

Как проявить умственные способности на работе

В этой главе...

- Как вести себя на собеседовании при приеме на работу
- Как пройти испытание на “политкорректность”
- Как справиться с паролями и процедурами
- Как освоить новые технологии
- Как удовлетворить потребности покупателей
- Как сдать работу в срок
- Как запомнить сотрудников
- Как уберечь свою память от последствий рабочего стресса
- Как прочитать доклад по памяти

До выхода на пенсию основная часть взрослого населения вынуждена работать. Большинство видов деятельности предполагает интенсивное использование памяти. Если у вас есть проблемы с памятью, они неизбежно всплывут в процессе работы.

Способность к запоминанию может оказаться тем решающим фактором, который отличает человека, нанимающегося на работу, от человека, принятого на работу. Кроме того, многочисленные рабочие стрессы приводят к значительным нагрузкам на память. На состояние умственных способностей в течение рабочего дня влияют четыре фактора:

- ✓ отношение;
- ✓ способность к коллективной работе;
- ✓ усилия;
- ✓ концентрация.

В этой главе я приведу несколько практических, каждодневных советов относительно того, как усовершенствовать свою память, находясь на рабочем месте, и где применить вышеперечисленные факторы. Вы узнаете, как максимизировать свои умственные возможности в процессе поиска работы, как не потерять способность к запоминанию во время рабочего стресса, и как улучшить память для повышения качества своей работы.

Как вести себя на собеседовании при приеме на работу

Вы страшно нервничаете по поводу предстоящего собеседования. Вы действительно хотите получить эту работу, но боитесь, что как только вас пригласят в кабинет, все умные мысли мгновенно улетучатся. Вы собираетесь рассказать обо всех своих способностях и объяснить, как хорошо они подойдут для работы в компании, но как вспомнить все это в нужное время и в нужном месте?

Вы хотите выглядеть знающим и опытным специалистом — так, чтобы ваши собеседники поняли, что вы готовы к работе. Вы также хотите быть уверенны в том, что сможете предугадать требования к потенциальной должности еще до того, как вам начнут задавать вопросы о ваших умениях.

Если вы чувствуете себя уверенно и полностью доверяете своей памяти, то можете расслабиться и показать себя дружелюбным и приятным человеком, способным к работе в коллективе. Вы, конечно же, хотите, чтобы ваши собеседники узнали вас с лучшей стороны. Единственный способ представить себя в таком свете — не слишком замыкаться на том, как бы вспомнить все, что вы хотели сказать.



Чтобы поддержать уверенность в себе и в своей памяти, придумайте какую-нибудь подсказку. Для этого можно использовать мнемонические приемы, такие как слова-привязки. Привязки — это приемы, облегчающие запоминание (более подробно о словах-привязках рассказано в главе 8 “Некоторые уловки для запоминания”). Вы можете воспользоваться привязкой по первым буквам, чтобы не забыть ключевые моменты, о которых следует помнить во время собеседования.

К примеру, если компания, в которую вы хотите устроиться на работу, предлагает доступ в Internet по низким тарифам, это можно запомнить и без всяких подсказок. Тем не менее, если у этой компании есть обширная программа исследований и развития, в которую были вложены миллионы долларов, благодаря чему компания стала лидером на рынке поставщиков Internet-услуг, запомнить предстоит несколько больше.

Составьте слово, используя первые буквы тех ключевых моментов, которые вы хотите подчеркнуть во время собеседования. В нашем примере можно воспользоваться первыми буквами фразы “Самые **В**ыгодные **Е**жемесячные **Т**арифы” — **СВЕТ**. Вам остается только пойти на собеседование и запомнить, что эта компания — луч “света” в темном царстве поставщиков Internet-услуг.

Успешный прием на работу во многом зависит от того, сумеете ли вы установить контакт с людьми, проводящими собеседование. Это может оказаться непростой задачей — в особенности потому, что вы, скорее всего, видите их впервые. Вдобавок ко всему, поскольку вы знаете, что вас оценивают на предмет соответствия потенциальной должности, и пытаетесь наилучшим образом продемонстрировать свои навыки, вам будет сложно сконцентрироваться на самом собеседнике.



Чтобы продемонстрировать свои навыки и сконцентрироваться на человеке, проводящем собеседование, необходимо очень внимательно вслушиваться в его вопросы. Понаблюдайте за тем, как повышается и понижается интонация его голоса во время вопроса. Ударения и интонации, прозвучавшие в вопросе, указывают на то, что человек хочет услышать в ответ. Отвечая на вопрос, смотрите прямо на собеседника, и постарайтесь придать своему голосу тот же тон.

Предположим, вы хотите получить должность сотрудника отдела по работе с покупателями, и один из людей, проводящих собеседование, спрашивает вас, сможете ли вы проявить участие к покупателю, решая его проблему. Вы можете вспомнить случаи, когда вы искренне сопереживали покупателю, и вместе с тем продолжали работать в режиме решения проблемы.

Пока остальные собеседники не раскроют свои карты, вы не будете знать их взглядов и убеждений. Ваш ответ будет воспринят наилучшим образом, если в нем не будет высказано никаких личных мнений и пристрастий. В этом случае вы, скорее всего, постараетесь убедить противоположную сторону, что всегда будете помнить о необходимости достижения баланса между потребностями покупателя и интересами компании.

Вы также захотите показаться представительным и приятным в общении. Для этого необходимо поддерживать постоянный контакт с каждым из людей, проводящих собеседование. Лучший способ сделать это — запомнить имена собеседников и использовать их как во время разговора, так и после него. Подобная учтивость покажет, что вы — внимательный человек, не упускающий важных деталей.



Одна из самых распространенных ошибок, допускаемых кандидатами на собеседовании, — чрезмерное использование имен. Если вы повторяете чье-нибудь имя слишком часто, этот человек может подумать, что вы пытаетесь втереться к нему в доверие.



