



Елена Горбанова

Генеральный директор центра подготовки кадров «Открытый портал»

Все произошло 31 декабря. В этот день кто-то ходит в баню, а я пошла на фотосессию. Тут-то все и началось. Меня попросили улыбнуться, хотя мне казалась, что я уже улыбаюсь. Тогда я еще больше растянула мимические мышцы. Фотограф убрал камеру и очень серьезно сказал: «Я попросил улыбнуться, а не скорбеть!»

Бизнес в лицах и без



Я была в ужасе – фотограф видит, а я действительно не вижу своего лица, что с ним? После почти часовой работы я устала напрягаться, стараться улыбаться, расслабилась... И вдруг фотограф сказал: «Ну наконец-то, улыбаешься, сияешь... Хорошо, хорошо... Отлично, супер, так держать!» В те минуты я вообще не могла понять, что со мной происходило. Я поняла позже, когда просматривала последовательность отснятых кадров. У меня был шок, я впервые увидела свое настоящее лицо – оно и правда сияло, но только в конце фотосессии.

Глаза – зеркало души...

Я действительно последнее время испытывала напряжение на ра-

боте и вела себя сдержанно, как подобает руководителю. Мне казалось, что мой оптимизм и позитивное мышление, моя энергичность, знания и умения и все такое помогут мне выйти из этого замкнутого круга. Я была уверена что отвлекусь, пройдет время, я забуду, время лечит... В общем, сама, сама, сама... Как обычно, спрятала проблемку подальше, а досада-то осталась отпечатком на моем лице.

Лицо и глаза – это зеркало внутреннего состояния, а зеркало отражает все как есть, если оно не кривое. Правда в том, что все тайно и глубоко спрятанное не решает задачи, а усложняет и ведет в тупик. Практически первый раз я познакомилась со своим лицом осмысленно. И впервые увидела, как меняется мое лицо с настроением. Тогда я стала обращать внимание на лица других людей в общении. Я как будто стала лучше видеть, как они ме-

няются. Вам приятно работать с живыми, искренними и доброжелательными лицами? Мне тоже, за это и люблю свою работу.

Первая моя профессия – доктор, с клятвой Гиппократова, как положено, и понятно, что ко мне обращались люди за определенной помощью, и лица у них были сами понимаете какие. Естественно я спрашивала их: «На что жалуетесь? Что беспокоит?». И они со мной делились своими болячками и проблемами. Я писала истории болезни, помогала им восстанавливать утраченное и болезненное состояние. Здесь понятно.

Вторая моя профессия в основном связана с переговорами и персональными, или, как еще модно сейчас называть, индивидуальными работами с руководителями. Это обычные здоровые люди, у которых сложности в налаживании или построении отношений как в жизни,



так и в бизнесе. Мой опыт показывает – неважно, с чего начать налаживать отношения. Но стоит наладить с одной, самой важной персона для вас, как с другими все пойдет автоматически. Напряжение спадает, и появляются легкость и удовлетворение, тогда и работа в радость, а не в тягость.

...а лицо – зеркало работы?

Поверьте, всем на работу хочется приходиться с желанием реализовать проект, задачу, заключить с клиентом взаимовыгодную сделку, обслужить клиента и получить благодарность и рекомендации. Другими словами получать финансовое + нефинансовое удовлетворение. Это то, чего действительно ХОЧЕТСЯ, но в реальной жизни получается как всегда.

На работе большая часть времени, к сожалению, тратится на выяснение отношений, критику, претензии, разбор полетов, нравочений, советов от вышестоящих руководителей. Скажите, пожалуйста, когда люди знают, что их это ждет на работе, с каким желанием и какими лицами они придут на эту работу? Как вы думаете, придя на работу с таким багажом в голове, чем они будут заниматься и на что будут тратить свое рабочее время? Я предполагаю, что «разбирать» или «загружать» этот багаж, в одиночку или коллективно, а работа подождет...

