. Если вы родились и выросли в Италии, будете скорее всего более экспрессивными, чем уроженец одного из графств, окружающих Лондон.

Но даже у представителей близких культур, которые разговаривают на одном языке, уровни экспрессивности могут существенно различаться, что иногда приводит к недоразумениям:

Дереку поручили подготовить отчет с детализацией изменений, необходимых для повышения эффективности работы его отдела. Когда его новый босс, Надя, подсчитала стоимость этих изменений, она поняла, что ей придется объяснить Дереку неосуществимость его схемы. Дерек полон экспрессии, он - "общественная" натура и очень чутко реагирует на других. Надя отличается большим самообладанием, ее жестикация и особенно выражение лица весьма сдержанны. Когда Надя излагала свои возражения и встречные предложения, Дерек слушал ее, подавшись в кресле вперед, кивая головой и часто улыбаясь. Таким поведением он намеревался подбодрить Надю к продолжению разговора - Дерек всегда так поступал, слушая других людей. Надя же предположила, что он демонстрирует согласие с содержанием ее речи. И когда в самом конце она произнесла: "Я вижу, ты полностью со мной согласен?", Дерек был просто ошеломлен.

Выразительность (экспрессивность) является важным элементом поведения, когда необходимо наладить контакт с другими людьми и когда необходимо отстоять свою индивидуальность - "отдельность".

Уровень выразительности языка тела может указывать, на какую степень реакции вы рассчитываете со стороны других людей, либо насколько вы хотите соблюдать дистанцию. Несоблюдение чувства меры в обоих случаях может, как это показано в приведенном выше примере, создавать проблемы в общении.

Каждый человек использует лицо и тело весьма индивидуально, с присущими для него особенностями. Когда по телевидению выступают актеры-имитаторы, объекты подражания легко узнаваемы и без комментариев. Имитаторы подмечают физические привычки людей и пародируют их.

Люди производят впечатление на других людей в том числе и своими размерами и формами тела. Вы можете нарастить либо потерять массу мускулов и жира; кроме того, можно изменить свои "кажущиеся" размеры за счет языка тела и с помощью одежды, но скелетный остов при этом остается неизменным. Человек обретает за счет наследственности одну из трех основных форм тела: "эктomorфы" отличаются тонкими стройными фигурами, у "мезоморфов" широкие плечи и компактное мускулистое сложение, у "эндоморфов" - "грушевидная" фигура с более широкой нижней половиной тела. Мускулы и жир на таких "основах" и формируют телосложение.

Мы судим о людях по их "габаритам" чаще всего инстинктивно и стереотипно. Тонкие люди считаются интеллигентными, впечатлительными, возможно, нервными; индивидуумам с развитой мускулатурой и атлетичным сложением приписывается динамизм и агрессивность, а толстякам - добродушие. Подобные интерпретации достаточно иррациональны, но многие из нас настойчиво их придерживаются.

НАПРЯЖЕНИЕ

Когда мы "читаем" друг друга, язык тела является наиболее благодатным источником для открытий. Люди очень сильно реагируют на него, причем не всегда сознательно. Когда слова и голос кого-либо не внушают доверия, именно язык телодвижений позволяет принять окончательное решение о человеке. По вашему физическому облику другие без труда могут определить, насколько вы напряжены либо расслаблены. Некоторых людей отличает высокий уровень физического напряжения в течении большей части времени; для большинства из нас это зависит от того, подвержены мы в данный момент стрессу или нет. Отдельным людям с напряженным телом трудно усидеть на месте, руки и ноги дергаются, даже когда они сидят или стоят в достаточно безобидных ситуациях. Очень трудно расслабиться, находясь в компании с человеком с подобным уровнем напряженности. Время от времени в своей работе мне приходится сталкиваться с напряженными индивидуумами, которые называют себя "чрезвычайно энергетичными" людьми. Напряжение действительно является формой энергии, но эта энергия прилагается и направляется не по назначению. Находясь в напряженном состоянии, вы растрчиваете энергию весьма неэффективно.

Освоив методы физического расслабления, можно научиться настраиваться на реакции своего тела и улавливать момент появления напряженности. Вам станет знакомо ощущение расслабленности мышц, и вы начнете понимать, чем оно отличается от напряженного состояния. Когда вас начнет охватывать напряженность, вы сможете дать команду мускулам расслабиться. Чтобы научиться делать это эффективно, необходимо регулярно выполнять упражнения на расслабление.

Упражнения на общее расслабление

Выполняйте эти упражнения, если:

- часто ощущаете физическую напряженность, и вам трудно сидеть либо стоять спокойно в течение даже относительно небольшого промежутка времени;
- в этот день вам предстоит важная презентация либо беседа, и вы очень нервничаете.

1. Поработайте над всем своим телом сидя - часть за частью, начиная с пальцев ног. Напрягите пальцы ног, затем полностью их расслабьте. Напрягите лодыжки, затем полностью их расслабьте. Продолжайте так далее вверх по всему телу. Не жалейте времени на это упражнение, закройте глаза, если вам так проще и старайтесь полностью расслабить каждую часть тела, прежде чем перейти к следующей.

2. Встаньте и потянитесь руками к потолку. Поднимитесь на цыпочки и потянитесь еще, насколько сможете. Затем, начиная с пальцев рук и запястий начинайте расслаблять все тело сверху вниз - сначала свободно "уроните" кисти рук, затем руки до локтей, затем плечи и так далее. Согнувшись в талии, опустите верхнюю часть туловища так, чтобы она свободно свисала. Следите, чтобы ноги при этом были слегка согнуты в коленях, а дыхание оставалось ровным. Мягко, в свое удовольствие покачивайтесь и подпрыгивайте в этом положении. Ощувив, что позвоночник растянут, мягко и плавно выпрямитесь, поочередно разминая при этом каждый позвонок (см. фото на следующей странице).

3. Опуститесь на пол на колени и примите позу "утробного плода". Переместите всю тяжесть тела на ноги, голову опустите на пол перед туловищем так, чтобы придать телу 8-образную форму. Дышите ровно (эта поза может помочь облегчить боли в пояснице, вызванные искривлением поясницы внутрь в направлении, противоположном тому, в котором она изгибается при выполнении упражнения).

4. Лягте на пол, положив под голову книжку или подушку. Прочувствуйте, что вы максимально распрямили на полу спину безо всякого напряжения. Согните ноги так, чтобы колени смотрели в потолок, но не слишком сильно - поясница не должна отрываться от пола. Переместите всю тяжесть тела на пол, попытайтесь расслабить все напряженные мускулы, которые, как вам кажется, удерживают тело в определенном положении. Дышите ровно, дожидаясь, когда воздух заполнит легкие, а затем медленно его выдыхая.

5. Попробуйте использовать "творческую визуализацию". Прилягте в теплой затемненной комнате и закройте глаза. Представьте, что находитесь в каком-то очень приятном месте, на теплом пляже или в ванне с подогретыми маслами. Мысленно наслаждайтесь всем, что может дать подобная ситуация - зрительными образами, ощущениями, ароматами. Если вам не удается вызывать эти образы, можете попробовать записать описание ситуации на кассету и проигрывать ее в процессе расслабления.

6. Купите несколько готовых записей упражнений по расслаблению и регулярно прослушивайте их.

7. Если вы слишком возбуждены для того, чтобы расслабиться, составьте список необходимых действий и выберите из них приоритетные.

8. Регулярно посещайте массажиста или научитесь делать себе массаж сами с помощью пособий или специальных курсов.

ОСАНКА И ПОЗА

Слово "осанка" у нас часто ассоциируется со старомодными классами, где обучали хорошим манерам. В действительности осанка во многом отражает вашу суть: как относитесь к себе, как к вам относится жизнь, и как вы чувствуете себя в конкретной ситуации. Иметь хорошую осанку вовсе не означает быть вытянутым в струнку, как этому учат в армии; речь идет о естественности посадки головы и таком положении позвоночника, когда тело не напряжено и не сковано.

На осанке сказываются некоторые привычки, которые могут укорениться. Если во время разговора вы часто выпячиваете подбородок вперед, что характерно для энергичных, агрессивных людей, то со временем начинаете чувствовать себя комфортно и естественно именно в такой позе. При этом позвоночник будет постоянно искривляться в области шеи. Точно так же, если вы постоянно сутулите плечи и втягиваете грудь, такая осанка со временем становится для вас привычной и естественной.

В процессе перемены осанки вы будете чувствовать себя не в своей тарелке. Отражение в зеркале покажется вам несколько странным, поскольку в сознании уже сложился устойчивый образ с определенным неотъемлемым "вывертом". Поэтому иногда бывает трудно дать объективную оценку своей осанке.

Некоторые особенности осанки перенимаются у родителей, но на нее влияет также эмоциональное состояние человека и то, как он адаптируется к физическим условиям. Если большую часть дня вы сидите за столом неудачной конструкции, и вам приходится для удобства искривлять позвоночник, это со временем непременно скажется на осанке.

Особенности строения тела и внешнего вида часто способствуют появлению определенных привычек. Если человек глухой на одно ухо, у него возрастает нагрузка на другое ухо, и в результате голова может быть постоянно наклонена в одну сторону. Если в течение нескольких лет вы носили длинные волосы, которые, спадая, закрывали один глаз, у вас могла выработаться привычка отбрасывать волосы с лица и опять-таки наклонять голову в сторону. Если вы высоки и в юности стеснялись этого (многие привычки формируются во впечатлительном подростковом возрасте), у вас могло войти в привычку сутулиться с тем, чтобы казаться меньше и "перейти" в категорию людей с меньшим ростом.

Впечатление, производимое человеком, очень сильно зависит от его или ее желания выглядеть меньше или больше. Своей осанкой и позой можно указать, насколько "вправе" вы считаете себя находиться где-либо, и насколько значимым считаете свое присутствие. Подобные "указания" наиболее эффективно демонстрируются позами, которые принимаются, когда мы пытаемся вести себя "как можно лучше". Мы будем стремиться сидеть симметрично, сжав ноги вместе, туловище будем держать прямо, руки, возможно, сложим на коленях. Если бы кто-нибудь в этот момент сфотографировал или нарисовал нас, а затем очертил карандашом границу вокруг нашего тела, оказалось бы, что мы занимаем не такое уж значительное пространство. Сидя в раскованной позе, когда нога вольготно забрасывается на другую ногу, когда мы откидываемся в кресле назад, а руку вытягиваем вдоль спинки кресла, на которую перемещаем большую часть своего веса, мы выглядим более внушительными. Если при этом снова очертить границы тела карандашом, выяснится, что занимаемое пространство окажется гораздо более значительным.

Мы можем попытаться изменить видимую форму тела посредством должного использования осанки. Невысокий коренастый человек, который к тому же по привычке сутулится, будет, безусловно, привлекать внимание к своим размерам. А человек аналогично сложенный, но с хорошей осанкой, будет производить совсем другой эффект. Возможно, вы хотите скрыть выступающий живот тем, что подтягиваете его и держите постоянно напряженным. При этом верхняя часть туловища подается вперед, создавая впечатление, что она перевешивает.

На осанку могут влиять мода и причуды общества. Высокие каблуки, облегающая одежда, одежда свободного покроя - все это, безусловно, сказывается на осанке тех, кто это носит. В различные времена становятся модными определенные формы тела - пышные чувственные сирены пятидесятых годов, худые как палка подростковые фигуры шестидесятых. Ваше тело не одинаково чувствует себя в различных одеждах, подстраиваясь под них соответствующим образом. Если мода и общество одержимы определенной идеей, которая ими поощряется - будь то миролюбивые хиппи или голливудские богини экрана - те, кто поддерживает эти идеи, вполне могут продемонстрировать свои симпатии с помощью лениво расслабленной позы либо надувая губки и выпячивая грудь. В настоящее время модно иметь атлетичные, хорошо "накачанные" формы.

Принимаемая осанка также может указывать на то, как вы реагируете на стресс. В случае оказания давления у людей проявляется инстинкт "бежать или бороться", то есть мы хотим либо покинуть сцену, либо дать бой. Указания на проявление инстинкта "бежать" следующие: голова откинута назад и вверх, нос приподнят так, словно вы готовы взлететь; плечи напряжены, руки неподвижно покоятся по бокам (крылья держатся наготове); вы пританцовываете на одном месте (словно самолет, выезжающий из ангара). Признаками проявления инстинкта "бороться" являются выдвинутая вперед голова, согнутые в локтях руки и сжатые, готовые к драке, кулаки; руки отведены от туловища, а ноги широко расставлены, что делает нас крупнее и потому более устрашающими (см. фотографии). И вновь следует заметить, что если подобные привычки проявляются достаточно часто, они становятся неотъемлемыми чертами внешнего вида.

В определенной степени ваша осанка показывает, насколько вы готовы защищать себя. Конечно, готовность к "бегству или борьбе" зависит от ситуации. И у многих из нас один из инстинктов доминирует над другим. Часто мы не понимаем, что сигналы, формируемые инстинктом "борьбы" и придающие человеку агрессивный, устрашающий вид, связаны с тем, что он ощущает угрозу по отношению к себе. Рассмотрим, например, такую ситуацию.

На тренировочных курсах я отработывала с группой сигналы, которые посылаются через осанку. Мы выполняли упражнения, позволяющие быстро определить, какой инстинкт проявляется у человека: "бежать" или "бороться". Джон, плотный и очень мускулистый невысокий парень, отводил голову назад, выдвигая подбородок вперед, что придавало ему агрессивный и угрожающий вид. Когда в перерыве мы пили кофе, он рассказал, что всегда был очень застенчивым и нервным и специально изучал боевые искусства, чтобы как-то все это преодолеть. Сколько он себя помнил, у него всегда было ощущение, что многие люди нервничают в его присутствии. Впервые он понял, что его физическая реакция на чувство собственной неполноценности делает его вид устрашающим для других. Выявление неадекватности направляемых сигналов стало для него полным откровением.

На осанке сказывается старение организма. Чем больше вы накапливаете дурных привычек (особенно это относится к сутулости), тем старше выглядите. Неправильность осанки сказывается и на здоровье: искривленный позвоночник может стать причиной болей в спине. Кроме того, внутренние органы испытывают при этом дополнительную нагрузку, которая может привести к неблагоприятным последствиям. Сутулясь, вы выглядите усталыми и вялыми. Но подобные проявления старения вовсе не являются неизбежными. Пожилые люди, практикующие методику Александра - правила владения телом и позвоночником - выглядят подтянутыми и энергичными. Они являются наилучшей рекламой этой методики, которая была разработана актером Ф. М. Александром, когда у него начал пропадать голос. Если вы желаете исправить осанку и научиться лучше владеть телом, попробуйте овладеть методикой Александра. Процесс этот медленный и постепенный, поскольку нельзя избавиться от дурных привычек за одну ночь.

Вы можете изменить свою осанку и выявить те привычки, проявление которых способно посылать сигналы, наносящие ущерб производимому вами впечатлению. Если вы научитесь точнее различать эти сигналы, будет проще предпринимать адекватные меры. Для каждого из нас характерна напряженность в некоторых частях

тела, вариантов здесь масса - от человека, у которого постоянно напряжены плечи и который даже спит в таком состоянии (замечательно простая вещь), до бедолаги, у которого схватывает желудок, когда ему предстоит выступить перед группой людей. Подобное напряжение очень быстро перемещается по всему телу; если вы сожмете кулак и ощутите мускулы верхней части плеча, то обнаружите, что они тоже напряжены. Продолжайте сжимать кулак, и вы почувствуете, что напряжена и челюсть. Напряженные области обычно горячее остальных частей тела, в чем можно убедиться, коснувшись их.

Если вы выявите конкретные напряженные области, то сможете предпринять необходимые меры. В определенной степени вам уже известны "уязвимые" в этом плане места - они прежде других реагируют во время стресса. Если у вас начинают дрожать колени (традиционное место напряжения, особенно у тех невысоких людей, которые втягивают колени, чтобы казаться выше), вы уже знаете место, которое необходимо научиться расслаблять.

Когда мы контролируем физические симптомы напряжения, этим, естественно, понижается уровень напряжения, поскольку мозг в этом случае уже не получает сигналы, подтверждающие состояние. Кроме того, другим людям при этом незаметно, что вы нервничаете, а это также придает дополнительное спокойствие.

Далее описаны наиболее распространенные области напряжения, то, как они влияют на характер общения и какие сигналы посылают другим людям. Здесь же приводятся упражнения, предназначенные для уменьшения напряжения. Часто может помочь то, что вы просто думаете о расслаблении конкретной области, особенно если практиковали данные упражнения и представляете разницу между ощущениями напряженных и расслабленных мускулов.

Упражнения для исправления осанки

Выполняйте эти упражнения, если:

- нуждается в исправлении ваша осанка в целом;
- попадая под давление или пристальное наблюдение, вы "съезживаетесь" и "теряетесь" вследствие напряжения;
- вы чувствуете общее физическое недомогание, когда нервничаете.

1. Подымитесь на подушечки ступней, руки при этом должны свободно свисать по бокам. Постепенно опускайте пятки, перенося центр тяжести немного вперед (примерно на две трети подушечек ступней). Постарайтесь, когда опустите пятки, сохранить ощущение, что вы высоки и уверенно поддерживаете равновесие, представляя, что вас поддерживает и тянет вверх струна, закрепленная на макушке.

2. Прислонитесь к стене, ощутив, как затылок, лопатки, ягодицы и пятки касаются стены. Расположите тело так, чтобы добиться в этом положении чувства расслабленности и равновесия. Отойдите от стены, сохранив ощущение единой линии позвоночника и головы.

3. Намеренно сутультесь так, чтобы ребра опустились внутрь, а плечи округлились. Распрямитесь и потянитесь вверх, ощущая себя выше и шире. Встряхните руками и ногами, чтобы избавиться от напряжения, убедитесь, что локти, колени и лодыжки у вас расслаблены.

4. Когда сидите, всегда плотно прижимайтесь к спинке стула или кресла и следите,

чтобы максимально возможная часть поясницы опиралась о спинку.

Голова и шея

Общаясь, мы обычно смотрим на голову или шею друг другу. Тыльная часть шеи является чрезвычайно распространенной областью напряжения. От раздраженного человека у вас может буквально "заболеть шея"; очень часто, когда человек устал либо скован, он трет рукой тыльную часть шеи, показывая - возможно, бессознательно - где он ощущает напряжение.

При наличии напряженности подобного рода вы можете каждый раз, когда говорите, выдвигать подбородок вперед, как это было описано ранее (подобная привычка отличала Уинстона Черчилля и иногда проявляется у Нейла Киннока). При этом шея выглядит короче, а голова словно втянута в плечи - в таком облике действительно есть что-то бычье. Вы также можете склонять голову набок, что придаст вам несколько любопытный вид, весьма далекий от образа сильного и решительного человека. Если вы часто опускаете голову к груди, ваш вид будет указывать на застенчивость, склонность самоуничижению и, возможно, даже страх. Подобные привычки как правило усугубляются при разговоре с другими людьми, когда вы посещаете многолюдную вечеринку, выступаете на собрании либо встречаетесь с кем-нибудь в первый раз.

Попробуйте взглянуть объективно на свое отражение в зеркале или попросите друга либо родственника помочь вам. Нормальный позвоночник несколько искривлен в области шеи (вот почему в описанных ранее упражнениях для расслабления на полу я рекомендовала подложить под голову книжку или подушку - для сохранения естественного изгиба). Попробуйте установить, подаете ли вы в качестве естественной реакции голову вперед и не задираете ли вверх подбородок; многие из нас реагируют подобным образом, когда говорят либо прилагают различные усилия.

Когда голова чувствует себя комфортно и естественно в центральном положении, скованности и напряжения в области шеи и горла не ощущается, что благоприятно сказывается на имидже в целом.

Упражнения для борьбы с напряженностью шеи

1. Плавно и мягко покаивайте головой, как те кивающие собаки, которых часто можно видеть через задние стекла автомобилей. Цель - растянуть шею и освободиться от напряжения. Когда вы освоите мягкие, почти гипнотические движения и почувствуете, что шея расслабилась, походите по комнате, продолжая плавно кивать головой. Многие люди при ходьбе подают голову вперед, что нелепо смотрится и создает напряжение. Данное упражнение служит для предотвращения этой привычки.

2. Помассируйте тыльную часть шеи, используя круговые движения в области двух больших мускулов, идущих от верхней части спины к затылку. Если мускулы под руками твердые, они напряжены; в результате массажа они должны "размягчиться". Сейчас во многих салонах красоты делают массаж шеи мужчинам и женщинам, способный буквально творить чудеса в этих частях тела. Эта услуга предлагается обычно по разумной цене и не требует больших затрат времени.

3. Плавно поворачивайте головой так, чтобы лицо все время смотрело вперед, но не поворачивайте его из стороны в сторону. Цель состоит в растяжении и расслаблении мышц шеи, а не в закручивании их.

4. Уроните голову на грудь. Помните, что голова в среднем весит около десяти фунтов. Сцепив руки, положите их на затылок, помогая растягивать шею. Подберите такое положение шеи и плеч, в котором чувствуете себя комфортно; проследите, чтобы дыхание во время ВЫДОХА было медленным.

Плечи

Некоторые из нас выглядят так, словно несут на своих плечах весь мир. Шея и плечи расположены рядом, и если вы чувствуете напряжение в одной области, оно будет распространяться и на другую. Если вы попытаетесь напрячь тыльную часть шеи, создавая дополнительное искривление верхней части позвоночника, плечи начнут округляться. Плечи представляют собой достаточно большую часть тела, и напряжение может быстро переходить с них на предплечья, руки и пальцы - вот почему многие из нас бывают не в состоянии стоять с расслабленными руками: мы барабаним пальцами по бедрам или плотно сжимаем руки в кулаках.

Плечи являются главным местом сосредоточения напряжения у многих людей; они выглядят при этом слегка приподнятыми и поданными вперед. Если вы принадлежите к числу таких людей, рекомендуем вам говорить себе: "плечи вниз и назад" - всегда, когда предоставляется такая возможность; особенно подходят для этого ситуации, когда вы едете в поезде, идете по улице либо ведете автомобиль. Реакция на эту команду должна войти у вас в привычку. Плечи очень важны для "формирования образа" - неслучайно в одежде используют накладные плечи, придающие людям видимую значимость. Если хотите, плечи служат той "вешалкой", на которой держится остальная часть тела. Внимательно понаблюдайте за ораторами, выступающими по телевизору (особенно за теми, кто говорит о кризисе либо находится под пристальным вниманием), и вы научитесь узнавать напряженные плечи. Приведенные ниже упражнения могут помочь при наличии напряжения в области груди и лопаток.

Упражнения для борьбы с напряжением плеч и груди

1. Подымите плечи и уроните их, убедившись, что опуская плечи, облегчаете напряжение. "Доведите" их до самых ушей, подымая поочередно маленькими шажками. Затем полностью отпустите.

2. Плавно поворачивайте плечами назад, растягивая мышцы груди, затем вперед, растягивая лопатки. Пять раз вперед и пять раз назад. В промежутках, кивая головой, проверяйте, не появилось ли напряжение в области шеи.

3. Вытяните руки перед грудью и сцепите пальцы. Не поднимая плечи, потяните руки вперед, растягивая лопатки.

4. Соедините руки за спиной и вытяните их назад и вверх дальше от тела. Добивайтесь ощущения снижения напряжения в области груди и лопаток.

5. Люди с большой напряженностью груди часто выглядят слегка "надутыми" - такая осанка придает самодовольный вид. Обычная реакция в случае паники - человек

кладет руку на грудь, словно успокаивая ее. Здесь может помочь упражнение, при котором вы изгибаете позвоночник так, что грудь сжимается, затем расправляете его - плечи при этом отводятся вниз и назад, а мышцы груди расслабляются.

Живот

К сожалению, живот не становится плоским, когда вы его напрягаете. Когда нервничаете, можете даже почувствовать, как у вас бурлит в животе, или, еще хуже, испытать острую потребность бежать в туалет. Для плоского живота нужны упражнения типа "сесть-встать", но напрягать живот при этом не нужно. Если вас действительно беспокоит напряжение в области живота, попробуйте дыхательные упражнения, описанные в шестой главе; рекомендуется также использовать мысленные команды о расслаблении данной области тела.

Ноги

Если для вас характерна напряженность и скованность ног, этим вы даете дополнительную нагрузку на спину. При напряженных ногах поясница слишком искривлена, а живот выпячен вперед. Вы выглядите так, точно все туловище в средней части выступает вперед. Если вы уже привыкли стоять со скованными ногами, у вас будет весьма странное ощущение, когда попытаетесь стоять, расслабив их. Не забывая напоминать себе расслаблять таким образом ноги, вы минимизируете вероятность болей в нижней части спины.

Если вас ожидает ответственная ситуация, встряхните перед выходом руки и ноги. Перед ответственными разговорами, собеседованиями, презентациями, встречами разогрев тела не менее важен, чем остальная подготовка. Окружающие будут оценивать вас по осанке и языку тела.

Лин и Салли очень похожи; обе они невысокие хрупкие брюнетки с короткими стрижками. Лин движется медленно, вяло; кажется, она никогда не спешит. У Салли, напротив, движения быстрые, точные, как у птицы. Они еще не скажут ни слова, а у окружающих уже складываются о них абсолютно разные впечатления; друзья считают Лин раскованной, беззаботной и даже ленивой; Салли же слывет энергичной, эффективной, часто напряженной.

Характеризуя движения, мы говорим о скорости, направлении и позе движущегося. Если в какой-либо ситуации вы чувствуете себя неловко, ваши движения как правило будут быстрыми и порывистыми, поскольку вы стремитесь вырваться из этой ситуации. Часто мы быстро движемся тогда, когда считаем, что нам надоедают. Медленные тяжелые движения могут свидетельствовать о нерешительности и недостатке энергии.

Если вы удовлетворены своим телом и чувствуете себя раскованно, ваши движения будут энергичными и плавными; вы не будете суетиться и дергаться, будете стремиться занять побольше пространства. Многие из нас обладают характерной походкой, в которой движение направляется определенной частью тела. В школе у нас была девушка, которая была необъяснимо популярна у мальчиков. Многие из нас

безуспешно пытались понять, чем же она их привлекает. Годы спустя, думая об этой девушке, я вспомнила, что она всегда ходила так, словно ее движение направлялось тазом, и это придавало ей обольстительный вид и привлекало внимание к области бедер.

У каждого из нас есть свой особый стиль движения. Одни люди двигаются по прямым линиям, как с точки зрения перемещения тела как целого, так и в отношении индивидуальных жестов. Другие предпочитают более извилистые пути, синусоидальные движения. Одни из нас всегда направляются строго вперед - и головой, и жестами. Другие предпочитают более размашистую жестикуляцию, которая делает их "объемнее". Для отдельных людей характерна тенденция в движении вытягиваться вверх, а их жестикуляция сосредоточена в верхней части тела.

Если кто-то с вами не согласен или меняет свое отношение к тому, что вы говорите, он будет постоянно двигаться. Слушатель может слегка скорректировать свою позу, переместив вес с одной ягодицы на другую, или использовать защитный жест типа поглаживания подбородка. В любом случае, если только ваши собеседники не искушены в вопросах языка тела, вы сможете определить, как они реагируют на ваши слова. Не стоит даже напоминать, что ненужные движения - пустая трата энергии.

Имеет смысл попытаться освоить "искусство неподвижности". Если вы умеете оставаться относительно спокойными, особенно при оказании на вас давления, то будете выглядеть сдержанно, и ваш вид будет "остужать" других. Просто попробуйте сидеть абсолютно неподвижно, сконцентрировав внимание на дыхании, и проанализируйте состояние тела, выявив напряженные области. Расслабьте их.

ЖЕСТЫ

Одни жесты, такие как поцелуи, рукопожатия, указания на что-то или кого-либо выполняются сознательно. Другие же, вроде потирания носа, постукивания ногой, почесывания за ухом, суть бессознательные действия. Мы ежедневно делаем сотни жестов, отражающих чувства и передающих сигналы другим людям.

При толковании жестов важно рассматривать их в конкретном контексте. Здесь имеют значение поза человека, его положение, а также быстрота и энергичность жестов. Если вы откинулись на спинку стула и покачиваете рукой, сжатой в кулак, это не будет угрожающим жестом; другое дело, если вы будете сидеть на стуле прямо, наклонив корпус вперед. Помахивание пальцем в направлении кого-то в медленном, расслабленном темпе может означать, что вы заявляете "Говорил я тебе"; если же вы быстро и энергично грозите пальцем, это означает гораздо более серьезный выговор. Люди редко сохраняют полную неподвижность; обычно мы переходим от одного жеста к другому. Следует иметь это в виду при толковании жестов с фотографий, рисунков или кинокадров.

При интерпретации языка телодвижений существует опасность перестараться. Увидев, как кто-то коснулся кончика носа, вы можете решить, что он не настолько искренен, как вам показалось вначале. А на самом деле у человека просто зачесалась левая ноздря.

Некоторые люди, причем женщины чаще, чем мужчины, сопровождают речь частыми движениями головы. Создается впечатление, будто они ищут от окружающих одобрительной реакции. Если вы наблюдали за мужчиной - исполнителем женской роли, то могли заметить, что он преувеличенно кивает головой, чтобы выглядеть более

женственным. Наблюдая за двумя беседующими женщинами, нередко можно видеть, как их головы совершают нечто вроде танца: вначале одна поворачивается в сторону, затем другая - туда же.

Когда говорят люди, создающие впечатление целеустремленных, нестигаемых и волевых, они большей частью держат голову неподвижно, лишь поводя глазами, чтобы взглянуть на других. Эту манеру нередко можно заметить у выступающих по телевизору представителей полиции; от этого они кажутся более авторитетными и грозными. Если отказаться от излишних движений головой, то беглость речи возрастет, поскольку ваша энергия будет направлена только на нее. На старых кинохрониках видно, что такие признанные ораторы, как Мартин Лютер Кинг и Энох Пауэлл, были чрезвычайно скупы на движения головы.

Если вы много двигаете головой, отчасти из желания получить одобрение окружающих, но в какой-то ситуации хотите выглядеть очень авторитетным, контролируйте движения головы.

Чем сильнее в человеке ощущение необходимости защититься, тем энергичнее он будет прикрывать свое "подбрюшье" (нижнюю часть живота), то есть переднюю часть тела. Когда нас атакуют, наиболее уязвимыми оказываются мягкие, мышечные части тела, такие как грудь и гениталии, и мы инстинктивно стремимся защитить их. Если же ваше подбрюшье будет открыто атаке, вы окажетесь уязвимыми, но, приняв непринужденную позу, станете выглядеть более авторитетно. Прикройте подбрюшье, скрестив ноги или закинув ногу за ногу, наклоните голову, сцепите ладони перед собой, скрестите руки на груди, поднимите руки к лицу. Когда кошка чувствует себя в безопасности, она переворачивается на спину и доверчиво подставляет свое брюхо, чтобы вы почесали его. Люди не заходят так далеко, но и мы, выражая ощущение безопасности и доверия, оставляем подбрюшье неприкрытым.

Хотя при появлении угрозы мы защищаем тело, но жесты, которыми при этом пользуемся, вовсе не обязательно воспринимаются окружающими как выражение опасности. Например, скрещенные руки в определенных ситуациях могут читаться как агрессивное сопротивление или отрицание того, что говорится. Этот жест часто используется людьми, отличающимися особой рассудительностью. Если вы что-то доказываете человеку, сидящему к вам лицом со скрещенными руками и лодыжками, и он меняет позу, опуская руки на колени и ровно ставя ноги на пол, это может означать, что он начинает проникаться вашими доводами.

Чем менее оборонительным будет используемый вами язык телодвижений, тем более авторитетными, восприимчивыми и доступными вы будете казаться. Крупные политические деятели и некоторые члены королевской фамилии, особенно по официальным случаям, стоят и беседуют заложив руки за спину. Это поза влиятельного человека, а сложенные за спиной руки уменьшают риск проявления нервной манерности. (Разумеется, в отличие от нас с вами, столь высокопоставленных лиц обычно сопровождают телохранители, готовые в случае необходимости броситься на защиту подбрюшья короля или политика).

Временами мы пускаем в дело язык телодвижений для намеренной демонстрации подбрюшья в качестве выражения доверия. Если, войдя в помещение, вы видите кого-то, сидящего откинувшись на стуле, почти лежащего на нем, с закинутыми за голову руками, со сцепленными на затылке ладонями, его поза говорит примерно следующее: "Эй, что вам здесь нужно, что вы можете сделать для меня?" Есть и другие

разновидности этой позы - откинувшись назад, забросив руки за спинку стула, или сидя в асимметричной позе, свободно свесив одну руку, а вторую положив на колени. Эта поза, отражающая высокий статус и более распространенная среди мужчин, имеет сексуальный подтекст благодаря выставленным на всеобщее обозрение ягодицам и тому, что можно бы назвать "инструментом". Женщина, принявшая такую позу, посылает сигналы, говорящие о ее сексуальной доступности. С другой стороны, женщину может напугать мужчина в такой позе, поскольку она видит в нем наблюдателя и оценщика. Но если соблюдать меру при демонстрации подбрюшья и "инструмента", эта поза станет менее угрожающей.

Слушатели курсов часто спрашивают: "Я знаю, что сидеть со скрещенными ногами нехорошо, но мне в такой позе очень удобно. Это ничего?" По моему мнению, изучение языка телодвижений неразумно сводить лишь к показу "правильных" и "неправильных" поз, в нем основной упор должен приходиться на использование знаний для выражения позитивного имиджа и его эффективной настройки на окружающих. Мы же в большинстве своем применяем его инстинктивно.

Скажем, вы направляетесь к двум коллегам с целью обсудить предстоящую общую работу над новым проектом. Войдя в комнату, вы видите, что оба ваших коллеги сидят со скрещенными ногами, наклонившись вперед, и готовы к действию. Вы садитесь, скрещиваете ноги и наклоняетесь на своем стуле вперед. Совещание проходит успешно.

Если бы вы, войдя в комнату, откинулись на спинку стула, скрестив руки на груди, то встреча могла бы и не начаться столь успешно. Нас привлекают индивидуумы, похожие на нас, но не просто физическими чертами, а своей позой. Один из простейших способов стать похожим на другого человека - принять такую же позу. Чем точнее вы "отражаете" кого-то, тем больше взаимопонимание. Агенты некоторых торговых фирм используют этот прием сознательно, копируя язык телодвижений своих клиентов. Естественно, вы как клиент в любой момент можете принять самую причудливую позу и посмотреть, что получится...

С помощью жестикуляции мы успокаиваем себя и снимаем напряжение. Обхватив себя руками, вы можете "обнять себя"; таким образом можно и согреться. Приняв такую позу, потрите предплечья, это помогает лучше успокоиться. Можно потирать и другие части тела: ноги, подбородок, шею. Делая так, повторяйте про себя: "Все идет действительно хорошо".

Нередко мы в попытках унять напряжение прибегаем к приему, именуемому "вытесняющей деятельностью". Такие действия как притопывание ногой, выколачивание дроби пальцами, жевание резинки, наматывание пряди волос, обкусывание ногтей, никак не связаны с причиной напряжения, но они эффективно выполняют для него роль отдушины. К сожалению, подобные привычки по большей части раздражают окружающих, особенно если те и сами пребывают во взвинченном состоянии. Мы используем в качестве "вытесняющей деятельности" и звуки - хорошим примером этого служит нервный смешок.

Когда люди прихорашиваются, отводят волосы назад, разглаживают юбку, подтягивают брюки, манипулируют манжетами рубашки, одергивают джемпер или стряхивают воображаемую пыль с одежды, тем самым они стараются успокоить себя, используя эти жесты как вытесняющую деятельность. Здесь я главным образом имею в виду действия, которое мы нередко совершаем перед тем, как войти в помещение с

незнакомыми людьми, все те незначительные штрихи, которыми мы подправляем свой внешний вид. Нередко мы даже не осознаем, что делаем их. Очевидно, чем больше вы уверены в своей презентации, тем спокойнее и раскрепощеннее будете себя чувствовать и тем меньше вам придется беспокоиться, даже подсознательно, о своей наружности.

ПРОСТРАНСТВО

Сидя, вы уже частично защищаете свое подбрюшье, именно поэтому многие так не любят стоять перед группой, предпочитая сидеть. Но, с другой стороны, стоя вы смотрите крупнее за счет того, что занимаете гораздо больше пространства, и если вы при этом чувствуете себя комфортно, то будете выглядеть заметно внушительнее, чем когда сидите. Стоя мы более решительны, поэтому если собрания в вашем офисе превратились в бесконечные мероприятия, предложите проводить их стоя.

Язык телодвижений может сделать нас зрительно больше или меньше. Если я стою, уперев руки в бедра и широко расставив ноги, то за счет большего объема занимаемого пространства буду выглядеть гораздо крупнее, чем если бы я составила ноги носками внутрь и, опустив плечи, скрестила руки на груди. Энергично жестикулируя и то и дело меняя позы, вы будете выглядеть крупнее, чем вы есть в действительности. Это характерно для актеров. Видя их вне сцены, вы с удивлением обнаруживаете, что в жизни они не такие уж крупные люди.

Вопрос использования пространства далеко не праздный. Каждый из нас располагает неким "пузырем" личного пространства, внутри которого можно перемещаться, причем радиус такого пузыря у разных людей неодинаков. Влиятельная особа смотрится в пространстве чрезвычайно комфортно и захватывает его довольно много за счет экспансивной жестикуляции. Человек менее значительный и места будет занимать меньше. Индивидуумы, осознающие свою "значимость" и занимающие много пространства, легко могут приобрести угрожающий вид, подойдя вплотную и тем самым вторгшись в пространство кого-нибудь не столь экспансивного. Здесь действует фактор "таких, как мы"; если вы не понимаете чьего-то способа использования личного пространства, резко отличающегося от вашего, может показаться, что он таит угрозу.

Чувствуя себя уверенно, нужно уметь удобно стоять и сидеть, занимая значительное пространство и позволяя другим обзирать себя. Пританцовывая на месте или переминаясь с ноги на ногу, вы даете понять окружающим, что предпочли бы не быть втянутыми в эту конкретную ситуацию. Энергичность жестикуляции определяется уровнем культуры и особенностями личности индивидуума. Некоторые национальности славятся своей непомерной экспрессивностью и экспансивностью. С другой стороны, значительные различия в этом отношении могут наблюдаться в пределах одной нации и даже между отдельными классами. К примеру, на Британских островах жители южных регионов используют менее экспрессивный язык телодвижений, нежели северяне, валлийцы или ирландцы.

Если вы организуете бизнес с представителями других национальностей, дело пойдет тем успешнее, чем лучше вы будете понимать особенности языка их телодвижений и способы использования личного пространства. Майкл Арджайл в книге "The Psychology of Interpersonal Behaviour" ("Психология межличностного

общения") описывает эксперимент с арабскими мужчинами, которые в ходе общения располагаются обычно гораздо ближе друг к другу, чем представители большинства других национальностей. Мужчинам-арабам были представлены две группы иностранцев, одна из которых была обучена принятому у них языку телодвижений. Как и следовало ожидать, представители этой группы гораздо больше пришлись арабам по душе. Поэтому ведя международный бизнес, полезно развивать в себе такие качества, как наблюдательность и адаптируемость.

Наиболее красноречивыми бывают те жесты, которые противоречат тому, о чем говорят ваши лицо и голос. Если вы неискренни, то, скорее всего, ограничите использование языка телодвижений, иначе он может выдать вас. Если же человек говорит с удовольствием и вдобавок на свою любимую тему, его язык телодвижений нередко становится экспансивным и раскрепощенным.

Некоторые жесты носят откровенно негативный характер. Если кто-то, обращаясь к вам, то и дело грозит пальцем, вы невольно почувствуете себя напроказившим школьником. Этот прием в ходу у многих политиков. Ниже приведен список позитивных и негативных сигналов, передаваемых с помощью языка телодвижений, жестов и поз. Проблеме языка тела посвящено немало исследований, в некоторых из них приводятся очень своеобразные толкования поз. Есть среди них и несколько несуразные, но забавные, они включены в список с комментарием "предлагаемые интерпретации", что отнюдь не означает моего согласия с ними.

Позитивные сигналы

- Сцепленные наподобие пирамидки руки помогают подавить проявления нервозной манерности. Положив руки со сцепленными ладонями перед собой на стол, вы этим как бы "отмечаете границу своей территории". (Предлагаемая интерпретация: уверенность и самообладание).