Чтобы использовать в своей речи имена людей, проводящих собеседование, можно сослаться на какой-нибудь вопрос, присовокупив к своей реплике имя задавшего его человека. К примеру, вы можете сказать: “Отвечая на вопрос Александра относительно плана сокращения расходов, я забыл упомянуть, что ...”.

Все это хорошо, но что же делать, если у вас совсем нет времени, чтобы запомнить имена людей в стрессовых обстоятельствах, каковым является собеседование при приеме на работу? В этом случае вы можете воспользоваться несколькими распространенными приемами запоминания имен, например такими.

- ✓ **Сразу после знакомства с человеком, повторите его имя еще несколько раз.** Это действие не привлечет к себе внимания окружающих, и в то же время поможет хорошо запомнить имя собеседника. Когда вы знакомитесь с человеком и пожимаете его руку, скажите что-то вроде: “Виктор... очень приятно, Виктор”.

- ✓ **Свяжите его имя с какой-нибудь заметной чертой лица.** Ассоциируя имя человека с чертой его лица, выберите что-нибудь особо бросающееся в глаза (более подробно об этом приеме будет рассказано в главе 14 “Как запомнить людей”). Например, предположим, что у Виктора изогнутый нос. Вы отмечаете для себя, что его нос немного похож на складной ножик, и в вашей памяти этот человек будет зафиксирован как “Виктор с носом, похожим на складной ножик”.
- ✓ **Свяжите имя человека с вопросами, которые он задает.** Предположим, Виктор забрасывает вас довольно жесткими, неприятными вопросами. Вы можете подумать, что он пытается разнести вас на мелкие кусочки, не оставив камня на камне. Возможно, вам покажется, что Виктор так же назойлив, как отбойный молоток, и что вам хочется, чтобы вопросы начал задавать кто-нибудь другой. (Можно, конечно, успокоить себя тем, что Виктор — полный кретин, однако такая грубая ассоциация может оказаться довольно рискованной.)

Как пройти испытание на “политкорректность”

Испытательный срок — это, пожалуй, самый трудный период любой работы. За это время вы должны не только научиться хорошо выполнять свою работу, но и запомнить множество действий и процедур, которые она за собой влечет. Более того, вам придется запомнить сразу целую кучу народа — от новых сотрудников до начальников и всей организационной структуры. Короче говоря, за пару месяцев испытательного срока вашей памяти предстоит изрядно потрудиться.

Помните, что люди, от которых зависит, останетесь вы на работе или нет, оценивают вашу производительность. Если им покажется, что вы плохо усваиваете новую информацию, вы рискуете потерять место.

Предположим, вы боитесь быть втянутым в одну из группировок, и хотите все время быть начеку. Одну из таких группировок составляют Елена, Николай и Тамара. Составьте из первых букв имен **Николай**, **Елена** и **Тамара** слово **НЕТ**. Теперь вы вспомните, что вступать в доверительные отношения с этими людьми опасно.



Вашу работу оценивает начальник отдела. Несмотря на это, вы можете соприкоснуться с ним не так часто, как со своими коллегами. Эти люди в течение первых нескольких месяцев пристально изучают вас и формируют свое мнение, пытаются понять, нравитесь ли вы им, и достаточно ли вы компетентны. Разумеется, вы постараетесь познакомиться с ними поближе и наладить хорошие отношения, однако будьте осторожны. Как это часто бывает в рабочем окружении, в вашей организации может существовать своя политика, свои “фракции” и “группировки”. Некоторые из них могут находиться “в оппозиции” к начальнику отдела. Адаптируясь к новой

общественной среде, вы рискуете вступить в слишком доверительные отношения с одной из группировок, противостоящих начальнику. Не забывайте, что вы все еще находитесь на испытательном сроке. На данный момент вы не можете позволить себе ссориться с боссом.



Поскольку в рабочее время на вас постоянно наваливается огромное количество новых знакомств и новых процедур, вам будет сложно запомнить всех сотрудников. Чтобы четко усвоить, кто есть кто, приходя по вечерам домой, периодически рассказывайте о сотрудниках своим друзьям или членам семьи. Описывая обстановку в отделе, обращайтесь особое внимание на требования своего начальника. Это поможет вам запомнить, что нужно делать, чтобы оправдать его ожидания, варясь в кипящем котле офисной политики.



Пытаясь поближе познакомиться с коллегами, постоянно напоминайте себе о том, что ваше будущее в компании в первую очередь зависит от мнения начальника. Постарайтесь периодически беседовать с начальником, чтобы узнать, каково его мнение о вашей работе.

Как справиться с паролями и процедурами

Как правило, рабочее место переполнено всевозможными паролями и процедурами, через которые должен продирается каждый, кто хочет хотя бы начать работать. В последнее время многие организации усилили свою систему безопасности, поэтому, чтобы войти на работу, зачастую приходится не только показывать пропуск, но и набирать пароль. Даже после того как вы наконец-то доберетесь до своего компьютера, вам придется проделать массу действий и ввести, как минимум, еще один пароль, прежде чем вы действительно сможете приступить к работе.

Что касается меня самого, мой рабочий день начинается с включения компьютера и ввода пароля для запуска операционной системы. После этого я могу получить доступ к электронной почте (что требует еще одного пароля), планировщику событий (третий пароль) и системе регистрации (четвертый пароль). После всего этого я проверяю свою голосовую почту на предмет телефонных сообщений, что требует еще одного пароля.

Эта последовательность действий была бы не так сложна, если бы все пароли можно было запомнить раз и навсегда. На самом же деле, если ваши системы похожи на мою, они требуют периодического изменения паролей и процедур. Вам говорят, что вы должны менять пароли — только это сможет надежно защитить вашу систему от посторонних. К своему ужасу, вы вскоре понимаете, что если ваша система и защищена от кого-то, то только от вас!