Многие руководители с добрыми намерениями проявляют искреннюю заботу о сотрудниках, инвестируют деньги в их обучение, стараются сделать как лучше, заказывают тренинги по командообразованию, ищут новейшие технологии в продажах и обучают сотрудников различным навыкам, умениям и т.д., и т.п. Одни думают, что лучше и дешевле один раз сделать покупку – купить лучшего тренера – и разом залатать все дыры, а другие уже попробовали и поняли, что это слабое решение, и думают, что нужна еще и внешняя помощь. А чтобы еще и отбор был качествен-

нее, устраивают тендер, он же кастинг, он же конкурс (как в детстве – «Алло, мы ищем таланты»). Там не до шуточек – я сама такое мероприятие посетила, хочу поделиться впечатлениями и опытом.

Пять ключевых лиц

Представьте обстановку, напоминающую прием экзаменов. Стол, за ним сидят пять ключевых сотрудников, на лицах которых «висит» серьезная ответственность. Вы знаете, когда я туда зашла и посмотрела на лица людей, у меня сложилось впечатление, что я нахожусь в цирке, в клетке с хищниками... Я должна была представиться и начать что-то говорить. И я начала, как учили, с того, что видела, и прямо открытым текстом сообщила, что испытываю странное чувство, видя перед собой такие лица, которые больше напоминают мне хищных зверей, чем людей, а некоторые даже гуманоидов.

На мгновение мне показалось, что, как при просмотре видеофильма, кто-то нажал паузу, и все замерло, как перед бурей. Потом паузу кто-то снял, и эти пять ключевых сотрудников на какое-то мгновение одновременно забыли, что на их лицах должна «висеть» серьезная ответственность, сняли ее, и тут началось... Я поняла, что попала в сундук, где было спрятано яйцо, и в руках у меня была та самая игла, от которой зависела жизнь. Я на мгновение подумала: «Чью же жизнь я держу в руках, свою или их?» Было похоже, что и ту, и другую. Пять ключевых лиц стали в разной интерпретации предъявлять мне претензии. Мол, что я себе позволяю, так не ведут себя серьезные люди, на что они тратят время... И тут я прервала их минометный обстрел, задав вопрос: «А на что, собственно, вы сейчас тратите свое время?» Наступила пауза, лица застыли в недоумении, и, пока они еще не одели на свои лица серьезную ответственность, я поняла – мой выход. Я собрала всю свою волю, хотя коленки тряслись, хорошо я была одета в брючный костюм, и никто

не видел, как они тряслись, и стала говорить громко, с выражением, с ударением на ключевые слова: «Господа, с такими лицами вы вызывали у меня именно такую же реакцию, которую только что озвучили сами. Представьте, какое же лицо должно было быть у меня, чтобы переубедить ваши лица. Вот такое!» И я изо всех сил постаралась скорчить рожу кирпичом. Наверное, у меня получилось хорошо, они не выдержали и рассмеялись. Я подумала: «Слава богу, что увидели свое отражение». Напряжение падало, их лица расслабились, я тоже расслаблялась, и только тогда начала конструктивный разговор.

Посмотрите в лица!

Легко представить и понять, что могут чувствовать и как себя вести сотрудники и коллеги, встречая лица таких руководителей. Не каждый способен выдержать оборону. Но и руководителей понять надо, они же не видят своих лиц, а многие коллеги видят со стороны и думают: «Скажу – обидятся, пошлют куда подальше». Вот и получается замкнутый круг. Одни сдерживают себя, другие боятся, третьим вообще плевать. Чем занят мозг у одних, у других, у третьих? Здесь нет ни правых, ни виноватых, есть запутанная история человеческих взаимоотношений. Построить доверительные долгосрочные отношения – дело не быстрое, но самое верное, и деньги для этого не нужны. Хотим мы этого или не хотим – обучение в жизни всегда платное, просто каждый платит чем может: кто – деньгами, кто – временем, кто – собственными ошибками.

Уважаемые руководители, посмотрите на лица своих коллег и сотрудников, они вам о многом могут рассказать. Спрашивайте их, только от чистого сердца и если вы действительно этого хотите. Есть простые вещи, которые вы способны решить сами. Начните с самого простого – вниманья. Это, конечно, не основное, но одно из главных.