- Оставляя свое подбрюшье незащищенным, вы кажетесь уверенными в себе и доступными.

- Сохранение неподвижности в какой-то ситуации передает ощущение раскованности и удобства, особенно если есть возможность держать руки и ноги неподвижными и расслабленными.

- Жесты, показывающие окружающим открытые ладони. (Предлагаемая интерпретация: ничего не скрываю).

- Сидя асимметрично, вы даете понять, что уверенно распоряжаетесь занимаемым пространством.

- Наклон корпуса вперед означает проявление интереса, но может и наводить на мысль, что вы всеми силами стараетесь достичь сопричастности в ущерб своему самообладанию, в итоге ваш статус может понизиться.

- Удобное положение стоя на ненапряженных ногах, расслабленно опустив руки вдоль туловища.

- Общаясь с кем-то, кто нам очень нравится или с кем мы хотели бы установить взаимопонимание, мы подаем корпусом в его направлении и при этом нередко скрещиваем ноги.

- Чем сильнее вы проникаетесь сочувствием к кому-либо, тем больше вероятность,

что вы начнете инстинктивно подражать его языку телодвижений.

Негативные сигналы

- Проявления нервозности: человек обкусывает ногти, барабанит пальцами или постукивает ногой, тербит волосы, одергивает или поправляет одежду, приводит в порядок прическу, приглаживает брови, жуёт резинку, курит.

- Игра с разными предметами и собственными вещами - карандашами, сумками, записными книжками, обручальными кольцами. (Предлагаемая интерпретация: потребность в каких-то действиях с целью снять напряжение).

- Проявления аффектации, например когда человек, расхаживая или стоя, широким жестом выбрасывает руку в сторону, указывают на застенчивость.

- Привлечение внимания к собственной сексуальности путем подчеркивания определенных частей тела. Нередко женщины непреднамеренно демонстрируют свою женственность, например когда стоят опершись на одну ногу, в результате бедра смещаются в сторону, притягивая взор наблюдателя.

- Показывать на кого-то пальцем, повторять негативные жесты, размахивать кулаком или стучать им по столу - значит демонстрировать свою агрессивность и внутреннее напряжение.

- Прикосновения к лицу ассоциируются с отрицательными эмоциями - виной, сомнениями в себе, раздражением. В частности:

Прикосновения к шее и губам: сомнение, нежелание говорить или слушать то, что говорят другие. (И это может спровоцировать затруднительные положения). Когда человек потирает щеки (челюсти) или шею, он выражает этим жестом потребность расслабиться, поскольку напряжение чаще всего проявляется именно в этих местах.

Прикосновение к носу: считается, что этот жест указывает на неискренность.

Прикосновение к глазам: не нравится то, что перед глазами, или не хочется больше видеть этого (предлагаемая интерпретация). Человек закрывает ладонями лицо и глаза, испытывая сильное желание отгородиться от страха, печали, усталости.

Прикосновение к ушам: вам не нравится то, что вы слышите (предлагаемая интерпретация).

ПРИКОСНОВЕНИЕ

Временами люди дополняют язык телодвижений и жестикуляцию прикосновениями. Отношение к прикосновениям столь же индивидуально, как и восприятие личного пространства. Обычно привилегией коснуться первыми пользуются лица более влиятельные, располагающие более высоким статусом или взрослые по отношению к детям. Иногда прикосновение может быть неверно истолковано. Скажем, человек прикасается к другому в поисках сопричастности с ним, а тот рассматривает прикосновение как вторжение.

Джейн устроилась на работу в новую компанию. В первый же день работы на новом месте ее шеф Тони приходит поинтересоваться, как идут дела. Она сообщает, что у нее все отлично, но лицо выражает озабоченность. Тони, будучи человеком "тактильным",

ободряюще похлопывает ее пониже спины. Джейн воспринимает этот жест двояко; во-первых, она приходит к мысли, что Тони откровенно пытается утвердить свое право контроля над ней, напоминая, что он ее начальник, и, во-вторых, ее беспокоит, уж не принял ли он ее на работу лишь потому, что она ему нравится.

Пусть у вас не создается впечатление, что прикасаться к кому-то - нехорошо, другое дело, что нужно чувствовать, в каких ситуациях и по отношению к кому этот жест будет уместен. Вы рискуете ошибиться, если будете исходить из предположения, что все вокруг такие же тактильные или, напротив, сдержанные, как вы. Большинству из нас нравится ощущать прикосновения. Эсти Лаудер придерживалась мнения, что стоит продавщице в отделе косметики прикоснуться к клиенту, чтобы нанести мазок крема под пудру или капнуть пробными духами, как тот непременно что-нибудь да купит. И в самом деле, при посещении некоторых магазинов вас не оставляет ощущение, будто ваши запястья буквально повязаны чересчур усердными продавцами, предлагающими на пробу парфюмерные новинки. Подобная тактика широко распространена в этом секторе торгового бизнеса, тем более что женщины вообще прикасаются одна к другой гораздо чаще, чем мужчины.

Здесь немалую роль играют социальные и культурные влияния, и чем более экспрессивны представители той или иной расы, тем в большей степени они склонны использовать прикосновения. Жители Северной Европы довольно сдержанно используют прикосновения. Жизнь в перенаселенных городах с их высокой платой за право на уединение и личную безопасность и вынужденная необходимость выдерживать толчею в часы пик едва ли способствуют желанию вступать в физический контакт с кем бы то ни было.

Упражнения по тренировке языка тела

В век высоких технологий одним из наиболее эффективных средств получения обратной связи в отношении языка телодвижений является просмотр видеозаписей выполняемых вами упражнений. Если это недоступно, упражнения лучше всего проделывать при помощи другого лица или просто зеркала.

1. Задайте какой-нибудь вопрос, немного двигая головой, а затем повторите его, стараясь удерживать голову неподвижно. Движения совершайте как можно более естественно, а когда удерживаете голову неподвижно, следите, чтобы не было ни покачиваний головы, ни даже малейших ее наклонов вперед или в стороны. Какой стиль дается вам легче? У большинства людей отмечается доминирование одной из этих тенденций. Понаблюдайте, как влияет стиль, с которым вы меньше знакомы, на ваш голос и выражение лица.

2. В положении сидя с помощью негативного языка телодвижений примите позу, которая отталкивала бы от вас окружающих и устраняла желание с вами общаться. Прodelайте то же упражнение в положении стоя. Что конкретно вы делаете, и какую из этих поз вы принимаете по привычке?

3. В положении сидя и стоя принимайте позы, демонстрирующие открытость, расслабленность и уверенность; эти позы не должны вызывать у вас ощущения дискомфорта. Следите, чтобы голова, шея и плечи были расслаблены, а спина казалась широкой и длинной. Запомните эти позы. Они окажутся чрезвычайно полезными при создании вашего общего имиджа. Находясь под пристальными взглядами окружающих,

вы сможете принимать эти позы абсолютно уверенно.

4. Поинтересуйтесь у приятеля или коллеги, не замечали ли они у вас проявлений нервозности. Попробуйте уговорить их подавать условные сигналы вроде звука "о-опс" или чего-либо в равной мере раздражающего всякий раз, как у вас появятся признаки подобной манеры; это позволит резко изменить ситуацию к лучшему. Может помочь и другой способ: приколите записки с напоминаниями не манерничать, скажем "не крутить волосы", на своем столе, около телефона, рядом с экраном компьютера.

5. Сознательно подражая людям, попытайтесь проникнуться их чувствами и используйте язык телодвижений для установления более сильного взаимопонимания. Наблюдайте за окружающими и учитесь у них. Проявлять естественное любопытство к людям - вот самый легкий путь к совершенствованию в этой области.

ВЫРАЖЕНИЕ ЛИЦА

Такие ли у нас лица, каких мы заслуживаем? Если на моем лице то и дело появляется какое-то привычное выражение, то "впечатывается" ли оно в черты лица? И если да, то не постараться ли, чтобы оно было улыбчивым, а не хмурым? По большей части красивые лица с тонкими чертами теряют свою привлекательность, если на них написано раздражение или гнев. Обратите внимание, что две вертикальные морщинки между бровями придают некоторым лицам озабоченность. На выражении лица сказывается и манера держать голову. Если вы откидываете голову назад, то окружающие могут счесть вас высокомерными, если же склоняете голову набок, лицо приобретает несколько недоуменное выражение.

Людям свойственно рассматривать лица с определенной долей предубеждения. К примеру, чем лучше выглядит обвиняемый на судебном процессе, тем больше вероятность, что его оправдают. Мы судим о людях по их лицевым характеристикам, пока не познакомимся с ними поближе: толстые губы находим чувственными, тонкие - заурядными, высокий лоб свидетельствует об интеллекте, маленькие глазки часто говорят, что их обладатель бесчестен. И все же выражение вашего лица, возможно, лучше характеризует вашу личность, чем его черты.

Темп смены выражений вашего лица зависит от таких факторов как особенности личности, уровень культуры и даже от пола. Если вы неохотно выражаете свои чувства, то и лицо ваше не будет отличаться особой подвижностью. Некоторые восточные народы выказывают очень мало эмоций и по большей части скупно используют выражения лица, хотя, в отличие от нас, на редкость открыто выражают свое горе. Что касается нашей культуры, то, как правило, женщины в эмоциональном отношении отличаются большей выразительностью.

Чтобы уметь выдерживать жизненные испытания, нужно приучить себя к сдержанности в выражении эмоций с помощью мимики. Нередко бывает так, что вы, проснувшись поутру и чувствуя необычайный прилив энтузиазма и готовность к любым приятным переживаниям, уготованной жизнью, выпархиваете на улицу с сияющим лицом, красноречиво передающим это ощущение радости жизни, а заканчивается все тем, что переживания оказываются страшно далеки от тех, на которые вы настроились. Более того, для представителей некоторых профессий, например, полицейских или военных, выказывание эмоций в чрезвычайных ситуациях

было бы только в ущерб их работе. Не удивительно, что офицеры этих служб вырабатывают в себе навык удерживать верхнюю губу буквально в "одеревеневшем" состоянии. Это позволяет за каменным выражением лица прятать свои эмоции. Но всем нам тоже приходится в той или иной мере маскировать свои лица, и если "маска", которую вы обычно носите, выражает озабоченность или раздражительность, то и отношение окружающих к вам будет соответствующим. В главе шестой будет показано, какое влияние эти "маски" могут оказывать на речь.

Некоторые люди улыбаются неохотно, находя свои зубы недостаточно красивыми. Тем не менее, улыбка - большое благо; помните, что "поведение порождает поведение", и если вы улыбаетесь кому-то, тот на мгновение чувствует себя счастливее. Нередко наше напряжение отражается у нас на лице, мышцы деревенеют, маскируя естественные реакции. Допустим, вы, желая выразить качество, которым, по вашему мнению, природа вас обделила, к примеру властность, пробуете придать лицу соответствующее выражение. Эта маска легко может стать привычной, что служит показателем того, насколько вы не уверены в собственном авторитете. Она начнет появляться у вас как свидетельство нервозности, не оставляя места другим выражениям лица. Тем самым видимая восприимчивость к потребностям других людей будет ограничена. И если вы будете обращаться к подчиненному с начальственным выражением на лице, его уверенность будет подорвана. Аналогичным образом люди, сами того не осознавая, часто выглядят осуждающими, агрессивными или язвительными.

Иногда в попытке отстоять свою "отстраненность" и индивидуальность человек становится совершенно непостижимым для окружающих. Он проявляет отчужденность, полагая, что это возвышает его над другими. В том, что человек почти не открывает своего истинного "я", таится серьезная опасность. Индивидуум, для которого такой стиль представления становится привычным, не может обрести уверенность. И все кончится тем, что в нем накопится громадный запас долго сдерживаемых чувств и реакций. В хорошо налаженных, уравновешенных взаимоотношениях каждый из участников обязательно открывает другому какие-то свои качества, пряча некоторые от посторонних глаз. Необходимо и налаживать атмосферу понимания, и отстаивать право на уединение. Вместе с тем бывают ситуации, например, деловые переговоры, когда обе стороны могут принять бесстрастное выражение, не желая открывать оппонентам своих истинных намерений.

Если вы испытываете сильное напряжение в лицевых мускулах, когда чем-то взволнованы или утомлены, мышцы могут начать судорожно подергиваться. В главе шестой приведены упражнения, помогающие справиться с этим явлением. Глядя кому-то в лицо, мы примерно равное время уделяем разглядыванию губ и глаз. Глухие часто судят о других по напряжению лицевых мускулов и, как мне говорили приятели, тоже страдающие отсутствием слуха, их суждения обычно оказываются верными. Кстати, даже улыбка может стать свидетельством нервозности, приводя окружающих в замешательство.

Сара занимала должность менеджера в местной администрации; она проявляла незаурядные способности, но, похоже, испытывала трудности в ситуациях, где надо было постоять за себя. Начальство направило ее на курсы по выработке уверенности, где ей понравилось, и ее содержание обогатилось, но форма так и осталась весьма далекой от идеала. Ее по-прежнему прерывали, осаждали криком и не принимали

всерьез ее указаний. Дело в том, что свидетельством нервозности Сары была не вполне естественная улыбка, которая не сходила с губ. Даже выговаривая кому-то за то, что тот не справился с работой, она по-прежнему улыбалась. Людей эта улыбка просто ставила в тупик. Когда же ее лицо было по-настоящему расслабленным, ей удавалось усиливать значимость своих сообщений за счет выражения лица.

Проявлениями нервозности на лице можно управлять, попросив других сообщать о появлении ее признаков, напрягая и расслабляя мышцы лица и массируя мускулы. Вот несколько разновидностей проявления манерности в выражении лица:

- напряжены мышцы лба, в результате вы при общении с другими чересчур энергично шевелите бровями. Если вы то и дело приподнимаете брови, это отвлекает внимание окружающих и может вызвать с их стороны недоуменную или насмешливую реакцию;

- лоб напряжен и нахмурен;

- общаясь с другими, вы выпячиваете челюсть вперед, что придает вам агрессивный вид;

- поджатые губы (воспринимается как неодобрение), кончики губ опущены вниз (лицо принимает страдальческое или недовольное выражение);

- привычка щуриться или вращать глазами может быть вызвана изъятиями зрения или раздражением глаз контактными линзами. Частое моргание также может являться проявлением нервозности, своего рода попыткой "отгородиться от предметов";

- привычка краснеть - цвет лица показывает, как мы реагируем друг на друга. Кожа бледнеет от страха и заливается румянцем от гнева. Обычно покрасневший чувствует себя менее уютно, чем наблюдающий за ним: многие из нас испытывают сочувствие к краснеющему, рассматривая это свойство как показатель чувствительности.

Вы можете до некоторой степени понизить свою чувствительность. Поработайте над ситуациями, которые могут заставить вас покраснеть, и затем подготовьтесь. Приготовьте четыре вопроса о присутствующих, которые вы зададите себе: "Какой язык телодвижений они используют? Что выражают их лица? Удобно ли они себя чувствуют? Могу ли я сделать что-то, чтобы им стало лучше?". Если вы достаточно сильно сосредоточитесь на них, то, скорее всего, не будете краснеть. Но не предавайтесь отчаянию, если с первого раза у вас ничего не получится, ведь реакция покраснения очень устойчива, и может потребоваться несколько попыток, прежде чем вы сможете ее контролировать.

Иногда вид покрасневшего человека наводит на мысль об исходящей от него угрозе. Покраснение лица обычно ассоциируется с гневом, поэтому окружающие могут начать обращаться с вами деликатно из опасения, как бы этот гнев не обрушился на них. Не все способны увидеть за румянцем того, что есть на самом деле, а именно вашего смущения.

ПОДДЕРЖАНИЕ ЗРИТЕЛЬНОГО КОНТАКТА

Наиболее важную роль в том впечатлении, которое вы производите на других людей, играют "зеркала вашей души". Если вы хотите подать себя человеком уверенным, искренним и восприимчивым, непременно установите с окружающими постоянный и непосредственный визуальный контакт. Обычно мужчины уделяют

зрительному контакту больше внимания когда говорят сами, а не когда слушают других. В противоположность им, женщины чаще прибегают к визуальному контакту, слушая других, и реже - когда говорят сами. В некоторых культурах, скажем, на том же Востоке, у женщин в обычае редко обращаться к непосредственному зрительному контакту.

Если кто-то почти не смотрит на вас, причин этому может быть несколько. Во-первых, не исключено, что вы ему или ей просто не нравитесь, почему он или она и не обращает внимания на ваше присутствие. В любой группе все будут смотреть на самого известного и уважаемого из присутствующих чаще, чем на остальных людей. Во-вторых, возможно, тот, кто не смотрит на вас, просто робок, и уклонение от визуального контакта есть не что иное, как проявление нервозности. В-третьих, он может считать свой статус выше вашего и потому не торопится заметить вас. Четвертая причина, к которой следует присмотреться повнимательнее: этот человек находит вас весьма привлекательными и, опасаясь, что вы заметите его широко раскрытые глаза, отгоняет мысли о начале игры. К этому можно добавить, что большинство отъявленных лгунов недооценивают потребность поддерживать постоянный визуальный контакт, а наиболее "простодушные" обманщики просто избегают его.

Не видя глаз человека, мы оказываемся в невыгодном положении, поскольку без визуального контакта трудно составить о нем правильное представление. Звезды кино и поп-музыки носят темные очки, очевидно не желая быть узванными - а поскольку мы не видим их глаз, это только усиливает ореол таинственности и повышает их статус.

Немаловажно также правильно выбирать "дозу" визуального контакта. Если сидящий напротив в автобусе или трамвае неотрывно смотрит на вас, вам становится не по себе. Создается впечатление, что он пытается ошеломить вас, намеренно демонстрируя свое превосходство. Если же ваши глаза слишком быстро пробегают по лицам окружающих, те могут почувствовать некоторую напряженность, вы лишаетесь возможности проследить за их реакцией, и впечатление будет таким, будто вы ощущаете неловкость и желаете поскорее выпутаться из создавшейся ситуации.

В последнее время большое внимание уделяется вопросам мышления "правым и левым полушариями мозга". Установлено, что левое полушарие управляет структурированным, логическим мышлением, тогда как правое - эмоциональными и интуитивными реакциями. Одни исследователи полагают, что если глаза человека в процессе размышлений движутся вправо, то он использует левое полушарие; если же влево, то он мыслит правым полушарием. Другие придерживаются мнения, что движение глаз может указывать, сопровождается ли процесс мышления визуальной реакцией (индивидуум под сильным впечатлением от увиденного), слуховой реакцией (индивидуум остро реагирует на то, что слышит) или реакцией кинестезической (он особо отзывчив на ощущения и прикосновения). Движение глаз вверх вправо или влево либо в центр на среднее расстояние указывает на визуальную ориентацию, движение вбок (вправо или влево) и вниз влево - на слуховую реакцию, а если глаза опускаются вниз вправо, то это свидетельство кинестезической реакции. (Описание движений дается с точки зрения человека, выполняющего эти движения. Для левой направление движений будет противоположным).

Привычка избегать визуального контакта, обусловленная застенчивостью, приобретает очень легко. Но если вы, входя в помещение, не смотрите на находящихся в ней людей, то позже вам будет очень трудно установить с ними этот

контакт. Несколько упражнений, приведенных ниже, заставят вас полнее осознать силу зрительного контакта и помогут избавиться от трудностей в этой области.

Упражнения на удержание зрительного контакта

1. Условьтесь с приятелем поочередно обращаться друг к другу с какой-нибудь просьбой, первый раз постоянно поддерживая визуальный контакт, а второй - намеренно обрывая его в середине просьбы. Как различаются по воздействию эти два варианта?

2. Если вы посмотрели на человека, ваши глаза должны остановиться на нем на достаточно длительный промежуток времени, чтобы "признать в нем личность". Если у вас так не получается, можете мысленно произносить про себя в этот промежуток времени имена тех, на кого смотрите.

3. (Данное и следующее упражнения могут оказаться несколько неудобными для тех, кто носит контактные линзы.) Для овладения мышцами, ответственными за моргание и сжатие век, необходимо научиться расслаблять их. Для этого нужно поочередно прищуриваться, а потом "отпускать" соответствующие мышцы. Помогает и упражнение, приведенное ниже.

4. Удерживая голову неподвижно, плавно и медленно, градус за градусом перемещайте глаза по прямой линии направо, а затем медленно верните в центр. Точно так же проделайте это упражнение влево. Верните глаза в центр и удобно зафиксируйте взгляд в точке, находящейся непосредственно перед вами. Затем плавно и медленно, градус за градусом поворачивайте голову по прямой линии налево, обратно к центру, направо и обратно к центру, удерживая глаза в точке перед собой. Поморгайте, чтобы расслабить мышцы глаз.

ВАШ ВНЕШНИЙ ВИД

Глава пятая

Одежда и прическа играют весьма существенную роль в создании имиджа. Каждый человек, как бы уподобляясь производителям товаров, стремится "подать" себя в определенной "упаковке", чтобы привлечь внимание к себе, своему внутреннему миру и способностям. Не секрет, что внешнему виду сознательно уделяется больше внимания, чем другим компонентам имиджа. Известно, что мода, индустрия косметики и здоровья дают большое количество информации и предлагают колоссальное количество разнообразных товаров и услуг, которые помогают улучшить внешний вид. Журналы и газеты полны советами, посвященными одежде и прическе, косметике и пр.

Наблюдательному человеку обувь, одежда и прическа могут многое рассказать о вас. Он сможет сделать вывод о вашем внутреннем имидже, о личностных ценностях и даже подсознательных решениях.

В наши дни большинство людей понимает, насколько важен внешний вид. В противоположность существовавшему раньше в Англии мнению, ум, способности и хороший внешний вид прекрасно совместимы друг с другом. Вспомните о том времени, когда высокий интеллект в обязательном порядке связывали с неряшливым

внешним видом. Как я полагаю, именно островное расположение Великобритании выработало у ее жителей любовь к эксцентричности - в одежде и поведении. Влияние Америки и Европы, а также интернационализация бизнеса привели к тому, что англичане стали уделять больше внимания внешнему виду. "Мой разум занят высокими мыслями", или "Я слишком занят, чтобы уделять внимание своему внешнему виду", или "Забота о внешнем виде угрожает моей мужественности" - так некоторые думают о своем внешнем виде. Но критичный наблюдатель скорее сочтет, что "Он выглядит неряшливо" или "Очевидно, он себя не уважает", или, еще хуже, "Этот человек оскорбляет мои чувства и чувства присутствующих своей неподходящей одеждой".

Возможно, вы умеете хорошо выглядеть, не делая для этого почти никаких усилий. Скорее всего вы нашли свой стиль и никогда не испытываете неловкости за свой внешний вид. В отличие от тех, кто постоянно прихорашивается, все время выбирая новые брюки или новую губную помаду, вы уверены в своем внешнем виде и можете спокойно сосредоточиться на работе. Но как же быть всем остальным?

У многих из нас почти не остается времени, чтобы заняться своим внешним видом, настолько мы заняты своей семьей и работой. В таком случае полезно использовать утилитарный подход, при котором все будет оцениваться с точки зрения важности и пользы внешнего вида для вас. Сформулировав эти основные принципы и выработав определенные привычки, вы сможете уделять внимание и другим вещам. Вам не понадобится тратить много времени своему внешнему виду, если вы уделите некоторое время размышлениям о том, что вам лучше идет. Следует рассматривать свой внешний вид как необходимый и мощный механизм достижения своих целей.

Для многих из нас мода и забота о внешнем виде будут скорее возможностью отдохнуть от повседневных дел. На одном из моих последних семинаров женщина красноречиво рассказывала о том, как она проводит свободные часы. Когда ей был необходим определенный внутренний настрой, она, взяв с собой совсем немного наличных денег, несколько часов ходила по магазинам, примеряя великолепные наряды, рассматривая себя в этих нарядах и прислушиваясь к ощущениям. Она испытывала огромный внутренний подъем. Женщина возвращалась и принималась за работу с двойным усердием, думая о том, как однажды пойдет в магазин и будет примерять и покупать все эти наряды.

В этой главе я предлагаю несколько идей тем, кто хотел бы улучшить свой внешний вид, но не знает, как это сделать, и поделюсь с ними некоторыми мыслями, связанными с выбором одежды и реакцией на ваш внешний вид окружающих.

УХОД ЗА ВНЕШНИМ ВИДОМ

Если человек имеет "ухоженный вид", то есть чисто вымыт, волосы аккуратно подстрижены, кожа чистая, а руки и зубы выглядят привлекательно, то он словно излучает положительную самооценку.

Уход за собой - это привычка, а чтобы привычка закрепилась, соответствующие действия нужно повторять много раз. Поэтому если вы решили регулярно посещать дантиста, парикмахера и маникюршу, составьте расписание визитов к ним на некоторое время вперед. Посещение можно перенести на другое время из-за внезапно появившихся дел, тем самым заведенный порядок не будет нарушен. Если вы беретесь

за что-то новое, будь то диета, физические упражнения или уход за своим внешним видом, следует начинать как можно скорее после того, как решение принято.

Необходимо появляться на работе хорошо одетым и причесанным каждый день и соблюдать в этом последовательность. Например, вы хорошо выглядите три или четыре дня подряд, а потом приходите на работу в неопрятном виде. Коллеги будут вправе сделать вывод, что вы можете так поступить и в других отношениях; возможно, они сочтут вас ненадежным человеком. Часто случается, что именно в тот день, когда вы не почистили ботинки или накануне отложили визит к парикмахеру, начальник вызовет к себе "для беседы" или придется обедать вместе с важным клиентом.

Помните, что наши привычки по уходу за собой все время на виду. Мы часто уделяем много времени покупке наряда, который будем надевать раз в неделю, и забываем о том, что нужно ежедневно причесываться.

Волосы

Волосы нужно стричь каждые шесть или семь недель. Найдите такого парикмахера, который сможет порекомендовать определенный стиль прически, соответствующий форме вашего лица и типу волос. При этом нужно принять во внимание стиль жизни и сколько внимания вы сможете уделять своим волосам в промежутках между визитами к парикмахеру.

Прическа - очень важный элемент вашего имиджа. Старомодные прически, особенно такие, когда волосы спускаются низко, увлекая за собой взгляд наблюдателя, сильно старят. Более современный стиль, при котором волосы зачесаны вверх и назад, приподнимает черты лица. С возрастом лицевые мышцы ослабевают, лицо, как и все наше тело, "оплывает" под воздействием гравитации, поэтому зачесанные вверх волосы помогают выглядеть моложе. Такой же эффект имеют короткие челки, увлекающие глаз наблюдателя вверх.

Прическа способна сделать ваш имидж и более жестким, и более мягким. Обилие завитков и волн подчеркивает округлость черт лица и мягкость линий в одежде. Острая геометрическая прическа подчеркивает рубленые черты лица и складки на одежде. Вы будете иметь неуверенный вид, если начнете прятаться за своими волосами, которые длинными прядями висят на лице. "Скинхеды" и все эти ребята с "аэродромами" на голове выглядят агрессивно, потому что их волосы короткие, прически имеют геометрическую форму, и все лицо находится на виду. Женщина, которая долго носила длинные волосы, а потом постригла их, замечает, что люди стали больше внимания обращать на ее лицо, косметику. Крупные черты лица можно скрыть большим количеством волос.

Волосы красят как мужчины, так и женщины. Лучшие парикмахеры пользуются при этом очень тонкими приемами. Радикальное изменение цвета волос потребует гораздо большего внимания к уходу за ними, к стилю одежды, а для женщин - и к косметике. Окраска бровей и ресниц может использоваться обоими полами и при определенной аккуратности может выполняться в домашних условиях. Она притягивает внимание к вашим глазам и подчеркивает черты лица тех, у кого бледная кожа.

Некоторые консультанты по имиджу считают, что мужчины, занимающие руководящие должности, лучше всего выглядят, когда они гладко выбриты. Конечно

же, усы и борода скрывают значительную часть лица и затрудняют "чтение" по нему. Усы обычно соответствуют военному стилю, борода воспринимается как признак грубой мужественности или желание выделиться. Чтобы борода и усы смотрелись хорошо, их нужно регулярно причесывать и подстригать.

Кожа

Обычно у женщин кожа более мягкая и тонкая, чем у мужчин, поэтому она требует больше питания и защиты. И мужчинам, и женщинам необходимо регулярно очищать кожу и увлажнять ее, особенно после воздействия солнца или воды. Ведущие косметические компании сейчас предлагают полный набор средств по уходу за кожей для мужчин. Хотя многим людям и сейчас нравится иметь загорелую кожу, в последнее время начинают признавать, что воздействие солнечных лучей старит. Некоторые средства для защиты от солнца, особенно для лица, могут использоваться ежедневно, в том числе и под косметикой. Несомненно, загорелые люди выглядят более здоровыми. Но подобного эффекта можно добиться и при использовании специальных кремов, с помощью которых можно быстро улучшить цвет лица и придать ему красивый бронзовый оттенок. При съемках на телевидении и фотографировании блеск кожи лица можно предотвратить, используя прозрачный крем.

Ногти

Рукам нужно уделять столько же внимания, сколько лицу. Ногти должны быть чистыми и аккуратно обрезанными. Цинковые добавки помогут слабым ногтям лучше расти. Но если у вас проблемы с ногтями или вы грызете их, нужно обратиться в специальный маникюрный салон. Допустимо и использование накладных ногтей, которые выглядят совершенно естественно и защищают ваши собственные ногти в период роста.

Зубы

Плохие зубы могут заставить вас неловко себя чувствовать в те моменты, когда вы улыбаетесь или просто разговариваете. Некоторые люди специально разговаривают, неполностью раскрывая рот, чтобы собеседники не видели зубов. При необходимости нужно потратить деньги на то, чтобы привести их в порядок. Это могут оказаться довольно большие деньги, зато вы снова сможете улыбаться. Чтобы выбрать зубного врача, воспользуйтесь советами, а также поинтересуйтесь ценами, так как у разных дантистов они могут существенно различаться.

Дезодоранты и лосьоны после бритья

Не стоит принимать всерьез утверждение, что мужчина должен быть могуч, вонюч

и волосат: так можно запросто прослыть человеком, у которого проблемы с личной гигиеной. Следует четко уяснить себе, что запах подмышек, впрочем как и остального немытого тела, - вовсе не признак мужественности. Сейчас в продаже много эффективных и безопасных для окружающей среды дезодорантов, так что отговорок здесь быть не может.

Чрезмерное использование дезодорантов или лосьонов для бритья также может иметь совершенно противоположный эффект. Наше обоняние наименее сильно утром, и неизвестно, как запах будет влиять на окружающих днем. Поэтому для работы необходимо использовать дезодоранты и лосьоны с легким запахом, оставив более сильные ароматы на вечер.

Уход за одеждой

Вот несколько рекомендаций.

- Не пользуйтесь металлическими вешалками, они могут повредить форму одежды.
- Вешайте одежду на вешалку сразу же после того, как снимаете ее, и оставляйте на некоторое время для "проветривания", прежде чем повесить в шкаф. Чистите одежду по мере необходимости до и после носки.
- Не рассчитывайте на то, что удастся купить одежду, идеально вам подходящую. В отличие от нас самих, одежда выпускается стандартных размеров. Найдите хорошего портного, занимающегося подгонкой, и проведите эту операцию сразу же после покупки. Хорошие магазины сами предлагают эту услугу.
- Химическая чистка укорачивает жизнь одежды, а некачественная химчистка вообще может повредить волокна ткани. Найдите хорошую химчистку и будьте готовы платить немного больше, чем в других местах.
- Если возникает необходимость в ремонте, не вешайте вещь в шкаф, а отложите в сторону, чтобы скорее отправить ее в починку. Нечиненные вещи имеют неприятную привычку оказываться востребованными в самое неподходящее время.
- Защитите новую обувь с помощью скотча, если это необходимо, и храните на специальных полках. Всегда находите время, чтобы почистить ботинки. Многие люди считают, что нечищенные ботинки характеризуют их обладателя с негативной стороны.
- Раз в неделю осматривайте свой гардероб, чистите одежду и обувь, делайте необходимый ремонт. Подобные процедуры помогут поддерживать гардероб в хорошем состоянии.
- Во время путешествий одежду предпочтительно не складывать, а скручивать и заворачивать в бумагу или класть в полиэтиленовые пакеты, чтобы избежать появления складок. Развешивание одежды в наполненной паром ванной комнате в отеле помогает устранить складки.

КАК ВЫРАЗИТЬ СВОЮ ЛИЧНОСТЬ

Так как одежду мы выбираем себе сознательно, по ней можно сделать определенный вывод о нашей личности. Во второй главе этой книги я уже писала об экстравертах и интровертах. Дороти Роу в своем исследовании "Преуспевающее Эго"

пишет, что экстраверты активно стараются влиять на других, тогда как интроверты самоустраиваются от влияния на других. Далее она пишет:

"Желание увеличить или уменьшить влияние на людей определяет то, как человек одевается. Экстраверты предпочитают необычные наряды, а интроверты - утонченные. Первые отдают предпочтение ярким цветам, а вторые - холодным. Экстраверты любят большое количество украшений, шарфы и оборки, тогда как стиль интровертов - простой и скромный. Даже для тех, кто мало внимания уделяет одежде, последнее различие является важным".

Кому более близок ваш стиль, экстраверту или интроверту? Вам нравится привлекать внимание окружающих или же вы предпочитаете скромный вид, который не слишком бросается в глаза?

Одни люди специально одеваются так, чтобы шокировать публику и провоцировать ответную реакцию. Другие же до такой степени сливаются с толпой, что их внешний вид просто трудно запомнить. Реализовать возможность выразить себя в одежде помогают три основных элемента: покрой, материал и расцветка.

Покрой

Покрой одежды определяется модой, и чем более он экстравагантен, тем скорее выйдет из моды. Покрой одежды определяет, сколько ткани и ниток израсходовано, из скольких частей и деталей состоит вещь.

Для работы, которая часто предполагает встречи и собрания, лучше всего подходят строгие костюмы. В свободное время, напротив, стиль одежды будет более свободным, допустимы костюмы спортивного стиля и свитеры.

Покрой одежды определяет, как будут смотреться формы тела. Даже худой как щепка человек будет казаться полнее, если наденет пиджак с квадратными плечами и широкие мешковатые брюки. Правильный выбор покроя одежды часто способен скрыть то, что мы считаем недостатками своей фигуры.

В качестве наблюдателей мы по-разному реагируем на разные геометрические формы и придаем им определенные качества. Округлой формы воротники, карманы и лацканы будут иметь более мягкий вид, чем детали, имеющие строгую геометрическую форму и большое количество острых углов. Вы можете использовать реакцию людей на разные геометрические формы для правильного выбора одежды. Простой шерстяной свитер с круглым вырезом придаст вам спокойный и доступный вид, тогда как строгий костюм с острыми геометрическими формами - властность и строгость.

Покрой одежды определяет также, насколько хорошо она вам подходит. Примеряя одежду, подвигайтесь в ней так, как будете двигаться во время носки. Например, если вы примеряете костюм для работы, которая связана с долгими телефонными разговорами, то обратите внимание, как костюм выглядит на локтях, не тянет ли пиджак на спине, удобно ли сидеть в брюках. Если вы не уверены в размере, лучше купить вещь большего размера и затем подогнать ее по фигуре.

Если вы не хотите, чтобы ваша одежда отвлекала собеседника от вас самих и того, что вы ему говорите, избегайте нарядов с чрезмерным количеством деталей - карманов, замков, сложной формы воротников, блестящих пуговиц.

Материал

Материал определяет очень многое: будет ли теплой сшитая из него вещь, как быстро она будет мяться и требовать химчистки, насколько одежда удобна, "дышит" она или нет, мягкой или жесткой ощущается.

Материал и покрой одежды находятся во взаимной зависимости. Хорошо сшитый костюм окажется не очень подходящим для носки, если будет сшит из жесткого материала, например плотного бархата.

Натуральные материалы, такие как шерсть, хлопок, лен - наиболее удобны в носке, хотя они и дороже, чем многие искусственные материалы. Вещи, сшитые из комбинированных материалов, неудобны в носке и легко мнутся. Многие костюмы сегодня шьют из "холодной шерсти" (cool wool), и их можно носить практически в любое время года, кроме очень холодной и очень жаркой погоды. Такие костюмы представляются более предпочтительными в Великобритании, чем сшитые из плотного твида или очень тонких тканей.

Материал одежды, которая на вас надета, также вызывает у наблюдателя ассоциации, хотя и подсознательные. Возьмем, например, твид - плотный и жесткий материал. При виде человека, одетого в костюм из твида, возникают ассоциации с консервативным дворянином-землевладельцем, живущим в деревне. Теперь возьмем шелк. Он вызывает у нас совсем другие мысли и ассоциации. Мы подумаем о чувственности, богатстве и экзотичности. Подобные представления влияют на выбор одежды и на то, как мы реагируем на одежду других людей. Твид может оказаться подходящим материалом, если вы хотите произвести впечатление надежного человека с традиционными вкусами. И вы, несомненно, выберете шелк, если захотите создать имидж богатого утонченного человека.

Гладкие и блестящие материалы, такие как сатин, кожа и "акуля кожа", создают впечатление, будто движутся навстречу наблюдателю. Поскольку они отражают свет, кажутся более яркими. Матовые материалы - твид, замша и льняная ткань - "отступают назад", поскольку поглощают больше света.

Разные виды рисунка ткани также создают определенные ассоциации. Вспомните, какой популярной была ткань пейсли в шестидесятые годы. Она и до сих пор вызывает ассоциации с вычурностью и претенциозностью. Для повседневной одежды больше всего подходят рисунки, состоящие из прямых линий, а также клетки и полосы. Рисунок ткани, имеющий мягкие формы - например, в горошек или с цветочным узором - считается скорее женским, но если ткани с таким рисунком использовать для блузы или галстука, они могут несколько сгладить суровость строгого костюма. Очень рослому человеку можно не бояться одежды в крупную клетку или с яркими узорами, т.к. подобные расцветки не будут действовать подавляюще. Стоит учесть, что простые цвета лучше выглядят на фотографиях и по телевидению.

Расцветки

Цвет также создает эмоциональные ассоциации. Теплые, яркие, легкие цвета, такие как красный и желтый, "наступают" и могут сделать вас симпатичнее и дружелюбнее,

тогда как холодные, мрачные, темные цвета, например черный, темно-синий, серый, "отступают", создают дистанцию, и вы будете выглядеть более властно и неприступно.

В городских районах люди обычно любят те цвета, которые их окружают - серый, темно-синий, черный и бежевый, тогда как традиционные цвета для сельских жителей - зеленый и коричневый. В жарких странах на ослепительном солнце яркие цвета выгорают, поэтому блестящие оттенки там более популярны, чем в обделенных солнцем северных городах.

Если покупать крупные предметы одежды, например пальто или костюмы нейтральных цветов, они не скоро вам надоедят, к тому же они достаточно универсальны. Одежда ярких расцветок может подавлять человека, особенно если у него самого бледный цвет кожи. Кроме того, будет еще хуже, если обратив внимание на крикливую одежду, люди не посмотрят на вас самих. Темные нейтральные цвета сделают ваш вид более значительным; теплые нейтральные цвета, например бежевый и коричнево-желтый, создают впечатление большей доступности. Эти цвета (возможно, из-за того, что британцы носили их в колониях) говорят о наличии некоторого "класса".

Наиболее важный цвет - тот, который находится ближе к лицу. Сорочки, блузы, галстуки должны быть таких оттенков, которые подходят к цвету лица и украшают его. Правильное использование цветов сделает ваш вид динамичным и уверенным. Многие люди боятся носить одежду "сильных" цветов. Вы будете выглядеть более доброжелательно, если со строгим темно-синим костюмом наденете сорочку яркого цвета. Избегайте слишком большого количества бледных пастельных тонов. В лучшем случае они подчеркивают загар, в худшем - выглядят дешево и по-детски.

УМЕСТНОСТЬ

Обычно наша одежда зависит от стиля жизни и места работы. В одних отраслях, таких как финансы, юриспруденция, бухгалтерский учет, ношение строгой одежды имеет практически обязательный характер. В других, например в средствах массовой информации и в сфере рекламы, допустима гораздо большая свобода.