Чтобы облегчить запоминание паролей и процедур, необходимо придумать правило. Поскольку вы сами выбираете свои пароли, у вас всегда есть возможность подобрать такие слова, которые будут соответствовать какому-нибудь правилу.



Выберите несколько слов, которые знаете только вы, и которые образуют определенную последовательность. Такие пароли можно будет использовать “по кругу”, один за другим.

Например, если у вас есть домашние животные, их, конечно же, как-то зовут. Последовательно используйте их клички в качестве пароля, для большей безопасности снабдив их одной или двумя цифрами. Каждый раз, когда системный администратор будет ехидно сообщать вам, что срок действия пароля “истек”, не тратьте время на сладкие размышления о том, как бы заставить “истечь кровью” самого системного администратора. Возьмите в качестве пароля пронумерованное имя следующего животного. Используйте имена в алфавитном порядке — так вы всегда запомните, какое имя идет за каким.

Если у вас нет домашних животных, используйте в качестве паролей слова из какой-нибудь песни, например: “*Ничего на свете лучше нету...*”.

Как освоить новые технологии

Возможно, вы — один из миллионов людей, которых пугает стремительное внедрение новых технологий в привычный рабочий процесс. В этом случае вы жалуетесь на то, что многие называют *технологическим стрессом*.

Как я преодолел страх перед новыми технологиями с помощью мнемоники

Почти 15 лет назад, когда я начинал работать в организации *Kaiser Permanente System*, в систему здравоохранения ворвались новые высокотехнологические приспособления. Планирование приема пациентов, поиск медицинской информации и обмен сообщениями стали осуществляться с помощью компьютера. Для срочного вызова врачей начали использовать пейджеры и голосовую почту и т.д. Практически у каждой из этих вещей были свои пароли. Передо мной стояла задача не только разобраться в совершенно новой систе-

ме здравоохранения, но и научиться работать со всеми этими высокотехнологичными штучками.

Я решил построить свои пароли и свое отношение к новой системе таким образом, чтобы побыстрее разрушить возникший барьер страха. В качестве пароля и своеобразной “мантры”, призванной поддерживать мой дух во время привыкания к новым приспособлениям, я выбрал слово *простой*. Вскоре я обнаружил, что новые приспособления не только просты в использовании, но и чрезвычайно полезны и необходимы.

Новые компьютерные системы, голосовая почта, пейджеры, мобильные телефоны, видеоконференции и карманные компьютеры — все это может выглядеть как новые и новые атаки на бедную уставшую память. Вам может показаться, что вы не в состоянии запомнить даже то, как эти приспособления выключаются. Вы ловите себя на мысли, что больше не можете сконцентрироваться на других аспектах своей работы, поскольку все ваши силы уходят на изучение новых систем.



Нашествие высоких технологий продолжается, и будет продолжаться. Ваше возмущение по этому поводу только усугубит психологическое напряжение и затруднит работу и без того перегруженной памяти.



Вместо того чтобы возмущаться, направьте свою энергию на изучение новых систем. Вы не только лучше запомните, как использовать все эти устройства, но и улучшите остальные аспекты своей памяти, касающиеся работы, поскольку память будет не так истощена, и у вас останется достаточно энергии, чтобы лучше сконцентрироваться.

Следите за новыми технологиями, и стремитесь всегда быть в первых рядах тех, кто научился с ними работать. Используйте любую представившуюся возможность, например:

- ✓ запишитесь на курсы компьютерной грамотности, работы с голосовой почтой и пр., которые проводит ваша компания;
- ✓ станьте членом Совета сотрудников (менеджеров), который следит за новыми технологиями и высказывает свои рекомендации относительно целесообразности применения тех или иных средств в работе компании;
- ✓ пообщайтесь со службой технической поддержки компании (не стесняйтесь обращаться к ним за консультацией — они с радостью помогут вам разобраться во всех непонятных вопросах);
- ✓ учитесь у коллег.

Как удовлетворить потребности покупателей

Чем бы вы ни занимались, ваша компания наверняка поддерживает модную в последнее время тенденцию “все для клиента”. Даже организация здравоохранения, в которой я работаю, — *Kaiser Permanente Medical Centers* (самая большая сеть медицинских учреждений в США), — была реорганизована в “зоны обслуживания клиентов” (*Customer Service Areas — CSA*).

Как-то раз моя жена, преподававшая живопись, решила сделать перерыв в своей карьере, и на протяжении года продавала картины в художественной галерее. Она прилагала массу усилий, чтобы запомнить покупателей, большинство из которых посещали галерею по несколько раз. Она знала, что ее заработок был привязан к проценту от продаж, а продажи возрастали, если она помнила особенности своих клиентов.



Если ваша работа связана с обслуживанием покупателей любого типа, это представляет значительные нагрузки на память. Впрочем, вы можете завоевать максимальное доверие покупателя, если запомните:

- ✓ как его (ее) зовут;
- ✓ что он (она) любит, а что — нет;
- ✓ пристрастия в покупках;
- ✓ место проживания;
- ✓ место работы.

К примеру, когда моя жена обратила внимание на постоянного покупателя по имени Пол, она отметила, что его особенно интересует творчество неокубистов. Она также узнала, что он работает профессором в местном университете, и преподает испанский. В конце концов, моя жена решила запомнить его как “Пабло” — это бы соответствовало и его интересу к произведениям кубистов (Пабло Пикассо), и его работе в роли преподавателя испанского.



Как-то раз, встретив Пола, моя жена сказала: “Я думала о вас, когда была на выставке Пикассо в прошлые выходные”.

Конечно же, я незамедлительно поинтересовался, почему это, когда мы были на выставке Пикассо, моя жена думала о каком-то постороннем мужчине. Она уверила меня, что ее мысли были заняты исключительно увеличением продаж!

Вот еще один пример. Предположим, вы работаете стоматологом. Вы знаете, что стоматологу очень важно завязать душевный разговор с человеком, который садится в зубо врачебное кресло. Если вы не будете исключительно внимательны и вежливы с пациентом, он больше не позволит вам издеваться над своими зубами.

Вот в кресло садится Боб, веселый человек с большим животом. Вы узнаете, что он работает в близлежащей пекарне. Состояние его зубов неоднозначно говорит о том, что Боб ест слишком много сладкого. Когда вы намекаете Бобу, что ему следовало бы ограничить потребление сладостей, он доверительно сообщает вам, что обожает пирожки с вареньем, которые сам печет. В вашей памяти этот человек может остаться как “веселый старина Боб, который ест на работе слишком много пирожков с вареньем”. Это будет отличной подсказкой — только держите ее в секрете. В конце концов, Боб хороший человек, и вы не хотите оскорбить его чувства.

Как сдать работу в срок

Ваш начальник устанавливает срок сдачи проекта, и вы впадаете в панику. Вы знаете, что сможете сделать это, только если напрочь забудете о существовании всего остального мира. Вам кажется, что если вы все-таки выполните это задание, на вашей голове не останется ни одного волоса.

Основательно растерявшись и перепугавшись, вы обнаруживаете, что не в состоянии запомнить даже самые основные шаги, которые нужно предпринять в начале проекта. Память, отведенная на важные детали, оказывается захлаплена ненужными и несущественными мелочами.

Для того чтобы выполнить задание вовремя, необходимо разработать способ, с помощью которого вы сможете запоминать свои действия, не захлебнувшись в море мелких деталей. Ваша память должна оставаться “в колее” проекта, несмотря на все мелочи.



Чтобы совладать с угнетающим давлением конечных сроков, используйте подход “выполнить-порцию-и-отойти-назад”. Вначале взгляните на весь проект в целом, а затем разбейте его на “порции” — небольшие подзадачи. После этого приступайте к реализации проекта, выполняя по одной подзадаче за раз. Завершив очередную порцию работы, снова отойдите на шаг назад и взгляните, как выполненные подзадачи вписываются в общую картину проекта.

Предположим, вы работаете в продовольственном магазине, и начальник дает вам задание придумать план реорганизации овощного отдела — так, чтобы этот отдел смог открыться сразу же после праздников. Разумеется, первым делом вам будет нужно преодолеть свое возмущение по поводу того, что на Рождество вам придется считать бананы.

Успокоившись, отступите на шаг назад, и взгляните на проект в целом. Вы понимаете, что у вас нет времени, чтобы записать все на бумаге, поэтому все, что вам остается — это полагаться на свою память и на грубые наброски проекта.

После того как вы решите, где разместить овощи, а где — фрукты, переходите к размещению каждого вида продукции. В данном случае подзадачей проекта будет подбор места для определенного типа фруктов — апельсинов, дынь и т.д. Затем снова отступите на шаг назад, и посмотрите на полученную картину в целом. Теперь вы можете начать считать бананы. Благодаря подходу “выполнить-порцию-и-отойти-назад”, вы не смешаете их с апельсинами.

Используя этот подход, вы сможете максимально применить свои умственные способности в ходе выполнения поставленной перед вами задачи. Без этого вы рискуете перегрузить свою память ненужными деталями, и сойти с намеченного пути. Вы можете уложиться в конечные сроки, однако с неправильным проектом.

Как запомнить сотрудников

На свете очень мало работ, которые выполняются в полной изоляции от окружающих. Скорее всего, ваша должность будет предполагать работу в коллективе. Совместные усилия — вот то, что обеспечивает появление на свет нового продукта, или качественное обслуживание покупателей или клиентов компании.



Я часто слышу, как люди говорят: “Я хорошо делаю свою работу. Но если бы рядом не было всех этих людей, я бы работал еще лучше”. Говоря так, они слишком сосредотачиваются на себе, забывая о своей зависимости от других сотрудников. Если вы разовьете в себе отношение, что вы “пришли на работу только для того, чтобы работать, и вас не должны беспокоить другие люди”, вы автоматически настраиваете себя на стрессовые ситуации

и, как результат, на возникновение проблем с памятью. Я помогаю людям осознать свою взаимозависимость от других сотрудников и выработать в себе чувство коллектива.

Предположим, вы получили работу в большом универмаге. Не думайте, что если вы работаете в отделе постельного белья, вашим простыням и подушкам нет никакого дела до косметики и ботинок. Возможно, в будущем сотрудники этих отделов неожиданно получат право голоса относительно вашего потенциального повышения или продолжительности работы в компании. Они смогут влиять на вас прямо или косвенно. Что еще более важно, если вы запомните этих людей, ваше пребывание в компании станет гораздо более приятным.

Чтобы хорошо запомнить сотрудников, можно воспользоваться одним из следующих способов:

- ✓ свяжите работу сотрудника с его личными качествами;
- ✓ свяжите имя человека с расхожей поговоркой о его работе;
- ✓ свяжите работу сотрудника с одной из черт его лица;
- ✓ свяжите образ человека со строчкой из песни.

Используйте один из этих приемов, чтобы запомнить работников своего универмага. Разумеется, как это часто бывает, первое впечатление о человеке может быть ошибочным, не соответствующим его личным качествам. Тем не менее, после того как вы познакомитесь с этим человеком поближе, подсказка вам будет уже не нужна. Более того, иногда оказывается, что ваше первое впечатление о человеке было полностью противоположным тому, что он представляет собой на самом деле.