В ситуациях, где одежда имеет особое значение - на собеседованиях, презентациях и встречах с новыми клиентами, - не следует забывать о факторе "таких, как мы". На собеседовании, по результатам которого будет приниматься решение брать вас на работу в эту компанию или нет, внешний вид должен говорить о том, что вы легко сможете влиться в коллектив работников этой компании. Представляя какую-либо услугу для компании, вы должны иметь такой вид, будто понимаете все потребности и ценности этой компании. Если работаете в сфере рекламы и ваш новый клиент - банкир, на встречу с ним следует надеть что-нибудь более строгое, чем любимые вами джинсы и футболка. При работе в команде просто необходимо, чтобы ваш внешний вид не отличался от вида остальных членов группы.

Властный или "силовой" стиль одежды сейчас очень популярен и широко копируется. Гораздо больше вопросов возникает с так называемым "доступным стилем". Если вы - директор компании, ваш строгий темно-синий костюм будет отлично выглядеть на заседании совета директоров, однако может создавать дистанцию на переговорах с профсоюзными лидерами. Для такой ситуации лучше подойдет менее

строгий серый костюм или даже просто брюки и спортивная куртка: эта одежда будет способствовать созданию непринужденной атмосферы. Если женщине-менеджеру предстоит сделать выговор своим подчиненным, которые работают в очень напряженной ситуации, ей лучше всего оставить дома свой строгий черный костюм и надеть трикотажный костюм голубого или зеленого цвета - это придаст ей более понимающий вид.

Стремясь получить продвижение по службе, оденьтесь так, как одевались бы для выполнения той работы, которую хотите получить. Так те люди, от которых зависит ваше продвижение, скорее смогут представить вас на этой должности.

У мужчин меньше возможностей для выбора одежды, чем у женщин. Мужская повседневная одежда - брюки и пиджак - мало изменилась с викторианских времен. Мужчинам проще одеться так, чтобы выглядеть доступно. Женская одежда гораздо более разнообразна и подразумевает больше возможностей для выбора. Она может выражать романтизм, сексуальность, любовь к семейной жизни или экзотичность. Но у женщин и больше шансов появиться на работе в неподходящем наряде. Дальнейшее развитие этой темы - в разделе "Мужчины и женщины".

ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ

Как можно соблюсти равновесие между необходимостью поддерживать определенные стандарты в одежде и желанием выразить свою индивидуальность? Предел, до которого можно выражать индивидуальность и проявлять оригинальность, опять-таки зависит от рода работы. Грань между стремлением показать, что вас не очень-то заботит мнение окружающих, и нанесением оскорбления очень тонка.

Люди могут подумать, что вы назойливы и нетактичны, если будете одеты слишком необычно и "громко". Иногда кричащий стиль одежды воспринимается людьми как желание привлечь к себе внимание при отсутствии других способов добиться этого. Однако можно одеться так, чтобы и выглядеть оригинально, и не вызывать у окружающих негативных чувств. Определите, какие формы и цвета вам больше всего подходят, в какой одежде вы чувствуете себя удобнее всего (см. ниже раздел "Одежда должна вам подходить: цвет и размер") и какие ценности получают выражение с помощью избранного стиля одежды. Создать свой неповторимый внешний облик можно посредством одежды, которая вам идет, выглядит хорошо и изготовлена из самого дорогого материала, который можете себе позволить. Тому, кто сумеет выразить себя и соблюсти при этом чувство меры, удастся создать целостный внешний образ.

Можно использовать свой имидж для выражения индивидуальности и придания дополнительного значения тому, что вы делаете. Например, если работа состоит в разборе жалоб клиентов, вы должны выглядеть доступно. Лучше носить одежду из мягкой ткани теплых цветов средней интенсивности, чем строгий костюм с острыми формами. Если часто приходится проводить презентации для больших групп людей, то вы можете подчеркнуть роль "артиста" с помощью одежды смелых форм и цветов, с некоторым налетом театральности, не ставя при этом под угрозу свой профессионализм.

Выражать индивидуальность можно и с помощью необычных цветов, и внимания к

деталюм. Костюм темно-зеленого цвета может оказаться не менее подходящим для вашей профессии, чем стандартный темно-синий. Обратите внимание на то, что в разговоре мы обычно смотрим на лицо и плечи собеседника. Поэтому женщины могут выражать свою индивидуальность с помощью украшений и шейных платков, а мужчинам необходимо очень внимательно подходить к выбору воротников, сорочек и галстуков.

Не забывайте и о том, что хотя на работе ваш наряд должен соответствовать определенным стандартам, остаются еще и выходные дни, и свободное время, так что есть возможность дать волю своему экстравагантному или экзотическому вкусу, если таковой имеется.

Женщине легче выразить индивидуальность посредством своего наряда. Многие мужчины-менеджеры одеваются в "аэропортовском" стиле - покупают галстуки, рубашки и пиджаки в аэропорту во время ожидания самолета. Вместо этого лучше сходить в хороший универмаг и выбрать одежду, которая придаст вашему виду большую индивидуальность.

Ассоциации, вызываемые покроем, материалом и цветом одежды, несут в себе определенные ценности. Вы можете продемонстрировать уважение к традициям с помощью галстука старого фасона, полосатой рубашки, любовно отполированного кожаного портфеля, солидных ботинок со шнуровкой или антикварных часов. Это во многом "британский" стиль одежды; американцы предпочитают несколько другой: туфли-мокасины, рубашки на пуговицах, свитера и сумки из джинсовой ткани.

Ваш выбор стиля может свидетельствовать о "сельском" менталитете или, напротив, "городской" ориентации.

Японские и европейские дизайнеры создали современный стиль одежды. Хромовый чемоданчик, льняной костюм, универсальный бежевый пиджак, более смелое использование цветов и форм, итальянские туфли - все это свидетельствует о знакомстве с современным дизайном и модой. А вот джинсы, белая футболка и черная кожаная "байкеровская" куртка - это современная классика для свободного времени.

Признаками "академического стиля" являются короткое пальто из шерстяной байки, очки в металлической оправе, темные плотные колготки, пиджак и плиссированная юбка. Для контраста с этим вы можете выбрать яркий или утонченный вид, чтобы подчеркнуть свое богатство. Дорогие часы, одежда с именами модных кутюрье, много золота и загар будут свидетельствовать о ваших финансовых успехах (такой стиль очень популярен во Флориде). Но свое богатство можно выразить и более скромно - носить кашемировые свитеры, шелковые блузки или рубашки спокойных тонов, джинсы "Ливайс" и настоящие часы "Ролекс".

АКСЕССУАРЫ: ВНИМАНИЕ К ДЕТАЛЯМ

Белая или бледно-голубая сорочка или блузка - стандартный элемент рабочего гардероба большинства людей. Ее часто надевают под строгий костюм. О чем она может сказать? Для того, чтобы выглядеть хорошо, она должна быть тщательно выстирана и выглажена. Нужно уделить внимание деталям. От них зависит, какой вывод люди сделают на основании вашего внешнего вида. Если человек демонстрирует своей одеждой высокие стандарты и внимание к деталям, можно предположить, что те

же качества он проявляет и в работе.

На работе аксессуары часто имеют функциональное значение: в портфеле мы носим результаты своего труда, часы помогают правильно распоряжаться временем. На эти аксессуары люди обращают внимание, потому что они используются постоянно. Окружающие часто замечают их, поэтому относитесь к выбору с особой тщательностью. Слишком большое количество аксессуаров делает внешний вид человека суетливым и может отвлекать внимание. Человек, который несет портфель, мобильный телефон и органайзер, иногда производит впечатление "помешанного на безделушках". Впечатление должны производить результаты работы, а не то, что у вас в руках. Следите за тем, чтобы все мелочи были эффективными и функциональными. Слишком большое количество деталей, например шарфов или украшений, может отвлекать внимание.

Аксессуары, обувь и дамские сумочки светлых или ярких расцветок имеют скорее декоративный, чем функциональный вид. Приберегите их для каких-нибудь торжеств.

Проявляйте осторожность в выборе очков. Как и волосы, это - элемент внешности, который все время остается на виду. Выбирайте оправу такой формы, которая подходит к вашему лицу. Круглые стекла очков еще больше подчеркнут округлость лица. В этом случае больше подойдут прямоугольные стекла. Избегайте оправ, которые слишком привлекают к себе внимание, если хотите, чтобы люди запомнили ваше лицо, а не очки. Прислушайтесь к советам оптика или того, кому доверяете.

ОДЕЖДА ДОЛЖНА ВАМ ПОДХОДИТЬ: ФОРМА И ЦВЕТ

Одежда делает чудеса в отношении зрительного восприятия форм тела. Линии и детали притягивают взгляд, поэтому выбранный покрой может подчеркнуть некоторые части тела либо, напротив, замаскировать их. Качество, структура ткани и ее цвет, который может иметь "отступающий" или "наступающий" эффект, делают отдельные части вашего тела больше или меньше.

Ниже приводятся советы:

Высоким людям

Высокие люди могут носить более смелые и яркие цвета, чем люди невысокого роста. Эффектно смотрятся мешковатые двубортные пиджаки, плиссированные брюки и волнистые платья и юбки.

Высокие люди могут "разделять" свое тело, используя разные и даже контрастные цвета для верхней и нижней половины тела. Клетки и крупные узоры не будут подавлять их.

Можно носить одежду из материала крупной или пушистой структуры, как,

например, твид, мохер, замша. Для соблюдения пропорций следует использовать крупные аксессуары. Высокий мужчина с маленьким чемоданчиком будет выглядеть несообразно. Чтобы не выглядеть "долговязым", следите за длиной рукавов, брюк и юбок.

Невысоким людям

Люди небольшого роста могут казаться выше, если будут носить одежду одного и того же оттенка. Лучше всего носить костюмы. Носки и ботинки мужчин должны быть одного цвета с брюками; юбка, колготки и туфли дополняющих друг друга цветов также зрительно "удлинят" женщину. В брюках с манжетами ноги будут казаться короче, тогда как вертикальные складки по всей длине брюк будут иметь "удлиняющий" эффект. Вертикальные детали, такие как полосы, выточки и швы, также помогают казаться выше.

Однобортные пиджаки являются более предпочтительными. В двубортных пиджаках имеется горизонтальная линия пуговиц, из-за которой вы будете казаться "квадратнее". Если женщина наденет короткий пиджак, то ее ноги будут казаться длиннее, тогда как длинный пиджак, напротив, "укоротит" их. Слишком высокие каблуки также подчеркнут небольшой рост. Детали должны быть также небольшими и неброскими и располагаться в верхней части тела. Широкие, просторные наряды могут "поглотить" невысокого человека.

Гладкая ткань или аккуратный рисунок ткани на ней поможет соблюсти пропорции. Громоздкий "дипломат" и другие крупные аксессуары только подчеркнут ваш невысокий рост. Копна волос также будет подавлять невысокого человека. Нужно стремиться к "компактному" внешнему виду.

Худощавым людям

Если вы худощавы, вам больше подойдет одежда со сборками и складками. Цвета должны "наступать" - теплые и легкие - как бежевый или кремовый. Можете также носить одежду из блестящих тканей, чтобы выглядеть крупнее. В одежде из ткани с "мягкой" структурой, как например шерсть, вы будете выглядеть менее сурово, чем в одежде из габардина.

Двубортные пиджаки также помогают казаться несколько полнее. Тот же эффект оказывают карманы, широкие рукава, брюки и юбки. Покрой одежды должен скорее прятать фигуру, чем подчеркивать ее. Аксессуары должны быть пропорциональными.

Кроме того, избегайте тяжелых, массивных предметов.

Полным людям

Чтобы выглядеть менее полными, выбирайте одежду из матовых, "текучих" тканей, носите однобортные пиджаки и старайтесь иметь в одежде побольше деталей с вертикальными линиями, таких как полосы, V-образные воротники. Пиджаки с выточками создают иллюзию более тонкой талии. Холодные, темные цвета создают "отступающий" эффект.

Для комфорта используйте эластичные пояса. Мужчинам больше подходят подтяжки, чем ремни.

Старайтесь отвлечь внимание от наиболее полных частей тела. Чтобы скрыть полный живот, женщина может носить широкую в поясе одежду; накладные плечи создают иллюзию менее широких бедер.

КАК ЗАМАСКИРОВАТЬ ОТДЕЛЬНЫЕ ЧАСТИ ТЕЛА

Наиболее подходящим силуэтом для любого человека будет такой, который притягивает глаза наблюдателя вверх, к лицу. Большинство пиджаков имеют накладные плечи, и поскольку красивые плечи ассоциируются с силой, форма "перевернутого треугольника" считается наиболее импозантной. Вовсе необязательно делать плечи такими, как у игрока в американский футбол, но квадратные плечи, независимо от того, дала их вам природа или вы сами придали им такой вид благодаря одежде, сделают ваш внешний вид более властным.

Форму "перевернутого треугольника" можно создать и по-другому. Одежда светлых тонов на верхней части тела привлечет к себе внимание наблюдателя, и эта часть будет казаться ему крупнее. Чтобы подчеркнуть эту форму, в верхней части должны находиться ткани с отчетливой структурой или блестящие, а в нижней - матовые, с простой структурой.

Ваш цвет

Консультанты по имиджу уделяют большое внимание выбору правильной гаммы цветов для того, чтобы подчеркнуть ваши лучшие черты. Они считают, что всех людей можно разделить на категории, где основными цветами будут светлые или темные,

теплые или холодные, яркие или бледные. Выбор "ваших" цветов и оттенков зависит от естественного для вас цвета кожи, волос и глаз.

Если у вас волосы песочного цвета, карие глаза и веснушки, то основными цветами одежды должны быть приглушенные оттенки коричневого и серого, а для галстуков, блузок, шарфов и рубашек нужно использовать золотой, красный и зеленый. Если ваши естественные цвета более контрастны (черные волосы и глаза, бледная кожа), то и в одежде должно быть больше контраста - темно-синий и белый, а для рубашек и галстуков - ярко-красный и бирюзовый.

Если хотите побольше узнать о сочетаемости цветов, обратитесь к списку литературы в конце книги.

Известно, что одни цвета поглощают свет, а другие его отражают. Если вы устали и близко возле вашего лица находятся детали одежды черного, бежевого цвета или цвета хаки, усталость будет подчеркиваться еще больше, и к концу дня вы будете выглядеть просто изможденными. Точно так же синий и пурпурный цвета способны подчеркнуть глубокие тени под глазами. Поэтому лучше использовать белый или кремовый цвет для тех частей одежды, которые находятся в непосредственной близости от лица. Эти цвета будут давать блики на лицо, и вы будете выглядеть лучше.

МУЖЧИНЫ И ЖЕНЩИНЫ: НЕКОТОРЫЕ СООБРАЖЕНИЯ

Изменение статуса женщины на рабочем месте означает, что и мужчины, и женщины должны скорректировать восприятие друг друга. Как это выражается в одежде?

Женщинам еще предстоит пробить "стеклянную стену" - барьер между средним и высшим звеном менеджмента. Несмотря на то, что в наше время дискриминация по половому признаку выражается не так ярко, и большое количество девушек изучают медицину и юриспруденцию, количество женщин, занимающих ключевые посты в управлении, крайне мало. Будем надеяться на то, что неизбежные демографические изменения выправят ситуацию. Дискриминация обычно поддерживается джентльменами "определенного возраста", то есть "старой школы".

Несмотря на то, что дискриминация по половому признаку сейчас на спаде, многие из нас все еще придерживаются определенных понятий о том, что считать женским, а что - мужским. Многие из этих понятий действительно стоит сохранять и поддерживать. Современная теория менеджмента считает "двуполый" подход наиболее эффективным. Он подразумевает понимание и использование сильных качеств и мужчин, и женщин. непонимание женственности и мужественности, в

особенности того, как они выражаются в одежде, может негативно повлиять на совместную работу мужчин и женщин.

Что мы связываем с мужественностью? Силу, власть, отсутствие излишней эмоциональности, твердость и выдержку. Ролевая модель мужчины - сильный молчаливый человек, интроверт, имеющий четкие и труднореализуемые цели, решительный и действующий в соответствии со своими принципами, независимо от того, что о нем думают другие. Эти качества находят отражение и в том, как мы воспринимаем мужчин физически. В нашем обществе "удобнее" быть высоким мужчиной. Неудивительно, что для мужчин существует определенная "униформа", в которой они ходят на работу. Мужественность предусматривает скорее действие, чем внешний вид, поэтому после того, как мужчина надел свою "униформу", от него ждут именно действий.

С другой стороны, что ассоциируется у нас с женственностью? Заботливость, физическая уязвимость, эмоциональная экспрессивность, мягкость. Поскольку мужчина традиционно защищает женщину, в нашем обществе "удобнее" быть маленькой женщиной, чем крупной. Ролевая модель женщины - либо олицетворение заботливости (например, Флоренс Найтингейл, Хелен Келлер, мать Тереза, Анита Роддик), либо олицетворение красоты. Для женщины внешний вид очень важен, и многие женщины сумели обрести социальное положение и богатство лишь благодаря тому, что были очень красивы и сумели правильно "подать" себя.

В отличие от "сильных и молчаливых" мужчин, для женщин гораздо большее значение имеют отношения с другими людьми. Они активно ищут контактов, любят говорить о своих чувствах и легко входят в роль жены, матери, хозяйки, а также в ту роль, которую приходится играть на работе. Традиционное восприятие женщины как украшения привело к тому, что многие из них ищут счастья в браке, а общественное воспитание заставляет уделять больше внимания одежде и внешнему виду. И поскольку им доводится играть различные роли, каждая из которых требует своего типа одежды, у женщин не существует той "униформы", которая есть у мужчин. Впрочем, в семидесятые годы многие женщины пытались ее имитировать за счет "силового стиля".

Традиционные представления о женственности и мужественности обычно вызывают большие споры на моих семинарах. Я работаю как с чисто женскими или мужскими, так и со смешанными группами и хочу привести некоторые из услышанных мною высказываний:

"Женщины должны носить то, что им нравится, а не идти на компромисс, чтобы соответствовать вкусу мужчин" (молодая женщина).

"Женщины не должны слишком обнажаться, когда приходят на работу, это совершенно неприемлемо" (пожилой мужчина).

"Мужчинам следует лучше следить за собой, в особенности уделять больше внимания личной гигиене" (женщина-менеджер).

"В группе женщин можно выглядеть гораздо менее строго. Мне не обязательно надевать костюм, могу надеть спортивную куртку или даже свитер" (мужчина-менеджер).

"А почему бы мужчинам не выглядеть поинтереснее?" (женщина средних лет).

А вот мое любимое высказывание. Я услышала его от мужчины, занимающего крупный руководящий пост в международной компании, и оно может оказаться пророческим:

"А что в действительности думают женщины про бороды?"

К этим высказываниям можно относиться по-разному. Степень приспособления стиля одежды к обстоятельствам, в которых вы находитесь, зависит от личных взглядов и ценностей. Исходя из своего собственного опыта, я считаю, что подумать о людях, с которыми приходится иметь дело, будет достаточно разумно: не следует забывать о факторе "таких, как мы". Если вы согласны со мной, учтите следующие моменты:

- Женщины склонны обращать больше внимания на детали, для мужчин важнее общий эффект. Например, женщина может обратить внимание на красивый галстук или макияж другой женщины, тогда как мужчина, не вдаваясь в детали, заметит хорошую одежду или красивое лицо.

- Оказавшись в исключительном положении благодаря своему полу, вы еще больше подчеркнете свою заметность, если будете одеваться с соблюдением определенных традиций. Например, единственная женщина в совете директоров может подчеркнуть свою исключительность, если ее одежда будет яркого цвета и на ней будет много украшений. Это может сработать в ее пользу, подчеркнув самообладание и уверенность в себе. Самая преуспевающая из знакомых мне женщин руководит компанией в сфере электроники, где мужчины составляют подавляющее большинство. Она всегда одевается так, чтобы подчеркнуть свою женственность. Она и так уже находится в особом положении и своей одеждой не извиняется за это, а, напротив, подчеркивает. Единственный мужчина в совете директоров, состоящем из женщин, может подчеркнуть свою мужественность, надев традиционный для бизнеса костюм в полоску, галстук и плотную полосатую рубашку старой школы. Такой стиль одежды будет работать на него, если он хочет создать дистанцию между собой и остальными членами совета.

- Если вы, напротив, не хотите выделяться, используйте элементы одежды противоположного пола. Мужчины могут придать себе подчеркнуто ухоженный вид и смягчить строгость своей "униформы", надев цветной жилет или свитер под пиджак, а также галстук и рубашку более яркого цвета. Женщины могут надевать скромные костюмы или юбки и пиджаки контрастирующих цветов. Когда женщина имеет в

одежде слишком много "мужских" элементов, возникает опасность выглядеть так, будто она подражает мужчинам. Классический спортивный пиджак темно-синего цвета смотрится более по-мужски, чем укороченный пиджак с круглым воротником. Женщины могут надевать костюмы строгих фасонов, но при этом лучше всего использовать традиционные женские цвета.

- И мужчинам, и женщинам полезно знать, как формы тела влияют на то, насколько по-мужски или по-женски они выглядят. У мужчин обычно более "угловатый" вид, чем у женщин, и костюмы, имеющие покрой с острыми формами, подчеркивают мужественность. Более гладкие формы покроя или свитеры сглаживают этот эффект. У женщин тело более округлое, и свитер будет подчеркивать все его формы. Круглые бусы и жакет или джемпер одного цвета подчеркивают женственность.

- Иногда говорят, что женщина должна быть в два раза лучше, чтобы получить ту же самую работу, что и мужчина. Чтобы мужчина принимал женщину всерьез, он должен знать о ее достижениях. Подчеркнуть свои достижения можно и внешним видом - с помощью аксессуаров, символизирующих определенное положение, и одежды от всемирно известных модельеров. Большинство мужчин обратят внимание на пиджак от Армани, даже если не будут знать его происхождения. Несколько другие факторы действуют в том случае, если мужчина претендует на должность в компании, которой руководит женщина. Женщину-начальника всегда заботит, чтобы между ней и подчиненнш-мужчиной установилось взаимопонимание. По моим наблюдениям, женщинам-начальникам не нравится такая очевидная демонстрация достижений, как одежда с именами известных модельеров, блестящие пиджаки, поддельные часы от Гуччи и золотые цепи.

- Людям свойственно связывать силу и властность с габаритами тела. Женщина может подчеркнуть свою женственность с помощью небольших украшений утонченной формы и одежды из светлых гладких блестящих тканей. Если не хотите выглядеть так, будто нуждаетесь в защите, выбирайте украшения большего размера и ткань с более крупным рисунком. Женщине надеть костюм делового стиля летом представляется особенно трудным, хотя мужчины в Англии, кажется, надевают одно и то же круглый год. Лучше использовать цвета "сафари", чем голубой и розовый, которые выглядят несколько по-детски. На работе, если только вы не хотите выглядеть вызывающе, старайтесь поменьше демонстрировать свое тело.

- И, наконец, небольшое личное замечание. В бизнесе немногие мужчины, даже представители нового поколения, научились приветствовать женщин, не оглядывая их при этом с ног до головы. Женщинам нравится, когда их ценят по достоинству, однако они чувствуют себя более комфортно, когда мужчины смотрят им в лицо, а не исследуют анатомию всего тела.

КАК СОСТАВИТЬ ГАРДЕРОБ, ТРЕБУЮЩИЙ МИНИМАЛЬНЫХ ЗАБОТ

Приведенные ниже рекомендации - не для тех, кому нравится ходить по магазинам и выбирать себе одежду, а скорее для тех, кто хочет хорошо выглядеть, не прикладывая особых усилий.

Создавайте себе наряд в зависимости от того, какие цвета и стили вам подходят. Определите для себя рамки приемлемого и соблюдайте их. Пусть ваш гардероб основывается на двух-трех нейтральных цветах, которые дополняют друг друга: черный и темно-синий, серый и белый, возможно, бежевый и кремовый. Также ограничьте число галстуков, рубашек и блузок ярких расцветок до одной-двух. Продумайте ограничения, которые требуется соблюдать, чтобы придерживаться своего стиля, и покупайте только ту одежду, которая не выходит за рамки этих ограничений. Рабочую одежду мужчины можно ограничить однобортным костюмом, сорочкой, ботинками на шнуровке и полосатым галстуком. Для женщины это может быть короткий пиджак, прямая юбка, золотые украшения и туфли простого фасона. Комплект повседневной одежды может включать в себя спортивный костюм или джинсы и куртку.

Выберите для себя магазин или портного, который вам нравится, и одевайтесь только там. Старайтесь покупать новые вещи в начале осени и в начале весны, когда в магазины завозят много новых товаров.

Если у вас уже есть костюм, подходящий для "униформы", найдите портного, который его переделает. Вам не понадобится тратить время на походы по магазинам, однако придется ходить на примерки.

Люди, которые постоянно находятся на виду, часто отдают предпочтение какому-то определенному наряду. Например, Маргарет Тэтчер всегда была одета в простой костюм с круглым воротником. На вечерних мероприятиях форма костюма оставалась той же самой, менялся только его цвет. Это - хорошая подсказка для тех, у кого вечерние мероприятия тесно связаны с основной работой: используйте тот же самый покрой, но меняйте материал.

Известные бизнесмены также предпочитают какой-то один определенный фасон одежды. Сэр Джон Харви Джонс стал звездой бизнеса и телевидения со своими длинными волосами и яркими галстуками. Ричард Брэнсон прославился не только благодаря успехам в бизнесе, но и из-за своей коллекции свитеров. А Анита Роддик предпочитает иметь несколько диковатый вид "матери-земли", что соответствует диапазону продаваемых ее предприятиями товаров.

У людей шоу-бизнеса тоже есть свои "униформы". Шер знаменита своими скандальными нарядами от Боба Маки, тогда как Брюс Спрингстин запоминается своими джинсами, футболками и мускулами. Представьте, что Шер вдруг появится в

нарядах от Ральфа Лорена или Брюс Спрингстин наденет строгий костюм, - их просто не узнают.

Если найдете стиль своей "униформы", вам, без сомнения, удастся создать цельный и индивидуальный имидж. Аксессуары можно использовать в зависимости от конкретной ситуации или настроения.

ГАРДЕРОБ МИНИМАЛЬНОЙ СТОИМОСТИ

Чтобы тратить меньше денег на одежду, нужно знать "теорию стоимости одной носки". Ценность одежды определяется отношением ее цены к тому, сколько раз вы ее надеваете. Поэтому пиджак стоимостью 60 фунтов стерлингов, который вы наденете только один раз, окажется гораздо более "дорогим", чем тот, который стоит 300 фунтов, но будет надет сто раз.

При покупке одежды надо учитывать расходы на химчистку и включать их в стоимость гардероба. Убедитесь в том, что вещь действительно можно чистить только в химчистке, иногда такое указывается на бирках только для того, чтобы гарантировать производителя от возможных неприятностей. Я имею положительный опыт стирки сорочек, на этикетках которых было указано "только химчистка".

Определите, где вам больше нравится покупать одежду, когда можете себе это позволить. Заранее познакомьтесь с той одеждой, которая там имеется, примерьте ее, позже вы сможете прийти в магазин в первый день распродажи и купить вещь без примерки. Избегайте покупать вещи "сезонных" цветов, старайтесь ограничиться нейтральными, к тому же яркими могут быть ваши аксессуары.

Старайтесь покупать одежду свободного покроя: узкая одежда выглядит "дешево". Прекрасная возможность купить недорогую хорошую одежду - это дизайнерские распродажи и вновь открывшиеся магазины. Некоторые стили, например традиционный или сельский, легче соблюдать, тратя на это немного денег.

На дешевую одежду часто не обращают внимания, если у человека дорогие и хорошего качества аксессуары. Покупайте самые лучшие туфли и портфели, которые можете себе позволить, и старайтесь, чтобы их цвет сочетался с цветом волос. Ваши волосы на виду постоянно, и правильно подобранные к ним туфли и портфель помогут создать цельный образ.

Советую тратить больше денег на те вещи, в которых вы чаще всего находитесь на виду. Например, если вы постоянно встречаетесь с людьми на улице, то больше всего денег нужно потратить на пальто; в другом случае самой дорогой вещью должен стать пиджак, а рубашки, блузки и брюки могут быть более дешевыми.

Вы можете также завести себе поддельные дорогие часы - издали никто не

сможет определить разницу. Следите за тем, чтобы ваши волосы всегда были подстрижены идеально. Хороший уход за собой компенсирует недостаточно дорогую одежду. Можно выглядеть хорошо и в рамках ограниченного бюджета. Будьте избирательны и тщательно планируйте все свои покупки. Никогда не покупайте "импульсивно", в погоне за сиюминутной модой, лучше стремиться к классическому облику. Разнообразьте свой внешний вид с помощью мелких вещей, сильно отличающихся друг от друга сорочек или блузок, которые повлияют на вид всего костюма.

ВАШ ГОЛОС И РЕЧЬ

Глава шестая

Кто-то однажды назвал голос "вторым лицом", и действительно голос может так же много рассказать о нас самих, как и лицо. Однако очень часто в книгах о том, как надо представлять себя окружающим, голосу и речи уделяется недостаточно много внимания. Мы забываем, что при знакомстве первое впечатление определяется внешним видом, но затем, когда начинается разговор, голос становится важнее. В процессе создания имиджа о голосе часто забывают. Почему это происходит?

Несмотря на то, что люди очень восприимчивы к звукам, большинство из нас не слышит или, скорее, не слушает многое из того, что произносится. Обычно мы бываем буквально засыпаны визуальными образами. Например, альбом популярного певца покупается скорее благодаря его видеоклипу - благодаря тому, что люди видят, чем самим песням - тому, что они слышат.

Мы окружены визуальной информацией: это и компьютеры, и все толстеющие газеты, и рекламные щиты. Даже то, что принято считать звуковым средством контакта - радио и телефон - нуждается в визуальной поддержке. Для многих из нас радио - просто бессмысленный шумовой фон или развлечение в машине во время "пробок". Большинство из тех, кто добился популярности с помощью радио, стремятся попасть на телевидение, где они получают более широкую и восприимчивую аудиторию. При разговоре по телефону голос пока остается доминирующим, однако его значение может скоро потеряться. Экспертами уже разработан видеофон, телефон, который связан с видео, и вы сможете видеть того, с кем разговариваете. Если эта технология станет доступной на массовом уровне, телефонные разговоры будут состоять из звукового и визуального компонентов.

Большинство горожан привыкают слышать определенные звуки двадцать четыре часа в сутки: шум машин, поездов метро, сирены. В большинстве офисов создается определенный звуковой фон из шума центрального отопления, кондиционеров,

лифтов и телефонных звонков. В парикмахерской, в магазине, в аэропорту, в такси мы окружены звуками, на которые едва обращаем внимание. А за городом слышатся совсем другие звуки: пение птиц, жужжание насекомых, шелест травы. Мы привыкаем ко всем этим звукам и редко обращаем на них внимание. Этот шум оглушает, мы теряем способность слушать, и если не предпринимать сознательных усилий, разучимся правильно воспринимать и звук человеческого голоса.

В Великобритании традиционно существует повышенная восприимчивость по отношению к тому, как люди говорят. В одной американской книге было написано: "В Великобритании произношение, интонация, выбор слов и даже длина предложений больше скажут о человеке, чем его одежда или жесты". И до сих пор Великобритания остается страной, где больше внимания обращают на произношение, чем в других странах. Многие из нас могут чистосердечно признаться, что не любят некоторые варианты произношения, или подозревают, что сами имеют акцент, против которого существует предубеждение. Как и в отношении других "деликатных" тем, мы думаем, что если не обращать внимания на проблему, она исчезнет сама собой. Поэтому мы часто недооцениваем роль голоса при формировании впечатления о человеке. Мы игнорируем роль голоса, зная, что это предмет серьезных суждений, и некоторые из них, возможно, необоснованно нетерпимы.

Оставив в стороне произношение, нужно заметить, что голос - очень личная характеристика, связанная в том числе и с тем, что вы думаете о себе сами, и критические замечания по поводу голоса часто воспринимаются как атака на вашу личность. Давайте поговорим, о чем же он может "рассказать".

ЧТО ВАШ ГОЛОС МОЖЕТ "РАССКАЗАТЬ" О ВАС

Ваш голос способен рассказать о чувствах, о здоровье, о том, насколько раскованно себя чувствуете, откуда вы родом, какое получили образование, насколько легко подчиняетесь давлению окружающих вас людей; голос способен поведать всю психологическую историю личности. И опять же, наряду с другими аспектами имиджа мы используем голос, чтобы быть больше похожими на других или, напротив, заявить о своей индивидуальности. Женщины, работающие преимущественно с мужчинами, начинают говорить более низким голосом, причем часто это происходит неосознанно. С другой стороны, тот, кто переезжает в Лондон из другой части страны, часто упрямо сохраняет произношение, свидетельствующее о региональных отличиях.

Ваши голос и речь абсолютно уникальны, как отпечатки пальцев. Он имеет большую силу, чем музыкальный инструмент. Ведь голос - способ сказать "Я есть, я существую". Если вы не очень высокого мнения о себе, то это будет заметно и по голосу. Он не

только способен помочь выразить чувства, сказать кому-нибудь "Я тебя люблю", рассмешить людей, но и убедить присяжных в вашей невинности, хорошо проявить себя на собеседовании при приеме на работу или заключить выгодный контракт. Вы не слышите своего голоса так, как его слышат другие, потому что звук поступает к вам как бы изнутри. Однако можно научиться слышать свой голос со стороны и понимать, как он действует на окружающих.

Ваш голос - неотъемлемая часть имиджа. Часто встречаются люди, внешний вид и голос которых кажутся несовместимыми - например, крупная женщина с детским беспомощным голосом или невысокий мужчина с громогласным басом. При первой встрече люди делают определенные выводы исходя из внешности и хотят получить подтверждение этим выводам в звуках вашего голоса. Звук голоса, несомненно, усиливает или значительно уменьшает воздействие вашего внешнего вида. Многие попадали в ситуацию, когда внешний вид нового знакомого импонировал до того момента, как он открывал рот.

В наши дни в бизнесе умение разговаривать по телефону играет очень важную роль. Именно по телефону устанавливаются начальные контакты. Чем больше вы используете телефон, тем лучше должны уметь контролировать свой голос. Первое впечатление складывается по звуку голоса, и к моменту личной встречи о вас уже составляется определенное мнение. На самом деле, приятный голос делает человека более привлекательным и может компенсировать заурядность внешности. Многим звездам шоу-бизнеса и политики пришлось поработать над своей внешностью, чтобы приблизить ее к красивому от природы голосу или же, напротив, они были вынуждены тренировать голос и речь, чтобы привести их в соответствие с хорошими внешними данными. Некоторые знаменитости сумели воспользоваться даже не очень приятным голосом, который, однако обладает характерностью. Например, Дерек Джеймсон и Джанет Стрит Портер сделали голоса своей "торговой маркой". Звук их голоса, не обязательно приятного, является неотъемлемой частью имиджа.

Если людям понравится звучание вашего голоса, они будут реже прерывать вас на собраниях и в беседах по телефону. В таком случае можно сказать, что у вас есть "имидж оратора", и нужно уметь извлечь из него максимальную пользу.

МОЖНО ЛИ ИЗМЕНИТЬ ГОЛОС?

Большинство людей не верят, что можно улучшить свой голос, поэтому они даже не пытаются что-либо предпринять. Они думают, что резкий и скрипучий или задыхающийся голос дан на всю жизнь. Однако исследования, которые были проделаны в этом направлении, показали, что это не так. Изменения веса тела

заметить гораздо легче - достаточно встать на весы; а чтобы проследить за изменениями своего голоса, вам потребуется узнавать мнение других людей.

Можно значительно изменить тембр голоса, изучив технику его извлечения и освоив специальные упражнения по его улучшению. Многие актеры используют специальные тренировочные упражнения, чтобы голос оставался сильным, послушным и управляемым. Лишь очень немногие люди оказываются неспособны извлечь из этого пользу. Остальные же могут добиться заметного прогресса, подобно тому, как это происходит под воздействием регулярных физических упражнений, изучения языка тела и выработки умения следить за собой.

Когда голос восприимчив, он находится под контролем и будет выражать ваши эмоции. Иногда случается, что голос "блокируется". Тогда ему не удастся выразить необходимый ряд эмоций. Так, иногда встречаются голоса, которые постоянно звучат расстроено, или "интеллектуально", или беспристрастно, или искусственно-бодро.

Даже если голос определяется качествами вашей личности (например, если вы - застенчивый человек, то разговариваете скорее всего тихим голосом, чтобы привлечь к своей персоне меньше внимания), вы можете расширить диапазон голоса физическими средствами. Это не только изменит мнение окружающих о вас, но и самоощущение станет другим. Избавиться от застенчивости в поведении можно не только с помощью психолога, но и посредством физических упражнений, развивающих голосовой аппарат.

Голос является функцией тела и не может существовать отдельно от него. Несмотря на то, что голос оказывает преимущественно звуковое воздействие, мы можем "увидеть" его работу. Голос и язык тела часто воздействуют вместе, усиливая друг друга. Слушая человека с тихим голосом, обращаешь внимание на то, что он дышит не очень глубоко, рот приоткрывает чуть-чуть и не работает лицевыми мускулами в полную силу. Кроме того, застенчивый человек при разговоре часто смотрит и говорит в землю, а не в глаза собеседнику. Поняв физическую природу звукопередачи, можно существенно усовершенствовать управляемость своим голосом.

Многие из вас являются настоящими "атлетами речи" - чуть ли не каждый день приходится подолгу говорить на различных собраниях и презентациях либо по телефону; иногда случается и перекрикивать окружающий шум. Как атлет может натренировать свое тело перед марафоном, так и вы можете натренировать свой голос для подобных ситуаций. Специальными упражнениями можно добиться того, чтобы голос не звучал устало и стал одним из основных факторов создания нужного имиджа.

РАЗНИЦА МЕЖДУ ГОЛОСОМ И РЕЧЬЮ

Люди часто путают голос и речь. Преподаватели риторики старой школы, объясняя своим ученикам, как правильно говорить, уделяли при этом мало внимания владению голосовым аппаратом.

Речь формируется из звуков, производимых голосовым аппаратом. Многие проблемы речи исчезают, когда улучшается голос. В наше время при тренировке голоса и речи значительно больше внимания уделяется использованию полученного от природы потенциала и его развитию, чем обучению людей говорить в несвойственной им манере. В этой главе приводятся упражнения и для голосового аппарата, и для развития речи.

ПРАВИЛЬНОЕ ДЫХАНИЕ

В четвертой главе уже отмечалось, как важно иметь правильную осанку, чтобы посылаемые вами визуальные сигналы оказались эффективными. Осанка имеет большое значение и для эффективного владения голосовым аппаратом. Неправильность осанки приводит к сжатию ребер и легких, сокращается объем используемого для дыхания воздуха. Как уже говорилось ранее, нарушения осанки связаны с наличием узлов зажатости и напряженности в теле, которые способны быстро перемещаться. Стоит на мгновение сжать кулак - и вы почувствуете напряжение у самого плеча. Продолжая сжимать кулак, почувствуете, как напряглась челюсть, а это повлияет и на работу голосового аппарата.

Точно так же напряженность способна перемещаться со спины или задней части шеи к мускулам горла, которые находятся вокруг голосовых связок. Это напряжение может весьма отрицательно повлиять на характеристики голоса, он будет звучать сдавленно. Все упражнения, приведенные в этой главе, нужно выполнять, поддерживая правильную осанку - тогда напряженность не будет вам мешать. Чтобы убедиться, что напряжения нет, нужно проделать плавные движения головой вперед-назад и в стороны, круговые движения плечами вперед и назад, чтобы расправить зажатые мышцы.

Еще одним важным фактором, оказывающим влияние на голосовой аппарат, является дыхание. Эти два фактора - напряженность и дыхание - оказывают воздействие не только на речь, но и на контроль телесного стресса. В своей замечательной книге "Тело и личность" ("Body and Personality") Брайан Уэллс описывает много методов контроля над стрессом и приходит к выводу: "Во всех случаях контроль над дыханием играет главную роль. Именно этот элемент типичен для всех попыток достичь умственных целей за счет физических упражнений. Следом за ним идет контроль за осанкой и позой".

Дыхание - это энергия, питающая голос, и без хорошего контроля над дыханием невозможно добиться эффективного владения голосом. Звук издается за счет вибраций голосовых связок при движении потока воздуха. Когда дыхание затруднено, что обычно и имеет место во время стресса, от этого страдает и голос. И прежде чем рассмотреть непосредственную связь между дыханием и голосовым аппаратом, я покажу, как стресс и дыхание влияют друг на друга.