Сергей работает в отделе посуды, и вы обращаете внимание на то, что он очень грузный и неуклюжий. Вы запоминаете его как *слона в посудной лавке*. Познакомившись с Сергеем поближе, вы обнаруживаете, что это очень нежный и деликатный человек, ничем не похожий на слона.

Ирина работает в отделе косметики, и вы замечаете, что она слишком сильно красится. Ее лицо напоминает безжизненные лица кукол. Вы запоминаете ее как *Искусственную Иру (ИИ — Искусственный Интеллект)*. Впоследствии вы узнаете, что Ира — очень милая и уверенная в себе молодая женщина.



Вы можете использовать свою память, чтобы облегчить сотрудничество с другими людьми и минимизировать риск возникновения стрессовых ситуаций. Чтобы сделать совместную работу более приятной, постарайтесь запомнить побольше информации о каждом сотруднике. Даже люди, с которыми у вас, казалось бы, нет ничего общего, имеют свои увлечения или излюбленные темы для разговора, которые можно использовать в качестве зацепок — будь то погода, или местная футбольная команда. Постарайтесь запомнить хотя бы некоторые из их интересов и увлечений.



Используйте лицо сотрудника в качестве подсказки о его интересах и увлечениях.

У каждого конкретного человека есть талант к чему-то одному, и полнейшая неспособность к чему-то другому. Будучи начальником отдела, планируйте работу своего коллектива с учетом всех этих факторов. Придумайте подсказки для запоминания сильных сторон своих подчиненных, чтобы ваша команда могла извлечь наибольшую пользу из совместной работы. Не отвлекайте себя мыслями о негативных качествах сотрудников. Недостатки легко найти у каждого. Подумайте, какие способности и увлечения ваших подчиненных стимулируют коллективную работу и сотрудничество, и вам не придется сосредотачивать свое внимание на том, чтобы запомнить слабости их характеров.

Внесите свой вклад в коллективную работу. Этим вы снимете с себя часть давления и высвободите умственные ресурсы, что позволит вам смогли продемонстрировать весь свой потенциал.

Как уберечь свою память от последствий рабочего стресса

Итак, вы получили работу, о которой так давно мечтали, но иногда вам кажется, что лучше бы вы ее не получали. Постоянные стрессы угрожают вымотать ваше сознание до полной потери ориентации.

Если рабочий стресс затуманивает ясность мыслей, вам может быть трудно сконцентрироваться на работе сразу же после происшествия. Вы слишком раздражены, озабочены и подавлены ощущением стресса, в результате чего ваша реакция несколько замедляется.

Работать с другими сложно, однако даже если вы научились справляться с коллективом, вы не застрахованы от неприятностей, связанных с самой работой. Ваши умственные способности могут серьезно пострадать в результате целого ряда событий.

Вот несколько наиболее распространенных причин:

- ✓ вы растеряны или напуганы в результате технологического стресса;
- ✓ вы измотаны слишком большой рабочей нагрузкой;
- ✓ вас оскорбил начальник или коллега.

Каждый из этих факторов стресса может негативно отразиться на ваших умственных возможностях. Пока вы не справитесь со стрессом, ваша способность концентрироваться и запоминать будет серьезно нарушена.

Чтобы избежать воздействия вышеперечисленных факторов, рекомендую соблюдать следующие правила:

- ✓ превратите свое неприятие новых технологий в умение работать с ними;
- ✓ рассматривайте новые задания как возможности, а не как тяжелое бремя;
- ✓ если вас нагрузили слишком большим объемом работы, разбейте его на отдельные задачи;
- ✓ если вас незаслуженно оскорбили, поищите поддержки у коллег, друзей и членов семьи (затем подайте жалобу вышестоящему руководству).

Если вы последуете этим правилам, то вскоре заметите, что напряжение от стресса начинает спадать, а умственные способности восстанавливаются в прежнем объеме.



На протяжении последних семи лет я провожу занятия в группе реабилитации после рабочих стрессов. Наиболее распространенная жалоба, с которой ко мне обратились уже несколько сотен пациентов, — это обрывочная память. Люди жалуются, что иногда не могут вспомнить, где они находятся и с какой целью. Я помогаю им преодолеть чувство угнетенности рабочим стрессом, в результате которого они не могут думать ни о чем другом.



Первое, что я советую сделать, чтобы вывести свою память из тупика, вызванного рабочим стрессом, — это провести четкое разграничение между собой и своей работой. Другими словами, вы — это не ваша работа. Ваша работа — это всего лишь ваше занятие, а не ваша сущность.

Этот шаг очень важен, поскольку если вся ваша жизнь посвящена только работе, и если эта работа связана с постоянными стрессами, у вас нет возможности сделать перерыв, чтобы вернуться в нормальное состояние. Не забывайте, что жизнь существует и за пределами работы. От этого зависит состояние вашей памяти (и вашего рассудка).

Влияние рабочего стресса может быть настолько сильным, что даже придя домой, вы окажетесь не в состоянии думать ни о чем, кроме работы. В этом случае заставьте себя заняться чем-то другим. Не стоит сидеть на диване и мучить себя навязчивыми мыслями о проблемах на работе.

Последуйте этим советам, даже если они вам не нравятся:

- ✓ повысьте свою социальную активность;
- ✓ запишитесь на курсы;
- ✓ почитайте;
- ✓ ходите на лекции;
- ✓ займитесь своими увлечениями.

Возможно, вам не захочется заниматься ни одним из этих дел, поскольку вы будете слишком угнетены последствиями стресса. В этом случае вам придется переступить через себя и начать делать то, чего не хочется — только так вы сможете вернуть себе радость жизни и восстановить свои умственные способности.

Если вы займетесь хотя бы одним из этих дел, то не только научитесь разграничивать себя и свою работу, но и сможете высвободить свою память так, чтобы она стала реагировать на внешние раздражители и вновь обрела способность к запоминанию.