Стресс и дыхание

В состоянии стресса дыхание изменяется. Если мы напряжены, то дышим глубже, вдыхая больше кислорода и выдыхая больше углекислого газа. Мы делаем более быстрый вдох, причем дышим верхней частью груди. Вдохи - громкие, быстрые, частые и резкие. Химический баланс в крови, который определяется количеством кислорода и углекислого газа, нарушается. В худшем случае происходит гипервентиляция - сердечный ритм нарушается, мы ощущаем напряжение в груди, испытываем головокружение и чувства, похожие на состояние паники.

При этом типе дыхания, называемом "ключичным", возникает своеобразный порочный круг. В состоянии паники возникает стремление вдохнуть как можно больше воздуха, в результате этого вдохи становятся еще более резкими. Нарушение баланса кислорода и углекислого газа в крови дает сигнал мозгу, а он посылает телу ответный сигнал вдыхать энергичнее, что еще сильнее фиксирует состояние паники. Дети, на которых не оказывают влияние физические и психологические сдерживающие факторы, обладают фантастически сильными голосами. Если понаблюдать за грудным ребенком, можно заметить, что он дышит "животом". Но на самом деле он дышит нижней частью легких, которая обладает наибольшей силой. Легкие имеют сдвоенную форму, и то место, в котором они соединяются, защищено нижней частью ребер. Под легкими располагается мышца, которая называется диафрагмой. Она опускается при вдохе, высвобождая мышцы живота. Вдох легкими - выдох "животом". При выдохе диафрагма поднимается, а мышцы живота опускаются. Выдох легкими - вдох "животом".

Это противоречит традиционному представлению о том, что происходит в момент вдоха. Мы думаем, что нужно вдохнуть грудью, выпятив ее при этом. Такой способ дыхания с использованием только верхней части груди приводит к напрасной трате огромного количества энергии и неполному использованию всех дыхательных возможностей. И мужчины, и женщины делают это ненужное движение грудью, и оно постепенно входит в привычку.

Нервные люди дышат подобным образом большую часть времени. Это способно

приводить к состоянию паники и быстрой усталости. Исследования, проведенные в Лондоне, показали, что гипервентиляция - фактор, способствующий особому поствирусному синдрому, который может истощать организм человека в течение многих лет. Врачи организуют для своих пациентов специальные уроки дыхания, чтобы избавить их от привычки создавать гипервентиляцию.

Одно из наиболее распространенных ошибочных представлений, связанных с дыханием, заключается в том, что попав в трудную ситуацию, нужно делать глубокие вдохи. Уровень напряженности при этом сохраняется на том же уровне, а мы еще и дыхание задерживаем! Если я, скажем, хочу поднять тяжелый стол и задерживаю дыхание в верхней части легких, верхняя половина моего тела, включая спину, напрягается. Шанс перенапрячь или растянуть мышцу или сухожилие при этом увеличивается, так как возникает как бы двойная нагрузка - усилие, направленное на поднятие стола, и напряжение сдерживаемого дыхания. Вероятность растяжения будет меньше, если перед поднятием тяжести сделать выдох.

Когда мы говорим, задерживая дыхание, звук сначала ограничивается, и при быстром выдохе задержанного воздуха слова выговариваются слабо. Для ликвидации стресса необходим контролируемый выдох. Это касается и умственного, и физического напряжения. Данный прием используется при сложных упражнениях в аэробике для контроля дыхания. Если не можете придумать ничего лучшего, находясь в состоянии паники, проконтролируйте выдох, сознательно выпустив воздух из легких. Ваше дыхание установится, баланс углекислого газа и кислорода придет в норму, и паника прекратится. Старинный способ избавления от приступов паники и истерии состоял в том, чтобы опустить голову страдающего в бумажный пакет; он выдыхал углекислый газ и снова вдыхал его для восстановления нарушенного баланса.

Если в организме нет каких-либо физиологических нарушений, вдох должен происходить безо всяких усилий. Ребра раздвигаются автоматически, впуская воздух в легкие, представляющие собой нечто вроде губки. Воздух просто попадает в свободное пространство, а затем мускулы, контролирующие движение ребер, управляют выдохом. Если вы дышите животом, то экономите энергию, так как не тратите ее на расширение той части тела, в которой нет места на то, чтобы удерживать воздух. Количество вдыхаемого при этом воздуха будет в 8-10 раз больше, чем при "ключичном" дыхании. То есть вы получаете больше воздуха, делая при этом меньше усилий - абсолютный выигрыш!

Те, кто страдали астмой или другими нарушениями дыхания с детства, имеют больше оснований связывая стресс с усилиями при дыхании. У них могут сохраниться психологические "воспоминания" об этом, и даже если медицинской проблемы уже больше не существует, инстинктивной реакцией на стресс будет стремление начать резко и часто дышать. Некоторые люди, особенно имеющие избыточный вес, могут

испытывать трудности при вдохе из-за привычки напрягать мышцы живота, чтобы казаться стройнее. Однако лучший способ похудеть - физические упражнения и диета, а не постоянное напряжение мышц живота. Кроме того, при дыхании животом вы дополнительно упражняете его мышцы.

Таким образом, для неправильного контроля дыхания характерны резкие короткие вдохи и чрезмерные движения грудной клетки и плеч при вдохе. Как мы позднее увидим, такое дыхание оказывает негативное воздействие и на речь. При общении с другими людьми те, кто дышит таким образом, производят впечатление неуверенности в себе. Собеседник видит физическое напряжение при движении плеч и грудной клетки говорящего, слышит резкие вдохи во время речи, поэтому может решить, что видит признаки начала истерии. Использование дыхания подобного рода очень утомляет и производит впечатление, что его обладатель - человек нервный, находится в напряжении и говорит с усилием.

Дыхательные упражнения для снятия стресса

Эти упражнения помогут, если вы:

- часто впадаете в панику;
- в состоянии стресса начинаете задыхаться;
- при общении с людьми торопитесь и стремитесь им угодить за свой счет;
- часто теряете контроль над собой, оказавшись в трудном положении.

1. Стоя перед зеркалом, сделайте вдох. Поднялись ли ваши плечи и грудная клетка? Слышится ли звук "засасывания" воздуха? Бывает ли так с вами когда-нибудь? Лягте спиной на пол. Слегка подожмите колени, чтобы ступни стояли на полу, но не очень близко к ягодицам. Подложите под голову подушку или книгу, чтобы позвоночник находился в естественном состоянии. Убедитесь в том, что шея и плечи находятся в расслабленном состоянии. Положите руку на живот возле пупка, вздохните и выпустите воздух, зевнув. Зевки и вздохи - естественная реакция тела на снятие напряжения. Дыхание при этом замедляется. Курение в определенном смысле делает то же самое, так как оно замедляет выдох.

Обратите внимание на то, чтобы вздохи и зевки шли непосредственно от живота, он должен опускаться, когда вы выпускаете воздух.

2. Находясь в том же положении, сделайте несколько плавных глубоких и частых вдохов, положив руку на живот. При этом вы должны ощутить движение. Не делайте много повторений, так как это утомительно; необходимо всего лишь ощутить движение диафрагмы.

3. Находясь в том же положении, буквально "засмейтесь животом". Держа руку на диафрагме, вы должны ощутить некоторое движение в животе.

4. В том же положении сделайте вдох, почувствуйте, как живот поднимется, и в тот момент, когда он начнет опускаться, плавно выдохните воздух. Заметьте, что после выдоха у вас не сразу появляется потребность в новом вдохе. После выдоха ребра как бы "раскрываются", освобождая пространство для новой порции вдыхаемого воздуха. Выдержка паузы между вдохами способна замедлить ритм дыхания и помочь расслабиться. Даже если вы выдохнули максимально возможное количество воздуха, в легких все равно останется еще достаточно большое его количество.

5. Дышите легко. Не пытайтесь во время этого упражнения вдохнуть больше воздуха. Почувствуйте движение живота, а на выдохе произносите что-нибудь типа "расслабляюсь" или "отдыхаю".

6. Примите сидячее положение, продолжая контролировать свое дыхание. Если грудь начинает подниматься, положите на нее руку. В этом положении повторите одно из первых пяти упражнений, то, которое считаете наиболее полезным для себя.

7. Стоя перед зеркалом, выполните пятое упражнение. Следите за тем, чтобы быть спокойными, чтобы плечи были опущены, а грудь не поднималась. Следите за лицом: признаком напряжения является нахмуренность бровей. Помните: это дыхательные упражнения, а дышите вы всю свою жизнь.

Примечание

Если при выполнении этих упражнений вы почувствовали головокружение, необходимо остановиться. Это может произойти потому, что вы стали вдыхать большее чем обычно количество кислорода, и это "удивило" мозг. Вернитесь к своему нормальному дыханию и сконцентрируйтесь на выдохе. Если во время этих упражнений у вас возникнет физическая напряженность, обратитесь к четвертой главе, где объясняется, как снять напряжение с разных точек тела.

Упражнения для двоих: они помогают научиться преодолевать панические состояния

8. Партнер А быстро задает партнеру Б ряд вопросов. То, насколько сложными и личными должны быть вопросы, он или она решают сами. Б не обязан отвечать правдиво. Когда задается вопрос, Б сознательно делает вдох, держа руку на животе (если так ему или ей удобнее), затем начинает выдыхать, а потом отвечает. Между вопросом и ответом будет неестественно длинная пауза, во время которой А сможет заметить симптомы "ключичного" дыхания (см. четвертую главу). Затем партнеры меняются ролями. Цель Б - сознательно контролировать с помощью дыхания проявление любых панических реакций. Это упражнение полезно освоить перед тем, как пойти на собеседование.

9. "А" называет тему, а "Б" должен начать говорить что-либо связанное с

предложенной темой после того, как сознательно проконтролирует вдох и выдох и убедится в том, что дышит животом. "Б" не разрешается комментировать тему, чтобы попытаться выиграть время, например, говорить что-нибудь типа: "Да, отдых - интересная тема, что бы я мог такого сказать про отдых?" При желании в этом случае "А" может назвать другую тему, желательно более сложную. "А" не должен позволять "Б" войти в определенный ритм (например, если "Б" будет знать, что каждый раз после того, как он скажет два предложения, последует новая тема). "А" должен стараться действовать неожиданно. Затем партнеры меняются ролями. При выполнении упражнения важно не содержание того, о чем будете говорить, а контроль над нарушением ритма дыхания и паническими состояниями.

Дыхание и речь

Выдох используется для того, чтобы обеспечить энергичность звучания. После вдоха бывает необходима пауза, затем на выдохе мы говорим. При ключичном дыхании вдохи бывают частыми и короткими, и речь при этом состоит из коротких фраз. Если дыхательный аппарат функционирует хорошо, то мозг и тело работают заодно, и мы делаем вдохи в естественных паузах своей речи, там, где должны стоять знаки препинания. Прерывистая, неритмичная речь будет производить совсем не то впечатление, что беглая, с четким ритмом. "Рваные" предложения плохо воспринимаются, и говорящий производит впечатление неуверенного в себе человека. В таком случае вас будут чаще перебивать, потому что множество пауз в речи создают для этого благоприятную возможность. Обратите внимание на две приведенные ниже модели (схемы) речи.

Поток речи: _____

Здесь имеется много коротких пауз, предоставляющих возможность перебить говорящего

Поток речи: _____

Если паузы более длинные и менее частые, вы можете продолжать говорить в течение достаточно длительного времени, не опасаясь, что вас перебьют.

Когда мы напуганы, речь может стать запинаящейся. Это происходит потому, что дыхание становится прерывистым и неритмичным. В этом случае в конце каждого предложения звук будет как бы затухать. При этом будет казаться, что мы не уверены в том, что говорим, а тон производит впечатление нерешительности. При этом не удастся реализовать своих намерений, особенно при желании заявить о себе. Если начинать фразу резким порывом, в результате может не хватить энергии, чтобы ее закончить. В такой ситуации помогают упражнения, которые приводятся ниже в этом разделе.

Вспоминайте их в любой ситуации, когда будете запинаться, это поможет привести речь в норму.

Речь с придыханием часто считается сексуальной, возможно потому, что ассоциируется с половым актом. Эти ассоциации в свое время помогли Мэрилин Монро создать свой имидж. Речь с придыханием производит впечатление слабости, ранимости, а женщине придает оттенок "маленькой девочки". Все это хорошо для ужина вдвоем, но не очень-то подходит для презентации или выполнения роли председательствующего на собрании. При близком общении такая манера речи может оказаться эффективной, но при необходимости контакта с большой аудиторией она вызывает проблемы. Дыхание придает голосу силу, а контроль над "дыханием с придыханием" не является адекватным.

Пытаться достичь хорошего звучания голоса без четкой работы дыхательного аппарата - все равно, что стараться зажечь огонь без кислорода. Люди, которые не умеют поддерживать свою речь дыханием, пытаются найти другие способы, чтобы создать громкий звук. Иногда они при этом напрягают горло, но голос становится резким и скрипучим. Некоторые пробуют говорить на более высокой ноте, думая, что это повышает силу голоса. Отдельные индивидуумы даже сопровождают свою речь движениями головой и преувеличенными жестами. Но возникновение "рваного" ритма речи чаще всего тем и вызывается, что говорящий не доверяет роли дыхания как инструмента речи и ошибочно старается решить свои проблемы другими способами.

Упражнения для развития умения контролировать дыхание и речь

Упражнения этой группы отличаются от предыдущей тем, что посвящены контролю над выдохом с целью поддержания звука. Важно сначала освоить предыдущую серию упражнений, чтобы научиться управлять дыханием и избежать дурных привычек, вызванных реакциями на стресс.

Эти упражнения необходимы,

- если хотите, чтобы звучание голоса длилось дольше и производило более внушительное впечатление;
 - если из-за голоса с придыханием вы кажетесь моложе, чем есть на самом деле;
 - если хотите, чтобы ваш голос звучал более мощно;
 - если считаете, что "проталкиваете" звук в гортани движением горла или за счет повышения тона;
 - если говорите возбужденно и вам часто не хватает дыхания;
 - если теряетесь во время разговора и забываете, что хотели сказать;
 - если понимаете, что слушать ваш голос не очень приятно.
1. Если чувствуете, что дышите естественно, "от живота", можете выполнять эти

упражнения стоя или сидя. Держа руку на животе, сделайте вдох (воздух словно падает внутрь), затем выдохните на счет "раз", снова сделайте легкий вдох и выдохните на счет "два", продолжайте так до счета "десять", если только не почувствуете дискомфорта. Считайте вслух. Приложите руки к ребрам и прочувствуйте, как они сдвигаются и раздвигаются при дыхании. Следите за тем, чтобы плечи были расслаблены и не поднимались. Ребра и брюшная полость образуют мощный "пояс", который поддерживает дыхание. Делайте свободные вдохи и считайте на выдохе от одного до десяти, чувствуя, как ребра контролируют поток вдыхаемого и выдыхаемого воздуха. Положите руки на ребра сзади - плечи при этом остаются опущенными - чтобы ощутить, нет ли там движения. Сзади ребра охватывают на удивление много места. Это пространство для вдоха, профессиональные ораторы научились управлять мышцами спины, чтобы ребра и сзади могли "раскрываться", создавая дополнительное пространство для вдыхаемого воздуха.

2. Выдохните со звуком, вздохнув или зевнув. Пусть тон голоса на конце произносимой фразы упадет, но сила звука должна остаться на прежнем уровне. Если она сильно затухает, помогайте себе жестами, например можно отставлять руку в сторону. Прodelайте то же самое, проговаривая фразу "Дыхание поддерживает звук до конца фразы". Следите за осанкой и за тем, чтобы дышать именно животом.

3. В этом упражнении от вас требуется прокомментировать, как вы используете паузы при дыхании. Многие люди обнаружили, что очень полезно выяснить свою модель дыхания для того, чтобы научиться правильно дышать, говорить бегло и уметь контролировать темп речи.

а) Возьмите какую-нибудь скучную тему, например, чем занимались сегодня.

б) Каждый раз, когда по ходу речи требуется сделать паузу для дыхания, вслух произносите фразу "Я делаю паузу и дышу".

в) Не придавайте большого значения содержанию того, о чем говорите. Следите только за тем, чтобы каждый раз, когда нужно сделать вдох, вы произносили фразу "Я делаю паузу и дышу". Необходимо заранее обдумывать, когда будете делать эти паузы. Затем отведите время на то, чтобы воздух опустился в нижнюю часть легких.

г) Если помогает, держите руку на животе, чтобы не забывать о том, что дыхание должно быть "низким".

д) Продолжайте упражнение, но теперь уже произносите фразу "Я делаю паузу и дышу" не вслух, а про себя.

е) Прodelайте это же упражнение с партнером или с помощью магнитофона.

Примечание

При выполнении этого упражнения могут произойти некоторые интересные вещи. Если вы привыкли к резким вдохам, у вас появится желание сделать вдох еще до того,

как вы произнесете фразу "Я делаю паузу и дышу". У вас может возникнуть необходимость в очень частых вдохах. Продолжайте упражнение до тех пор, пока не сможете без напряжения набирать достаточно воздуха в паузах, чтобы хватало на повторение нескольких фраз. Помните, что паузы в речи должны зависеть от контекста. Цель упражнения - понять, как вы говорите и насколько важна в этом роль дыхания. Упражнение должно выполняться спокойно, без лишнего напряжения.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МОДЕЛИ ДЫХАНИЯ

Когда мы говорим, вдыхаем и выдыхаем через рот. А когда спим, обычно вдыхаем через нос, а выдыхаем через рот. Некоторые музыканты, играющие на духовых инструментах, учатся такому "круговому" дыханию и иногда привыкают дышать так постоянно.

Эффективное использование дыхания помогает влиять на все, что вы делаете. Кислород жизненно необходим организму, и если мы получаем его в стабильных достаточных количествах, это только на пользу. Сознательно изменяя ритм дыхания, мы помогаем себе успокоиться. Привыкнув правильно дышать, вы добьетесь того, что ваш голос всегда будет сильным, и вы сможете его контролировать. Ритмичное дыхание помогает противостоять стрессу и усталости. Йога, медитация и боевые искусства уделяют правильному дыханию особое внимание. Каким бы видом спорта вы не занимались, уделив внимание дыханию, научившись выдыхать с усилием и давая вдыхаемому воздуху "падать" низко в живот, вы сможете улучшить свои результаты.

ТЕМП РЕЧИ И ПАУЗЫ

Люди, которые говорят очень быстро, часто не оставляют пауз для поддержки правильного дыхания. Темп речи зависит от расстановки пауз. Быстрый темп речи хорош при условии, что четко произносятся все слова, что паузы достаточно длинны и позволяют слушателю обдумать сказанное. Слушать человека, который говорит медленно, но не делает пауз, очень скучно. Пауза нужна для того, чтобы вдохнуть воздух, как бы "перезарядиться" перед продолжением речи, дать возможность своему мозгу подготовить то, что будет сказано, а слушателю - осознать уже сказанное. Паузы дают отдых и мозгу, и телу.

Делать паузы в речи считается признаком хорошего тона. Они производят впечатление, что собеседнику предоставляется возможность вставить реплику, если,

конечно, он того пожелает. Кроме того, паузы дают возможность следить за реакцией собеседника на сказанное. Замечено, что англичане делают гораздо более длинные паузы, чем американцы. Отсюда распространенное в Англии мнение, что американцы многословны и любят подавлять собеседника. Американец, сказав что-либо, сделает х-секундную паузу, а если собеседник ничего не скажет, продолжит речь. Между тем англичанин, обычная пауза для которого - х+у секунд, только соберется сделать свое замечание, как американец уже снова заговорит.

Почему многие из нас недостаточно часто используют паузы? Быстрый темп речи - признак быстроты мышления. К сожалению, нет смысла в том, чтобы мгновенно рождались и тут же высказывались идеи, ведь окружающие будут просто не в состоянии успевать их усваивать. Многие из нас говорят быстро вследствие нервозности, а "ключичное", поверхностное дыхание способствует закреплению высокого темпа речи. Иногда люди стараются быстрее высказаться, чтобы внимание переместилось к другим. Часто мы боимся, что говорим скучно, что предмет высказывания недостойн внимания, поэтому стараемся выразить свою мысль побыстрее. Ирония состоит в том, что речь при этом делается еще более скучной и бесполезной.

Некоторые из нас не доверяя себе не решаются просто держать паузу и стараются заполнять промежутки между словами всякими "м-м-м", "э-э-э", "понимаете", прочищая горло или цокая языком. При использовании коротких "м-м" или "э-э" речь приобретает оттенок нерешительности и сомнений. Если же они длиннее, высказывания звучат высокомерно и помпезно, словно мы заставляем собеседника находиться рядом, пока думаем вслух.

Применение слов-паразитов негативно сказывается на доверии к говорящему. Известно, например, что когда человек говорит неправду, он употребляет больше всяких "м-м" и "э-э". Если человек уверен в себе, ему нет необходимости заполнять паузы в речи этими звуками или фразами типа "понимаете", "я думаю". Ненужные звуки и фразы отвлекают от главного и создают барьеры в общении.

Научившись правильно пользоваться паузами в речи, вы значительно усовершенствуете свой имидж. Если люди будут видеть, что вы чувствуете себя комфортно, им тоже будет комфортно в беседе с вами. Умение держать паузу, ничем ее не заполняя - признак большой уверенности в себе, эквивалент умения просто сидеть и молчать. Люди видят, что вы делаете паузы для того, чтобы думать, и это придает вам дополнительный авторитет.

Упражнения на правильное использование пауз

Эти упражнения помогут, если вы:

- говорите быстро и невнятно;

- часто теряетесь в разговоре;
- часто используете звуки типа "м-м" или "э-э";
- вас постоянно просят повторить сказанное.

1. Имеет смысл использовать упражнение "Я делаю паузу и дышу" из предыдущего раздела. Следить за темпом своей речи бывает достаточно трудно, поскольку вы к нему очень привыкли. Но если вы быстро ходите, едите и вообще все делаете быстро, почти наверняка вы и говорите слишком быстро. Чтобы научиться сознательно контролировать дыхание и паузы по ходу речи, используйте ситуации, когда читаете что-либо вслух детям или на собрании.

2. Высказываясь на какую-либо тему, попросите кого-нибудь из друзей или родственников, лучше всего человека, умеющего хорошо слушать, расставлять за вас паузы. Он должен говорить "пауза", а вы - выдерживать некоторую паузу. Пусть помощник делает это и в неожиданные моменты. Расстояние между паузами должно быть различным. Длина паузы должна зависеть от того, насколько быстро или медленно произносится слово "пауза". Паузы должны по возможности зависеть от содержания речи.

3. Делайте небольшие паузы перед тем, как высказываете какую-либо информацию. Например, "Меня зовут (мини-пауза) Джо Блокс". Люди склонны считать, что информация - это скучно, поэтому всегда стремятся поскорей с ней разделаться. Прежде чем представиться или назвать номер телефона, сделайте паузу, чтобы придать информации больше значения.

4. Чтобы избавиться от звуков-паразитов "м-м", "э-э" и т.д., попросите своего друга или родственника каждый раз, когда вы произносите этот звук, указывать на это с помощью физического (например, поднятым пальцем) либо звукового сигнала.

5. Используя магнитофон, прослушайте запись своего выступления на какую-либо скучную тему. Обратите внимание на все "м-м" и "э-э", затем повторите то же самое высказывание без этих звуков. 6. Последите за тем, как другие люди используют и заполняют паузы, и как это влияет на их имидж в целом.

ТОН ГОЛОСА

Подобно другим идеалам красоты, культуры и хорошего тона, то, что вы называете "приятным голосом", является лишь вашей достаточно субъективной оценкой. Не существует стандартной оценки того, что должен представлять из себя хороший, а что - плохой тон голоса. То, что один человек считает "богатым" голосом хорошо образованного человека, другой сочтет напыщенным и притворным. Некоторым людям нравятся "натренированные" голоса, другие же считают их искусственными.

Конечно, здесь многое зависит и от того, насколько хорошо они натренированы.

Даже слова, которые используются для характеристики голоса - "тонкий", "пронзительный", "глубокий" - для каждого человека означают свое. В этом разделе слово "тембр" используется в широком смысле - для характеристики качества звучания. "Ударение" характеризует степень выделенности того или иного слова в речи, оно отличается от "тона", связанного с высотой звучания отдельных звуков. Этот раздел посвящен тем конкретным аспектам голоса, на основании которых люди принимают решение, нравится ли им тот или иной голос.

Ритм и ударение

Ритм речи зависит от произношения и того, как расставляются ударения, то есть от того, как выделяются отдельные слова и фразы. В английском языке ударение обычно ставят на существительные. Применение особых ритмических моделей способно существенно повлиять на то, как люди будут реагировать на вас, и, следовательно, на ваш имидж.

- Некоторые люди говорят в "пулеметном" ритме стаккато, "выстреливая" короткими фразами. Они кажутся грубыми, агрессивными и скрытными.
- ЛЮДИ, которые ПРИДАЮТ СВОЕЙ ПЕРСОНЕ СЛИШКОМ БОЛЬШОЕ ЗНАЧЕНИЕ, часто СТАРАЮТСЯ ПОДЧЕРКИВАТЬ КАЖДУЮ СКАЗАННУЮ ими ФРАЗУ. Попробуйте произнести это предложение, делая ударение на каждом выделенном заглавными буквами слове. Это прозвучит ужасно значительно, напыщенно, педантично и поучающе. Некоторые политики и общественные деятели говорят именно в такой манере.

Упражнения

1. Чтобы поток речи был более плавным и однородным, воспользуйтесь помощью своего же тела. Рука будет задавать ритм. Медленно и плавно перемещайте руку из стороны в сторону, используя ее как дирижерскую палочку. Рука должна быть в достаточной степени расслаблена и находиться достаточно близко от тела, чтобы вы не устали слишком быстро. Плавно и без напряжения перемещайте руку перед собой. Затем начните говорить в ритме, задаваемом движением руки. Выполнять это упражнение будет легче, если попросить кого-нибудь следить за движениями вашей руки и за тем, чтобы ритм речи соответствовал ритму движения руки. Некоторые люди выполняют подобные упражнения рукой под столом во время собраний, подобный прием можно использовать и в разговоре по телефону, если вам, конечно, никто не

мешает.

2. Если вы слишком сильно подчеркиваете слова, люди скоро перестают вас слушать. "Поиграйте" с предложением, ставя ударение в нем на различные слова, и стремясь сделать число слов под ударением минимальным, сохраняя при этом смысл высказывания. Иногда бывает полезно воспользоваться магнитофоном.

Высота голоса и резонанс

Многим из нас больше нравятся низкие голоса, потому что наличие высокого голоса ассоциируется с напряженностью. Есть люди, которые все время говорят более низким, чем природный тембр, голосом в надежде производить сильное и властное впечатление. Однако при этом можно попросту охрипнуть, или же вас будет трудно слышать в шумной обстановке, например, на вечеринках.

Голос человека держится на высоких нотах. Они вовсе не являются непривлекательными, и естественный легкий голос, использующий звуки разной высоты, в том числе и высокие, может быть очень приятным. Когда мы находимся в напряженном или паническом состоянии, мышцы гортани напрягаются, и это может вызывать неконтролируемое повышение тона голоса, делая его резким. Эта проблема относится в первую очередь к женщинам, поскольку их голосовые связки короче и, следовательно, тон голоса у них выше. Иногда это вызывает недопонимание. Женщина высказывает вполне рациональное утверждение, но из-за довольно высокого тона высказанная фраза звучит слишком эмоционально, создавая впечатление, что женщина потеряла контроль над собой.

Высота тона голоса зависит и от произношения. Например, в валлийском произношении используется традиционная мелодика, в стандартном английском - более узкий диапазон. Высоту звуков речи можно графически изображать в нотной нотации, как музыку, и доминирующая модель звучания будет влиять на впечатление, которое вы производите в беседе. Возьмем, например, такое простое выражение как "Не могли бы вы сделать мне одолжение?" Его можно произнести и с подъемом, и с падением на окончании фразы. В одном случае она прозвучит как вопрос, в другом будет чувствоваться уверенность, что услуга, о которой просят, будет оказана. Если часто использовать интонацию с подъемом, это будет восприниматься так, словно вы хотите услышать подтверждение или одобрение - в интонации будет недоставать решительности.

С другой стороны, если вы говорите преимущественно с падающей интонацией, ваша речь будет звучать слишком определенно, сухо и резко, оставляя мало возможностей для обсуждения. В определенных ситуациях подобная манера речи

может вызывать у людей неприятие или отчуждение. По моему мнению, использование нами того или иного тона голоса или интонации очень сильно влияет на то, как нас воспринимают другие. Приведу два примера.

Энн, психолог по профессии, жаловалась, что у нее проблемы с пациентами, что ей не удается завоевать их доверие. Внешне она вполне привлекательна, у нее хорошие манеры, но когда она разговаривала с людьми, ее интонация была слишком категорична. Тон ее голоса не способствовал установлению доверия, хотя сами слова должны были этому способствовать. Ей пришлось научиться использовать более открытую интонацию, задавая вопросы клиентам.

Эндрю был добрым и располагающим к себе человеком, но у него постоянно возникали трудности в общении с людьми. С ним было трудно разговаривать, хотя он проявлял искренний интерес к собеседнику и мог многое рассказать о себе. Скоро стало ясно, что в разговоре он повышал тон голоса в конце предложений, теряя при этом энергию. У собеседника никогда не было ощущения, что Эндрю закончил фразу, и пришла его очередь говорить. В результате беседа затруднялась, собеседникам приходилось часто перебивать друг друга, и собеседник в конце концов чувствовал себя некомфортно. После нескольких недель тренировок Эндрю избавился от своей привычки.

Упражнения на выбор правильной высоты тона

Эти упражнения помогут, если вы:

- сталкиваетесь с проблемами контроля за высотой тона голоса;
- путаете высоту тона и громкость голоса;
- хотели бы расширить диапазон тембров своего голоса;
- используете доминирующую или ограничивающую интонационную модель.

1. Вероятность потерять контроль над тоном голоса будет меньше, если ваше горло будет расслабленным. Медленно покачивайте головой, чтобы расслабить переднюю часть шеи, и одновременно говорите. Это упражнение можно делать в одиночестве, в спокойной обстановке, когда вам никто не мешает, а затем повторять на работе или в тех ситуациях, когда есть риск потерять контроль над высотой голоса. Расслабьтесь, затем вздохните или зевните. Издайте гудящий звук и последите за тем, как звук образуется у вас на губах. Зевайте, произнося гласные звуки, горло при этом должно быть широко открыто. Вы можете испытывать странное ощущение, однако это упражнение помогает расслабить горло.

2. Упражнение направлено на развитие умения отделять высоту тона голоса от его громкости. Считайте от одного до десяти, сначала повышая тон голоса, затем увеличивая громкость. Следите за тем, чтобы две эти характеристики голоса были все время отделены друг от друга. Затем считайте до десяти, одновременно повышая тон голоса и понижая громкость, и наоборот. Можете изобрести сколько угодно вариаций этого упражнения, они помогут вам натренировать ухо и научиться регулировать высоту голоса и его громкость.

3. Пение хорошо помогает расширить диапазон высоты голоса и понять его музыкальность.

4. Полезно также и чтение вслух, при этом можно использовать жесты, например поднятую руку для обозначения начала нового абзаца, чтобы постоянно изменять

мелодию. При разговоре изменяйте тон голоса при переходе к новому предмету. Поупражнявшись таким образом, вы сможете в полной мере оценить весь диапазон своего голоса.

5. С помощью магнитофона можно определить ограничения, налагаемые сложившейся у вас моделью управления высотой тона голоса (если таковые имеются). Снова воспользуйтесь своей рукой в качестве дирижерской палочки. Опускайте ее вниз при окончании предложения, если вам инстинктивно хочется поднять тон. Напротив, если вы слишком низко опускаете тон в конце предложения, необходимо поднимать руку вверх. Произносите одно и то же предложение по-разному, поднимая тон на разных словах.

Примечание:

При плохом качестве используемого магнитофона высокочастотные ноты могут звучать в записи преувеличенно.

Резонанс

На тон голоса влияет и резонансный баланс, то есть пространство тела, по которому движутся звуковые волны, особенно грудь, горло, нос, лицо и рот. Размер этих органов и то, до какой степени они используются при передаче звука, оказывает такое же влияние на качество произносимых звуков, как, например, размеры скрипки и виолончели - на тембр инструмента. Изменение резонансного баланса создает иллюзию изменения тона голоса.

Например, Маргарет Тэтчер во время выступлений часто использует резонанс в задней части горла, что делает ее голос более красивым и создает впечатление, что он ниже, чем на самом деле. Чтобы добиться такого изменения голоса, как у нее, необходимо много упражняться.

Часто качество голоса изменяется, когда вы простужаетесь. Когда нос заложен, звуки не могут проходить через него. Многие из тех, кто живет в городских районах, где уровень загрязнения высок, сталкиваются с противоположным явлением: слишком много звука выходит через нос, и голос звучит резко и с носовым оттенком. Существует простой способ проверить, не являются ли издаваемые вами звуки чрезмерно носовыми. Возьмите слово, в котором есть и носовые звуки, и гласные, например - "мина" и сначала произнесите его нормально, а потом - зажав нос. Если при этом качество гласных значительно изменится, значит, вы произносите их скорее через нос, чем через рот. Произнесите слово медленно, осознанно выговаривая "м" и "н" через нос, а гласные - через рот. Полезно потренировать верхнее небо, так как недостаточная его подвижность также способна придавать звукам носовой оттенок.

Принцип действия резонанса можно понять, постучав по груди в духе Тарзана или поместив свои руки с двух сторон лица у пазух носа и ощутив вибрации. Оперные певцы "разрабатывают" резонаторы в своем теле для того, чтобы они придавали голосу больше силы. Большинству из нас этого не требуется, но если хотите сделать "пластическую операцию" голоса, нужно обратиться к специалисту по постановке голоса.

ЧЕТКОСТЬ РЕЧИ

В период полового созревания многие дети начинают говорить невнятно. Мальчики-подростки особенно обеспокоены своим голосом, и это понятно, так как в этот период голос ломается, становится ненадежным и непредсказуемым инструментом. Если мы не очень уверены в своем голосе, то стараемся пореже его использовать. Однако не следует забывать, что голос - это один из признаков вашей индивидуальности.

Если человек говорит невнятно, это признак скрытности и недоверия. Вам будет трудно создать атмосферу доверия, если вы ведете себя чересчур сдержанно. Ваше поведение будет влиять на поведение ваших собеседников. Оно может казаться отстраненным, и эта ваша отстраненность способна показаться властной и угрожающей тому человеку, с которым вы хотели бы установить дружеские отношения. В такой ситуации желание быть скорее вовлеченным, чем отстраненным, вступает в противоречие с тем, как мы это выражаем.

Лицевые мышцы достаточно быстро "затвердевают", и при редком их использовании могут легко превратиться в маску. Так вы потеряете одно из своих лучших "наглядных пособий" - живое и подвижное лицо. Когда животному угрожает опасность, оно растягивает рот к углам, обнажая зубы, чтобы предупредить врага о возможной мести. Людям тоже свойственно нечто подобное - см. четвертую главу. "Маска" лица создает напряжение, стягивая кожу назад и по сторонам. У некоторых людей это выражается в нервной улыбке, другие же просто растягивают рот в углах. "Твердость" лица влияет на то, как вас воспринимают другие люди, и, следовательно, на имидж в целом. Создаваемое вами впечатление складывается из мелких деталей поведения. Например, если лицо неподвижно и вы часто используете в речи падение голоса, будете создавать впечатление человека отстраненного и недоступного, возможно даже надменного. Если вы не смотрите в глаза собеседнику, и ваше лицо малоподвижно, вы будете производить впечатление испуганного или уклончивого человека.

Звуки превращаются в речь с помощью органов речи - челюстей, языка, рта, зубов и губ. Эти органы придают звукам форму и энергию и делают его речью. Чтобы речь была четкой и ясной, мышцы этих органов должны быть активны и свободны от напряжения. Если любой из этих органов испытывает какую-либо зажатость и ограниченность, звучание голоса будет затруднено.

Челюсти часто находятся в напряженном состоянии, и у нас имеется вполне понятное нежелание расслаблять их. Мы связываем необходимость расслаблять челюсти с посещением кабинета зубного врача. Часто, когда мы злимся, наши челюсти напрягаются. Скрипение зубов свидетельствует о высокой степени напряжения в челюстях. Иногда после установки недостаточно хорошо подогнанной коронки человек пытается исправить прикус, скрипя зубами. В наши дни зубные врачи понимают, что наличие напряжения в челюстях может стать проблемой для пациентов, и у них есть методы устранения подобной напряженности.

Напряженность в челюстях иногда придает речи оттенок неодобрительности и создает такое впечатление, будто человек говорит сквозь зубы. Так как напряжение легко передается от одних органов другим, напряжение челюстей может перейти в

напряжение верхней губы. Мы связываем это с храбростью и подавлением эмоций. При испуге верхняя губа обычно дрожит. Для типичного произношения англичанина из высших социальных слоев характерно наличие напряженности верхней губы.

Ваш "имидж оратора" может значительно улучшиться за счет повышения четкости и ясности речи. Согласные выражают в речи логику и структурированность мышления. Когда человек пьянеет, логика его мышления размывается, то же самое происходит и с произносимыми им согласными звуками. Небрежность речи свидетельствует об отсутствии заинтересованности и энергичности, а то и о высокомерии: вам ни до чего нет дела, поэтому вас нельзя беспокоить. Небрежную, нечеткую речь можно улучшить с помощью скороговорок. Если вы слишком напряжены, это будет производить впечатление чрезмерной сдержанности и неуверенности в себе. Наилучшим вариантом является тот, при котором лицевые мышцы расслаблены, но не вялы и бессильны, а гибки и податливы.

Упражнения на выработку четкости и ясности речи

Эти упражнения нужны, если:

- вы хотите вообще "отполировать" свою речь;
- вас часто переспрашивают;
- вы чувствуете, что когда говорите, у вас скучный вид;
- вы начинаете запинаться, когда устаете;
- если ваше лицо начинает подергиваться, когда нервничаете.

Артикуляционные упражнения приносят пользу практически всем, так как помогают поддерживать голосовой аппарат на высшем уровне. Для этого могут использоваться обычные скороговорки, но их нужно произносить энергично и следя за четкостью выговаривания. Прежде чем начать, необходимо расслабить челюсть. Сначала несильно откройте рот, помня о том, что при этом нижняя челюсть отвисает. У некоторых из нас есть привычка во время беседы подавать нижнюю челюсть вперед, что производит впечатление агрессивности. Зевание иногда помогает расслабить челюсти, как и приведенные ниже упражнения по методике Александра.

1. Сделайте вдох, поднимите глаза вверх, улыбнитесь, откройте рот. Язык при этом должен оставаться за нижними зубами. Теперь сделайте выдох, сказав при этом "а-а-а-х-х-х". Прodelайте это несколько раз, пока не почувствуете, что челюсти расслабились, затем после несколько более короткого "а-а-а-х-х-х" произнесите какое-нибудь предложение. Это упражнение помогает научиться говорить на выдохе, расслабляя при этом челюсти.

2. Помассируйте лицо, чтобы разогреть мышцы, уделите особое внимание вискам и зоне вокруг губ. Затем вытяните лицо по вертикали, а потом растяните его по ширине. Вытяните губы вперед, затем растяните их в стороны, несколько раз произнося слово "уэй". Особое внимание уделите движению вперед.

3. Выпятите губы и произнесите "бррр", как это делают лошади. Это - инстинктивное действие. Мы обычно совершаем его, когда перед нами ставится трудная задача. При этом мы выдыхаем и расслабляем губы, которые перед этим были плотно сжаты. Это также и "лакмусовая бумажка" жесткости верхней губы: если у вас не получается это упражнение, значит, она имеет тенденцию "затвердевать".

4. Быстрый способ привести все мышцы лица в движение - представить себе, что

разговариваете с кем-то, кто не слышит вас, а читает только по губам. Артикулируя, вам не нужно повышать голос, зато слова необходимо выговаривать с гораздо большей энергией и гораздо шире открывать рот. Когда люди с "застывшими" лицами так делают, они выглядят гораздо оживленнее. Им кажется, что они разговаривают с преувеличенной артикуляцией, хотя на самом деле их артикуляция при этом естественна. Это - хороший способ разогреться перед выступлением (см. фотографии на следующей странице). Если вам кажется, что вам нужно больше работать над своим лицом, стоит попросить кого-нибудь, чтобы он последил за вами. Не следует стремиться к чрезмерной артикуляции. Это производит впечатление высокомерности. Часто такое случается с теми, кто получил слишком много уроков ораторского искусства, или же в беседах с иностранцами.

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ СВОИМ ГОЛОСОМ

Чтобы эффектно представлять свой имидж, нужно уметь демонстрировать голос. Если вы всегда говорите тихо, будете производить впечатление застенчивого человека. Кроме того, беседующие с вами люди будут уставать и раздражаться, так как им придется напрягаться, чтобы вас расслышать.

Если у вас все в порядке с дыханием и артикуляцией, то и голос вряд ли подведет. Правда, иногда возможны чисто психологические препятствия. Бывает, что человек настолько застенчив или замкнут, что просто не хочет чтобы его голос был кем-либо услышан. В таких случаях требуется помощь психолога.

"Сценический шепот" достигает задних рядов партера, тогда как актер при этом практически не пользуется голосовыми связками. При шепоте голосовые связки не смыкаются в гортани, как это происходит в ходе нормальной речи. Поэтому сила шепота зависит только от силы дыхания и артикуляции актера. Именно энергия артикуляции "подает" голос.

Шепот - полезное упражнение для тех, кто пытается подавать голос, резко соединяя голосовые связки, и при напряжении в горле. Кроме того, вы можете научиться "выбрасывать" звук, произнося такие звуки как "ха", "хи", "хо", зафиксировав взгляд на каких-нибудь объектах и словно выталкивая звуки из горла в сторону этих объектов. При произнесении звука "х" голосовые связки остаются открытыми. Иногда, чтобы ощутить произносимый звук, можно сделать движение, будто вы бросаете что-либо. Могут помочь и приведенные выше упражнения на овладение дыханием и артикуляцией. Особенно обратите внимание на упражнение "Я делаю паузу и дышу", упражнение номер три в серии упражнений на дыхание и упражнение номер четыре в серии упражнений на развитие четкости речи, где используется преувеличенная артикуляция, как будто для чтения по губам.

Случалось ли вам когда-нибудь оказаться в незавидном положении - сидеть в ресторане рядом со скучнейшим человеком, у которого к тому же навязчиво громкий голос? Слишком громкая речь или же речь, громкость которой постоянно находится на одном и том же уровне, создают впечатление, что человек кажется подавляющим и нечувствительным к реакции окружающих. Бывает, что люди говорят слишком громко по причине глухоты.

Если у вас от природы громкий голос и четкая речь, вы можете эффектно

использовать понижение громкости. Когда произносите важную фразу либо говорите о чем-либо, с чем у вас связаны сильные чувства, временное, контролируемое падение громкости речи заставит слушателей на некоторое время внимательнее прислушаться к вашим словам - это хороший способ привлечения внимания.

ЗАБОТА О ГОЛОСОВОМ АППАРАТЕ

Вот некоторые рекомендации.

- Чтобы голосовой аппарат не уставал, уделяйте внимание дыханию и артикуляции: эти аспекты дают вашей речи энергию.

- Если ваш голос часто становится хриплым либо вы испытываете боль, когда говорите, прежде, чем начать работать над голосом или речью, нужно проконсультироваться у специалиста.

- Профессиональные певцы часто избегают употреблять молочные продукты перед серьезными выступлениями, так как они способствуют удалению слизи, которая покрывает голосовые связки и делает голос менее чистым.

- Как и к любому другому органу тела, к голосовому аппарату нужно относиться с уважением, он также заслуживает отдыха. Профессиональные актеры "разогревают" свой голос перед особенно сложными фрагментами роли, а затем "охлаждают" его, проделывая специальные упражнения на успокоение. "Разогревайте" аппарат перед тем, как будете проводить презентацию, просить о повышении зарплаты либо председательствовать на собрании - и он вас не подведет.

- На голос отрицательно влияет чрезмерное употребление алкоголя. Курение - основной из факторов, вызывающих рак гортани.

- Если много съесть на ночь, отрыгиваемая из желудка кислота может осесть на голосовых связках, и утром голос будет хриплым.

- Сухой воздух, использование кондиционера и центрального отопления отрицательно влияют на голос. При необходимости можно купить увлажнитель воздуха. Особенно сильно напрягать голос приходится в жаркой дымной атмосфере в местах, где много шума, например, в самолетах, в барах и на вечеринках.

ПРОИЗНОШЕНИЕ

Не подлежит сомнению, что произношение оказывает значительное влияние на весь имидж. Многие люди имеют предубежденность против определенных вариантов произношения по политическим соображениям (например, против южно-африканского), из-за качества звука (например, считается, что бирмингемский акцент имеет минорное звучание, что придает ему меланхолический оттенок), из-за снобизма (акцент кокни ассоциируется с низким социальным положением и отсутствием образования) или "обратного снобизма" (люди, живущие на периферии, могут испытывать предубежденность к английскому языку, на котором говорят представители высших слоев общества). Лишь немногие из нас признают наличие подобных предубеждений, поскольку их иррациональность и несправедливость более-менее очевидна. Однако они все-таки существуют. У нас возникают прочные

ассоциации между определенными типами произношения и личными качествами. В рекламе пива и хлеба часто используют йоркширский акцент, потому что он обычно ассоциируется с честностью, прямоотой, практичностью, добротой и старомодными вкусами.

В Великобритании наиболее "предпочтительным" является стандартный английский язык (английский язык БиБиСи) и "благоприобретенное произношение" - грамматически более правильная версия других вариантов произношения. Последний вариант широко используется средним классом на юге Англии. По мере эволюции общества это произношение также изменяется. Во времена Ноэля Коварда имелась тенденция растягивать звук "р", чтобы он звучал совер-р-р-шенно четко. В наши дни такой тенденции уже не наблюдается, и этот вариант произношения испытал на себе значительное влияние лондонского акцента, что сделало его звучание менее формальным в глазах общественности.

Существует и "гиперболизированная" версия этого произношения. К этой категории можно отнести типичную речь высших социальных групп; она постепенно вымирает. По отношению к этому произношению имеется заметная предубежденность из-за его привилегированности, консерватизма и ассоциированности с чувством классового превосходства. К наименее "предпочтительным" произношениям относятся те, что прямо ассоциируются с рабочим классом - акцент Бирмингема, Глазго, Ливерпуля, Белфаста. Великобритания, по-видимому, все-таки остается нацией снобов.

Наличие некоторых из этих предрассудков заставляет людей приспособлять и адаптировать свое произношение. Обычно это делается для того, чтобы обеспечить лучшее понимание либо для того, чтобы меньше отличаться от окружающих. Произношение может мешать адекватности передачи информации. Если вы прошли через "плавильный котел" образования и хотите меньше отличаться от окружающих, вам придется избавиться от сильного регионального акцента. Конечно, некоторые люди принципиально не хотят отказываться от своего традиционного произношения. Одна из известных писательниц и радиоведущих феминистского толка подчеркивает свой сильный акцент как доказательство своей бескомпромиссности и пролетарского происхождения. Очевидно, она хочет, чтобы ее воспринимали как "женщину из народа". Этот ее акцент варьируется в зависимости от того, с кем она беседует. И чем "фешенебельней" собеседник, тем сильнее акцент. Да и у всех нас в речь вклинивается акцент: чем больше вы уверены в себе и чем "лучше уши", тем больше разных видов произношения имеете возможность использовать. Большинство из нас узнают тот акцент и голос, который используется только чтобы "замаскироваться" в телефонном разговоре.

Таким образом, с различными произношениями связаны определенные ассоциации, но часть того впечатления, которое они производят, объясняется балансом звука и акцента. Гласные звуки несут эмоциональное содержание, тогда как согласными передается энергия и логика. Акценты вроде южно-ирландского, в котором согласные произносятся нечетко, а гласные растягиваются - мягкие и музыкальные (отчасти из-за широты диапазона). Акцент Глазго с его взрывными согласными способен производить впечатление решительности, заинтересованности, а то и агрессивности. Стандартный английский с его отрывистыми четкими согласными и падающим тоном звучит уверенно и решительно.

Следует ли людям менять свое произношение? Нужно различать хороший голос и

речь и "правильный" акцент. Если вы хорошо пользуетесь голосом, данным природой, тогда ваша речь будет хорошей и четкой независимо от произношения. Иногда люди пытаются изменить свой акцент, и это только создает дополнительное напряжение. Они начинают при этом неправильно пользоваться своим голосом, это наносит ущерб их имиджу. Они могут освоить худшие аспекты того звучания, к которому стремятся, и речь от этого будет звучать неестественно. Иногда в таких случаях будет прорываться "естественное" произношение, особенно когда человек злится или находится в возбужденном состоянии.

Если вы говорили с акцентом в течение многих лет, ваши органы речи успели сильно привыкнуть к нему. Чтобы изменить эти привычки, потребуются значительные усилия и мотивация. В определенном смысле, пытаясь изменить свой акцент, вы как бы отменяете часть своего культурного наследия, если хотите - вы чуть ли не пытаетесь изменить свою историю. У некоторых людей сформировалось то же ошибочное отношение к акцентам, что и к пластическим операциям. Они думают, что смогут заново родиться, а вся предыдущая жизнь будет забыта. Эти ожидания никогда не оправдываются.

Если у вас слишком сильный акцент, который делает звучание речи раздражающим и препятствует пониманию, необходимо "подчистить" некоторые звуки. Вы должны сами определить, какие из произносимых звуков наименее понятны окружающим, и поработать над ними. При этом может потребоваться помощь профессионала. Так как речь идет об изменении привычек, сформировавшихся в течение многих лет, вам может потребоваться много времени и стараний.

Мир был бы довольно скучным местом, если бы все разговаривали одинаково. Произношение придает колорит, силу и различимость хорошо поставленному голосу и подчеркивает индивидуальность.

ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ

Глава седьмая

Умение выступать перед публикой свидетельствует о наличии у человека большой уверенности в своем имидже и помогает улучшить его. Если хотите получить известность в какой-нибудь сфере, выделиться в компании, продвинуться по службе или развить свой бизнес, то наиболее эффективный и дешевый способ - научиться говорить перед публикой.

Возможно, вам повезло, и вы уже обладаете даром хорошего оратора. Маловероятно, что вы родились с этим даром. Великие ораторы говорят по интуиции и вдохновению, но в то же время они много готовят, изучают основы актерского мастерства и развивают свои навыки на практике. То, что кажется естественным взаимопониманием с аудиторией, часто является результатом столь искусного использования оратором определенных приемов, что мы этого даже не замечаем.

Можно научиться выступать перед аудиторией, посещая специальные курсы или читая книги, однако ничто не заменит практики публичных выступлений. Если вы не любите выступать перед публикой, нужно использовать для этого любую возможность, даже если все это начинается с того, что требуется задать вопрос на родительском собрании. Большинство из советов, данных в этой главе, применимы ко всем

ситуациям, независимо от того, выступление ли это перед четырьмя или пятью коллегами на собрании или перед тремя сотнями делегатов на съезде.

Когда выступаете перед публикой, почти все аспекты вашего облика становятся предметом пристального внимания. Поза, жесты, выражение лица, голос, одежда -- все имеет значение. Внимание сосредоточивается так, словно ваше умение выступать перед публикой изучается под микроскопом. Зачастую это приводит к сильному стрессу, поскольку вы видите, как за вами наблюдают окружающие и выносят свои суждения. Любые мелкие недостатки, например слишком тихий голос или привычка чрезмерно изгибаться, на которые в повседневных ситуациях внимания не обращают, при выступлении перед аудиторией выглядят преувеличенно и нарочито.

Неудивительно, что некоторым из нас бывает легче притвориться кем-то другим, выступая перед публикой. Мы пытаемся войти в образ "публичного оратора", который не имеет ничего общего с нами самими. Мы знаем, что выступление перед публикой в чем-то сродни актерской игре, и часто играем различные стереотипные роли: "непререкаемого авторитета", "сверх-гибкого продавца" или "преуспевающей супер-женщины". К сожалению, если эти роли нам не близки, создается впечатление, что мы просто стремимся произвести дешевый эффект. Например, можно попытаться сыграть роль "души вечеринки", будучи на самом деле очень тихим человеком. Скажем, прочли вы, что юмор хорошо помогает при выступлениях перед публикой, и решили рассказать несколько новых анекдотов. При этом будет заметно, что это не ваш стиль, к тому же момент вы выберете не самый подходящий, и в результате выступление будет иметь совершенно обратный эффект. Вы почувствуете себя не в своей тарелке, да и аудитория не будет вам доверять. Поэтому необходимо найти свой собственный стиль.

Для того, чтобы войти в роль, наиболее умелые актеры используют свои собственные чувства и опыт. Человек, выступающий перед публикой, имеет больше возможностей, чем актер, потому что он сам является и автором сценария, и режиссером, есть возможность даже выбрать костюм и декорации. Конечно же, умелые ораторы создают некоторый имидж, который однако им соответствует. Они выставляют напоказ наиболее выигрышные из своих качеств. Спокойный и серьезный человек будет подчеркивать свою серьезность и заботу о других, тогда как скандальный экстраверт будет использовать юмор и шокирующие приемы. Публичная речь - это своего рода артистическое выступление, в котором вы представляете некую возвышенную версию своей личности.

Чтобы хорошо говорить, необходимо соблюдать определенный баланс между самим оратором, тем, что говорится, и аудиторией. Если один из этих элементов подавляет другие, скажем, если оратор слишком заботится о своем собственном имидже или, например, если речь составлена без учета специфики аудитории или оратор позволяет толпе освистывать себя, от этого страдает вся речь. Цельность имиджа позволяет поддерживать баланс: если выходите на трибуну разодетый, как новогодняя елка, внешний вид будет подавлять все остальные компоненты. Если речь будет произноситься слишком напряженным и, следовательно, слишком значительным тоном, аудитория будет "отключаться". Если с самого начала выступления ваши жесты и выражение лица будут напоминать испуганного кролика, вам не удастся завоевать доверие аудитории.

И при планировании, и при выборе метода подачи себя основное внимание нужно уделить аудитории. Когда мы слушаем выступающего, "обычно уделяем внимание

двум вещам. Во-первых, насколько доверяем и уважаем его? Во-вторых, насколько он нам близок, т.е. есть ли у нас с ним общий опыт, насколько похожи наши взгляды, понимает ли он наши проблемы? Для того, чтобы ваш имидж был достаточно эффектен, этот баланс нужно соблюдать. Несмотря на то, что в аудитории могут оказаться совершенно разные люди, их должно объединять уважение к оратору, сопереживание с ним или и то, и другое. Много зависит и от ситуации. Если читаете лекцию, очень важно, чтобы вам верили. Когда вы выступаете на вечеринке, тут гораздо важнее понимать культуру, настроение и реагировать на юмор аудитории.

Вы можете завоевывать доверие и сопереживание аудитории за счет своего имиджа. И создавая его, снова нужно думать об аудитории. Приведем такой пример.

Джейн достигла определенных успехов как жена и мать, а также в бизнесе, и ей нужно было выступить перед местной ассоциацией домохозяек. Она оделась поскромнее, думая, что так будет лучше. Однако это вызвало лишь недоверие аудитории. Из-за того, что Джейн неловко чувствовала себя в повседневной одежде из тускло-коричневой шерстяной ткани, в то время как макияж позволял предположить, что его обладательница обычно одевается "с иголочки", аудитория заподозрила ее в покровительственном отношении, ее внешний имидж подействовал отрицательно. Тогда Джейн попыталась произвести впечатление на аудиторию, упомянув о своих профессиональных достижениях, что обычно имело эффект, когда она разговаривала со своими коллегами, однако и тут аудитория осталась равнодушной.

В следующий раз для выступления перед подобной аудиторией Джейн надела свой нарядный костюм, который обычно носила на работу, и заговорила о своих достижениях на работе с позиции жены и матери. Речь прошла "на ура", и аудитория слушала внимательно и заинтересованно.

Самым важным в выступлении является ваше собственное отношение к нему. Если вы уверены, что у вас не получится, у вас действительно может не получиться. Выступление перед публикой - это наука, изучить которую может каждый. Сохраняйте положительный настрой и воспринимайте неудачи как неотъемлемую часть процесса обучения. Часто приводящиеся статистические данные показывают, что 41% американцев до смерти боится выступлений перед публикой!

КАК СОВЛАДАТЬ СО СВОИМИ НЕРВАМИ

Нервозность приводит к увеличению уровня адреналина в крови. В контролируемых дозах адреналин способен придавать выступлению оживленность и энергичность. Практически каждый актер испытывает прилив адреналина в крови на первом выступлении, и это может дать положительный результат, превратив просто хорошее выступление в великолепное. Иногда даже бывалые актеры и ораторы испытывают большое нервное возбуждение, причем совершенно беспричинное. Для того, чтобы успешно выполнить свою работу, им необходимо держать свои нервы под контролем и использовать их с толком. Вы можете затратить огромное количество времени на создание своего ораторского имиджа, но все это окажется напрасным, если во время важного выступления вы потеряете контроль над своими нервами.

Подумайте, что может случиться в самом худшем случае. Наверняка это не связано с угрозой для жизни! У вас может пересохнуть в горле, вам могут задать нелепые

вопросы, вы можете запнуться на некоторых словах. Но после того, как закончите свое выступление, жизнь будет продолжаться. Это, конечно, рационалистический подход, и он не всегда оказывается эффективным. Часто бывает полезно запланировать после выступления какое-нибудь приятное развлечение, это будет для вас стимулом и уберезет от чрезмерного анализа выступления.

Можно предположить, что если кто-то попросил вас выступить, он считает, что ваша речь будет интересной и полезной для аудитории. По крайней мере попросивший выступить так думает, даже если вы с этим и не согласны. Если же выступление связано с работой, то вряд ли бы начальство доверило вам это выступление, если оно не было уверено в том, что вы сможете его сделать. Если кто-нибудь на работе говорит, что вам нужно научиться выступать перед публикой, это следует воспринимать как комплимент. Это может означать, что вам предложат что-нибудь значительное.

Часто имеет смысл подумать, чем вызвано нервное напряжение. Рассчитываете ли вы на полное внимание со стороны аудитории? А может, чувствуете неловкость из-за того, что на вас устремлены все взгляды?

Если вы ответили "да" на оба вопроса, по моему мнению, это значит, что вы слишком высокого мнения об аудитории. Конечно, в идеале аудитория должна начать внимательно вас слушать, как только вы заговорите. В действительности же многие слушатели будут заняты совсем другими мыслями. Они будут думать о том, когда нужно отвести автомобиль на техобслуживание, о том, что съесть на обед или о том, что комната плохо проветривается. Но люди не хотят казаться невежливыми и поэтому будут делать вид, что внимательно вас слушают.

Добиться внимания аудитории - это работа выступающего. Вы должны сделать так, чтобы аудитория сконцентрировалась на том, о чем вы говорите. Для этого нужно попросить ее внимания, представиться и рассказать, чему будет посвящено выступление. Если вы впервые выступаете перед этой аудиторией, она должна привыкнуть к вашему внешнему виду, звуку голоса и словам. Можно сказать, что вы ведете переговоры, цель которых - добиться интереса и внимания со стороны аудитории.

Опытные ораторы никогда не высказывают наиболее важных идей в начале выступления, поскольку знают, что на этой стадии аудитория еще только привыкает к выступающему. Иногда они делают спорные заявления, чтобы вызвать интерес у аудитории, но никогда не высказывают на этом этапе главных мыслей, которые не будут потом повторяться или развиваться.

Некоторые воспринимают аудиторию как большого хищника, охотящегося на выступающего. Кроме тех ситуаций, где вы оказываетесь в заведомо враждебном стане, это обычно не так. Если у вас пессимистичное отношение к человечеству, вы сможете защищать точку зрения, что аудитория хочет вашей неудачи. Однако даже те, кто с вами не согласны, не хотят спокойно сидеть и слушать речь, особенно если она скучна и подается непрофессионально. Большинство же слушателей хотят, чтобы ваша речь была успешной, даже если они не согласны с ее содержанием.

Если верить статистическим данным, в любой аудитории будет много людей, разделяющих вашу нервную реакцию на выступление перед публикой, и они меньше всего будут желать вам неудачи. Это напомнило бы им о своей собственной уязвимости. Похожая реакция, только в гораздо большем масштабе, имеет место, когда кто-либо, кого мы знаем, умирает. Мы сопереживаем этому человеку и его семье, но

это также и напоминание о нашей собственной смертности, которое для многих из нас имеет очистительное значение.

Аудитория связывает свои ожидания с возникновением взаимоотношений с выступающим. Слушатели часто чувствуют себя более комфортно за счет того, что выступают в роли наблюдателей, а не наблюдаемых. Кроме того, число слушателей обычно бывает немалым. Поэтому выступающий находится под большим напряжением, и частота его пульса обычно увеличивается. Когда кто-либо из публики задает вопрос, пульс оратора резко учащается, поскольку он чувствует на себе особое внимание. При этом, однако, увеличивается и пульс человека, сидящего рядом с задавшим вопрос. Независимо от того, показываем мы это или нет, многие из нас не очень комфортно чувствуют себя, оказываясь под пристальным вниманием окружающих.

Количественная разница между аудиторией и оратором вызывает определенную модель поведения членов аудитории. Те, кто в разговоре с глазу на глаз всячески поощрял бы собеседника, кивая головой, принимая соответствующее выражение лица или произнося сочувственные звуки, не делают этого с той же интенсивностью, когда оказываются в группе слушателей. Поэтому оратор, пытающийся подать свой "возвышенный образ" и ждущий от аудитории соответствующей поддержки, не находит ее в той степени, на какую рассчитывал. На неопытного оратора это может оказать весьма отрицательное воздействие. Но это вовсе не значит, что аудитория слушает невнимательно, просто поведение коллектива отличается от поведения отдельных индивидуумов. Важно понимать это отличие.

Следуя принципу "поведение порождает поведение", оратор также может повлиять на аудиторию. Чем более уверены и спокойны вы сами, тем больше доверия будет проявлять к вам публика. Во время выступления перед аудиторией вы являетесь ее лидером.

Если начинаете думать о худшем, что может случиться с вами, попытайтесь подойти к этому с юмористической точки зрения. Наглядно представьте себе, что все проходит хорошо, вы встречаете понимание и всеобщее одобрение. Мысленно проиграйте все свое выступление от того момента, когда выйдете на трибуну, чувствуя себя несколько нервно, но под контролем, до того, когда вы, чувствуя удовлетворение, выходите из здания.

Осознаваемые мысли (те, что находятся не на уровне подсознания) в некоторой степени контролируемы, и вы можете предпочесть тот или иной сценарий. Если будете много думать о неудаче, вспоминая прошлое или делая негативные предположения о будущем, можете сами помешать своему собственному успеху, и пессимистическое отношение может оказаться пророческим. Ваше негативное отношение будет расти и передастся окружающим. Вместо подготовки к выступлению вы будете стараться выработать механизм защиты от аудитории. Представьте себе успешное выступление, и у вас будет больше шансов, что оно таким и окажется. Энтузиазм и искреннее желание добиться понимания аудиторией часто способны компенсировать недостатки технического характера.

Можно разработать специальный план действий на случай неудачи, это поможет вам чувствовать себя спокойнее. Придумайте выражения типа "А сейчас я бы хотела посмотреть в свои заметки, чтобы убедиться, что коснулась всех аспектов". На самом деле это будет означать: "Где, черт возьми, я сейчас нахожусь, и что должна говорить

теперь?" Аудитория же будет уверена, что у вас есть четкий план выступления; кроме того, она сможет воспользоваться паузой, чтобы отдохнуть. Если аудитория невелика, и при необходимости вы легко можете призвать ее к порядку, этой же цели может служить перерыв для вопросов. Следите за тем, чтобы он был достаточно коротким, чтобы после него можно было бы легко вернуться к своему выступлению.

Многие из тех, кому приходится выступать перед публикой, участвуют и в организации самих мероприятий, на которых они выступают. В этом случае важно все-таки найти время на подготовку своего выступления, иначе пострадает не только ваше выступление, но и само мероприятие. Об этом, возможно, необходимо позаботиться в первую очередь. Кроме того, я рекомендую вам подготовиться и физически. Если у вас достаточно времени, и вы регулярно бегаете, плаваете или занимаетесь аэробикой, можете просто воспользоваться обычными разминочными упражнениями. Когда тело и голос в достаточной степени "разогреются", они станут более восприимчивыми к сигналам, посылаемым мозгом. Посвятите пять минут тому, чтобы расслабиться и "прочистить" свой мозг - самому взглянуть на него как бы со стороны и проследить, что в нем нет никаких мыслей. Если же какие-то мысли настойчиво проникают в мозг, дайте им спокойно прийти и уйти. В этом состоит техника медитации, которая помогает успокоиться и "перезарядиться".

Всегда необходимо проводить мини-разминку голоса и тела, даже если единственная имеющаяся у вас возможность - воспользоваться пятью минутами в туалете. Уделите особое внимание наиболее напряженным частям тела. Если бывает, что у вас дрожат колени перед аудиторией, перед началом выступления необходимо встряхнуть и разогреть ноги. Если лицевые мышцы имеют обыкновение подергиваться, необходимо уделить особое внимание массажу и растянуть их. Упражнения для различных частей тела были подробно описаны в четвертой и шестой главах. Ниже приводится минимальный комплекс упражнений.

- Медленно покаивайте головой и поворачивайте плечами, убедитесь, что в плечах и в области шеи напряженность отсутствует.
- Встряхните руки и ноги, чтобы снять напряжение.
- Убедитесь, что вы используете низкое дыхание, "вбирая" живот на выдохе и расслабляя на вдохе. Сознательно сделайте несколько правильных выдохов.
- Разогрейте лицо, погладьте челюсти, порастягивайте губы вперед и назад. Выпятите губы, затем произнесите несколько раз "па", "ба", "ма", снова выпятите губы. Вздохните и зевните.
- Выпрямитесь, почувствовав, как удлиняется и расширяется задняя часть шеи, улыбнитесь. Если вам нравится такое состояние, вы сможете его достичь.

Если вас охватывает паника, когда входите в помещение, где предстоит выступить, ведите внутренний монолог о том, что делаете, а не о том, какой эффект производите. Например: "Я подхожу к трибуне, делаю выдох, смотрю на людей, улыбаюсь им, делаю выдох, я сижу на сцене, делаю выдох". При сидении и стоянии нужно принимать позу, в которой вы чувствуете себя комфортно, в которой чувствуете, что посылаете аудитории нужные сигналы. Ожидание выступления может вызывать испуг и нервозность. При этом необходимо принять удобную позу и контролировать темп дыхания, делая медленные выдохи. В этом случае можете быть спокойны за то, что снаружи выглядите хорошо и собранно, как бы ни нервничали внутри.

Ожидая выступления, можно оценить аудиторию, перед которой предстоит

выступать, это поможет установить с ней взаимопонимание. Обратите внимание на возраст слушателей, общественное положение, соотношение мужчин и женщин, и по мере обретения опыта вы сможете в зависимости от этих факторов соответственно изменять свою речь. Думайте о том, что собираетесь делать, начав говорить, а не о том, какими хотите быть - веселыми, впечатляющими, шокирующими и т.д. Когда мы стремимся быстро произвести эффект, уделяем недостаточно внимания средствам, и в результате эффект получается обратный. С другой стороны, если средства выбраны верные, то и эффект будет иметь место как бы сам по себе. Вы можете поставить перед собой задачу поприветствовать аудиторию, заинтриговать ее, бросить ей вызов, убедить. Главное четко представлять, что собираетесь делать, и действительно делать это, а не становиться пассивной жертвой. Мысленно говорите себе: "Я представляюсь, делаю паузу и дышу, я убеждаю слушателей, дышу, я рассказываю им, дышу".

Приведенные в этой книге антистрессовые упражнения помогут вам совладать с нервами. Если пересыхает во рту, чтобы появилась слюна необходимо тихонько прикусить язык, представив себе, что кусаете лимон. Если во рту слишком много слюны, то вдохнув несколько раз через рот, можно уменьшить ее количество. Выпить глоток воды и показать аудитории, что собираетесь это сделать - еще одна возможность получить передышку и собраться с мыслями.

ПОДГОТОВКА

Есть люди, которые считают, что не умеют выступать перед публикой, потому что однажды, когда они были плохо подготовлены, это у них не получилось. Но тогда они слишком волновались и не обдумали как следует содержание своего выступления, а когда выступление началось, все вышло так плохо, как они и ожидали, и даже еще хуже из-за недостаточности подготовки.

Анализ аудитории

Прежде чем планировать свое выступление, нужно подумать об аудитории. Заранее узнайте о ней как можно больше. Задайтесь вопросами:

- Кто входит в аудиторию: возраст, пол, расовая принадлежность, социальное положение и образование?
- Почему эти люди собрались вместе?
- Насколько хорошо они знакомы с темой моего выступления?
- Каково отношение к предмету выступления?
- К каким инстинктам присутствующих нужно обратиться, т.е. что полезного для аудитории можно предложить: то ли это идея для дальнейшего обсуждения, то ли присутствующие могут извлечь для себя финансовую выгоду? Смогут ли они почувствовать себя лучше психологически? Близко ли им то, что я собираюсь излагать с позиций социального положения?
- В какой степени нужно апеллировать к эмоциям, и в какой - к логике?
- Что я хочу закрепить в их сознании?
- Хочу ли я, чтобы они совершили какие-то действия?

- Поймут ли они специальные термины или нужно им их объяснять?
- Насколько мне доверяет аудитория?
- Что у нас есть общего?
- Какие вопросы мне могут задать?

Когда вы ответите на все эти вопросы, у вас появится много идей по поводу выступления.

Цели и намерения

У выступления должна быть цель, которую нужно уметь выразить в сжатой форме. Эта цель предоставляет различные возможности ее достижения. Например, если ваша цель в том, чтобы что-то кому-то продать (а мы все что-то кому-то продаем, иногда даже доверие к себе), вы должны убедить слушателей в своей искренности, помочь им представить себя на месте тех, у кого уже есть то, что предлагается присутствующим, показать преимущества своего предложения и недостатки конкурентов, привести пример из собственного опыта и убедить, что жизнь без того, что вы им предлагаете, будет просто невозможна. Вы можете вызвать интерес у слушателей, бросив им вызов, оскорбив или посмеявшись над ними. Заметьте, что все действия оратора - активного плана; они направлены на достижение его целей. Поэтому следует задать себе вопрос, какие средства вы будете использовать для передачи слушателям того, о чем хотите рассказать.

Иногда действия и намерения не осознаются. Например, если хотите проинформировать аудиторию, недооценив уровень ее осведомленности, можете произвести впечатление, будто относитесь к присутствующим свысока. Это часто случается, когда оратор использует слишком много наглядных пособий. Намеченные действия определяют форму передачи сообщения, которая так же важна, как и выражающие ее слова. Если хотите воодушевить аудиторию на что-то конкретное, фраза должна звучать совершенно по-другому по сравнению со случаем, когда этой же фразой бросается некий вызов. Своим клиентам я рекомендую помечать тезисы выступлений такими словами: "воодушевить", "бросить вызов", "вовлечь" и т.д., чтобы это помогало двигаться к цели и соответствующим образом менять голос. Используя этот метод, вы всегда будете осознавать направленность действий.

Подбор и организация материала

Итак, вы уже проанализировали состав аудитории, метили цель и действия, направленные на ее реализацию. А теперь нужно собрать и подготовить материал выступления. Идеи, содержащиеся в выступлении, гораздо важнее слов. Если вы обдумали основные идеи и относитесь к ним с энтузиазмом, вас можно считать готовыми к быстрому старту. Я не буду подробно останавливаться на организации материала выступления, поскольку на эту тему написано много хороших книг - см. список литературы в конце книги. Не фиксируйте план на слишком ранней стадии, поскольку у вас могут появиться новые идеи.

Один из наиболее эффективных методов организации материала состоит в том,

чтобы обозначить основную цель посередине листа бумаги, а вокруг в произвольном порядке записать все родственные аспекты. Дополняйте список до тех пор, пока можете, затем приведите его в логическую последовательность, удалив те пункты, которые кажутся незначительными. В одном из вариантов этого метода, связанном с "мышлением правым полушарием", - о нем упомянуто в разделе четвертой главы, посвященном движению глаз, - рекомендуется дать волю воображению то есть правому полушарию мозга, которое при подготовке используется обычно недостаточно интенсивно, и проиллюстрировать все аспекты своего выступления картинками. Этот метод действительно стимулирует воображение, и запоминание оказывается более эффективным, когда используются визуальные образы, а не слова.

Выступая перед аудиторией, вы словно ведете ее по намеченному пути, и чем логичнее построена речь, тем лучше. Имеет смысл организовать весь материал выступления по принципу "обстоятельства - проблема - решение", в тематическом, хронологическом или географическом порядке. Посмотрите, например, как можно строить беседу на тему "Выработка имиджа".

"Обстоятельства - проблема - решение": У вас нет времени думать о своем имидже - Вы не справляетесь с правильной подачей себя - Приходите на мои семинары и купите эту книгу!

Хронологический порядок: Как можно за шесть месяцев улучшить свой имидж, используя расписанные по месяцам программы.

Географический порядок: А как обстоит дело с этим вопросом в Америке и в Европе? Что мы взяли у Америки и Европы? Что еще следовало бы у них перенять?

Из этого примера понятно, что для одних тем больше подходят одни структуры, для других тем - другие, и вам необходимо выбирать ту структуру, которой будет легче всего следовать: так будет удобнее и вам, и аудитории. Географическая и хронологическая структуры в приведенном выше примере выглядят нечетко и искусственно. Использование структуры "обстоятельства - проблема - решение" оказывается эффективным в том случае, если ваша цель - убедить кого-то что-либо купить. Если вы хотите использовать подход, апеллирующий в первую очередь к логике, постарайтесь предугадать вопросы аудитории. Поставьте проблему, предложите для нее свое решение, покажите несостоятельность альтернативных решений и ведите слушателей, разворачивая перед ними свою теорию. Вы должны будете продемонстрировать свой интеллект и рациональность мышления, а также польстить аудитории, показав, что считаете ее уровень достаточно высоким для понимания излагаемого материала.

Не старайтесь готовить слишком много материала. Аудитория скорее поймет вашу идею, если структура ее изложения будет простой, и вы сможете проиллюстрировать ее примерами и сравнениями.

Средства организации выступления.

Существуют такие формы организации информации, при использовании которых усвоение информации идет с большей эффективностью. Нечетное количество тезисов, группы из трех понятий (например, вера, надежда, любовь) параллели и сравнения (с одной стороны, ..., с другой стороны, ...) являются эффективными методами изложения

информации. Люди лучше запоминают нечетные числа, потому что они образуют в мозгу более четкую структуру.

В начале выступления определенное время уходит на то, чтобы аудитория к вам приспособилась. На этом этапе следует говорить со скоростью приблизительно 130-150 слов в минуту, то есть примерно в три раза медленнее, чем информация может обрабатываться мозгом. Затем внимание аудитории неизбежно будет отвлекаться. Чтобы привлечь внимание с самого начала и поддерживать его до конца выступления, можно использовать специальные приемы, например, делая спорные заявления, высказывая риторические и обычные вопросы, меняя позицию, рассказывая анекдоты и шутки, используя разный уровень громкости голоса. Обычно внимание аудитории отвлекается уже через десять минут, и если выступление длинное, оно должно перемежаться вышеперечисленными приемами.

Большинство людей понимают необходимость энергичного начала выступления, но многие забывают, что еще более важную роль играет энергичность завершения. Ведь это - последнее, что слышит от вас аудитория, поэтому оно должно быть самым запоминающимся.

Если оратор чувствует себя в чем-либо виноватым, он или она часто возвращается назад, пытается вносить какие-то поправки. Перескакивание с одной мысли на другую отвлекает слушателя от содержания выступления. Если подготовлено энергичное окончание, следует уложиться в нужное время и логично завершить речь. Четкость заключения способна компенсировать запинки, встречающиеся в начале, и даже вялую середину выступления.

Привлекайте все свое воображение в выборе методов. Чем вы доступнее и ближе аудитории, тем лучше. Хорошо, если уже в начале выступления удастся добиться реакции аудитории, это часто оказывается весьма полезным. Вы должны показать, что признательны аудитории, и еще сильнее вовлечь в свое выступление, это обычно нравится людям. Помните, что в больших группах люди чувствуют себя менее скованно, и такая форма реакции как смех является весьма заразной.

Заметки и тезисы

Вы сами должны принять решение, как будете выступать. Меня просто в ужас приводят презентации, на которых люди читают по бумажке буквально каждое слово. Это не выступления, а декламация какая-то. Написанный на бумаге текст и текст, произнесенный вслух, звучат совершенно по-разному. Например, расстановка пауз в устной речи отличается от расстановки знаков препинания в тексте. Читая свою речь по бумажке, вы создаете определенный барьер между собой и слушателями. И если вы заинтересованы в результатах своего выступления и стремитесь добиться взаимопонимания с аудиторией, используйте лишь заметки и тезисы. Люди часто используют полные сценарии, потому что не уверены в своих ораторских способностях, однако это обычно не помогает. Политики используют заранее написанные речи, чтобы можно было гарантировать точность цитат в прессе.

В заметках должны содержаться основные идеи выступления. Совсем необязательно записывать целые предложения, достаточно отдельных слов и заголовков. Можно также полностью записать цитаты, цифры и статистику, потому что

все это бывает трудно запомнить. Неплохо пометить в заметках свои намерения, например в какой части выступления вы хотите убедить слушателей в чем-либо, а также отразить инструкции для себя - сделать "вузу, перевести дыхание и т.д. Используйте разноцветные пишущие приборы и пишите разборчиво.

Большинство людей пишут заметки в более развернутом виде, чем в действительности необходимо, помногу говорят о том, что им хорошо знакомо, даже не заглядывая в свои записи. Заметки играют при этом роль своего рода страховки. Репетируя выступление, следует "подчищать" заметки, сводя их к необходимому минимуму.

Аудитории обычно нравятся ораторы, которые вообще не используют каких-либо записей. Если хорошо знаете тему и способны мысленно представлять структуру выступления - это могут быть заголовки трех основных пунктов речи - нужно попробовать. Если это кажется вам слишком радикальным, просто положите свои заметки на стол, чтобы был "спасательный жилет" на случай, если начнете "тонуть". Никогда не учите текст выступления наизусть. В этом случае аудитория сделает вывод, что вы вспоминаете слова - это будет заметно по движению глаз - и неспособны донести до слушателей смысл выступления.

Регламент

В шоу-бизнесе часто повторяют присловье: "Всегда оставляй кое-что про запас, сделай так, чтобы им хотелось еще". Она применима и к выступлениям перед публикой. К сожалению, публике свойственно считать, что слушать выступающих - достаточно утомительное занятие. Поэтому даже самый лучший оратор часто лишь поднимается в глазах аудитории, если заканчивает свое выступление немного раньше, чем планировалось.

Если вам поручили сделать достаточно длинное выступление, не забывайте, что это ваше время, и вы сами решаете, как его распределить. Если на выступление дали сорок минут, можете выступить в течение получаса, а оставшееся время посвятить ответам на вопросы.

Репетирование

Как только сложится общая концепция выступления, начинайте выражать свои идеи вслух. Многие ошибочно просиживают многие часы над материалом к выступлению, так ни разу и не попробовав произнести его вслух, и результат оказывается фатальным. Выражение идей вслух помогает решить, какие из них следует включить в окончательный вариант выступления, а какие - нет. Попросите, чтобы вас послушал кто-нибудь из друзей, членов семьи либо профессиональный консультант. Задайте им вопрос, достигает ли ваша речь своей цели, и попросите критически проанализировать ее стиль и содержание. Естественно, вам будет при этом несколько неловко, но такой метод приносит большую пользу. Попросите наблюдателя указывать на проявления нервозности и на не очень симпатичные жесты.

В репетиционных целях можно использовать также аудио и видеозаписи, с ними

удобно следить за тем, чтобы в выступлении не проскальзывали неестественные жесты и позы. Помните, что ведение подобных записей - только одна из стадий процесса подготовки; по-настоящему хорошее выступление можно сделать только перед публикой. Постоянно спрашивайте себя, соблюдаете ли задуманный план действий, реализуете ли свои намерения. Самое важное - контакт с аудиторией.