Следите за собой — вашей памяти это пойдет только на пользу. Старайтесь придерживаться следующих правил:

- ✓ регулярно делайте зарядку;
- ✓ высыпайтесь;

- ✓ полноценно питайтесь три раза в день;
- ✓ используйте методы расслабления.



Я обнаружил, что люди могут преодолеть рабочий стресс, не только отделив себя от своей работы и позаботившись о своем здоровье, но и воздействуя на сами факторы, которые привели к возникновению стресса. Этим они мобилизуют свою энергию и, как результат, свои умственные способности. Попробуйте сделать следующее:

- ✓ если вы совершенно измотаны своей работой, овойте другую специальность;
- ✓ если вы конфликтуете со своими коллегами, попросите кого-нибудь (например начальника отдела) выступить в качестве посредника;
- ✓ забудьте о мелких разногласиях;
- ✓ если вас действительно оскорбили, подайте жалобу.

Предприняв действие в отношении фактора стресса, вы перестанете чувствовать себя беспомощным. Преобразование энергии в решения помогает мобилизовать память и умственные способности.

Как справиться с личными нападками

В каждой работе время от времени возникают стрессы. Тем не менее, если причиной ваших рабочих стрессов становятся взаимоотношения с сотрудниками, эти стрессы могут быть настолько невыносимы, что способность к концентрации внимания и другие ваши умственные возможности будут серьезно нарушены.



Если вы испытываете рабочий стресс из-за того, что кто-то на работе плохо к вам относится, возможно, вы просто перестали доверять этому человеку. Более того, если вы похожи на большинство людей, возможно, вы потеряли доверие и ко всем остальным коллегам. Я помогаю таким людям восстановить чувство доверия к “безопасным” сослуживцам.

Я видел много людей, которые забывали о том, что у них на работе есть друзья и союзники. Большинство из нас, подавленные оскорблениями начальника, слишком преувеличивают свой страх. Вместо того, чтобы сосредоточиться на обидчике, человек начинает думать, что от него пытается избавиться весь руководящий состав. Затем он незаметно для себя идет дальше, и его одолевает беспокойство: вдруг и коллеги состоят в сговоре с руководством? Теперь он боится всех ИХ. ОНИ превратились в огромную стену. Начальник отдела, руководящий состав и сотрудники представляются ему частями одной тайной организации. Память о друзьях и союзниках затуманена глобальным страхом перед НИМИ.



Ваша задача состоит в том, чтобы уничтожить в себе идею о НИХ. Вам нужно перестать думать в черно-белых тонах и вытащить “наверх” свои воспоминания о прежних друзьях.

Не загоняйте себя в ловушку мыслями типа: “Все это была ложь, потому что никто из них не встал на мою сторону”.

Даже если вы с головой уйдете в работу, вам все равно будет казаться, что окружающие относятся к вам с предубеждением. В такие моменты вы напрочь забываете о своих прежних отношениях с этими людьми.

Не допускайте, чтобы злость и опустошение вывели вас из равновесия. Когда вы начнете вспоминать о своих прежних друзьях, подумайте об одном из них, с кем вы чувствовали себя хорошо, прежде чем начали испытывать рабочий стресс.

Теперь заставьте себя преодолеть свой страх: даже если вы больше не доверяете никому из сотрудников, и все ОНИ кажутся неприступной стеной, подойдите к тому человеку, о котором вы думали, и начните восстанавливать дружеские отношения. Кроме того, попробуйте наладить отношения с теми людьми, которые не принимали участия в вашем конфликте.

“Разбудите” свои воспоминания о дружеских отношениях с этими людьми. Как только вы это сделаете, неприступная стена ИХ рассыплется, а то, что от нее останется, позволит вам понять, кто из коллег действительно принимал участие в вашем оскорблении.

Как не захлебнуться в потоке входящих сообщений

Представьте себе, что, придя утром на работу, вы обнаружили 20 сообщений голосовой почты, 26 писем электронной почты (четыре из которых помечены как “срочные”) и 10 обычных писем в конвертах. Кому же ответить в первую очередь? Вы терзаетесь от такого обилия сообщений, и начинаете нервничать.



За всю свою жизнь я встречал множество людей, которые не могут сказать “нет” в ответ на требования других. Они хотят контролировать поток входящих и исходящих сообщений и управлять своей рабочей загрузкой, однако вместо этого гибнут под тяжестью такого колоссального гнета. В конце концов они обнаруживают, что им отказывает память, и начинают обвинять в своей усталости собственно мозг. На самом же деле, если бы эти люди подходили к потоку сообщений и к своим служебным обязанностям более разумно, их память не подвергалась бы такой нагрузке.



Чтобы минимизировать вероятность возникновения проблем с памятью на работе, необходимо регулировать объем своей загрузки. Для этого можно применить:

- ✓ расстановку приоритетов;
- ✓ разделение на подзадачи;
- ✓ определение своих возможностей.

Вам нужно решить, какое из заданий имеет самый высокий приоритет, какое идет следующим и т.д. Все остальные задания, голосовые сообщения и электронные письма должны быть отложены на потом. Вы вовсе не обязаны мгновенно отвечать на каждое из них.

После того как вы приметесь за выполнение задания с самым высоким приоритетом, разбейте его на подзадачи. *Разбиение на подзадачи* — это разделение задания на небольшие части. Делайте только ту работу, которая лежит прямо перед вами, и которая должна быть выполнена прежде всего. Не забивайте себе голову другими делами. В противном случае ваша кратковременная память станет совсем короткой.



В своей практике я видел множество людей, чья работа изменилась в худшую сторону в результате слияния компаний и сокращения штата. Этим людям пришлось в одиночку выполнять объем работы, который раньше приходился на двух или трех сотрудников. Я помогал им установить для себя разумные цели и поддержать свои способности к совместной работе.