Лучше репетировать по полчаса в день несколько недель, чем посвятить этому последние двадцать четыре часа перед выступлением. Преимущества очевидны. Не позволяйте себе откладывать репетиции из страха перед выступлением. Практика вознаграждается, и репетиции вовсе не обязательно должны быть скучными. Нужно подходить к выступлению творчески, постоянно дополнять его и убирать лишнее до самого дня выступления.

Наглядные пособия

Наглядные пособия должны помогать, а не быть чем-то таким, за что вы будете стремиться спрятаться. Некоторые пытаются использовать слайды потому что думают, что в темноте будет удобнее, поскольку появляется возможность подавать информацию как-то обезличенно. В действительности выступление должно представлять интерес именно само по себе, а наглядные пособия следует использовать только для иллюстрации тех фактов, статистики и идей, которые сложно выразить словами. Кроме того, эти средства помогают аудитории лучше запоминать информацию, так как память сильнее реагирует на визуальную информацию.

Наглядные пособия должны поддерживать ваш имидж оратора. Их следует готовить в достаточной степени профессионально. Если перестараетесь и будете злоупотреблять использованием подобных средств, если будете читать вслух и без того различные надписи, есть опасность, что аудитория подумает, будто вы недооцениваете ее уровень развития. Если вы проявите склонность использовать наглядные пособия для того, чтобы вспоминать текст речи и будете обращаться скорее к ним, чем к аудитории, вас могут счесть невнимательными к другим людям, так можно потерять аудиторию. Помните, что наиболее сильное визуальное "средство" - это вы сами.

Если по ходу выступления используется какой-либо раздаточный материал, лучше всего распределить его в конце отведенного вам времени. Так удастся избежать того, что во время выступления внимание аудитории будет отвлекаться на изучение полученных материалов.

В ДЕНЬ ВЫСТУПЛЕНИЯ

Подготовка помещения

Придя в помещение, где будете выступать, убедитесь, что стулья расположены необходимым образом. Нужно, чтобы вас видела и слышала вся аудитория. Чем больше физический барьер между вами и аудиторией, тем менее доступными вы становитесь.

Если слушатели сидят за столами, или если вы выступаете, стоя позади трибуны

или стола, контакт оказывается недостаточно прямым и открытым. Большинству людей нравится выступать, стоя на трибуне, поскольку при этом аудитория видит только верхнюю часть тела и не видит дрожащих коленей выступающего. Трибуна - символ власти, но обычно она становится барьером и, кроме того, выступающий невысокого роста кажется на ней еще меньше. Когда аудитория видит все ваше тело, она может изучить вас значительно детальнее. Кроме того, умение спокойно чувствовать себя на всеобщем обозрении придаст вам дополнительную уверенность в себе. Будет видно, что вам нечего скрывать. Если все-таки хотите использовать трибуну, она может быть и "базой", к которой можно время от времени возвращаться: смена позиции помогает сохранять интерес аудитории.

Иногда стулья и кресла в помещении закрепляются, и переставить их как-либо невозможно. Но можно попробовать организовать расстановку, напоминающую классную комнату, сделав ее менее формальной. Люди обретают большую доступность, когда сидят кругом или полукругом. В такой обстановке легче взаимодействовать с аудиторией, и уменьшается вероятность потери контакта с публикой в задних рядах.

Размещение стульев имеет большое психологическое значение для аудитории и выступающего. Наиболее неудобной для выступающего оказывается форма зала в виде амфитеатра, эта форма используется во многих лекционных залах университетов - оратор находится внизу, а слушатели смотрят на него сверху, сидя на расположенных полукругом ярусах. Если выступающий нервничает, подобная обстановка приводит к тому, что он будет казаться маленьким, незначительным и подавленным.

Выступающий со сцены имеет в этом смысле определенное преимущество. Аудитории приходится поднимать глаза, чтобы смотреть на него. Разница в уровнях способна, однако, создавать дистанцию, которая иногда мешает выступающему устанавливать тесный контакт с аудиторией и добиваться, чтобы публика чувствовала себя комфортно.

Позаботьтесь о том, чтобы в зале была комфортная температура, и чтобы он хорошо проветривался. Вряд ли удастся воодушевить выступлением публику, если она будет сидеть в жарком душном помещении, да еще после плотного обеда с алкоголем.

Убедитесь, что помещение хорошо освещено, и все могут вас видеть. Если будете стоять в тени, присутствующим придется напрягать зрение, чтобы вас рассмотреть. Перед началом выступления проверьте все оборудование, которое предстоит использовать, а если собираетесь говорить через микрофон, отрегулируйте громкость. Если будет возможность прийти в зал раньше слушателей, имеет смысл провести репетицию, чтобы послушать свой голос и определить, насколько громко следует говорить. К тому же это способно придать вам ощущение "своей" территории.

Контакт с аудиторией

Может случиться и так, что вы нарушите структуру своего выступления, запнетесь на сложном слове, с самого начала покажете, что нервничаете. Но если вам удастся установить контакт с аудиторией, ваше выступление все равно окажется успешным. Взаимопонимание с аудиторией в некой мере зависит от вашего к себе отношения. Если вы уверены в том, что вам есть что сказать, если будете стремиться донести до

слушателей предмет сообщения, присутствующие это оценят. Вот несколько советов по установлению взаимопонимания с аудиторией.

- Всегда старайтесь не сидеть, а стоять. Когда вы стоите, ваш энергетический уровень будет иным, и вы станете смотреться более внушительно. Сидячая поза воспринимается как оборонительная, в ней человек уже как бы заранее защищает часть своего тела. Хотя в ряде ситуаций, скажем, полицейскому, беседующему с группой подростков, возможно, лучше будет сесть: тогда он окажется на уровне своих слушателей. Стоять надо прямо и непринужденно. Если же предстоит говорить долго, например, прочитать лекцию или провести занятия по учебному курсу, тогда полезно постоять хотя бы некоторое время в самом начале, чтобы утвердить свой авторитет. Сидя вы как бы становитесь одним из слушателей; это хорошая тактика, когда надо, чтобы они расслабились и набрались уверенности, например, перед тем, как задавать вам вопросы.

- Обозначьте свою "базовую территорию", иными словами, постройте неподвижно в удобной позе на одном месте. Чем больше пространства окружает это место, тем лучше. Всем нам свойственно лгнуть к предметам обстановки и прочим крупным объектам. Если в пустой комнате есть лишь один предмет, то входящие будут незамедлительно устремляться именно к нему, он действует наподобие опоры. Чем меньше вы будете нуждаться в опоре, тем лучше. Затем можно будет покинуть "базовую территорию" и расхаживать вокруг, но в самом начале надо дать слушателям почувствовать, что вы способны стоять комфортно на одном месте.

- Избегайте демонстрации рефлекса "убегания" - пританцовывания, подергивания и ерзания бедрами, притопывания ногой, перекатывания с пятки на носок, словно балерина. Нужно буквально пригвоздить ноги к своему плацдарму.

- По возможности оставляйте переднюю часть туловища неприкрытой. Оборонительная поза оратора подрывает доверие публики и заставляет усомниться в его компетентности. Поза со сложенными перед собой руками именуется "фиговым листком". Человек прикрывает то, что, по его мнению, следует всячески оберегать. В этой позе он подобен священнику, собирающемуся начать вечернюю службу и сильно сомневающемуся в успехе проповеди. Сложенные за спиной руки придают выступающему официальный вид, как у патрульного полисмента или командира взвода. Руки в этом положении может "заклинить", что лишит возможности жестикулировать.

Выступая на публике, люди порой принимают самые необычные позы. Один из слушателей моих курсов на протяжении всего своего выступления только и делал, что придерживал руками ягодичы. (Полагаю, Фрейд нашлось бы что сказать по этому поводу). Старайтесь стоять, свободно опустив расслабленные руки по бокам туловища. Если они напряжены, попробуйте расслабить плечи и слегка потрясите кистями и пальцами рук, чтобы снять с них напряжение. Не вертите ничего в руках и избегайте неестественных жестов.

- Перед началом выступления станьте прямо, с улыбкой оглядите публику, сделайте выдох. Нервозность заставляет многих начинать говорить, едва они подойдут к своему месту, и прежде чем публика сообразит, что происходит, такой оратор уже несется во весь опор. Помните, что начало разговора - это период вашей настройки на

аудиторию.

- До начала выступления лучше не откашливаться, разве что вы сильно простужены и чувствуете, что голосовые связки покрылись слизью. Откашливание - признак нервной манерности, характерный для начинающих. По нему слушатель догадывается, что вы вот-вот заговорите, но прежде хотите проверить, все ли в порядке с голосовым аппаратом. Лучше сильно сглотнуть или сделать глоток воды. С другой стороны, можно прочистить глотку и с целью привлечь к себе внимание, но здесь нужно иметь твердую уверенность, что подобный маневр пойдет вам на пользу.

- Установите с аудиторией постоянный визуальный контакт. Бегая глазами по публике, оратор выдает свою нервозность, и она постепенно передается присутствующим. Если слушателей немного, нужно уметь выдерживать визуальный контакт в течение достаточно продолжительного времени, чтобы каждый из присутствующих проникся сознанием, что в нем видят индивидуума. В случае большой аудитории полезно наметить несколько точек, на каждой из них можно будет задерживать на мгновение взгляд, давая глазам отдохнуть перед тем как перевести их на следующую. Точки должны быть равномерно разбросаны по всей аудитории, это позволяет охватить взглядом каждого из присутствующих. Если не поддерживать визуального контакта с последними рядами, то и слова оратора вряд ли туда донесутся.

- Завидя дружелюбное лицо, не обольщайтесь мыслью "Слава Богу, хоть кому-то я пришелся по душе, вот ему-то все и выложу", и не переключайте визуальный контакт исключительно на него в ущерб остальным. Избранная персона вскоре начнет испытывать смущение, а остальные почувствуют себя обделенными. Гораздо нужнее подольше задерживать взгляд на тех, кто выглядит циничным или скучающим. Это требует мужества, но приносит неплохие плоды. Действительно, кое-кто может выглядеть посторонним и противостоящим общему настрою аудитории, если чувствует свое превосходство над другими или тема сообщения его пугает. И если почаще навязывать ему визуальный контакт, он станет вам больше доверять, видя, что вы признаете его авторитет.

- Чем сильнее визуальный контакт со слушателями, тем более чуткими к их запросам и настроениям вы станете. Хорошо зная материал и не отвлекаясь в ходе выступления на записи, можно достичь наиболее эффективного взаимодействия с присутствующими. Нельзя смотреть на аудиторию как на безликую массу. Слушатели тотчас почувствуют это и своей реакцией выразят протест.

Поддерживая постоянный визуальный контакт, можно легко заметить, когда аудитория начинает скучать или сомневаться, и постараться пробудить интерес или найти более убедительные аргументы. Если в зале непрерывно слышен шорох, покашливание, происходит какое-то движение, это может означать, что оратор чем-то

настроил публику против себя или слишком долго и бессвязно рассказывает об одном и том же. Бывает, он испытывает сильное потрясение, если в ходе выступления замечает, что аудитория действует на совершенно ином, чем он, энергетическом уровне. Как главному действующему лицу, притом находящемуся под постоянным наблюдением, выступающему приходится предпринимать дополнительные усилия, чтобы донести свое сообщение до аудитории; адресаты же его посланий и одновременно наблюдатели могут преспокойно отдыхать. Если говорить об аудитории вообще, то ей свойственно рассматривать функцию прослушивания выступления как коллективную и, как следствие, полагать, что отдельные индивидуумы несут меньшую ответственность, чем в случае, когда разговор идет с глазу на глаз. Это не значит, что они не усваивают услышанного, или оно им не нравится. Я не перестаю удивляться тем из них, кто слушает выступающего со скукой, неодобрением или иронией, а в конце подходит и говорит, что все было интересно.

- Чтобы немного передохнуть, а заодно дать аудитории понять, что с этим вопросом покончено, и вы собираетесь перейти к следующему, делайте паузы.

- Если сомневаетесь, хорошо ли вас слышно, спросите об этом у присутствующих. Не посылайте голос в потолок в попытках дальше донести его; если в зале плохая акустика, лучше направить голос в точку аудитории, расположенную примерно в двух третях пути до задней стены.

- Для подогрева интереса слушателей существуют разные приемы. Сообщая нечто по-настоящему важное, понизьте голос и перейдите на интимный тон (при этом ваше действие станет "доверительным"). Многим приятно осознавать, что с ними делится неким секретом. Чтобы создать атмосферу тревожного ожидания, выдержите паузу. Привлечь внимание можно и тоном голоса.

- Если что-то произошло - вы уронили записи, сломался проектор, вы перепутали слова, у кого-то в аудитории случился приступ кашля - не делайте вид, будто ничего не случилось. Устраните помеху и продолжайте говорить. Честность - вот лучшая политика, она всегда найдет отклик аудитории.

- Персонифицируйте рассказ, сообщая случаи из своей жизни. Говоря лишь о своих успехах, можно показаться чересчур авторитарным; слушатели часто отождествляют себя с рассказчиком, признающим собственные слабости, и не принимают того, кто старается быть "святей Папы Римского". Пользуйтесь любой возможностью вызвать реакцию аудитории - будь то кивки в знак согласия, одобрительный смешок, шум недовольства в ответ на спорное высказывание. Подобные отклики можно комментировать и даже обыгрывать их: "Я вижу, кое-кто озадачен, поэтому объясню еще раз" или "Мне сдается, кое-кому уже приходилось переживать подобное". Ваше выступление обращено к публике, и важнее всего добиться ответной реакции.

ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

Люди задают вопросы по самым различным причинам. Возможно, они хотят привлечь к себе внимание и делают замечание по вопросу, в котором считают себя компетентными; либо жаждут оказать поддержку лектору; либо им не терпится подмочить его репутацию; либо, наконец, им и в самом деле хотелось бы получить больше информации или узнать мнение оратора по какому-то вопросу.

Если только вы не хотите, чтобы вас постоянно перебивали, отведите для вопросов специальное время, обычно к концу выступления. Выслушав вопрос, повторите его для остальных слушателей, если сомневаетесь, что они расслышали его. Дайте себе время на обдумывание ответа, и пусть вас не смущает, что публика видит, как вы размышляете. Слушатели сочтут ваш ответ более убедительным, чем если вы заговорите бойко и без раздумий. Если кто-то намеренно ставит вас в затруднительное положение, попытайтесь разобраться, в чем причина, но помните, что вы - выступающий, и если он будет по-прежнему надоедать, перейдите к вопросам других присутствующих, а ему предложите продолжить диалог позже в частной беседе. В затруднительных обстоятельствах всегда можно прибегнуть к уводящим приемам, практикуемым политиками, например: "Думаю, ваше замечание не совсем подходит к этому случаю. По-моему, здесь уместнее будет следующее...". (Это раздражает публику, но действует безотказно, если судить по телевизионным интервью).

При ответах на вопросы очень важно выбрать правильную тактику. Если тон вопросов откровенно неприязненный, то чем более открытым и раскованным будет выражение вашего лица, язык телодвижений и голос, тем лучше. Дайте слушателям понять, что они смогут задать вопросы в конце, а пока пусть накапливают их. Пусть вас не обескураживает, если вопросов не задает никто. Всегда можно сказать "Меня часто спрашивают..." или самому задать вопрос аудитории, "А кому-нибудь из вас доводилось испытывать...".

Если задан вопрос, ответа на который вы не знаете, не пытайтесь вводить публику в заблуждение. Лучше быть честным и посоветовать спрашивающему обратиться к источнику нужной информации. Иногда кто-нибудь из аудитории будет просто счастлив оказать вам услугу.

ЧТО НАДЕТЬ

Одежда для человека может служить как декоративным, так и функциональным элементом. Своей одеждой мы показываем, сколько внимания хотим привлечь к своей

персоне, а через нее - к своему сообщению. Высокие каблуки, плотно сидящая юбка, масса ювелирных украшений, изысканная прическа и макияж, очевидно, не к лицу деловой женщине. Точно так же и деловой мужчина далеко не продвинется в бархатном жакете, рубашке с оборками и брюках в обтяжку.

Выступая на публике, важно постараться, чтобы наружность не затмевала самого сообщения. Естественно, представители шоу-бизнеса нередко придерживаются цветистого стиля в одежде, и их внешность становится неотъемлемой частью имиджа. Вздумай они выступать в заурядном костюме, публика была бы обманута в своих ожиданиях. Тем же, у кого имидж менее экстраверсивный, "наряд" помогает выразить свою личность и донести до аудитории сообщение. Если вас считают крупным специалистом в какой-то области, то и выглядеть вам нужно авторитетно и достойно. Выступающим ближе к вечеру больше подойдет роль устроителей развлечения, и нарядный гардероб, приличествующий случаю, может оказаться очень кстати.

Поскольку имидж человека, выступающего на публике, есть не что иное, как улучшенная версия самого человека, не следует поступаться своей индивидуальностью ради того, чтобы отождествиться с аудиторией. Скажем, если предстоит выступить перед группой женщин, вернувшихся на работу после рождения ребенка, следует учитывать, что вряд ли они будут обрадованы, увидев кого-то, выглядящего как и они: они хотят увидеть особу, поведением и мыслями похожую на них, но выглядящую преуспевающей деловой женщиной. В них нужно вдохнуть мысль "да, и я могла бы так же". Это касается и предпринимателя, обращающегося к группе представителей малого бизнеса. Ему нужно предстать перед ними воодушевляющим примером для подражания.

Нередко более эффективным оказывается подать отождествляющий элемент не через внешний вид, а через поведение и содержание речи, введя в одежду лишь слабый намек на него. Так, женщине, выступающей перед аудиторией, сплошь состоящей из представителей сильного пола, можно надеть строгий жилет; мужчине же, адресуя к группе женщин, возможно, неплохо будет повязать цветистый галстук либо надеть рубашку поло. По моему мнению, излишний энтузиазм в следовании этому совету может лишь повредить, слишком явно бросаясь в глаза и выдавая покровительственное отношение выступающего к аудитории: примером может служить дама, выступающая перед мужчинами в строгом темном костюме или обращающийся к преимущественно женской аудитории мужчина в кричащем галстуке и алой рубашке.

Возможно, публика и не будет разодета чересчур изысканно, но от вас она этого ждет. Для выступающего перед аудиторией, поскольку он все время на виду, очень важно хорошо выглядеть; иначе можно обидеть публику, явившись перед ней небрежно одетым. Нужно помнить, что здесь визуальный имидж имеет

первостепенное значение. Но мысль надеть новый наряд не всегда бывает удачной: в ходе выступления может обнаружиться, что юбка задирается или брюки слишком тесны, тогда как одежда должна быть удобной. Наденьте что-то хорошо сидящее, и тогда сможете при желании без опаски раскинуть руки в экспансивном жесте. Крупный рисунок и большие пятна кричащих цветов могут подавить вас самих и утомить глаза зрителей. Интересные детали и яркие цвета лучше располагать у лица, чтобы привлечь к нему внимание.

ВЫСТУПЛЕНИЯ НА РАДИО И ПО ТЕЛЕВИДЕНИЮ

Администратор из нефтяной компании дал телевизионное интервью по поводу образования нефтяного пятна, ответственность за которое несет его фирма. Его выступление на телевидении было великолепным- он буквально источал честность и прямоту. Основной целью появления в студии было обелить свою компанию, и он не только преуспел в этом, но вдобавок сделал нечто гораздо большее, не упустив возможность проделать изрядный объем работы по рекламе компании в средствах массовой информации. Прямым результатом его выступления стал резкий рост инвестиций в эту компанию.

Эта история показывает, насколько важными по значению могут оказаться выступления в средствах массовой информации - будь то лично для вас и вашего бизнеса или для фирмы, в которой вы работаете. Зрители запоминают оставшееся у них впечатление гораздо лучше, чем то, о чем именно говорилось. Поэтому важно предстать перед ними отдохнувшими, собранными и уверенными в себе.

Хотя вас, возможно, слушает и видит миллионная аудитория, чем более доверительными будут ваши манеры, тем больший эффект возымеет вступление. Говоря, адресуйтесь непосредственно к интервьюеру, и пусть вас не тревожит, когда нужно говорить и сколько. О паузах позаботится сам интервьюер. Не позволяйте ему давить на вас (см. упражнения на дыхание в главе шестой) и при необходимости давайте себе время на обдумывание ответов. Нужно предвидеть вопросы, которые могут последовать, и заранее приготовить ответы. Иногда интервьюер может провести с вами "генеральную репетицию". Если он в своем вопросе припишет вам слова, которых вы не произносили - например, "В связи с тем, что вы признали свою ответственность за образование этого нефтяного пятна, не могли бы вы сообщить о ваших дальнейших действиях?" - а это обвинение не соответствует действительности, спокойно поправьте его: "Вопрос об ответственности за это нефтяное пятно пока находится в стадии расследования" или выразите протест более решительно, "Не могу согласиться с предпосылкой, прозвучавшей в вашем вопросе; тем не менее могу

сказать...". Некоторые интервьюеры обладают прямо-таки убийственным инстинктом приводить интервьюируемых во взвинченное состояние: с такими стойте на своем и держитесь дружелюбно, но твердо. Людям запомнятся ваши манеры, а вовсе не то, что именно вы скажете.

Готовясь к выступлению на радио, полезно убедиться, что ваш голос хорошо "разогрет", и ознакомиться с вопросами. Перед появлением на телевидении разогрейте тело, лицо и голос. У многих интервьюируемых наблюдаются признаки напряжения в виде опущенных плеч или сжатых челюстей. Если представится возможность, просмотрите программу заранее, чтобы получить представление о ее продолжительности и стиле работы интервьюера. Настройтесь на специфику аудитории и прикиньте, что ей будет интересно узнать. Если это дневная программа, а вы собираетесь говорить о своей работе, то, скорее всего, аудитория вряд ли сможет отождествиться с вами, увидев ваш строгий темный костюм и услышав, как вы на малопонятном профессиональном жаргоне излагаете, скажем, принципы маркетинговой стратегии.

Новичка в студии может обескуражить сложная техническая аппаратура и самомнение ее работников. Если вы не знаете, на что смотреть или куда говорить, спросите. Иначе позже рискуете оказаться в очень глупом положении. Не злоупотребляйте отвлекающими внимание движениями и старайтесь не щуриться на студийное освещение (см. упражнения для глаз в четвертой главе).

В свете студийных прожекторов яркие цвета смотрятся хорошо. Избегайте тканей в клетку, полоску или с орнаментом, которые могут "стробировать", создавая на экране отвлекающий эффект. Наденьте что-нибудь по-настоящему удобное и подходящее к вашему имиджу, тематике программы и своеобразию аудитории.

КАК ПОДДЕРЖИВАТЬ ИМИДЖ НА РАБОТЕ

Глава восьмая

Все мы представляем на работе тот или иной имидж, который может в некоторых отношениях сильно отличаться от того, как мы себя подаем, отдыхая в кругу семьи или с друзьями.

При разных обстоятельствах и общаясь с разными людьми, мы открываем различные стороны своей личности. И чем большей адаптируемостью обладает человек, тем легче ему "переключаться". На работе, как правило, важно показать свою эффективность и компетентность; поэтому как вы, так и ваши коллеги будете вести себя схожим образом, демонстрируя одинаковые имиджи.

Адаптируемость наряду с решительностью, несомненно является основным ключом

к успеху. На работе то и дело приходится приравниваться к разным людям, к возросшей ответственности, к изменившимся служебным обязанностям, к разным нанимателям. Выполнение служебных обязанностей имеет много общего с удовлетворением потребностей: здесь, как и там, нужно уметь поддерживать равновесие между стремлением проявить свою индивидуальность и необходимостью обрести чувство сопричастности с другими. Во многих профессиях человеку приходится адаптироваться к сотрудникам, с которыми нужно качественно выполнять одну общую работу, но вместе с тем он испытывает потребность в каком-то занятии, позволяющем удовлетворить собственный самоимидж. Наиболее распространенной причиной неудовлетворенности работой является отсутствие признания со стороны начальства; вклад индивидуума не ценят, и он перестает ощущать свою принадлежность к компании или не видит необходимости стремиться к ней.

Успех или неудача какого-то дела, компании или организации зависит от ее отношения к сотрудникам. Это особенно характерно для компаний; их процветание целиком зависит от того, есть ли у работников стимулы для качественного выполнения своих обязанностей. В любой компании имеется своя система ценностей. В одних организациях основной упор делается на заботе о персонале, его обучении и привитии чувства лояльности к компании. Сотрудников поощряют оставаться в фирме в течение многих лет. В других компаниях акцент делают на прибыли и личном успехе, и нередки случаи, когда штат обновляется каждые несколько лет. Кроме того, нужно учитывать, что люди с разным складом характера выполняют различную работу. И менеджер из отдела связей с общественностью может оказаться куда более перспективным новатором, чем конформист, работающий менеджером в отделе финансовых расчетов.

Чем более совместимы ваши убеждения с системой ценностей, принятой в компании, тем выше вероятность, что работа в ней вас устроит. Теренс Дил и Аллен Кеннеди в своей книге "Corporate Cultures" ("Культура корпораций") высказывают такую мысль: "Шкала ценностей играет также определяющую роль в отношении того, насколько высоко по служебной лестнице можно подняться в рамках данной организации. Если преобладающая мораль компании заключается в разработке новой продукции, то наиболее способные работники будут стремиться в ее исследовательские и опытно-конструкторские лаборатории. Если же основным критерием является обслуживание клиента, то наиболее энергичные и амбициозные захотят работать не в финансах, а в отделе продаж или обслуживать клиентов на местах. Компания будет стремиться закрепить приоритет этого критерия за счет продвижения по службе непропорционально большого числа людей, занятых именно в этой сфере".

Иногда у человека возникают серьезные проблемы с собственным имиджем и той

ролью, которую он выполняет на работе. Если он ловит себя на том, что значительную часть рабочего времени следит сам за собой, словно сторонний наблюдатель, и не очень-то верит тому, что видит, тогда, скорее всего, ему самое время подумать о переменах. Не веря в свой "рабочий имидж", человек перестает находить в работе радость и удовлетворение. Возможно, он работает в компании, в которой более важен сам "процесс" ведения бизнеса, а не индивидуумы, работающие на нее. Многие преуспевающие компании проповедуют именно такой стиль, поскольку считают, что они вложили средства в обучение и становление своих работников, и теперь те должны отплатить им лояльностью и усердным трудом.

Может случиться и так, что вы установили для себя нереально высокие стандарты и постоянно думаете, будто другие лучше вас; тогда вы все время будете слышать этот придирчивый, критический голос, комментирующий то, как вы себя подаете. (Это довольно распространенный случай). Поговорите о своих ощущениях с приятелем, а затем изложите на бумаге, какие из ваших черт коллеги отметили бы как положительные, и спросите себя, может ли всеми этими характеристиками быть наделен один человек. Не исключено, что может. Но если есть несоответствие между тем, какие ваши черты относят к положительным ваши коллеги и вы, и тем, чего от вас требует работа, тогда ощущение того, что вы "самозванец", может означать, что вам нужно просто сменить работу. Возможно, вы слишком усердно пытаетесь вогнать квадратную затычку в круглое отверстие.

На имидж, проецируемый вами на работе, будут влиять окружающие, а также степень вашей сопричастности с ними или стремление обособиться от них. Либо вы - целеустремленный амбициозный карьерист, либо, с другой стороны, работа для вас есть лишь способ зарабатывать на жизнь и в действительности вас беспокоит только причитающееся вам - все это покажет будущее. Человек сам выбирает, какие взгляды и убеждения показывать окружающим, хотя подобный выбор не всегда делается сознательно. В этой главе мы рассмотрим, каким образом этот выбор влияет на поведение и манеру самопрезентации на рабочем месте.

СПОНТАННАЯ РЕЧЬ

По большей части мы говорим спонтанно, почти никогда не планируя своих высказываний заранее. Когда приходится высказываться перед группой людей экспромтом, это можно назвать неподготовленной речью. Разумеется, и в обычной беседе люди говорят спонтанно. В ходе выступлений перед аудиторией нам часто задают вопросы и, отвечая на них, мы также говорим спонтанно, поэтому здесь применимо большинство советов, приведенных в седьмой главе. На собраниях,

презентациях и в ходе интервью приходится говорить без подготовки. Вот несколько советов, которые помогут высказываться связно и по существу:

- Всегда спрашивайте себя, а что нужно знать публике? Если вам неожиданно приходится встать и выступить перед группой людей, продумайте три наиболее очевидных вопроса, на которые им хотелось бы получить ответ, и начинайте говорить на эту тему. То же годится и в случаях, когда вы поднимаете какую-то тему на собраниях, берете или даете интервью. Что другим присутствующим нужно или хочется узнать? Расположив эти вопросы в порядке приоритетности, вы получите четкую структуру и можете излагать свои соображения.

- Ограничивайте количество ключевых моментов, на которых хотите остановиться; список из трех положений дает хороший эффект и легко воспринимается другими. Эта цифра получена опытным путем в ходе множества презентационных курсов, и уже вошло в поговорку предварять выступление сакраментальной фразой "Вот мои три основные положения". Складывается впечатление, что многие политики уже не могут выступить без того, чтобы несколько раз не прибегнуть к этому приему.

- Завершающая фаза выступления гораздо важнее начальной - ею заканчивается ваша речь. Принимать решение о том, что сказать в заключение, нужно очень быстро.

- Не говорите слишком много. Изложите свои основные положения и остановитесь.

- Укладывайтесь в отведенное время.

- Как можно чаще пускайте в дело визуальный контакт.

- Если вас застали врасплох, спросите себя, как действовать (убеждать, уговаривать, успокаивать и т.д.).

- Лучшее упражнение на умение не растеряться в случаях, когда вас "застигнут врасплох", приведено под номером 9 среди упражнений на дыхание в шестой главе; кто-то подбрасывает вам темы, вы выдерживаете паузу, делаете несколько вдохов, затем начинаете говорить "с листа". Попросите партнера или приятеля называть темы, связанные с работой - те, которые могут быть подняты, скажем, на собрании - и начинайте говорить.

СЛОВА, КОТОРЫЕ МЫ УПОТРЕБЛЯЕМ

Хорошее владение словом позволяет усилить впечатление от имиджа в целом. Люди с обширным словарным запасом, умеющие точными словами изложить то, что они имеют в виду, прекрасные рассказчики. Словарный запас человека определяется его лингвистическими способностями, уровнем образования и кругом чтения. Существенно пополнить лексику можно за счет увеличения прочитываемых печатных изданий. В некоторых из них есть рубрики с толкованием незнакомых и производных

известных слов. Наткнувшись на непонятное слово, отыщите его значение и постарайтесь запомнить. Неплохо постоянно носить с собой карманный словарь.

Богатая лексика делает человека более адаптируемым. С ее помощью он может точно формулировать сообщения и выражать свои ощущения в форме, доступной пониманию других людей. Благодаря умелому владению языком можно завоевать репутацию хорошо информированного интеллектуала. Вы получите возможность настраиваться на язык людей, с которыми общаетесь: перед советом директоров вы сумеете говорить языком, соответствующим статусу; тренируя группу начинающих, сможете так адаптировать свой язык, что они будут понимать вас без труда.

Существует категория рассказчиков и писателей, любящих "вворачивать" в речь непонятные слова с целью произвести впечатление. Разумеется, есть и те, кто искренне любит язык и исследует области его применения. Если кто-то употребил слово, которого вы не знаете, поинтересуйтесь у него, что оно значит. Помимо расширения вашего словаря, это может заставить выступающего, намеренно употребляющего такие словечки ради того, чтобы поражать или мистифицировать публику, отказаться от своего намерения.

В областях информационной технологии и, в частности, в финансах, использование профессионального жаргона в письменной и устной речи, похоже, начинает принимать характер эндемии. Для тех, кто его понимает, жаргон становится своеобразной и довольно эффективной заменой стенографии. И когда они выступают перед "непосвященными", богато уснащая речь непонятными терминами, может показаться, что они стараются ошеломить публику или "ослепить блеском науки". Поэтому если есть сомнения в уровне компетентности слушателей, употребляйте всем понятный язык.

Характер использования языка является своего рода мерилем ценностей в культуре. В Америке, где все "позволяют жить всем", причем даже в большей мере, чем мы, в ходу довольно удобные "открытые" лексические формы: "Удачного дня", "Меня уже здесь нет". В Британии язык используется в гораздо более сдержанной манере: "Как поживаете?", "Прошу прощения, если позволите, я...", "Вы не будете возражать, если я...".

Особенности использования языка отражают личные убеждения человека, его верования и систему приоритетов. Если в разговоре с кем-то вы употребляете такие слова, как "цель", "прибыль", "доходность", "экономия", "итог", "учетность", то можно заключить, что род занятий у вас иной, чем у того, кто вставляет в речь термины "интуиция", "просвещенный", "сознающий", "самосознание", "чувствительность", "духовный". Язык может вызывать в слушателях сильные эмоциональные ассоциации. Чем в большей мере вы учитываете особенности использования языка и чем шире ваш словарный запас, тем меньше риск обидеть кого-то, показаться снисходительным или

вывести из себя собеседника.

Джек полагал, что окружающие находят его агрессивным. Поскольку у него и в мыслях не было агрессивных намерений, он гадал, чем это вызвано. Он был крупным специалистом в области истории проектирования мебели и странствовал по миру с лекциями по этому предмету. Его аудиторию нередко составляли молодые люди, жаждавшие послушать, что он скажет. В стремлении сломать воображаемые барьеры Джек обращался к слушателям словами "мальчики и девочки". Поначалу он использовал подобное обращение лишь адресуясь к своей аудитории, затем это вошло у него в привычку, и он стал так обращаться к любой группе, где было более двух человек. Ему и в голову не приходило, что он тем самым вызывает у окружающих чувство отчуждения; Джек полагал, что такое обращение настраивает их на дружеский лад.

Избегайте употреблять такие формы обращения как "дорогой", "голубчик", "любовь моя" или "дорогуша", если только вы не убеждены, что тот, кому они адресованы, находит их приемлемыми. Представители некоторых профессий, например, люди из шоу-бизнеса, воспринимают их как нечто само собой разумеющееся и нередко обмениваются ими. Но если вы не являетесь для кого-то ни "дорогим", ни "голубчиком", такая форма обращения может показаться излишне покровительственной. В таком случае попросите его называть вас по имени, или начните обращаться к нему подобным же образом. Слово "любимчик" представляется достаточно эффективным, чтобы покончить с сообщением.

Иногда с помощью языка и ассоциаций можно унижить человека. Например, если шеф сказал, что ему понравился ваш "небольшой отчет", а вы прокорпели над его составлением несколько недель, то вы вполне оправданно почувствуете себя униженным. В этом случае имеет смысл спокойно указать, что вы гордитесь своей работой, и что она отняла у вас массу времени и сил. Причем обратите на это внимание именно спокойно, потому что слишком часто явные "обиды" бывают вызваны не намеренно резким замечанием, а небрежностью языка.

Пенни хотела убедить своего шефа выделить для ее отдела продаж еще двоих сотрудников. Она основательно подготовила аргументацию, но постоянно сдобривала свои доводы уточняющими вопросами: "Вы знаете, что я имею в виду?", "А знаете,...", "Вы понимаете, о чем я говорю?", "действительно", "фактически". Когда она исчерпала свои доводы, шеф вовсе не был уверен, что она верит своим словам, не говоря уже о том, что сам он убедился в обратном. Непрестанно уточняя сказанное и проверяя, одобряют ли вас другие, вы не будете выглядеть убежденно и уверенно. Причем женщинам такое поведение свойственно в большей мере, чем мужчинам.

Некоторые ораторы поступают наоборот. Ничем не намекая, что определенная точка зрения отражает их собственное мнение, они подают ее так, словно она исходит

от некоего непререкаемого авторитета. При этом в ходу такие фразы, как "фактически", "нет абсолютно никакого сомнения", "определенно", "как всем известно". Подобная манера выступлений может стать причиной конфликтов. Гораздо лучше, выражая свое мнение, так и говорить: "по моему мнению" или "я считаю, что". Окружающие по достоинству оценят вашу прямоту и не будут чувствовать, что вы злоупотребили кредитом их доверия. Следует избегать слишком частого употребления безличных форм; они не дают понять, говорите вы о себе или обо всех сразу. Естественно, привилегия употреблять их сохраняется за членами королевской фамилии, а в былые времена считалось просто невежливым поминутно повторять "я", "мне". Однако сегодня на использование безличных форм смотрят не иначе как на жеманство, и наше общение друг с другом отличается большей прямотой.

Языку свойственно меняться со временем, в особенности это характерно для сленга, который обновляется очень быстро. Если мужчина, обращаясь к женщинам, которым под сорок, называет их "цыпочками", можно не сомневаться, что период его возмужания приходился на 60-е годы. Сленг и "модные" словечки требуют осторожного обращения. Нужно иметь в виду, что сленг особенно распространен в среде подростков, использующих языковые средства для утверждения своей личности и демонстрации принадлежности к конкретной группе.

Известно, что ненормативной лексикой чаще пользуются люди с бедным словарным запасом. Мы употребляем бранные слова и для того, чтобы шокировать окружающих, показывать, что мы не ретрограды и нам все равно, что о нас подумают, а также чтобы выглядеть "крутыми" и мужественными. Сквернословие - прекрасный способ "выпустить пар" в случаях, когда активное действие может быть чревато гораздо более разрушительными последствиями. Как установили специалисты из Калифорнийского университета, людей ругающихся считают менее развитыми в интеллектуальном отношении и менее привлекательными по сравнению с теми, кто не сквернословит. Вместе с тем человек может употреблять бранные слова и с целью показать лояльность какой-то группе. Ругательство, вставленное в речь с умом и в неожиданном контексте, может произвести впечатляющий эффект и привлечь внимание слушателя.

УМЕНИЕ СЛУШАТЬ

Множество людей слушают хуже, чем слышат, забывая, что каждому из нас для общения дан лишь один рот, но два уха. Мы полагаем, что, перестав говорить, можно отключиться, между тем как слушание есть активный процесс. Умение слушать способствует хорошей передаче своих сообщений и лучшему восприятию сигналов от

окружающих. Слыша, мы лишь констатируем присутствие звука, слушая же, интерпретируем и обрабатываем этот звуковой сигнал. Овладев этим навыком, мы начнем совсем по-иному чувствовать себя на собраниях, собеседованиях и презентациях, равно как и в повседневных разговорах. Все великие ораторы были превосходными слушателями.

Можно развить в себе способность слушать. Для этого надо сосредоточивать внимание на различных аспектах поведения говорящего: структуре его дыхания, высоте звучания голоса, темпе речи, ее ясности, громкости, манере использования и богатстве языка. Нередко человек слышит лишь то, что ему хочется услышать, и что отвечает тому, о чем он собирается сказать. Не улавливая многого из того, что было сказано, мы получаем лишь скудную информацию о говорящем и о ситуации.

Слушая, можно одновременно выполнять массу других действий. Можно анализировать услышанное, соглашаться или не соглашаться с ним, порицать или одобрять говорящего, сочувствовать ему, давать волю фантазии, усваивать услышанное, узнавать новое и т.д. Однако плохие слушатели предпочитают обдумывать то, что намереваются сказать сами, вместо того чтобы воспринимать сообщения собеседника. Под влиянием стресса способность слушать ухудшается. Вас будут отвлекать совсем другие сообщения, заботы и страхи, перегружающие мозг. Если вы слишком часто перебиваете собеседника, это показывает, что слушатель из вас не слишком хороший. Собеседнику станет не по себе, и он может заподозрить вас в черствости и агрессивности. Обычно мужчины перебивают женщин чаще, чем женщины - мужчин, к тому же женщины как правило лучшие слушательницы. Естественно, среди тех и других наблюдаются исключения из этого правила.

Всем нам приходилось наблюдать, как нас слушают другие. Если слушающий судорожно подергивает корпусом, барабанит пальцами, зевает, бегаем глазами по сторонам, значит, его что-то отвлекает. И даже если он сосредоточенно ловит каждое слово, но возбужден и проявляет нервозность, то и оратор средней руки почувствует, что ему уделяют не слишком много внимания.

Любые действия слушателя, показывающие, что он занят собой (теребит волосы, грызет ногти, поправляет одежду), рассеивают внимание, не давая оратору сосредоточиться. Если слушатель принимает оборонительную позу (руки сплетены, ладони у лица), вряд ли он в этот момент способен усваивать услышанное. Люди, в совершенстве владеющие искусством слушать, забывают о себе и полностью сосредоточиваются на восприятии. Не отвлекаясь на создание видимости усердного слушания, они концентрируют внимание на процессе и средствах общения, поддерживают постоянный и ровный визуальный контакт, их лица не напряжены, поза открытая, они сидят почти неподвижно. И лишь кивки головой да краткие замечания вроде "mmm", "понимаю", "да" показывают, что они усваивают излагаемое и

побуждают оратора продолжать.

Упражнения на развитие умения слушать

Вот несколько упражнений для оттачивания навыков слушания:

1. Отведите пять минут в день на то, чтобы молча посидеть где-нибудь, закрыв глаза и прислушиваясь ко всем доносящимся звукам. Многие находят, что это упражнение обладает прекрасным успокаивающим действием.

2. Беседуя с кем-то, не торопитесь вставлять свои замечания, не выслушав всего, что он или она скажет. Если же вам не терпится высказать свое мнение, и вы инстинктивно перебиваете, то, прежде чем начать говорить, выдержите паузу и не забудьте о дыхании. Паузы сделают ваши слова более весомыми.

3. Как можно чаще слушайте по радио пьесы, новости и дискуссионные передачи. Размышляйте над услышанным. Какую информацию вы почерпнули из него, чем была примечательна речь каждого из выступавших?

4. Чтобы побудить рассказчика к продолжению, подытожьте или вкратце изложите (своими словами) его речь: это покажет, что вы поняли все сказанное до сих пор. Так, если собеседник, говоря о бюджете на следующий год, назовет его сумму, а вы заметите "Да, это будет на тридцать процентов больше, чем в этом году" - тот почувствует вашу заинтересованность и готовность слушать дальше.

5. Попросите коллегу или приятеля рассказать о какой-нибудь проблеме у него на службе или дома. Если он окажется в затруднении, воспользуйтесь случаем и постарайтесь пробудить в нем желание поделиться с вами. Когда он выложит достаточно информации, повторите ему услышанное и спросите, что вы упустили. Это покажет вашу способность интерпретировать сообщения и даст вам представление о том, что вы предпочли услышать, а что проигнорировали. В заключение поинтересуйтесь мнением партнера о вашем умении слушать, а затем поменяйтесь с ним ролями.

Если рассуждать теоретически, то все, что мы слышим, достойно того, чтобы к нему внимательно прислушиваться. Но в реальной жизни нам нередко приходится лишь делать вид, будто мы слушаем - например, пространные рассуждения о чем-то, нам хорошо известном. Тогда вместо того чтобы полностью отключиться, постарайтесь извлечь из ситуации все, что можно. Воспользовавшись обстоятельствами, оттачивайте и совершенствуйте свое умение слушать. Пытайтесь понять, какими сигналами пользуется оратор для передачи своих сообщений.

КОММУНИКАТИВНЫЕ ГРУППЫ

У каждого из нас свой разговорный "стиль". Одни задают массу вопросов, полагая, что таким образом обретают чувство сопричастности. Другие, напротив, чаще строят речь на готовых формулировках. Поэтому если вы предпочитаете, скажем, опросный стиль, то рано или поздно столкнетесь с любителем безапелляционных утверждений. И наоборот, приверженцу констатации наверняка встретится особа, пристающая ко всем с назойливыми вопросами.

Вот два противоположных примера диалогов между "А", любителем задавать вопросы, и "В", сторонником готовых формулировок:

В этом примере "В" находит вопросы "А" навязчивыми:

В: Собрание оказалось довольно скучным.

А: Почему? Что случилось?

В: На нем не было никакой повестки дня.

А: Вон как, так о чем же вы тогда говорили?

В: Ни о чем конкретном.

А: Так что же все-таки случилось?

В: Да так, ничего особенного...

А в этом примере "А" истолковывает констатационный стиль "В" как нежелание общаться.

А: Это было так скучно; что-нибудь случилось?

В: Ничего особенного, просто телефон непрерывно трезвонил.

А: Знаешь, там даже не было повестки дня, можешь себе представить?

В: Да.

А: Мы закончили, так и не поговорив ни о чем. Я что-то пропустила?

В: А вот и почту принесли.

А: А-а, понятно.

Следует учитывать, что разговорный стиль других людей, скорее всего, будет отличен от вашего; к тому же он отражает меру непосредственности, с какой мы ищем сопричастности с другими людьми или стремимся показать свою независимость.

Среди других коммуникативных групп отметим следующие:

- чрезмерная готовность давать советы

Когда кто-то делится с вами своими невзгодами, нередко хочет видеть в вас лишь некий "резонатор" и вовсе не жаждет, чтобы к нему лезли со своими решениям. И если вы будете регулярно предлагать готовые рецепты, он может воспринять это как недооценку его интеллектуальных способностей и отказаться от ваших услуг:

А: Я слегка беспокоюсь насчет того собрания на следующей неделе - наверное, в тот день я еще буду работать над своим отчетом.

В: Тогда не ходи на собрание, а я схожу вместо тебя.

А: Да, но я не уверена...

В: Но ведь это самый простой выход, верно?

А: Ох, можно мне самой обдумать ситуацию? 244

- излишняя рассудительность

Если вы неспособны уяснить, что другие могут существенно отличаться от вас, и смотрите на них лишь с позиции собственных взглядов и предубеждений, то рискуете нарваться на проблемы:

А: Не знаю, смогу ли пойти на собрание на следующей неделе, мне еще нужно закончить свой отчет.

В: На твоем месте я бы обязательно пошла.

А: Ты так считаешь?

В: Конечно, ведь ты хочешь из этого отчета сделать образец, а он и без того хорош. Тебе что, больше всех нужно?

А: Не знаю.

- Нежелание проникаться чувствами окружающих

Многие из нас чувствуют себя неловко, видя, что кому-то не по себе, и поэтому вместо того, чтобы расспросить о беспокоящей проблеме, круто меняют тему разговора или стараются приободрить собеседника с помощью доводов, временами оказывающихся беспочвенными:

А: Не уверена, что смогу пойти на это собрание. Мне еще нужно закончить отчет.

В: Ах, да ты запросто успеешь справиться с этим отчетом, тут и волноваться не о чем.

А: Да, но я не уверена, что уложусь в срок.

В: Еще как уложишься! Ты не видела мою черную авторучку?

СОБРАНИЯ И ВСТРЕЧИ

В трудовой деятельности собраниям отводится немало времени. По сути собрание есть не что иное, как любая встреча двух или более человек с целью обсудить какую-то общую проблему.

Как наилучшим образом подавать свой имидж на собраниях? Здесь нужно помнить, что нет смысла идти на собрание, если вам нечего предложить, как нет смысла проводить встречу, если вопрос может быть разрешен с помощью справок. Скорее всего, пустая трата времени только вызовет раздражение у вас и других

присутствующих. Мы ходим на собрания, чтобы обмениваться информацией и мыслями, убеждать других в своей правоте, вырабатывать единый взгляд на предстоящие действия и находить решения проблем. Всегда полезно делать своего рода позитивный вклад в ход собрания. Поэтому даже если вы не согласны с намеченным планом действий, позаботьтесь о том, чтобы у вас была альтернативная стратегия, которую можно предложить собранию. Иногда люди ходят на собрания просто чтобы их послушали, и громогласно высказывают негативные и разрушительные идеи. К концу собрания они редко испытывают чувство довольства собой.

Если известна повестка собрания, важно как можно тщательнее подготовиться к нему. Установите для себя цель (зачем вы туда идете) и средства ее достижения (ваши действия). Например, если главная цель - уговорить руководство компании вложить средства в маркетинговую поддержку (т.е. использовать услуги маркетинговой компании), можно сделать следующее:

- СРАВНИТЬ степень использования маркетинговой поддержки вашей компанией и фирмой-конкурентом;
- ОБОСНОВАТЬ необходимость поддержки ожидаемым ростом прибылей;
- ВОЗДАТЬ должное репутации маркетинговой компании;
- наглядно ПРОДЕМОНСТРИРОВАТЬ ожидаемый рост прибылей;
- ВЫРАЗИТЬ сомнение в готовности вашей компании принять на вооружение новые идеи;
- РАЗВЛЕЧЬ присутствующих своей горячностью;
- ПРОБУДИТЬ их активность, попросив задавать вопросы.

Эти действия могут оказаться надежными и эффективными средствами достижения вашей цели. Сосредоточенность на них поможет вам преодолеть робость и чувство неполноценности или, напротив, предупредит попытки "пустить пыль" в глаза публике или показаться умнее, чем вы есть.

Можно преодолеть застенчивость, например снимая с рукава воображаемые пылинки или заговорив аффектированным, неестественным голосом. Подготовьте свою аргументацию и вооружитесь статистическими данными и достоверными сведениями, если они вам понадобятся. Подумайте о "скрытых повестках дня" - о целом ряде тех задач, с которыми придут на собрание другие. Поняв, почему люди выражают те или иные взгляды, вы будете уже на полпути к тому, чтобы предложить им действенные альтернативы.

Один из наиболее эффективных способов заставить собрание перейти на вашу точку зрения - изложить ее так, чтобы у присутствующих сложилось впечатление, будто она представляет собой коллективное решение. Поэтому, скажем, будет лучше не настаивать на своем, заявляя "Я думаю, мы должны принять эту концепцию", а

предложить собранию рассмотреть ее суть и принять по ней решение. Или, если нужно добиться урезания бюджета, можно внести предложение: "Может, имеет смысл пересмотреть бюджет?" Хорошо, если ваши предложения будут записаны на бумаге.

УТВЕРЖДЕНИЕ СВОЕЙ ЛИЧНОСТИ

Некоторые из нас при передаче своих сообщений сталкиваются с трудностями. Выясняется, например, что в попытках заставить окружающих услышать себя в конце концов приходится переходить на возбужденный или сердитый тон. В таких случаях нередко помогает простое повторение сообщения спокойным тоном. Чем чаще вы повторяете свое заявление ("Я не хочу переходить в тот отдел"), тем скорее люди поймут, что вы будете крепко стоять на своем. Не спешите с передачей сообщения, предварительно сделайте легкий вдох и начинайте говорить на плавном выдохе. Тогда тембр голоса будет ровным и контролируемым, а тон не повысится.

Поддерживайте постоянный визуальный контакт со всеми присутствующими, уделяя особое внимание тем, кто задирает или пытается запугивать вас. Если вас атакуют или вы чем-то рассержены либо расстроены, изложение этих чувств в словесной форме ("О, как я зол!" или "Я удручена") поможет вам выразить свою реакцию наиболее приемлемым образом. Если же вы подавили свою реакцию, то ваше поведение (а отнюдь не слова, которые вы произносите) тотчас выдаст вас, и ваши сообщения стану! противоречить одно другому: так, человек в ответ НЕ просьбу высказаться о каком-то плане отвечает "Нет, он меня нисколько не волнует". Но при этом цедит слов? сквозь стиснутые зубы, уткнувшись глазами в пол.

Когда кто-то пытается перебить вас, слегка повысьте голос и без колебаний взгляните ему или ей прямо в глаза. Если он не оставляет своих попыток, покажите жестом руки (что-то вроде сигнала "стоп", подаваемого полисменом-регулирующим), что хотели бы продолжить выступление. В худшем случае обратитесь к нему рассудительным, спокойным и неторопливым голосом, "Позвольте мне закончить, тогда выскажетесь сами" и продолжайте излагать свои доводы. Те, кто перебивают оратора, как правило, оказываются неважными слушателями и нужно не забывать, что проблемы не у вас, а у них. Когда несколько людей пытаются говорить одновременно, в конце концов получает слово самый настойчивый, а не тот, кто кричал громче других.

Используйте язык телодвижений, который поможет донести ваши аргументы до слушателей: поглубже сядьте на стуле, удобно опершись на его спинку, и займите открытую позицию. Я не устаю повторять, что сцепленность "шалашиком" кистей рук (так называемый "стиплинг") сообщает позе говорящего больше уверенности; сидя у стола, вы "расширите" свою территорию, если положите руки со сплетенными

ладонями на его крышку, образовав перед собой дополнительное пространство в виде полукруга.

КАК ОДЕВАТЬСЯ НА СОБРАНИЕ

На собраниях под пристальными взглядами окружающих оказывается не только ваше поведение, но и внешний вид. По большей части на собраниях у вас открывается прекрасная возможность рассеять внимание участников, а у них - посудачить о других присутствующих. Если сомневаетесь, что надеть на собрание, смело выбирайте жакет. И если окажется, что ваш наряд носит слишком повседневный характер, сделайте вид, что не принимаете всерьез ни это событие, ни его участников, особенно если недавно поступили на службу. Идя на собрание с целью внести дельное предложение, нужно постараться, чтобы и одежда была подобающей. Если вы широко известны - будь то в силу своей молодости, пола или из-за того, что вы "новенькая" или "новенький", определенный интерес публики вам обеспечен, поэтому оденьтесь с особой тщательностью и вниманием к деталям.

КТО, ГДЕ И КОГДА СИДИТ

Моя приятельница работает в компании, где формальности почти не соблюдаются, а собрания продолжались до бесконечности, причем с минимальным результатом. В конце концов она пошла на решительный шаг: предложила объявлять в начале каждого собрания требующие решения вопросы и проводить собрания стоя. Перемена была разительной. Решения стали приниматься мгновенно и столь же быстро заканчиваться сами собрания.

Немаловажное значение имеет как выбор времени собрания, так и место его проведения. Время сразу после обеда имеет репутацию "мертвого сезона": большинство народу ощущает упадок энергии и неспособность к активной деятельности, даже те из сотрудников, кто не отягощен обильной едой. Если же собрание проводится в конце дня, то кое-кто из его участников будет думать не о делах насущных, а о том, как бы поскорее улизнуть.

Имеет смысл предварительно оговорить продолжительность собрания, особенно если кто-то из присутствующих на нем отличается особой речистостью. На продолжительных собраниях можно устраивать перерывы, идя навстречу "зову природы", или просто чтобы, передохнуть, размяться и прочистить мозги.

Собираясь выносить свой вопрос на собрание, следует подумать об укреплении

своих позиций за счет перенесения "места действия" на свою территорию. Если по каким-либо причинам это невозможно, остановите выбор на нейтральной территории, но не заходите в лагерь оппозиции.

Вопрос размещения присутствующих на собраниях интересен и поучителен. Наибольшее равенство обеспечивается, когда все присутствующие сидят вокруг одного стола. Если образуется явно выраженная верхушка, скажем на одном конце стола или на трибуне, происходит иерархическое расслоение аудитории. Если в группе присутствует лидер или босс, те, кто сидит рядом с ним, почти всегда причисляют себя к "следующим по очереди".

Если собрание проводится за столом прямоугольной формы, а вы сидите в середине его длинной стороны, вас будет хорошо видно всем, когда вы станете выступать. По отношению к сидящему напротив вас вы занимаете конфронтационную позицию. Поэтому союзники нередко садятся рядом друг с другом.

СОБЕСЕДОВАНИЯ

Работая над этим разделом книги "Создай себе имидж", я разговаривала с сотрудницей Консультационного прогнозного центра Сью Берри, психологом по профессии и специалистом в вопросах проведения собеседований. К сожалению, она умерла после выхода в свет первого издания этой книги. В конце этого раздела приведены ее дельные советы и рекомендации.

Собеседование представляет собой в высшей степени искусственную ситуацию, способную повлечь за собой значительные последствия. За относительно короткий промежуток времени здесь могут быть приняты далеко идущие решения. Поэтому так важно хорошо подготовиться как интервьюеру, так и интервьюируемому: для обеих сторон это проверка и общего имиджа, и способности правильно подавать его.

Многие интервьюеры не могут понять, что и сами они находятся под внимательным наблюдением; с учетом прогнозируемой нехватки рабочей силы и обострения соперничества за получение лучших людей такой взгляд нуждается в корректировке. Интервьюер выступает в роли хозяина и должен оказать гостю радушный прием: при необходимости помочь снять пальто, указать, где сесть. Если в его намерения не входит запугать интервьюируемого, он должен улыбаться, поприветствовать гостя крепким рукопожатием и говорить в ясной, доходчивой манере. Если краткая автобиография кандидата была прислана заранее, то знакомиться с ней в ходе собеседования явно неуместно.

Чем более доступны друг другу интервьюер и интервьюируемый с точки зрения их относительного расположения, тем восприимчивее они будут к физическим сигналам

друг друга. Следует иметь в виду, что конторки и столы действуют как эффективные барьеры. С другой стороны, интервьюируемый в окружении свободного пространства может чувствовать уязвимость и открытость своей позиции: установленный сбоку невысокий кофейный столик поможет ему почувствовать себя в большей безопасности и заодно послужит местом для бумаг и прочего.

Иногда интервьюер садится на высоком стуле, а гостю предлагает место пониже. Интервьюируемый должен воспринимать это спокойно, как знак того, что хозяин использует возвышение как компенсацию за какую-то неполноценность, которую он, возможно, испытывает. Задающему вопросы не следует быть слишком многословным или уходить от темы. Ему нет нужды превозносить свою компанию и ее достижения, разве что у него нет твердой уверенности, что претендент захочет в ней работать. Если мало времени, то непорядочно давать об этом знать интервьюируемому и лишать его возможности высказаться.

Подходя к собеседованию непредубежденно, можно почерпнуть из него массу полезного. Выбирая из ответов только то, что хотите услышать, вы рискуете ошибиться в оценке людей. Интервьюируемые сообщают о себе многое как манерой говорить, так и тем, что именно они говорят. В американской мебельной компании Herman Miller в основу фирменной этики взят девиз: "Любой человек исключителен". И ваша обязанность как интервьюера - найти, что же делает каждого из претендентов исключительным. Какой-то из кандидатов может не подойти на вакантную должность в отдел маркетинга, которую нужно заполнить в данный момент, но полгода спустя, когда вам понадобится человек на должность начальника отдела кадров, он может оказаться идеальной кандидатурой.

Вначале нужно ознакомить кандидата с основными правилами проведения собеседования, сообщить, как долго оно продлится (часы должны быть под рукой) и каков круг охватываемых вопросов. Тогда претендент не придет в замешательство, если ему внезапно начнут задавать вопросы личного свойства. Язык телодвижений интервьюера должен быть открытым и ненапряженным; нужно подбадривать кандидата кивками головой и реагировать на его или ее ответы. Среди задаваемых в ходе собеседования вопросов основной объем должны составлять вопросы открытые, т.е. требующие развернутого ответа, а не закрытые вопросы, на которые можно отвечать только "да" или "нет". Не следует сводить собеседование лишь к постановке вопросов, так кандидат будет лишен возможности высказаться в полной мере.

Если ответ интервьюируемого непонятен, попробуйте прояснить его, повторив слова кандидата так, как вы их поняли (например "так вы говорите, что..."). Если возникают продолжительные паузы, справляться с ними должен интервьюер.

Многие интервьюируемые, ощущая некоторую неполноценность, стараются компенсировать ее, становясь многословными, сообщая о себе больше сведений, чем

требуется, давая на один вопрос несколько разных ответов. Возможно, вы страстный коллекционер приспособлений для завивки усов Викторианской эпохи, но вряд ли интервьюеру захочется выслушивать ваш обстоятельный рассказ об этом хобби, которое, скорее всего, не имеет отношения к предстоящей работе (разве что вы собираетесь поступить в музей).

Следует заранее продумать основные моменты, на которых хотите остановиться. Давайте себе время на обдумывание ответов, не торопитесь и, если чувствуете нервозность, выдерживайте паузы и следите за дыханием. Свои нервные реакции можно скрыть или держать под контролем: скажем, если шея или грудь покрываются красными пятнами, можно надеть что-нибудь с высоким горлом; если потеют ладони, перед тем, как идти на собеседование, подержите запястья под струёй холодной воды, чтобы охладить руки.

Если вопрос непонятен, попросите уточнить его. Очень важна и манера отвечать на вопросы.

Джейн решила вернуться на работу после отпуска по уходу за ребенком. Она чувствовала, что выглядит на собеседованиях слишком "легковесной". Нервничая, она начинала очень часто улыбаться, а к концу ответов на вопросы ее голос слабел и переходил в писк. Казалось, она не уверена, покончила она с ответом или нет. Подобная манерность наводила на мысль, что она растеряна, и ей не хватает решимости. Интервьюерам трудно было определить, что принимать за ответы, и собеседования проходили натянуто и тяжело. Когда Джейн научилась подавлять нервный смешок и отвечать четко и определенно, в ее технике прохождения собеседований наступило резкое улучшение.

Не торопитесь оглашать свою краткую биографию или сообщать о проделанной ранее работе в самом начале собеседования. Иначе может создаться впечатление, что вы не уверены в своем умении отвечать на вопросы и стремитесь отвлечь внимание от своей персоны.

Интервьюер по определению находится в более выгодной позиции, чем кандидат, поэтому вам нет нужды подчеркивать свою компетентность одеждой. Если угодно, ваша наружность должна внушать уверенность, а одежда - представлять типичный образчик удобной рабочей униформы, приличествующей положению в компании. Для интервьюируемых же общепринятым нарядом на случай собеседования является костюм. В некоторых профессиях, особенно творческого характера, бывает очень трудно определить, что надеть. Если вас одолевают сомнения, можете подойти к зданию компании к девяти утра или к пяти вечера и узнать действующий "одежный кодекс". И тогда ваша одежда на собеседовании должна быть его наиболее изящным вариантом. Надо сказать, даже в рамках родственных отраслей работники могут придерживаться совершенно несхожих стилей в одежде. Как-то в американской

телепрограмме "The Big company" была показана передача, в которой сравнивались фирмы Apple Computers и IBM. Работники этих компании выглядели настолько непохожими, что было просто непостижимо, что они могут поменяться занятиями без радикального изменения внешности, хотя фактически все они работали в одной сфере. Служащие из Apple предпочитали повседневную одежду слегка "альтернативного" стиля, тогда как работники IBM носили безупречные деловые костюмы. Вот несколько советов Сью Берри:

- Нередко интервьюируемые оказываются недостаточно подготовленными и бывают не в состоянии уловить, ЧТО ИМЕННО ТРЕБУЕТСЯ ЗНАТЬ ОРГАНИЗАЦИИ. Если вы подумаете над деятельностью компании и предложите из своего опыта ряд ключевых положений, которые сделают из вас перспективного кандидата, это может оказаться весьма кстати.
- Иногда люди учат свои речи буквально наизусть, словно актеры провинциального театра, декламирующие роли. Выглядит это довольно неприятно. Надо обдумывать тезисы выступления, а не зубрить текст!
- Давая интервью, многие люди предпочитают говорить достаточно абстрактно, возможно, опасаясь сболтнуть о себе лишнее. Но при возможности лучше приводить конкретные примеры. Например, на вопрос: "Что, по вашему мнению, отличает хорошего менеджера?" можно отвечать, излагая положения теории менеджмента. Но в качестве альтернативы - и это будет более уместно - вы можете обратиться к собственному опыту: "Как менеджер, я убедился в том, что ..." - и рассказать интервьюеру о своих действиях в этой роли. У него, возможно, начнет складываться более наглядное представление о вашей профессиональной деятельности, и разговор будет легче вести, не рассуждая об абстрактных понятиях.
- Вас, безусловно, будут оценивать по внешности. Не впадайте в крайности и помните о факторе "таких, как мы". Здесь лучше проявить большую сдержанность, чем переборщить. Крайне важен постоянный зрительный контакт - будьте бдительны, но в то же время раскованы.
- Во время интервью вы представляете наиболее выигрышную версию своего имиджа, как и в случаях выступлений на публике. В отличие от обычной беседы в подобных ситуациях следует больше внимания уделять тому, как ваша речь будет восприниматься другими людьми. Говорите короткими предложениями, избегайте длинных запутанных фраз. Это позволит четче донести мысли до слушателей.
- Мы склонны относиться к интервью как к экзамену и отвечая на вопрос, стремимся выдать все, что знаем по затрагиваемой проблеме. А в действительности нужно помнить, что собеседник должен расстаться, желая продолжить разговор с вами. Интервьюера необходимо заинтересовать и оставить возможность задавать новые вопросы, чтобы беседа развивалась гладко и динамично. Как говорила Сью, "никто не

вызывает у проводящего собеседование такого желания завершить интервью, как человек, который переходит к шестому абзацу ответа на вопрос".

- Очень важно с самого начала оговорить, о чем будет идти речь в интервью. Интервьюируемые весьма ранимы и поэтому часто подозрительны; если они опасаются, что ими будут манипулировать, интересного разговора может не получиться.

- Интервьюеров привлекают те собеседники, которые похожи на них самих. Это несправедливо, но, к сожалению, правда. Тем не менее, можно произвести сильное впечатление, если заранее хорошо подготовиться. А если вы продемонстрируете конструктивно-позитивные способности и манеры не будут противоречить тому, что говорите, победа будет полной. Большинство из нас способно сделать очень многое для подачи своего образа в должном свете.

РАЗГОВОРЫ ПО ТЕЛЕФОНУ

Многим из нас столь часто приходится пользоваться телефоном в своей деятельности, что имеет смысл затратить некоторое время и научиться оптимально использовать это Средство коммуникации.

"Образ оратора" будет всегда далек от совершенства, если вы неудовлетворены звучанием своего голоса; если хотите изменить его, следует прочитать шестую главу данной книги и обратиться за профессиональной помощью.

Компания "Бритиш Телеком" опубликовала ряд рекомендаций, касающихся использования телефона. Если требуется отстаивать свои позиции, нужно, чтобы голос звучал значимо и решительно, для этого разговаривайте стоя. В этом положении энергия используется несколько иначе, чем сидя; если вам предстоит долгая непринужденная беседа с приятелем, то удобнее говорить сидя, при этом голос будет звучать раскованнее. Стоя мы чувствуем себя более напористо и решительно, поэтому встав во время разговора, вы добавите своему голосу уверенности.

Ранее в этой книге я упоминала о мышлении, связанном с правым и левым полушариями мозга. Считается, что правое полушарие контролирует интуицию и воображение, а левое полушарие - логическое и структурное мышление. Согласно данным психологов "Бритиш Телеком", если, разговаривая по телефону, вы слушаете правым ухом, то при этом лучше "настраиваетесь" на собеседника и сочувствуете ему, но если следует сделать логический вывод либо проанализировать предложение, трубку лучше приложить к левому уху.

Если необходимо предложить собеседнику что-нибудь по телефону, рекомендуется приберечь наиболее выгодный для вас вариант напоследок. Дело в том, что все мы из

осторожности или чтобы помучать собеседника отклоняем первое (по нашему мнению, самое важное для него) предложение и принимаем следующее. Если приходится часто и длительно отвечать по телефону, то голос может звучать устало и раздраженно. Улыбка может добавить в голос более приятные нотки. Попытка зрительно представить собеседника также способна оживить ваше телефонное сообщение. Если вы по привычке опускаете либо подымаете голову во время разговора, то голос при этом может звучать несколько принужденно. Во время беседы по телефону не рекомендуется сутулиться, т.к. помимо нежелательных последствий для осанки - будете выглядеть старше и толще - это делает голос менее энергичным и ярким. Разговаривая, всегда держите голову так, чтобы чувствовать себя комфортно; голова и шея при этом должны быть расслаблены. В случае усталости полнее используйте артикуляцию, избегая напряжения в горле.

Ныне целые отрасли бизнеса услуг во многом зависят от того, какое впечатление производят голоса служащих по телефону. С моей точки зрения, очень важно отвечать заказчикам или клиентам по телефону тепло и раскованно. Даже при крайней загруженности не допускайте, чтобы это отражалось на манере беседы по телефону. Подымая трубку, медленно выдохните и не забудьте, если так у вас принято, сообщить свой номер, название компании и/или свое имя.

Если у вас имеется склонность говорить слишком быстро, громко либо, наоборот, вы начинаете бормотать себе под нос, когда возбуждены, закрепите на аппарате записку, напоминающую вам об этих привычках. Если часто "заводите", можно прикрепить надпись: "Расслабься!" Внимательно слушайте, а обнаружив, что часто просите собеседника повторить информацию, проверьте свой слух и выполняйте упражнения, развивающие умение слушать, которые приведены в начале этой главы. В некоторых компаниях выработаны определенные правила ответа по телефону: "Здравствуйте, это 1234567, "Смус Оперэйтор". С вами говорит Мери. Чем я могу вам помочь?" Это замечательно при условии, что голос оператора не звучит как робот. Во многих компаниях не понимают важности первого контакта по телефону и того, насколько плохо отвечать раздраженным незаинтересованным голосом. У аппарата должен находиться приветливый, располагающий к себе человек, которому абоненты будут готовы доверить свой бизнес или проблему.

Для некоторых людей характерна "телефонофобия", и они стараются как можно реже использовать данное средство связи. Часто это привлекательные и довольно болтливые люди, но по телефону разговаривают резко и обрывисто. Скорее всего, при общении они полагаются главным образом на зрительные восприятия, и для них важно просто научиться чувствовать себя комфортно, слушая других. Если у вас "телефонофобия", постарайтесь расслабиться перед тем, как позвонить (устройтесь поудобней на диване или даже в ванне); закройте глаза и сконцентрируйтесь на

звонке, забыв обо всем остальном. Не торопитесь и следите за дыханием. Расслабьтесь и наслаждайтесь, как в разговоре с самым близким и дорогим человеком.

Когда вы сомневаетесь, какая из сторон должна позвонить первой, имеет смысл проявить инициативу и позвонить самим, а не ждать звонка. Занятые люди просто не находят времени на ответный звонок, но часто они поступают так умышленно, выдерживая дистанцию и подчеркивая свою значимость. Такое поведение нельзя назвать вежливым.

Если у вас установлен автоответчик, подумайте о целях его использования. Ваш голос, записанный на автоответчике, должен звучать тепло и ободряюще, если хотите, чтобы другие охотно оставляли свои сообщения. Многие люди не любят автоответчики; может, им не нравится, как звучат в записи их голоса, они не верят в эффективность оставляемых сообщений или просто не хотят говорить с безответственной машиной. Очень могут раздражать всякие хитроумные записи, особенно, если позвонившему абоненту приходится выслушивать их достаточно часто.

КАК ГОТОВИТЬ РЕЗЮМЕ (CV)

CV (curriculum vitae - краткая автобиография) - это часто первое, что наниматель узнает о вас, так что ее важно хорошо представить, подчеркнув свои профессиональные достоинства. Старайтесь не демонстрировать пессимизм, готовность защищаться, излишнее чувство юмора и "изощенный" интеллект, пока не поймете, как ваш визави ко всему этому относится. Даже будучи веселым человеком, он может считать шутки неуместными при поступлении на работу в его компанию. Подумайте о своей квалификации, опыте и интересах и "просейте" всю эту информацию с точки зрения ЦЕЛЕЙ ДАННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ. Отредактируйте список своих достижений, чтобы выглядеть в лучшем свете с учетом той должности или работы, на которую претендуете. Гораздо лучше представить в резюме минимум информации, но которая вся будет "по делу", чем утомлять собеседника детальным описанием достижений двадцатилетней давности.

Лучше всего начать рассказ с последнего места службы и двигаться в обратном по времени направлении, если вы проработали уже долгое время. Новичку на рынке труда лучше начать с образования и продолжать изложение в хронологическом порядке. В первом случае подчеркивается опыт, а во втором основной упор делается на достижения.

При желании иметь профессионально подготовленное резюме нужно обратиться в соответствующую компанию.

НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ НА РАБОТЕ

Неформальное общение, связанное с работой, является частью вашего бизнеса. Поведение и одежда должны отражать это. Придерживайтесь сдержанного стиля. Посещая неформальное мероприятие, следует одеваться "нарядно, но с чувством меры". Вечернее платье должно быть строгим, но из "вечерней" ткани. Вы лишь сконфузите своих коллег и заставите сомневаться в вашей надежности, если "отпустите тормоза" в своем поведении или одежде. Это особенно важно для тех, кто занимает более низкие ступеньки служебной лестницы.

Научитесь заводить легкую светскую беседу. Это умение часто недооценивают, причем напрасно. Таким образом можно показать, что вам приятно в компании собеседника, и у вас есть общие интересы. Тему для разговора выбирайте так, чтобы ее смог поддержать каждый: о самом мероприятии, об окружении, о последних новостях, о транспорте. Во время разговора слушайте и подбадривайте своего визави. В начале беседы избегайте хвастовства, излишней критики и не рассказывайте о себе слишком откровенно. Светская беседа часто приводит к большим результатам и служит хорошей okazji проверить свою совместимость с будущим деловым партнером.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕЙ ОБСТАНОВКИ

Глава девятая

В какой степени ваше окружение способно улучшить ваш имидж либо нанести ему ущерб? Едва ли заметно уменьшит шансы на успех офис, уютящийся в скромной спальне, если ваш бизнес связан в основном с посещением людей на их территории. В этом случае для вас гораздо важнее манера поведения, внешний вид и голос. Однако мрачный офис может неблагоприятно сказаться на отношении к работе. Из-за него вы можете стремиться максимум времени тратить на визиты к другим людям и очень редко возвращаться к себе "на базу" для обдумывания и планирования своей работы. Окружающая обстановка приобретает очень важное значение, если вы принимаете клиентов или заказчиков в офисе.

Даже в современных зданиях-картинках многое может препятствовать нормальной работе. В офисах открытого типа часто шумно, а снующие вокруг люди постоянно отвлекают и мешают сосредоточиться. Унифицированный и строго выдержанный дизайн офисов крупных компаний может зародить чувство, что вы - всего лишь маленький винтик в очень большом механизме.

Некоторые аспекты рабочей среды могут неблагоприятно влиять на самочувствие, а следовательно, и на общий облик. В данной главе мне бы хотелось остановиться на

сигналах, которые посылает другим людям наше окружение, и на том, как они влияют на нас самих. Я также уделю внимание вашему "корпоративному" образу, тому, как создавать адекватный образ при работе на дому и использовать внешние атрибуты, например, предварительно отпечатанные бланки, для усиления желаемого впечатления.

О ЧЕМ ГОВОРИТ ВАШЕ ОКРУЖЕНИЕ

Сколько времени вы проводите на своем рабочем месте? Многие из нас находятся в офисе дольше, чем в своей гостиной или кухне, и тем не менее, мы тратим гораздо меньше времени, обдумывая обстановку своего рабочего места, чем на помещения, где готовим или смотрим телевизор.

Окружающая обстановка способна существенно повлиять на отношение к работе и настроение. Работая в светлом и просторном офисе, создающем приятную атмосферу, чувствуешь себя совсем иначе, чем в темном, грязном, обшарпанном помещении. Комфортабельные условия работы влияют и на физическое, и на психическое самочувствие.

Работая над этой главой, я обратилась за советом к Элен Клеричи из фирмы "Клеричи Дизайн Консультанте". Элен Клеричи считает, что рабочая среда "должна рассказывать о вашем бизнесе, а не о вас самих". Можно "персонифицировать" свое рабочее место, гордиться своими трофеями в хоккее или парусном спорте, но посетители должны видеть, что вы хороши в своей работе, а не в спорте, к которому невольно будет привлечено их внимание.

Устроив грандиозную выставку своих достижений, можно непреднамеренно задеть чувства посетителей. Они посчитают необходимым поинтересоваться, что это за трофеи, а вам придется вкратце рассказывать о них. Слишком явная демонстрация достоинств действует подавляюще. Вы лишаете визитера возможности заметить в ходе дальнейших отношений: "О, так вы, оказывается, замечательный яхтсмен/хоккеист?" При такой откровенной самопрезентации пропадает ощущение конфиденциальности. Кроме того, некоторые могут воспринять такой стиль как подавляющую других саморекламу.

Окружающая обстановка может отражать главные цели вашей деятельности. Если, например, вы работаете в области рекламы, то, возможно, захотите явно подчеркнуть с помощью "декораций" творческий характер своих занятий. С помощью обстановки и "декораций" посылаются сигналы о продукции ваших клиентов, но одновременно эти же "декорации" посылают откровенные сигналы о вас самих. Вы можете остановиться на создающем впечатление фешенебельном интерьере с приглушенным освещением,

мебелью от модных дизайнеров и произведениями известных художников-абстракционистов.

Самый главный вопрос, который следует задать: "Кто будет сюда приходить?" Если вы - молодой адвокат, занимающийся в основном разводами, ваши клиенты будут часто испытывать страдание и смущение. Необходимо в первую очередь создать атмосферу, которая успокаивает и внушает доверие. В окружающей обстановке вы можете добиться этого с помощью солидной антикварной мебели, традиционных гравюр на стенах и мягких кожаных кресел. С другой стороны, если вашу клиентуру представляют "артистичные натуры", писатели и дизайнеры, уместна менее традиционная и более творческая обстановка, созвучная с настроениями вероятных клиентов. Вы можете остановиться на стилях тридцатых или пятидесятых годов, если они вам по вкусу.

Различные профессии ассоциируются у нас с определенной атмосферой. Если я прихожу к стоматологу и попадаю в приемную с яркими стенами, где из стереосистемы на меня обрушивается музыка в стиле "хэви-металл", вряд ли я надолго останусь пациентом этого врача. Обращаясь куда-либо за профессиональными услугами, мы ожидаем наличия соответствующей рабочей среды, и хаотичное неприглядное окружение может подорвать доверие.

"Декорации" широко используются на телевидении и в рекламе, причем соответствующий фон для съемок может либо усиливать то, что произносится, либо противоречить этому. Приведем пример.

В ночную программу новостей был приглашен политик правого толка, которого попросили высказаться по определенному вопросу. Его снимали на лестнице внутри респектабельного помещения (кажется, это был Клуб консерваторов) на фоне большой фотографии Уинстона Черчилля. Он еще не успел раскрыть рот, а зрители уже составили полное мнение об этом человеке. По замыслу автора программы он должен был представлять крайнюю точку зрения, и соответствующий фон для этой цели был подобран более чем удачно.

В ряде случаев важен не только интерьер. Для некоторых профессий большую роль играет и "нужный адрес". Если и местонахождение, и обстановка оставляют желать лучшего, то комбинированное воздействие этих факторов может оказаться особенно неприятным:

Дедр предложила Кейту стать партнером в ее бизнесе, связанном с маркетингом. Кейту приходилось несколько раз сотрудничать с Дедр, и он был высокого мнения о ее деловых качествах и производимом ею впечатлении. Она была ухожена, интеллигентна, но Кейт все-таки не был до конца уверен, можно ли полностью ей доверять. Чтобы сделать свое предложение, Дедр пригласила Кейта на шикарный ланч. Окончательный ответ нужно было дать на следующий день, посетив ее офис. Офис

располагался в очень неудобном районе, куда нельзя было доехать на машине из-за отсутствия места для парковки, поэтому Кейту пришлось воспользоваться общественным транспортом. Поначалу это не обескуражило: он решил, что неудачное расположение офиса с лихвой окупается другими его достоинствами. Но он ошибался. Офис был обшарпан, с убогой обстановкой и плохим отоплением. Кроме того, предполагалось, что Кейт будет работать в одной комнате с Дедр, где трудно сосредоточиться. Хотя компания Дедр процветала и у нее работали двенадцать человек, вид помещений только усилил опасения Кейта: Дедр оказалась не столь замечательной, как выглядела, и ее нельзя было признать солидным нанимателем. Кейт отказался принять ее деловое предложение.

Приведенная история иллюстрирует несколько моментов. Вы можете возразить, что клиенты Дедр не посещают ее офис, поэтому обстановка не имеет значения. (Она обычно встречалась с ними в отелях в центре Лондона.) Однако подобный интерьер не способствует формированию адекватного настроения, тем более, что его можно быстро и без особых затрат преобразить, перекрасив серые стены в белый или кремовый цвет. Возможно, Дедр была равнодушна к окружающей колористике - некоторым людям действительно все равно, в какой обстановке работать. К сожалению, в ее бизнесе (маркетинг), где внешнему виду придается большое значение, подобное равнодушие недопустимо. Сигналы, посылаемые изысканной внешностью Дедр, явно не стыковались с сигналами, исходившими от затрапезных комнат, что сразу же и увидел Кейт.