Если ваша работа выходит за рамки возможностей одного человека, поставьте перед собой следующую задачу: в течение одного рабочего дня приложите максимум усилий к выполнению своих заданий, однако не доводите себя до изнеможения и не пытайтесь сделать больше, чем вы можете. Узнайте предел своих возможностей. Если к окончанию этого рабочего дня какая-то работа останется невыполненной, это не ваша вина; это вина руководства, которое подумало, что с этим объемом работы может справиться один человек. Поговорите с начальником отдела о вашей рабочей нагрузке и попробуйте вместе прийти к какому-либо разумному решению.

В действительности, если вы будете жечь свечу с двух концов, и попытаетесь выполнить то, что не в состоянии выполнить, ваше руководство может пойти по неправильному пути. Если вы будете выбиваться из последних сил, пытаясь выполнить работу за двоих, это только стимулирует дальнейшее сокращение штата: руководство подумает, что поскольку работники хорошо справляются с постоянным дополнительным объемом нагрузки, эту нагрузку можно вменить им в обязанность. Вы окажете им (и себе) хорошую услугу, если будете прилагать максимум усилий, но в то же время сохраните здоровый баланс между работой и личной жизнью.

Делайте только то, что вы можете сделать, и делайте это так хорошо, как только возможно. Благодаря этому сохраните свою память целой и невредимой, а качество вашей работы останется на самом высоком уровне. Если вы будете пытаться выполнить невозможное, ваши силы быстро иссякнут, ваша кратковременная память будет угнетена последствиями стресса, качество работы снизится, и ваш начальник доложит руководству, что вы плохо работаете. Таким образом, от ваших наилучших побуждений компания только проиграет, поскольку все неприятности будут списывать на плохого работника, а не на плохую организацию рабочего процесса.

Составление списка неотложных дел

Вот уже 20 лет я веду список того, что нужно сделать. Благодаря этому я не только остаюсь организованным, но и получаю огромное удовольствие каждый раз, когда могу пометить один из его пунктов как “сделано”.

Список неотложных дел — это вовсе не альтернатива развитию своей памяти. Это, скорее, ее поддержка. Представьте себе, что пункты списка — это подсказки для памяти. С помощью этих подсказок вы сможете вспомнить детали всех задач, внесенных в список.

Список того, что нужно сделать, должен быть легким в использовании и всегда находиться под

рукой. Работая со списком, придерживайтесь следующих правил:

- ✓ избегайте захламления списка — для описания задачи вполне достаточно нескольких слов;
- ✓ регулярно переписывайте список, после того как некоторые из его пунктов будут выполнены;
- ✓ ведите только один список, поскольку два или более списка окажутся излишними и будут проигнорированы;
- ✓ расставляйте приоритеты: что нужно выполнить в первую очередь, что — во вторую и т.д.

Как прочитать доклад по памяти

Большинство людей стараются избегать публичных выступлений. Если вы принадлежите к их числу, и получили задание выступить с докладом на работе или перед классом, страх перед публичными выступлениями может полностью блокировать вашу память. Слишком сильная боязнь выступлений указывает на проблемы с кратковременной памятью и на трудности с извлечением из памяти долговременных воспоминаний (о том, как уменьшить свой страх, рассказано в главе 7 “Контроль над сознанием”).



В процессе выступления можно опираться на наглядные пособия. Не думайте, что наглядные пособия — это жалкий или дешевый способ уверить аудиторию в том, будто вы хорошо знаете информацию. Это замечательный способ разнообразить доклад, и сделать его более интересным.

Если вы будете читать свою речь монотонным, бубнящим голосом, ваши слушатели начнут беспокойно ерзать в своих креслах. По этой причине, если в вашем докладе больше не на что смотреть, кроме как на вас самих, вам придется быть невероятно остроумным и пересыпать свою речь анекдотами и смешными историями. Это еще одно давление на психику, которое вам совсем не нужно.

Использование наглядных пособий для облегчения запоминания

Как правило, наглядные пособия иллюстрируют основные моменты доклада в сжатой форме. Эти моменты могут быть представлены в виде схем, списков или даже ключевых слов.

Существует целый ряд способов представления визуальной информации. В былые времена ключевые моменты докладов выписывали на доске или на прозрачной пленке, которую затем

вставляли в проекционный аппарат. К сожалению, этот способ представления информации психологически давит на способность человека запомнить каждую деталь своего выступления, и вы рискуете представить неупорядоченный, или даже обрывочный доклад. Вдобавок ко всему, если ваш почерк хоть отдаленно напоминает мой, его будет крайне трудно прочесть.

Гораздо лучше, если визуальный материал можно подготовить заранее, а затем раздать его на руки или продемонстрировать на экране.

Я особенно люблю раздавать своим слушателям тезисы доклада, который собираюсь прочесть. Эти тезисы могут служить визуальной подсказкой как для публики, так и для меня самого. Кроме того, по окончании презентации слушатели могут забрать мои тезисы с собой.

Если я представляю тот же материал и на экране, слушатели могут смотреть или в свои

тезисы, или на экран. Кроме того, что еще более важно, наличие экрана обеспечивает меня визуальными подсказками, позволяющими не сбиться в процессе выступления.

В последние годы для проведения презентаций все чаще используются многочисленные компьютерные программы, такие как Microsoft PowerPoint. Окна этих программ проецируются на экран с помощью портативного компьютера и проектора. Каждый раз, когда вы хотите перейти к очередному слайду или окну, или добавить к списку еще один пункт, вы щелкаете кнопкой мыши, и на экране появляется то, что вам нужно.

Все эти наглядные пособия могут использоваться в качестве подсказок, облегчающих запоминание, не только вами, но и слушателями. Если кто-то из публики погрузится в мечтания, он всегда сможет восстановить ход событий, посмотрев на экран, или прочитав тезисы.