Мы не в состоянии контролировать "глубину погружения" других людей в наше окружение, поэтому имеет смысл сделать свою рабочую среду приятной и практичной и для нас самих, и для посетителей. Здесь, безусловно, будут проявляться персональные особенности человека; интровертам внешняя стимуляция требуется в меньшей степени, чем экстравертам, поэтому интроверт может остановиться на спокойной обстановке с простыми чистыми линиями, тогда как экстраверт выберет яркие краски, броские картины, мебель и аксессуары.

Для некоторых из нас порядок в рабочей обстановке более важен, чем для других, особенно это относится к тем видам профессиональной деятельности, где "творческий хаос" может не внушать доверия. В офисе адвоката или бухгалтера бумаги должны быть в идеальном порядке, но совсем не обязательно, чтобы они находились на всеобщем обозрении. С другой стороны, замеченное отсутствие бумаг или рукописей при посещении студии дизайнеров или издателей может зародить у вас сомнения, имеют ли они заказы и вообще издадут ли какие-нибудь книги. Мы вовсе не утверждаем, что творчество и беспорядок - вещи взаимосвязанные; отдельные творческие личности могут работать лишь в безупречно аккуратной обстановке, тогда как других вдохновение посещает лишь в условиях комфортного для них бедлама.

Контроль над рабочей средой в значительной степени ограничивается и регулируется, если вы работаете в крупной корпорации. Компании типа IBM проводят интенсивные исследования по проблеме организации рабочих мест и их дизайна, используя результаты для стандартизации помещений и мебели. Иногда офисные дизайнеры оставляют служащим минимум свободы для "обустройства" своего рабочего места; часто им приходится радоваться, если у них есть обычная доска, где можно крепить памятные записки. Чрезмерные регламентация и ограничения на рабочих местах могут превратить служащих в обезличенных "корпоративных клонов" с ощущением того, что они как индивидуальности мало что значат. Иногда вы сами не стремитесь придавать рабочему месту персональные особенности, поскольку не собираетесь долго работать в данной компании. В некоторых компаниях выделяемое рабочее помещение находится в строгой зависимости от занимаемого положения: чем выше должность, тем обширнее офис. Размер окон также строго регламентируется статусом - угловые офисы и комнаты с двумя окнами резервируются исключительно для "крупных шишек".

Если человек, с которым мы впервые встречаемся, сразу же начинает рассказывать о своих личных проблемах, мы чувствуем себя с ним неловко. Точно так же, нам не по себе в офисе, обстановка которого носит излишне личный характер и очень многое рассказывает о его хозяине. Возьмем, например, Эрику:

Эрика работала старшим менеджером в организации, куда она и пригласила меня для проведения нескольких занятий с сотрудниками. Войдя в ее офис, я буквально-таки опешила от изумления. Повсюду в комнате были расставлены мягкие игрушки - не меньше сорока или пятидесяти штук - медведи, панды и тому подобное. Сам офис был довольно мил, с замечательным видом из окна. Это было очень кстати, поскольку мне было о чем произнести пару слов и на чем сосредоточить взгляд, чтобы не смотреть на обескураживающий зверинец. Я не могла себе представить, как Эрике удастся поддерживать здесь свой авторитет. Когда позже я возобновила занятия с той же группой, мне рассказали, что они отказались от услуг Эрики как директора курсов и теперь справляются сами. Вспомнив зоопарк, я признала, что решение было обоснованным.

Давайте посмотрим, о чем могут рассказать отдельные компоненты нашего окружения:

Приемные помещения

- Крупные компании часто отводят огромные приемные комнаты с целью продемонстрировать посетителям свои масштабы и мощь. При этом посетитель

чувствует себя крохотным, незначительным и уязвимым, особенно если в помещении мало мебели. В подобной ситуации вы оказываетесь под пристальным наблюдением сотрудников компании, которые таким образом упрощают решение проблем, связанных с безопасностью.

- Приемные помещения - это первое, что увидят ваши посетители. И если вы не настроены активно подавлять их, максимально создавайте радужную обстановку.
- В приемных помещениях уместна демонстрация ваших достижений, сертификатов, примеров деятельности. Это развлечет посетителей, даст им тему для разговоров при встрече с вами, а вам послужит своего рода рекомендацией. Подобные демонстрации - дешевая и эффективная самореклама.
- Во многих компаниях любят устанавливать в приемных низкие мягкие кресла. Это оправдано, например, в приемном покое у зубного врача, где такая мебель позволяет расслабиться и успокоиться. Однако большинство посетителей приходят в компанию с конкретной целью, и ощущения, испытываемые в низких мягких креслах, могут контрастировать с их намерениями. Более уместны кресла, обеспечивающие устойчивую опору и ощущение собранности, чтобы цели посетителей, язык их тела и занимаемые в креслах позы были взаимно согласованы.
- Посетителям легче переносить ожидание, когда есть на чем сосредоточить внимание: вазоны, цветы, аквариум с рыбками, картины, скульптура. Развлечет и позволит успокоиться столик с журналами.
- Не жалейте средств на благоустройство приемных помещений. У посетителей там складывается определенное впечатление о вас и вашем бизнесе еще до встречи с вами и до знакомства с вашим офисом. Приемные должны ясно рассказывать о том, чем здесь занимаются.

Офисы

- Если приемные помещения отсутствуют, и посетители сразу попадают в офис, проявите о них заботу, предусмотрев место, где они смогут повесить верхнюю одежду.
- Оформление офиса должно быть функциональным и ненавязчивым. Комната, окрашенная в темные теплые цвета выглядит меньше, в то время как светлые холодные тона делают ее зрительно просторнее. Выходящие на север окна создают впечатление более прохладного и мрачного помещения, тогда как комната с окнами на юг кажется, соответственно, теплее и светлее. Ощущение пространства формируется светлыми, холодными, нейтральными тонами.
- Зеленые стены могут создавать раскованную атмосферу, возможно, слишком расслабляющую для работы. (Больничные палаты, операционные и халаты хирургов

очень часто бывают зеленого цвета.)

- В отраженном от некоторых оттенков желтого свете люди могут приобретать болезненный желтушный вид.
- Подавленные люди часто используют для оформления комнат исключительно белый цвет, демонстрируя стремление к внешнему порядку.
- Герман Миллер, американский производитель мебели, считал, что наиболее заметными аспектами комнат должны быть сами люди, а не стены или мебель.
- Свежеокрашенные стены - самая дешевая косметическая операция для вашего рабочего места.
- Подбирая оформление, оценивайте, как оно будет выглядеть при доступном естественном освещении и в используемом искусственном свете. В комнаты с окнами на север, например, попадает естественный свет более холодных тонов, чем в комнаты, смотрящие на юг.

Освещение

- Освещение может сделать унылую функциональную комнату более интересной. Если вы ограничиваетесь одним светильником, расположенным в центре потолка, свет будет равномерным и скучным. Оживите помещение, дополнительно освещая рабочие места и наиболее привлекательные детали комнаты.
- Освещение может внести коррективы в цвет стен, мебели и в то, насколько хорошо выглядят в офисе люди. Если вы предпочитаете строгую сдержанную обстановку и покрасили для этой цели стены в белый цвет, то используя излучающие теплый свет лампы накаливания, не сможете добиться желаемого эффекта. Точно так же, если, предпочитая теплые тона, вы окрасили стены в кремовый цвет, флуоресцентные лампы дневного света вам явно не годятся.
- Флуоресцентные лампы дают холодный, резкий и утомляющий глаза свет, но для некоторых из таких ламп можно приобрести диффузоры. В этом случае можно получить сильный чистый свет на рабочих местах, при условии, что вы не сэкономили на качестве. Для разнообразия неплохо также иметь настольные лампы. Современные галогенные светильники излучают теплый, мягкий свет, который является более щадящим для глаз и окружения. Они гораздо дороже ламп накаливания и флуоресцентных светильников, но результирующий эффект стоит затраченных денег.
- Если вы сфокусируете свет на привлекательных деталях комнаты, например, на растениях или картинах, посетители с меньшей вероятностью обратят внимание на влажное пятно у потолка или на потертый ковер.
- Работая в крупной компании, где все офисы стандартизованы, вы можете сделать

рабочее место более уютным и индивидуальным, выбрав по своему усмотрению настольную лампу.

- Чем больше в офисе естественного света, тем лучше. Даже маленький тесный офис выглядит просторнее при наличии в нем большого окна, наполняющего комнату естественным светом.

- После открытия медиками Сезонных расстройств здоровья (Seasonal Affective Disorder- аббревиатура названия этого недуга, SAD, означает печальный, грустный, что точно отражает состояние подверженных ему людей), проявления которых зимой связаны с недостатком естественного света, производители осветительных приборов начали выпускать спектральные светильники, очень точно имитирующие естественный солнечный свет.

Атмосфера

Неблагоприятная для посетителей

- Слишком жарко и много хлама в помещении.
- Сильный фоновый шум.
- Постоянные звонки телефона и другие отвлекающие факторы.
- Полный беспорядок на вашем столе - очень отвлекает.
- Неудобная мебель, низкие кресла, в которых - особенно женщинам - трудно сидеть с достоинством.

Благоприятная для посетителей

- Предусмотрены места, где можно поставить портфель, снять пальто и сесть; возможность скрасить время для тех, кому приходится ждать.
- Приятную обстановку в приемном помещении может создать спокойная классическая музыка.
- Наличие в офисе деталей, на которых можно сфокусировать внимание, например, растений и цветов.
- Возможность сидеть под углом к источникам направленного света: если свет бьет в глаза, вы чувствуете себя как на допросе.
- Офис должен хорошо проветриваться и там должна быть оптимальная температура.
- Агенты по продаже недвижимости считают, что запах свежесваренного кофе помогает продавать дома; такой запах приятен и в офисе. Чтобы не взвинчивать до предела себя и своих посетителей, пользуйтесь сортами с низким содержанием кофеина. Желательно иметь также чай или минеральную воду.

В рамках бюджета

Элен предлагает несколько советов тем, кто обустроивает рабочее место в рамках скудного бюджета. Она рекомендует:

- Выдерживать обстановку в базовых нейтральных тонах (белые, кремовые, серые), которые хорошо сочетаются с другими цветами.
- Пользоваться современной универсальной мебелью и оборудованием - недорогими и функциональными.
- Сэкономив на ремонте помещения и мебели, приобретите одну стоящую вещь: светильник, стол или кресло, которые будут создавать определенное настроение. Если денег совсем в обрез, приобретите красивое растение. Сделайте его точкой фокусировки внимания в своем офисе.

ЗДОРОВОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО

Недавно ученые выявили еще один недуг восьмидесятых годов: "синдром болезнетворных зданий". Ваше рабочее место может в буквальном смысле стать причиной болезни. Ее симптомами бывают катары и простуды, аллергические высыпания на коже, головные боли, боли в спине, потеря остроты зрения. Восемь из десяти офисных служащих в центре Лондона, жалуются на плохое здоровье и на неблагоприятное влияние среды, в которой они работают. В одном из центров здравоохранения Лондона, куда обращаются с подобными жалобами, был даже введен специальный курс лечения этого заболевания. Наниматели все глубже проникаются осознанием того, что "болезнетворность" зданий сказывается на производительности и прибылях.

Однако в меньшей степени, чем экологические факторы, на служащих влияют и психологические факторы. В своей книге "Социальная психология промышленности" Дж. А. К. Браун утверждает, что "Моральный настрой работающего (т.е. работает ли он с желанием) не находится в прямой взаимосвязи с материальными условиями. Исследования показали, что температура, освещение, затрачиваемые время и силы, шум и влажность оказывают минимальное влияние на моральный настрой, хотя могут заметно сказываться на физическом состоянии и комфортности труда". Браун приводит пример команды, члены которой с радостью и энтузиазмом работали в отвратительных условиях лондонской бойни и горячо протестовали при попытке разделения команды с целью улучшения условий труда. Моральный настрой, безусловно, поддерживается благоприятной рабочей средой, но создать такой настрой сама по себе среда не способна.

Удовлетворенность работой может усиливаться в приятном, здоровом окружении, рабочая среда должна помогать испытывать радость от труда и эффективно формировать ваш имидж. Если вы обливааетесь потом из-за жары в офисе, сутулитесь, сидя на неудобном стуле, вам будет непросто посылать позитивные сигналы.

У тех, кто испытывает проблемы в других сферах своей жизни, раздражение и дискомфорт на рабочих местах будут лишь усугублять общее стрессовое состояние. Приведу такой пример.

Тони начал свое собственное дело - обучающую компанию - и работал изо всех сил. Один из его клиентов изменил место проведения курсов, и в результате Тони пришлось добираться туда на автомобиле около двух часов вместо обычных сорока пяти минут. Когда он прибыл на место (это был отель), оказалось, что там проводят радикальную перестройку, и все приемные помещения и большая часть самого отеля в строительных лесах и заполнены рабочими. Такие условия для занятий взбесили Тони не на шутку; царящий вокруг хаос окончательно вывел его из себя, и он высказал свое недовольство организатору курсов. Безусловно, условия не располагали к комфортному обучению: многие клиенты явно хотели как можно скорее уехать домой. И у них было не меньше поводов для недовольства, ведь им предстояло еще ночевать в этом отеле. Через несколько дней Тони уже с улыбкой вспоминал о своей вспышке ярости, но прошедшие занятия не принесли удовлетворения ни ему, ни его слушателям.

Если у вас воспалены и чешутся глаза, болит голова, шея или спина, одолевает простуда; если у вас раздражена кожа, а вы испытываете напряжение и беспокойство на работе, не исключено, что на самочувствие влияют факторы окружающей среды. Среди таких факторов можно выделить следующие:

Шум

Звуки громкой музыки с быстрыми ритмами возбуждают и взвинчивают слушателя; спокойная классическая музыка может оказывать обратный эффект. В компании та музыка, которая "бодрит" и заряжает энергией одного человека, может раздражать и возбуждать другого - все зависит от реакции конкретного индивидуума на внешние стимулы. Если вы работаете в условиях постоянного механического шума, музыка вполне может приглушать утомляющие вас звуки и отвлекать от них.

В офисах открытого плана (то есть без стен) не так-то просто оградить себя от шума, производимого другими служащими. Несколько лет назад такие офисы считались замечательной находкой - они ведь очень экономичны с точки зрения отопления, освещения и размещения. Кроме того, подчиненные всегда на виду у босса. Подобная организация труда облегчает взаимодействие сотрудников, помогая работать

слаженной командой. Сегодня стали очевидны и минусы: непрерывный шум, невозможность уединиться и сосредоточиться для выполнения более сложной работы, ощущение постоянного наблюдения. Сейчас прослеживается возврат к отдельным офисам и использование их в сочетании с офисами открытого плана в соответствии с выполняемыми сотрудниками функциями.

Наниматели, которые вникают в проблемы своих служащих, иногда сосредоточивают все "шумящее" оборудование в одном помещении. Если это невозможно и приходится работать в условиях постоянного фонового шума, должны быть предусмотрены "тихие зоны", где вас не будут беспокоить никакие звуки. В офисах открытого плана рекомендуется использовать звукопоглощающие экраны, коврики под пишущие машинки и подставки под принтеры, выполняющие аналогичные функции. Некоторые производители офисного оборудования выпускают его в специальных корпусах, понижающих уровень шума. Обитые тканью поверхности поглощают звуки лучше, чем гладкие голые стены (вот почему пение в ванной звучит так чисто и ярко), и потому иногда имеет смысл вернуться к моде шестидесятых годов на "гессенские" стены. Многие из нас телефоны с гудками переносят легче, чем те, что оснащены звонками.

Если шум вас действительно "достаёт", то (если босс не возражает) всегда можно надеть стереонаушники и послушать, например, Моцарта или просто заткнуть уши затычками!

Для многих из нас принятие подобных рекомендаций нереально; в этом случае старайтесь провести перерывы в работе (на ленч и т.д.) в спокойной умиротворяющей атмосфере, уйдя от постоянного шума, который часто является причиной начала стресса. Если и это невозможно, обязательно устраивайте себе дома "тихие часы", позволяющие прийти в себя.

Отопление и вентиляция

Некоторые очень серьезные проблемы могут быть связаны с загрязнением атмосферы на рабочем месте. В соответствии с Законом об охране труда здесь для минимизации нежелательных последствий должны строго выполняться определенные нормативы. Вы можете проконсультироваться с инспектором по охране окружающей среды в муниципалитете, а в случае серьезной ситуации пригласить инспектора по охране труда из государственной гражданской службы. Если вы являетесь членом профсоюза, можете обратиться за помощью к его лидерам.

При плохой вентиляции офиса находящиеся в нем служащие могут страдать от головных болей, простуд, приступов апатии. Иногда кондиционеры воздуха регулярно

засоряются, в результате чего воздух в помещении бывает постоянно загрязнен. Вследствие повышения температуры, а также работы компьютеров и кондиционеров в атмосфере может присутствовать избыточное количество положительных ионов. В этом случае для их нейтрализации используются ионизаторы, выбрасывающие в воздух отрицательные ионы. Когда в комнате некоторое время поработает ионизатор, плинтусы и углы комнат покрываются мельчайшей черной пылью - явным свидетельством загрязнения воздуха. Иногда используемые на рабочих местах оборудование и вещества выделяют химические компоненты, способные раздражать кожу или глаза и приводить к аллергическим реакциям.

Если в помещениях с включенным центральным отоплением воздух становится слишком сухим, можно установить на радиаторах увлажнители либо размещать под ними сосуды с водой (кроме того, увлажнители способны предотвращать растрескивание деревянных деталей антикварной мебели). Растения способствуют поддержанию чистоты атмосферы; некоторые из них, особенно паучник, повышают содержание кислорода в воздухе.

Освещение и компьютерные экраны

Имеет смысл повнимательнее отнестись к освещению своего рабочего места. Если вы находите свет резким и утомительным для глаз, можно попробовать, не снижая интенсивность света, направить его на другие предметы. Блестящие поверхности эффективно отражают свет. Если вы часами работаете при ярком флуоресцентном освещении, сидя перед экраном видеомонитора, очень трудно уберечься от головной боли или воспаления глаз. Компьютерный экран является источником вредного для организма излучения; поэтому некоторые эксперты не рекомендуют беременным женщинам подолгу работать за компьютером. Сравнительно недавно появились экраны, защищающие от подобного облучения. Если над вашей головой расположен флуоресцентный светильник, по-видимому, стоит оборудовать его диффузором. В качестве альтернативы, по моему мнению, очень эффективной, пользуйтесь светильником, обеспечивающим достаточно интенсивный, но непрямой свет. Можно также приобрести настольную лампу, сконструированную специально для работы в сочетании с компьютерными экранами. Делайте каждый час перерывы, расслабляясь и увлажняя глаза.

Мебель

Покупая компьютер, выбирайте модель, в которой монитор и клавиатура выпускаются отдельными модулями. Это позволит учесть при установке рост пользователя и высоту стола. Экран должен быть на уровне глаз или чуть ниже. Манипулируя стулом и столом, подберите оптимальное удобное положение.

Уровень письменного стола должен быть ниже, чем часто считается. Вам необходимо иметь возможность удобно сидеть, а руки до локтей, когда они лежат на поверхности стола, должны располагаться под прямым углом к туловищу. Кресло с высокой спинкой предпочтительней, поскольку важно иметь надежную опору для поясницы. Проблемы со спиной могут быть связаны с неправильной осанкой, когда мы часами работаем за письменными столами. Если проблемы со спиной начинают беспокоить вас серьезно, имеет смысл приобрести кресло специальной конструкции для поддержания правильной осанки. Такие кресла продаются в специализированных магазинах.

ПРОСТРАНСТВО И ТЕРРИТОРИЯ

Размеры пространства, которое, по нашему мнению, должно окружать нас, зависят от наших личных качеств и культуры. У каждого имеется свое понятие о персональной территории. Если вы слишком приблизитесь к другому человеку, ваши действия могут трактоваться как проявления угрозы и агрессии, а вовсе не дружеских чувств.

Уверенных в себе, выдержанных людей не смущает наличие вокруг них свободного пространства. Им не нужно цепляться за мебель или подходить слишком близко к собеседникам во время разговора. Когда стоящего или сидящего человека окружает обширное пространство, он становится более открытым и уязвимым; если в такой ситуации он спокоен и раскован, это свидетельствует о силе характера и выдержке. Поэтому важно, встречая посетителя в своем офисе, сразу же показать ему, где можно сесть, не вынуждая "виснуть" в пространстве.

То, как мы используем пространство, может указывать на наше состояние. Если человек входит в комнату, оставляя повсюду свои вещи, затем разваливается в кресле, занимая изрядное пространство, значит, он чувствует себя свободно и на своей территории. С другой стороны, если кто-то боком проскальзывает в комнату и скромно садится в уголке, он явно чувствует себя чужим и не хочет выглядеть навязчивым. Точно так же оценивают посетителя офиса: если цепляетесь за дверь, будете выглядеть робким просителем, а если уверенно прошагаете к центру комнаты, то трудно будет сомневаться в вашем праве там находиться.

Царящий вокруг беспорядок может оскорбить чувства посетителя, а безупречная чистота и порядок - помешать ему расслабиться. Безусловно, реакция на подобные

обстоятельства зависит от индивидуальных особенностей человека и того, как он воспринимает внешние стимулы или раздражители.

Если вы аккуратны и склонны к порядку, то с практической точки зрения нет необходимости держать на столе свои бумаги и папки: обладая чувством "всему свое место", вы будете поддерживать должный порядок в шкафах и на полках для папок. Если, напротив, аккуратность достигается вами волевым усилием, лучше постоянно оставлять свои бумаги на виду, сортируя их и выбрасывая лишнее через определенные промежутки времени.

Недостаток пространства может действовать угнетающе. Если вы добираетесь на работу в переполненном метро, затем проводите день в переполненном офисе открытого типа, то в конце дня может наступить полное физическое и психическое истощение. Иногда бывает просто необходимо создать собственное пространство, организуя рабочее место так, чтобы оградить себя от других. Очень важно иметь на работе "свою территорию". В агентствах по трудоустройству, помогая людям старшего возраста найти новую работу, убедились, что наиболее болезненно такие клиенты переносят потерю того рабочего пространства, которому они "принадлежали". Таким людям обязательно выделяется рабочее место, свой стол со стулом, где они изучают документы, готовят профессиональные автобиографии, заполняют анкеты. Мы все нуждаемся в собственном пространстве.

На работе занимаемое пространство и размер мебели иногда увязывается со статусом служащего. Наиболее открытое и откровенное общение имеет место тогда, когда обе стороны сидят безо всяких барьеров между ними, в креслах одного размера, так что тела находятся на одном уровне.

Если в офисе достаточно просторно, имеет смысл выделить отдельное место для встреч и бесед вне вашего рабочего стола. Характер взаимодействия зависит также от того, как вы сидите: садясь напротив друг друга, вы вносите элемент конфронтации; сидя рядом, вы подчеркиваете доверительность и дружелюбие. Считается, что при необходимости "обезоружить" оппонентов и сделать их своими союзниками, следует садиться рядом с ними.

РАБОТА НА ДОМУ

Я решила включить этот раздел в "Создай себе имидж" потому, что согласно данным "Центра прогнозов Хенли" (который занимается прогнозированием тенденций общественного развития), число людей, работающих на дому, будет стремительно возрастать. Я уже убедилась, что работа на дому таит в себе определенные проблемы с точки зрения создания имиджа. Большинство из нас ведет себя и одевается дома

совсем не так, как в офисе, и принимая посетителей в своем "домашнем" офисе, необходимо создать для них соответствующую деловую атмосферу.

Работа на дому имеет множество преимуществ, и достижения технического прогресса позволяют все большему числу людей зарабатывать на жизнь именно таким образом. Они избавляются от ужасов, связанных с транспортом, а очень многие - и от ненавистной рутины отсиживания "с девяти до пяти". Домашний офис позволяет комбинировать работу и семейные обязанности. Однако важно дать понять членам семьи, что вам требуется время и место для работы. Избавляясь от лихорадочной городской жизни, вы должны воспитывать у себя самодисциплину, делая работу главным приоритетом. Для многих людей проще поначалу придерживаться традиционного рабочего расписания, особенно если они только начали работать на дому.

Мы привыкли относиться к общению на работе как к чему-то само собой разумеющемуся. Если проводить большую часть времени в одиночестве за своим столом, может возникнуть ощущение изолированности от остального мира; в таком случае имеет смысл предусмотреть деятельность, которая потребует общения с другими людьми и заставит иногда покидать домашний офис. Работа на дому может неблагоприятно сказаться и на физической форме - ведь при этом не приходится затрачивать много энергии, спускаясь на рабочее место в подвал или поднимаясь на верхние этажи. Поэтому следует предусмотреть регулярные физические упражнения в течение рабочей недели.

"Центр прогнозов Хенли" также предсказывает, что рост числа работающих на дому приведет к увеличению спроса на такие товары как офисное оборудование для дома и деловая, но при этом более домашняя одежда. Думаю, полезно поддерживать облик находящегося на работе человека, даже если вы проводите целый день дома в одиночестве. Вы добьетесь от себя большей эффективности, если оденетесь так, словно собираетесь идти в офис, хотя и позволив себе в одежде кое-какие поблажки. Можно также отдельно выделить в своем гардеробе более свободную одежду для домашнего офиса и строгие изящные костюмы - для встреч и деловых поездок.

Организуя встречи в домашнем офисе, будьте готовы к неоднозначному отношению участников этих встреч. Иногда у людей складывается мнение, что осуществляемый на дому бизнес заведомо грешит недостатком профессионализма. Когда моя компания Уо1сеугог1с5 впервые начала принимать клиентов в "домашнем офисе" (на кухне), мы осознавали, что окружающая обстановка едва ли создает ауру профессионализма, на которую мы претендовали. Чтобы компенсировать недостатки окружения, я и мой партнер одевались в очень строгие деловые костюмы. Но данная стратегия потерпела неудачу: наш внешний вид и "кухонная обстановка" лишь подчеркивали несовместимость. Мы явно перестарались.

Те, кому приходится много ездить на общественном транспорте, находят работу на дому очень привлекательной, так что в предубеждении против "домашнего бизнеса" часто присутствует доля зависти. Некоторые люди чувствовали бы себя спокойней, встречаясь с вами на более нейтральной территории. Организация встречи у кого-либо на дому придает этому мероприятию более личностный характер: вы являетесь гостем на чужой территории, и в своем поведении должны отчасти соблюдать этот статус. Если вам трудно отстаивать свои права в офисе, то вдвойне трудно будет сделать это в чьем-то доме. Существуют и другие нюансы, которые следует иметь в виду при деловых встречах на дому. Личный дом способен рассказать о нас гораздо больше, чем офис, так что у посетителя может сложиться более сильное впечатление о хозяине, и не обязательно позитивное.

Существует ряд способов, с помощью которых вы как "надомник" можете помочь своим посетителям избавиться от сомнений и предубеждений. Сделав свое поведение максимально деловым и оставаясь в то же время радушным и гостеприимным хозяином или хозяйкой, вы обязательно будете вознаграждены. Большинство из нас относится к посещению чужого дома как к общественному мероприятию, поэтому возможны и неловкие ситуации. Не стоит встречать новичков-посетителей в домашнем халате, этим вы подчеркнете различие ваших миров. Лучше надеть или жакет не очень строгого покроя, или "мягкую" версию делового костюма - это поможет несколько "уравняться" с посетителями.

Чем больше удастся отделить офис от остальной части дома, тем лучше. Выбирая место для домашнего офиса, помните, что в этой комнате вы будете проводить как правило гораздо больше времени, чем в других. Если это возможно, займите комнату или ту ее часть, где нет недостатка в естественном освещении. Хорошо, если удастся поставить стол напротив окна. Остальные члены семьи должны усвоить, что здесь ваша территория. И даже если вам приходится работать за кухонным столом, должны быть установлены строгие границы рабочей области, чтобы подчеркнуть ее функциональное назначение.

То, насколько рабочее место выглядит как функционирующий офис, а не продолжение дома, зависит от вида выполняемой работы и вашего вкуса. Это зависит и от того, будете ли вы использовать выделенное помещение для каких-либо других целей: совмещение офиса с комнатой для гостей может оказаться очень неудобным, тогда как использование его другими членами семьи в качестве рабочего кабинета часто вполне приемлемо. С помощью последних достижений дизайна вы, возможно, захотите придать своему офису заведомо функциональный вид: клиенты и заказчики, бросив взгляд на офисное оборудование, поймут, что попали к деловому человеку. Иногда легче настроиться на работу, если обстановка домашнего офиса строга и функциональна, отличаясь этим от остальной части дома. С другой стороны, с целью

оптимального использования пространства вы можете прятать офисное оборудование в стенных шкафах.

В конце я хочу сказать пару слов о туалетных комнатах. Ваш имидж делового человека может пострадать от того, что в ванной будут разбросаны детские пластмассовые игрушки или будет сушиться купальный халат - явные свидетельства частной жизни. Если в доме нет отдельного туалета, убедитесь, что ванная комната подготовлена к встрече точно так же, как и сам офис.

ВАШ "КОРПОРАТИВНЫЙ" ИМИДЖ

Собственный образ в бизнесе должен являться предметом серьезных забот. Во многих компаниях организуются отделы по работе над имиджем. Начиная собственное дело или уже достаточно преуспев в сфере малого бизнеса, вам необходимо создать собственный образ бизнесмена. Этот "корпоративный" образ должен отражать суть вашей деятельности и реакцию людей на нее, причем оба эти аспекта должны быть совместимы. Если вы открыли книжный магазин, намереваясь вести традиционный, украшающий жизнь образовательный бизнес, то должны донести до потенциальных клиентов свои устремления с помощью брошюр, фирменных бланков, объявлений и упаковочного материала (разработайте и размножьте). Продумайте принципы поведения и одежду сотрудников, расположение и оформление помещений и даже стиль фургона для доставки товаров, если таковой имеется.

В своей книге "Образ компании и реальность" Дэвид Бернстайн пишет, что полезно взглянуть на свой бизнес с точки зрения тех качеств, которыми мы обычно наделяем человека. Это применимо к бизнесу, связанному с производством и услуг, и продукции. Например, об учебной консультации можно говорить как о внимательной, ободряющей, новаторской и продуктивной; витаминные таблетки могут описываться как питательные, энергетичные и даже знающие. Безусловно, необходимо также вдуматься, что представляет собой ваш рынок, где он расположен и как до него добраться. Нужды людей, которые вы будете удовлетворять своим бизнесом, и будут описывать образ компании. Предположим, вы открываете компанию проката такси на улице со множеством ресторанов, стараясь привлечь потенциальных клиентов соображениями удобства. Можно более решительно подчеркнуть фактор удобства посредством рекламы ваших услуг в ресторанах, назвав компанию "Удобные кебы".

Крупные компании часто используют девизы, выражающие их корпоративные образы, - "Знаем, что говорим", "Открытый банк", "Мы не превратим вашу драму в кризис". Эти девизы выражают идеи надежности, доступности и оптимизма. Они становятся синонимами того, что люди ждут от этих компаний и помогают понять, как

будут решаться различные проблемы. Чем больше компания будет соответствовать нуждам и ценностям клиента, тем успешнее будет развиваться бизнес. Убедительными примерами здесь могут служить компании со своими неповторимыми имиджами, отражающими их "философию" и "стиль жизни", - "Боди шоп", "Конран", "Лаура Эшли" и "Некст". Образы этих компаний и проповедуемые ими ценности сформулированы исключительно сильно и ясно.

РАБОЧИЕ АКСЕССУАРЫ

Рабочие аксессуары, которыми вы пользуетесь, могут рассказать очень многое. Клиенты, да и не только они, оценивая ваш кейс или часы, отметят и календарь-ежедневник, папку, ручку и настольные принадлежности. Действительно, один из наиболее эффективных способов "персонализировать" офис, который должен выглядеть не хуже тех, кто в нем находится, состоит в использовании красочного календаря или особого письменного прибора.

Пользуясь дорогой авторучкой либо календарем-ежедневником в кожаном переплете, вы демонстрируете окружающим определенное отношение к качеству и традициям. В последнее время особую популярность приобрели "филофаксы", в продаже имеются какие угодно формы и размеры. Однако стоит подумать, является ли "филофакс" для вас оптимальным выбором. Некоторым людям вовсе не нужно иметь все время при себе списки адресов и номеров телефонов; иногда гораздо удобнее иметь на столе большой перекидной календарь). Кстати, его часто используют именно для того, чтобы выделяться в этом плане "из толпы".

Если по роду занятий вы посещаете клиентов с различными предложениями, имеет смысл приобрести элегантную папку для бумаг ("филофакс" тоже годится для этих целей). Ваши предложения будут иметь привлекательный внешний вид.

Бланки и деловые визитные карточки

Ваш имидж может быть дополнен пониманием того, как действует корпоративный образ. Многие из нас пользуются фирменными бланками с заголовками ("шапками") и деловыми визитными карточками, которые посылают сигналы, привлекающие разум и чувства других людей. Определившись с "лицом" своего бизнеса, вы можете заказывать соответствующий дизайн, бумагу, шрифты и стили в качестве подкрепления выбранного корпоративного имиджа. Во многих случаях ваши фирменные бланки могут сформировать первое либо предварительное впечатление о компании, так что

дизайну бланков следует уделить особое внимание. Если кому-то понравилась ваша деловая визитка, он может просто сохранить ее у себя, а может - будем надеяться - и воспользоваться ей.

Выбирая бумагу, обращайтесь внимание на ее текстуру, насколько она гладкая или шершавая, легкая или тяжелая. Используя соответствующий тип бумаги, можно подчеркнуть блеск и лоск вашего бизнеса; с другой стороны, если бизнес связан с услугами, цель которых состоит в утешении других, стоит остановиться на более шершавой, поглощающей свет, тяжелой бумаге, которая создает впечатление большей глубины. В типографском дизайне, как и повсюду, действуют свои законы моды, и в зависимости от характера бизнеса вам нужно решить, до какой степени следовать этим законам при формировании имиджа корпорации. Для дизайнера интерьеров вполне уместна бумага "под мрамор", тогда как для бухгалтера такой выбор будет выглядеть несколько фривольным. Несомненно, как сочетать в бизнесе требования моды и индивидуальный вкус, следует решать вам самим. Цвет деловых канцелярских принадлежностей также подвержен капризам моды. В наши дни популярна сдержанная и изысканная комбинация серых и кремовых тонов.

Шрифт и цвет бумаги должен выбираться с учетом особенностей получателей бумаг. Некоторые цвета являются скорее женскими, чем мужскими. Если фирма занимается перевозками, то ее документы, напечатанные на бумаге нежного розового цвета, будут посылать сбивающие с толку сигналы. Данный критерий очень важен, если образ вашей корпорации по замыслу должен привлекать преимущественно представителей какого-то одного пола. Некоторые комбинации - темно-коричневые или темно-зеленые буквы на кремовом фоне - выглядят более традиционно, другие, например, черное на белом - смотрятся подчеркнута по-деловому. Выбирая цветную бумагу, помните, что она может изменить цвет используемых чернил: чернила глубокого голубого цвета на желтой бумаге утратят большую часть своей "голубизны". При подборе оптимальных комбинаций цветов стоит проконсультироваться с профессиональным печатником.

В цветовой гамме динамичного и энергичного корпоративного образа будут уместны желтый или красный цвета. Для "утешающего" бизнеса больше подходят консервативные тона типа темно-синего или серого; в бизнесе, направленном на "содействие росту личности", хорош будет зеленый цвет. Некоторые цвета, например персиковый и розовый, ассоциируются с роскошью, потаканием слабостям. И с помощью умелого дизайна канцелярских принадлежностей можно привнести в корпоративный образ "нежность" и "очарование", и соответствующий настрой будет создаваться у потенциальных клиентов уже при виде визиток или бланков.

Шрифты являются мощным "скрытым средством убеждения", и их выбор требует должного отношения. Если название компании печатается в черно-белых тонах,

корпоративный образ может быть отражен с помощью шрифта. Одни типы шрифтов популярны уже несколько столетий, другие изобретены достаточно недавно. На выбор шрифта может повлиять, в какой степени современным и традиционным одновременно вы желаете представить корпоративный образ; часто, когда компания вкладывает крупные деньги в обновление своего имиджа, радикальным образом пересматриваются используемые шрифты. Выбирая шрифт, желательно узнать время его создания; и если вы желаете приобрести "элегантный", "стильный" корпоративный имидж, рекомендуем остановиться на шрифтах двадцатых или тридцатых годов, когда дизайнеры уделяли этим качествам особое внимание.

При использовании шрифтов важны также соображения удобочитаемости; причудливый шрифт может оказаться неразборчивым, и первое впечатление будет испорчено. Женщинам скорее понравятся шрифты, изобилующие закругленными линиями, чем образцы с резкими геометрическими формами. Эти же соображения применимы к фирменному знаку; если уж вы решили обзавестись им, помните, что он должен быть простым, мгновенно распознаваемым и разрабатываться профессионалом. Если вы только начинаете свой бизнес и не имеете возможности оплатить услуги профессионала по выбору шрифтов и бумаги, изучите внешнюю атрибутику компаний, близких вам по характеру деятельности, и постарайтесь понять, на какие инстинкты своих клиентов они пытаются воздействовать. Вызывает ли эта атрибутика ассоциации с успехом? Выберите наиболее привлекательные для вас шрифты (например, образцы, используемые "Шанель" и "Данхилл", весьма характерны) и подумайте, годятся ли они для вашего корпоративного имиджа. Заглавные буквы отражают авторитет; маленькие строчные - дружелюбие.

И, наконец, основная нагрузка при формировании имиджа ложится на имя, которое вы выберете для своего бизнеса. Оно должно описывать продукт, услуги или основные преимущества и, прежде всего, быть выразительным и запоминающимся. Не пожалейте времени, обдумывая имена-претенденты, используйте словари, привлекайте друзей - может, у них возникнет интересная идея. Ведь, в конце концов, имя вашей фирмы расскажет людям о том, кто вы такие, и пригласит их к сотрудничеству.

Итак, "Создай себе имидж" представляет собой исследование посылаемых нами сигналов и их интерпретации окружающими. Основная мысль, которая прослеживается по всей книге, состоит в том, что всем нам свойственны две конфликтующие друг с другом потребности - общаться с окружающими и выражать себя как индивидуальность, как личность. Надеюсь, в данной книге вы нашли полезные идеи, которые помогут адекватно интерпретировать эти потребности. Надеюсь также, что моя книга поможет вам в дальнейшем проявить себя наилучшим образом.

Список литературы

- Argyle, Michael, "Bodily Communication" (Routledge)
- Argyle, Michael, "The Psychology of Interpersonal Behaviour" (Penguin)
- Berry, Cicely, "Your Voice and How to Use It" (Virgin)
- Craig, Marianne Office Workers' Survival Handbook (BSSRS Publication)
- Davies, Philippa, "Personal Power" (Piatkus) - Филиппа Дэвис, "Личная власть" (Издательство "Попурри", перевод на русский язык Ананина С.И.)
- Davies, Philippa, "Total Confidence" (Piatkus) - Филиппа Дэвис, "Полная уверенность в себе: исчерпывающее руководство на пути достижения личного успеха и уверенности в себе" (Издательство "Попурри", перевод на русский язык Ананина С.И.)
- Dunckel, J. and Parnham, E. "Business Guide to Effective Speaking" (Kogan Page)
- Elsa, Janet, "The Four Minute Sell" (Arrow)
- Fast, Julius, "Body Language" (Pan) - Джулиус Фаст, "Знак чувства бессловесный" (Издательство "Попурри", перевод на русский язык Ананина С.И.)
- Gelb, Michel, "Body Learning" (Aurum)
- Goffman, Erving, "The Presentation of Self in Everyday Life" (Penguin) 293
- Hodgkinson, Liz, "The Alexander Technique" (Piatkus)
- Honey, John, "Does Accent Matter?" (Faber)
- Lewis, Dr David, "The Secret Language of Success" (Corgi)
- Mcallion, Michael, "The Voice Book" (Faber)
- Rowe, Dorothy, "The Successful Self" (Fontana)
- Skyner, Robin and Cleese, John, "Families and How to Survive Them" (Mandarin)
- Skyner, Robin and Cleese, John, "Life and How to Survive It" (Mandarin)
- Spillane, Mary, "Presenting Yourself: A Personal Image Guide For Men, The Complete Style Guide" (Piatkus)
- Spillane, Mary, "Presenting Yourself: A Personal Image Guide For Women, The Complete Style Guide" (Piatkus)