Если же у вас не будет возможности раздать слушателям тезисы доклада, или использовать в своем выступлении последние достижения техники? В этом случае вам следует разработать план, гарантирующий полное запоминание всего, что нужно сказать.

Поищите в комнате подходящие подсказки. Возможно, одну часть доклада можно ассоциировать с конкретной лампой, а другую — с дверью.



Чтобы преодолеть страх, зайдите в комнату, где будет проходить презентация. Вы обретете уверенность в себе, если проведете ассоциации между элементами вашего доклада и обстановкой комнаты (см. главу 8 “Некоторые уловки для запоминания”).

Репетируя выступление, переводите свой взгляд на ту или иную подсказку, как только вы дойдете до соответствующего места доклада.

Если вы не сможете попасть в помещение, где будет проходить презентация, постарайтесь воспроизвести его условия так близко, как это возможно. Не репетируйте свою речь в жаркой, натопленной комнате, если презентация будет проходить в прохладном зале.



Постарайтесь найти похожую комнату, и попробуйте в качестве подсказок ассоциировать части вашего доклада с окнами, дверьми и т.д.

В этом случае вы не будете слишком сильно привязаны к окружающей обстановке. Таким образом, ваши подсказки окажутся достаточно гибкими даже на тот случай, если обстоятельства проведения презентации вдруг изменятся.

Живите своей работой

Старое изречение дзен-буддизма гласит: “Дзен не похож на рубку дерева. Дзен — это и есть рубка дерева”. Говоря так, буддийские философы имели в виду, что дзен (т.е. путь к нирване и ясности мышления) не является сутью выполнения рутинной работы или “обязанности”, необходимой для достижения ясности мыслей. Сам процесс выполнения рутинной работы и есть средство достижения ясности мыслей.

Звучит громко, не так ли? Но как все это связано с проблемой использования памяти на работе? Приводя высказывание философии дзен-буддизма, я хотел привлечь ваше внимание к словам “ясность мыслей”. Ваша кратковременная память тесно связана со способностью концентрировать внимание.

Даже самая нудная и скучная работа может увлечь. Вы можете говорить себе: “Но ведь она такая скучная, что мне остается только смотреть на часы и считать, сколько осталось до конца рабочего дня”. Если вы и правда будете все время смотреть на часы, то рискуете забыть, что вы делаете, и совершить массу ошибок, связанных с памятью, которые в один прекрасный момент могут вернуться и изрядно подпортить ваше настроение.

Давайте подумаем, как можно разнообразить такую, казалось бы, невообразимо скучную работу, как наблюдение за конвейером на фабрике, производящей кукурузные чипсы. Представьте себе, что ваша задача состоит в том, чтобы смотреть на движущийся конвейер и выбирать оттуда пригоревшие или деформированные чипсы.

Если вместо того, чтобы смотреть на чипсы, вы то и дело поглядываете на часы, вы боретесь с собой и со своей работой. В конце концов, вас начинает раздражать даже сам факт вашего при-

сутствия в таком скучном месте. Затем старший по цеху неожиданно замечает, что вы пропустили массу бракованных чипсов. Он подходит к вам и говорит: “Что, черт возьми, здесь происходит? Ты пропустил целую кучу сморщенных оранжевых чипсов!” На это вы, скорее всего, ответите: “Ой, простите, я совсем забыл, что оранжевые сморщенные чипсы считаются плохими”.

Как вы думаете, эта проблема связана с памятью? Может, вам стоит показаться психотерапевту? Ответ на оба вопроса — нет. Это проблема концентрации внимания.

Основная идея заключается вот в чем: если только вы не бросите свою работу, вам так или иначе придется ежедневно стоять перед конвейером. При желании вы можете сконцентрироваться на своей работе. Почему бы не уделить внимание работе, пока вы там? Вам все равно нечего терять — разве что иллюзию, что у вас возникли проблемы с памятью.

Превратите наблюдение за конвейером в игру. Постарайтесь выделить побольше различных форм и цветов чипсов. Станьте экспертом в обнаружении самых изящных хороших чипсов и самых нелепых плохих чипсов. Если вы превратите свою работу в веселое занятие, время пролетит и без ежеминутного поглядывания на часы. Ваше обостренное внимание прекратит все кривотолки о том, что у вас имеются проблемы с памятью.

Описанный подход разнообразит работу и увеличит удовлетворение, которое вы от нее получаете. Выражаясь языком дзен-буддизма, достигнутая ясность вашего мышления означает: дзен не похож на наблюдение за конвейером, дзен — это и есть наблюдение за конвейером.

Огромное влияние на память имеют настроение и состояние души. Читая доклад, постарайтесь воспроизвести то же состояние, в котором вы находились в процессе подготовки к докладу. Если вы обычно учите материал после того, как выпьете кофе, не отказывайте своему организму в кофеине и во время доклада.



Если это возможно, наденьте ту же самую или похожую одежду. Постарайтесь придать себе то же настроение. В процессе подготовки к докладу попробуйте мысленно представить себе комнату, в которой будет проходить презентация.

В качестве подсказок можно использовать даже движения своего тела. Станьте или сядьте точно так же, как вы будете стоять или сидеть во время доклада. Положение тела — это замечательная подсказка. Если вы вдруг обнаружите, что не можете вспомнить доклад, придайте своему телу то же положение, что было раньше — это подтолкнет воспоминания.

Если есть возможность, поставьте рядом с собой бутылку воды. Читая доклад, периодически пейте — точно так же, как вы делали это дома во время подготовки к докладу.

Чем лучше вы сможете воспроизвести обстановку, в которой учили информацию, тем легче вам будет вспоминать свой доклад во время выступления.